



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## PARTE VIII

### LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2024

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 175 del 29 maggio 2025

## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>VIII-1</b>
<b>1. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE</b> .....	<b>VIII-3</b>
1.1 Posizionamento nazionale e internazionale nei ranking.....	VIII-3
1.2 I nostri Stakeholder .....	VIII-6
1.3 Le risorse economico finanziarie.....	VIII-8
1.3.1 Fondo di Finanziamento Ordinario 2024 .....	VIII-8
1.3.2 Bilancio preventivo autorizzatorio .....	VIII-10
1.3.3 I risultati economico finanziari .....	VIII-10
1.4 Risorse strumentali e infrastrutture.....	VIII-14
1.5 L’Assetto organizzativo e le risorse umane .....	VIII-16
1.6 La Formazione del Personale .....	VIII-19
1.6.1 La formazione del personale dirigente e tecnico amministrativo .....	VIII-19
1.6.2 La formazione del personale docente.....	VIII-25
1.6.3 La formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro .....	VIII-27
1.7 La comunicazione istituzionale .....	VIII-31
<b>2. LA CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO E I RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE</b> .....	<b>VIII-33</b>
2.1 Principali risultati degli ambiti strategici di Ateneo .....	VIII-34
2.2 La misurazione del Valore pubblico .....	VIII-35
2.3 I risultati dei Progetti a finalità comune.....	VIII-37
2.4 Efficacia ed efficienza dei servizi amministrativi.....	VIII-46
2.4.1 Digitalizzazione .....	VIII-47
2.4.2 I risultati del progetto di valutazione partecipativa .....	VIII-48
2.4.3 Carta dei servizi .....	VIII-49
2.4.4 La soddisfazione dell’utenza .....	VIII-53
2.4.5 Piano delle Customer Satisfaction di Ateneo – anno 2024 .....	VIII-56
2.4.6 Risultati delle altre indagini: Cruscotto Customer Satisfaction.....	VIII-56
2.4.7 Report “Parla con noi”: reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti.....	VIII-58
2.5 Obiettivi di valorizzazione delle risorse umane e welfare .....	VIII-59
2.6 Le Pari Opportunità e l’Equilibrio di Genere .....	VIII-66
2.6.1 I risultati del Piano Triennale delle Azioni Positive (PAP) anno 2024 .....	VIII-66
2.7 Il Welfare .....	VIII-68
2.8 Anticorruzione e trasparenza .....	VIII-69
2.9 Obiettivi di Assicurazione della Qualità.....	VIII-72
2.10 La sostenibilità in Ateneo .....	VIII-74

<b>3.</b>	<b>LE COMPONENTI DELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL PERSONALE.....</b>	<b>VIII-77</b>
3.1	La componente strategica.....	VIII-78
3.2	La componente organizzativa .....	VIII-80
3.3	La componente individuale della performance del personale .....	VIII-85
3.4	Metodologia di calcolo dei risultati della performance .....	VIII-89
3.5	La performance individuale del Direttore Generale .....	VIII-91
3.6	La performance individuale delle e dei Dirigenti .....	VIII-92
<b>4.</b>	<b>I PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA .....</b>	<b>VIII-93</b>
<b>5.</b>	<b>ALLEGATI.....</b>	<b>VIII-97</b>

## Indice delle tabelle

Tabella 1 – Risultati Ranking nazionali .....	VIII-5
Tabella 2 – Quadro complessivo distribuzione FFO .....	VIII-9
Tabella 3 – Quota base FFO .....	VIII-10
Tabella 4 – Obiettivi strategici e operativi e relativo budget assegnato/speso .....	VIII-13
Tabella 5 – Infrastrutture di Ateneo .....	VIII-14
Tabella 6 – Investimenti più significativi per lavori e acquisti - anno 2024.....	VIII-16
Tabella 7 – Personale dipendente al 31.12.2024 suddiviso per tipologia genere.....	VIII-17
Tabella 8 – Numerosità del personale tecnico amministrativo, al 31/12/2024, suddiviso per categoria e genere... VIII-17	
Tabella 9 – Numerosità del personale docente, al 31/12/2024, suddiviso per ruolo giuridico e genere . VIII-17	
Tabella 10 – Personale T.A. per strutture organizzative apicali al 31.12.2024 .....	VIII-19
Tabella 11 – I numeri e i costi complessivi della formazione PTA.....	VIII-20
Tabella 12 – Corsi di formazione collegati a obiettivi strategici e a obiettivi operativi.....	VIII-21
Tabella 13 – Corsi di formazione collegati direttamente a obiettivi strategici .....	VIII-21
Tabella 14 – Corsi di formazione su leadership e soft skills .....	VIII-22
Tabella 15 – Corsi di formazione su AQ.....	VIII-22
Tabella 16 – Corsi Syllabus .....	VIII-22
Tabella 17 – Corsi di formazione in house.....	VIII-23
Tabella 18 – Master e corsi di alta formazione .....	VIII-23
Tabella 19 – Corsi collegati a Comunità di pratica .....	VIII-23
Tabella 20 – Corsi INPS valorePA con frequentanti UNIPR .....	VIII-24
Tabella 21 – Corsi di lingua a partecipazione facoltativa .....	VIII-24
Tabella 22 – Corsi di lingua con docenti partecipanti .....	VIII-27
Tabella 23 – Numero ore formazione su salute e sicurezza erogate nel 2023 e 2024.....	VIII-28
Tabella 24 – Numero ore formazione salute e sicurezza erogate ai Docenti nel 2024 .....	VIII-29
Tabella 25 – Numero ore formazione salute e sicurezza erogate al Personale Tecnico Amministrativo nel 2024 ... VIII-29	
Tabella 26 – Numero ore formazione salute e sicurezza erogate agli studenti e post-laurea .....	VIII-30
Tabella 27 – Numero degli obiettivi operativi per categoria al 31/12/2024.....	VIII-33
Tabella 28 – Risultati indicatori per il Valore pubblico.....	VIII-36
Tabella 29 – Numero di obiettivi operativi per dimensione Semplificazione-efficienza-efficacia .....	VIII-47
Tabella 30 – Struttura della carta dei servizi – confronto edizioni 2024 e 2025 .....	VIII-50
Tabella 31 – Monitoraggio standard di qualità Carta dei Servizi al 31/12/ 2024.....	VIII-52
Tabella 32 – Tassi di risposta a Customer satisfaction .....	VIII-53
Tabella 33 – Confronto risultati CS 2024 e 2023 servizi esterni – parte 1 .....	VIII-54
Tabella 34 – Confronto risultati CS 2024 e 2023 servizi esterni – parte 2 .....	VIII-54
Tabella 35 – Confronto risultati CS 2024 e 2023 servizi interni .....	VIII-54
Tabella 36 – Risultati efficacia ed efficienza GP 2025- anno 2024 .....	VIII-55
Tabella 37 – risultati cruscotto customer 2024.....	VIII-57
Tabella 38 – Unipr ti ascolta - anno 2024 .....	VIII-58
Tabella 39 – Risultati dei principali obiettivi di valorizzazione delle Risorse umane .....	VIII-65
Tabella 40 – Componenti della performance .....	VIII-77
Tabella 41 – Pesi per la valutazione complessiva D.G.....	VIII-77
Tabella 42 – Pesi per la valutazione complessiva Dirigenti .....	VIII-77
Tabella 43 – Pesi per la valutazione complessiva del personale tecnico amministrativo e CEL .....	VIII-78
Tabella 44 – Risultato strategico di struttura apicale per periodo.....	VIII-79
Tabella 45 – Rimodulazioni anno 2024.....	VIII-83
Tabella 46 – Percentuale di obiettivi di Area raggiunti al 100%.....	VIII-84
Tabella 47 – Percentuale di obiettivi di UO collegati a obiettivi di Area raggiunti al 100%.....	VIII-84
Tabella 48 – Percentuale di obiettivi di UO non collegati a obiettivi di Area raggiunti al 100%.....	VIII-84
Tabella 49 – Percentuale di obiettivi raggiunti al 100%.....	VIII-84

Tabella 50 – Numerosità delle valutazioni per tipologia di schede PTA e CEL.....	VIII-89
Tabella 51 – I risultati degli obiettivi individuali del Direttore Generale .....	VIII-91
Tabella 52 – Criticità e Azioni di miglioramento attuate nel PIAO 2025 .....	VIII-94
Tabella 53 – Ulteriori criticità evidenziate in fase di monitoraggio e rendicontazione .....	VIII-95
Tabella 54 – SWOT Analysis del Ciclo della Performance.....	VIII-96

## Indice delle figure

Figura 1 – Risultati Ranking internazionali .....	VIII-4
Figura 2 – Numerosità iscritti/e per genere a.a. 2024/2025 .....	VIII-7
Figura 3 – Numerosità degli studenti/esse iscritti/e per genere.....	VIII-7
Figura 4 – Distribuzione laureati per anno accademico e trend nazionale .....	VIII-7
Figura 5 – Stanziamento complessivo FFO .....	VIII-8
Figura 6 – Docenza in materia di salute e sicurezza .....	VIII-31
Figura 7 – Utente che ha presentato reclami.....	VIII-58
Figura 8 – Ambiti oggetto dei reclami .....	VIII-59
Figura 9 – Distribuzione delle valutazioni dei comportamenti organizzativi .....	VIII-88

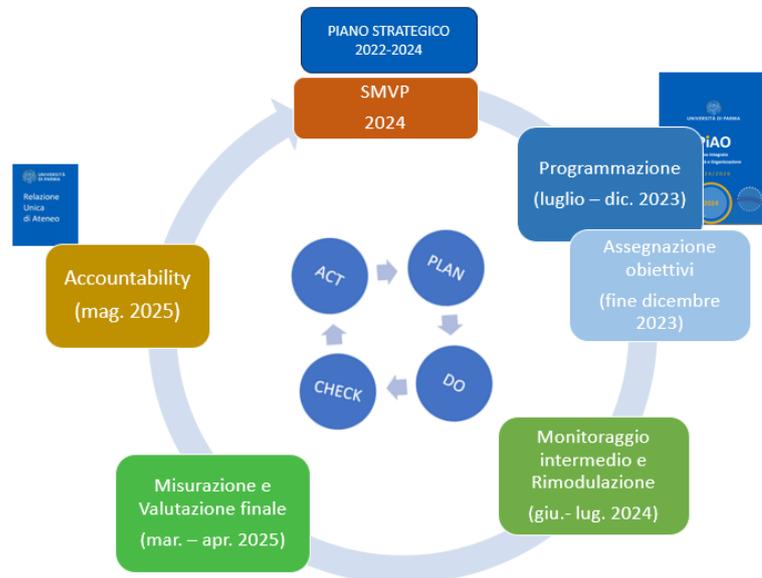
## Acronimi e abbreviazioni ricorrenti

AQ	Assicurazione della Qualità
ANAC/A.N.A.C.	Autorità Nazionale Anti Corruzione
ANS	Anagrafe Nazionale Studenti/esse
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
CdA	Consiglio di Amministrazione
CEL	Collaboratore Esperto Linguistico
CS	Customer Satisfaction
CUG	Comitato Unico di Garanzia
DFP	Dipartimento della Funzione Pubblica
GP	Good Practice
NdV	Nucleo di Valutazione
PAP	Piano delle Azioni Positive
PDCA	Plan Do Check Act (Ciclo di Deming)
PIAO	Piano Integrato di Attività e Organizzazione
PS	Piano Strategico
PTA	Personale Tecnico Amministrativo
R.P.C.T.	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza
RUA	Relazione Unica di Ateneo
SDG	Sustainable Development Goals
SMVP	Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance
TM	Terza Missione
U.O.	Unità Organizzativa
VQR	Valutazione della Qualità della Ricerca

## INTRODUZIONE

L'Ateneo, abbracciando i principi di integrazione e semplificazione promossi dall'art. 6 del D.L. 80/2021, che ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), quale documento unico di "programmazione e governance", ha ritenuto opportuno introdurre anche per la fase di "rendicontazione" una "**Relazione Unica**" (RUA), raccogliendo, in un unico documento digitale, le rendicontazioni delle principali sezioni e sottosezioni del PIAO 2024.

La relazione sulla performance anno 2024, parte integrante della RUA, rendiconta nello specifico la sottosezione "Performance" del PIAO, dando evidenza *"a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato"* - art. 10, lett. b) del D.lgs. 150/2009.



Attraverso tale relazione, l'Ateneo svolge un processo autovalutativo, strumentale al miglioramento dei risultati complessivi di performance, funzionali al buon andamento della gestione e in applicazione delle strategie dettate dal Piano Strategico 2022 – 2024; ha, pertanto, una duplice finalità:

- è uno **strumento di miglioramento gestionale**: l'amministrazione può riprogrammare e ripensare gli obiettivi e le risorse, tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente, al fine di migliorare progressivamente il funzionamento del ciclo della performance.
- è uno **strumento di accountability**: l'Amministrazione rendiconta a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato e gli eventuali scostamenti, nonché le relative cause, rispetto agli obiettivi programmati.

La relazione sulla performance conclude il ciclo integrato di gestione della performance 2024, disciplinato dal [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance](#) anno 2024.

La relazione della performance 2024, approvata dal CdA **entro il 31 maggio 2025**, dovrà essere successivamente **validata dal NdV e pubblicata** sul sito istituzionale di Ateneo e sul portale della performance del Dipartimento della Funzione Pubblica **entro il 30 giugno 2025**.

La **principale novità della Relazione performance 2024** è rappresentata dall'applicazione del SMVP 2024 che, nelle revisioni intercorse successivamente all'approvazione iniziale, ha apportato sostanziali modifiche all'impianto degli obiettivi operativi, individuali e alla valutazione del comportamento organizzativo.

## SINTESI DEI CONTENUTI

Il **capitolo 1** presenta il contesto esterno ed interno in cui ha operato il personale di Ateneo, dando evidenza alle risorse economiche, finanziarie e strumentali.

I risultati complessivi dell'Ateneo raggiunti negli ambiti istituzionali e strategici di didattica, ricerca, terza missione e internazionalizzazione, oltre alle aree trasversali di azione amministrativa di supporto, atti alla creazione del valore pubblico, a conclusione della strategia delineata nel PS 2022-2024 aggiornamento ottobre 2022, sono rendicontati nel **capitolo 2** e trasmettono gli effetti positivi dovuti anche alla collaborazione sinergica tra la componente docente e la componente tecnico amministrativa del personale di Ateneo. In tale capitolo viene prestato un particolare riguardo anche ai temi del benessere organizzativo, del welfare, delle pari opportunità e di genere, oltre che alle politiche di contrasto alla corruzione e di attenzione alla trasparenza.

Con l'intento di rendere più snella la lettura del capitolo 2, i risultati per la realizzazione della strategia di Ateneo sono approfonditi nella **parte I – I risultati finali del Piano strategico 2022-2024 per la creazione di valore pubblico** della RUA, nel quale sono rendicontati i risultati **del Piano strategico 2022-2024 di Ateneo** a conclusione del triennio di riferimento.

Il **capitolo 3** è dedicato alle varie componenti di performance ai fini del calcolo della valutazione complessiva di ciascun dipendente. Viene fatto un focus sui risultati della componente organizzativa di struttura e vengono illustrati i risultati della componente di performance individuale di tutto il personale, inclusa la performance individuale del Direttore Generale e dei dirigenti. La Relazione si conclude con un'analisi delle criticità e riflessioni, in ottica di continuo miglioramento (**capitolo 4**).

## 1. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

Il **contesto esterno** di riferimento è caratterizzato da notevoli opportunità, come quelle offerte dai finanziamenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), dalle reti di collaborazioni dell'Ateneo, anche nell'ambito EU Green, dall'evoluzione digitale e scientifica connessa anche allo sviluppo dell'IA, ma anche dalla presenza di incertezza e insicurezza dovuta alla persistenza e talvolta all'inasprirsi delle tensioni geopolitiche (conflitto tra Russia e Ucraina, la guerra tra Hamas e Israele), che hanno determinato anche un incremento dei rischi di cybersicurezza, con scenari di incertezza globale e freno alla crescita. Nella media 2024, la crescita tendenziale dei prezzi al consumo si è attestata all'1,0%, in forte calo rispetto al +5,7% del 2023. Tale andamento è da attribuirsi principalmente alla discesa dei prezzi dei Beni energetici (-10,1% da +1,2% del 2023)<sup>1</sup>. Se si considera la qualità della vita del contesto locale in cui opera l'Ateneo e si prende in esame, in particolare, i risultati dell'indagine sulla qualità della Vita 2024 del Sole 24 Ore<sup>2</sup>, si rileva un trend ancora negativo con Parma al 26° posto su 107 province, scendendo di ben 15 posizioni rispetto al 2023 e 17 posizioni rispetto al 2022. L'analisi considera i sei indicatori economico-sociali (ricchezza e consumi, affari e lavoro, giustizia e sicurezza, demografia e società, ambiente e servizi, cultura e tempo libero). La miglior performance (3<sup>a</sup> in classifica) è rilevabile per l'ecosistema urbano (Indice sintetico su 18 parametri, Legambiente - Ambiente Italia, 2024) e per la peggior performance per "Inflazione indice generale" (106° posto, elaborato su dati Istat, Set 2023 - Set 2024).

Si rimanda al paragrafo 1.1 "Posizionamento nazionale e internazionale" per un'analisi riferita al contesto universitario.

Relativamente al **contesto interno**, a seguire si riporta una panoramica sintetica degli stakeholder e delle risorse economico finanziarie, patrimoniali e umane che hanno contribuito ai risultati complessivi dell'Ateneo e alla conseguente creazione di valore pubblico.

### 1.1 Posizionamento nazionale e internazionale nei ranking

L'Università di Parma è presente da alcuni anni in diversi **ranking nazionali e internazionali**, quali:

- Shanghai ranking (ARWU);
- Times higher education (THE) World university rankings;
- THE Impact (sustainable development goals (THE-SDGs) Impact);
- Greenmetric;
- QS World University Rankings (QS);
- US News Best Global Universities;
- MosIUR;
- CWUR;
- Censis;
- JobPricing University Report.

In **ambito internazionale**, delle oltre 25.000 università ed enti di istruzione superiore riconosciuti al mondo solo circa 2.000 (ovvero meno del 10%) entrano nei principali ranking, per cui collocarsi in una di queste graduatorie significa guadagnare uno spazio di visibilità a livello mondiale.

---

<sup>1</sup> Fonte ISTAT:

chrome-extension://efaidnbmnnpbpcjpcglclefindmkaj/https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/01/CS-Prezzi-al-consumo-Dic-2024-definitivi.pdf

<sup>2</sup> <https://lab24.ilsole24ore.com/qualita-della-vita/parma>

Università di Parma	Posizione	ARWU Shanghai	THE - World	THE - Impact	Green Metrics	QS Quacquarelli Symonds	US News Best Global Universities	MoslUR	CWUR
Ranking 2024/2025	In Italia	19-21	33 pari merito	15 pari merito	21	37	34	19	14
	Nel mondo	501-600	601-800	601-800 su 1963 atenei	397 su 1477 atenei	951-1000	596	540 su 14.131 atenei	389
Ranking 2023/2024	In Italia	18-24	36 pari merito	9 pari merito	25	34 pari merito	27	21	14
	Nel mondo	501-600	601-800	401-600 su 1591 atenei	544 su 1182 atenei	851-900	532	1101-1200	386
Ranking 2022/2023	In Italia	18-26	34 pari merito	18 pari merito	27	22 pari merito	27	26	14
	Nel mondo	501-600	601-800	601-800 su 1410 atenei	513 su 1050 atenei	801-1000	501	1101-1200	373
Ranking 2021/2022	In Italia	20-29	36 pari merito	17 pari merito	28	22 pari merito	29	24 pari merito	14
	Nel mondo	501-600	601-800	601-800 su 1406 atenei	599 su 956 atenei	801-1000	525	1001-1100	365
Ranking 2020/2021	In Italia	18-24	37 pari merito	7 pari merito		17 pari merito	32 pari merito	23 pari merito	14
	Nel mondo	501-600	601-800	301-400 su 1115 atenei		801-1000	557	901-1000	355
Ranking 2019/2020	In Italia	25-31	38 pari merito	6 pari merito		18 pari merito	33	17 pari merito	9
	Nel mondo	601-700	601-800	201-300 su 768 atenei		801-1000	579	701-800	305
Parametri		Pubblicazioni e citazioni (WoS), premi	Pubblicazioni e citazioni (Scopus), survey (Elsevier), studenti/docenti, dottorati, fondi	Ricerca (Elsevier), Didattica, Politiche e iniziative d'Ateneo	Didattica, Politiche e iniziative d'Ateneo	Pubblicazioni e citazioni (Scopus), survey (QS), studenti/docenti, stranieri	Pubblicazioni e citazioni (WoS), survey (Clarivate Analytics)	Didattica, ricerca, fondi, premi, citazioni (Web of science core collection), visibilità online	Didattica, Occupazione, Premi del personale docente, Ricerca
Fonte		<a href="http://shanghairanking.com">shanghairanking.com</a>	<a href="http://timeshighereducation.com/world-university-rankings">timeshighereducation.com/world-university-rankings</a>	<a href="http://timeshighereducation.com/world-university-rankings">timeshighereducation.com/world-university-rankings</a>	<a href="https://greenmetric.ui.ac.id/">https://greenmetric.ui.ac.id/</a>	<a href="http://topuniversities.com/qs-world-university-rankings">topuniversities.com/qs-world-university-rankings</a>	<a href="http://usnews.com/education/best-global-universities">usnews.com/education/best-global-universities</a>	<a href="https://mosiur.org/ranking/">https://mosiur.org/ranking/</a>	<a href="https://cwur.org/">https://cwur.org/</a>

Figura 1 – Risultati Ranking internazionali

Circa la metà dei ranking sopra elencati prevedono la comunicazione dei dati da parte delle referenti e dei referenti degli atenei, mentre per i restanti il reperimento dei dati avviene esclusivamente ad opera delle gestrici e dei gestori delle piattaforme stesse. Per l'Ateneo di Parma, la partecipazione ai ranking richiede molto lavoro e tempo per l'attività di recupero delle informazioni necessarie per la compilazione; ad oggi, a causa della non ottimale organizzazione delle banche dati e dei flussi di informazioni, gli sforzi fatti non sono stati ripagati con risultati eccellenti. Tuttavia, in prospettiva, il miglioramento dei processi di reperimento dati fa presupporre un ritorno positivo sulle valutazioni.

L'Università di Parma negli ultimi anni ha voluto dare impulso alle tematiche della sostenibilità mediante obiettivi strategici specifici, seguiti operativamente dalle pertinenti aree dirigenziali e unità organizzative, oltre che dal gruppo di lavoro "Ateneo sostenibile". Per ottenere importanti indicazioni operative in termini di azioni prioritarie e monitorare i risultati, l'Ateneo ha aderito ai ranking **THE Impact Ranking** (a partire dal 2019), promosso da Times Higher Education e finalizzato ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030, e **Greenmetric** (dal 2021).

Per quanto riguarda il **THE Impact Ranking**, nella prima partecipazione l'Università di Parma ha aderito agli SDG 3 "Good Health and Wellbeing", SDG 4 "Quality of Education", SDG 5 "Gender Equality" e SDG 16 "Peace, Justice, and Strong Institutions", oltre all'SDG 17 "Partnership for the goals" (obbligatorio). Nel tempo

L'Ateneo ha incrementato il numero di SDG compilati aggiungendo: SDG 11 "Sustainable cities and communities", SDG 9 "Industry, innovation and infrastructures", SDG 10 "Reduced Inequalities", SDG 13 "Climate action". Il piazzamento iniziale ottenuto nel 2019 è stato 101-200 a livello mondiale su 467 partecipanti, al quarto posto tra le università italiane (a pari merito con Firenze). Negli anni successivi il posizionamento dell'Università di Parma ha risentito negativamente dell'incremento della popolazione di atenei che di anno in anno hanno deciso di aderire al ranking. Di fatto tra il 2019 e il 2022 il punteggio dell'Università di Parma è pressoché sempre aumentato, anche se il posizionamento assoluto è parallelamente calato a causa del forte incremento del numero di partecipanti. Nel 2024, a riprova dell'impegno che l'Ateneo sta mettendo sulle tematiche della sostenibilità, pur essendo ulteriormente aumentato il numero di Atenei partecipanti (1963), il punteggio complessivo ha fatto ottenere il posizionamento nella **fascia 601-800** a livello mondiale, corrispondente alla **15° posizione a livello italiano** a pari merito con altri 4 atenei italiani.

Per quanto concerne il ranking **Greenmetric**, alla prima partecipazione l'Ateneo ha conseguito 4975 punti, collocandosi in posizione 599 (su 956 atenei partecipanti). Nella successiva edizione, il punteggio dell'Ateneo è salito a 5975 punti, che ha comportato un miglioramento del piazzamento complessivo di circa 80 posizioni, ottenendo la posizione 513 su 1050 università partecipanti. Infine, nel 2024 l'Università di Parma ha conseguito 7100 punti, posizionandosi al **397° posto** su 1477 partecipanti a livello internazionale e al **21° posto a livello nazionale** su 35 partecipanti. L'impegno profuso dal Gruppo Ateneo sostenibile, composto da docenti esperti in materie legate alla sostenibilità e da personale tecnico amministrativo addetto di tale ambito, ha dato impulso alla realizzazione delle azioni di miglioramento della performance energetica degli edifici, recupero delle acque piovane, introduzione di pareti verdi, mobilità sostenibile ecc., e nel contempo ha contribuito pesantemente alla reale rendicontazione dello stato della sostenibilità di Ateneo. I risultati ottenuti fanno presupporre un miglioramento dei futuri posizionamenti sia in **THE Impact** che in **Greenmetric**, pur condizionato dal numero degli atenei che vi prenderanno parte.

Università di Parma	Censis - Grandi Atenei			Job Pricing			
	Classifica generale	Internazionalizzazione	Strutture	Minor numero di anni necessari per ripagare gli investimenti sostenuti (studenti in sede)	Minor numero di anni necessari per ripagare gli investimenti sostenuti (studenti fuori sede)	Migliore retribuzione iniziale dopo la laurea	Migliore incremento nella retribuzione a fine carriera
2023	5°	6°	1°	8°	8°	13°	13°
2022	7°	8°	1°	6°	6°	7°	14°
2021	6°	6°	1°	7° pari merito	5°	9°	13°
2020	3°	3°	1°	5°	6°	9°	7°
2019	3°	5°	1°	11° pari merito	7° pari merito	13°	7°
2018	3°	5°	1°	5°	8°	4°	9°

Tabella 1 – Risultati Ranking nazionali

Il posizionamento dell'Ateneo nei ranking che possiamo definire "storici", quali **THE World University Rankings** e **QS** a livello internazionale, così come **Censis** a livello nazionale, è abbastanza stabile. È doveroso considerare che ogni ranking ha una propria metodologia che adotta per la valutazione e classificazione degli Atenei, che non vengono valutati per dimensione e tipologia, ma cumulativamente. Tutto ciò implica che un Ateneo può ottenere un posizionamento molto diverso nelle varie classifiche. Un aspetto comune ai ranking internazionali "storici" è il ricorso a dati relativi a produzione scientifica (pubblicazioni) e citazioni ottenute, normalmente acquisiti in automatico. In generale, l'Università di Parma ottiene buoni risultati nell'ambito della ricerca e in particolare nella produzione scientifica.

L'analisi nazionale fatta dal **Censis** confronta invece **atenei omogenei** tra loro per dimensioni (determinate in relazione al numero di studenti/esse iscritti) e tipologia, suddividendo le università nel modo seguente: Mega (oltre 40.000 iscritti); Grandi (da 20.000 a 40.000 iscritti); medi (da 10.000 a 20.000 iscritti); piccoli (fino a 10.000 iscritti); politecnici; Atenei non statali. In questo senso, si evidenzia un **buon andamento dell'Università di Parma** (Grandi Atenei), che nell'ultima edizione registra un miglioramento di

posizionamento rispetto ai risultati dei due anni precedenti: al **5° posto nella classifica generale**; al **1° posto per le strutture** e al **6° posto per l'internazionalizzazione**.

Il ranking nazionale **JobPricing Università** valorizza da un punto di vista retributivo il possesso del diploma di laurea in ambiente lavorativo. L'Università di Parma anche per l'anno 2024 conferma i buoni posizionamenti raggiunti negli anni precedenti.

## 1.2 I nostri Stakeholder

I principali portatori di interesse, interni ed esterni all'Ateneo, sono stati classificati in sette macro-gruppi:

macro-gruppo	Interni/esterni	Stakeholder
<b>Studentesse e studenti</b>	interni	Attuali e futuri, iscritti ai corsi di laurea (triennale, magistrale e a ciclo unico) e ai corsi <i>post lauream</i>
<b>Famiglie</b>	esterni	Famiglie della comunità studentesca
<b>Risorse Umane</b>	interni	Personale Tecnico amministrativo (PTA), docenti (ordinari, associati, a contratto), ricercatori, assegnisti e borsisti di ricerca, collaboratori
<b>Comunità locale</b>	esterni	cittadine e i cittadini, Committenti e fruitori di servizi a pagamento in generale, Associazioni, Fondazioni e imprese, Enti, altre PA, Istituzioni
<b>Comunità scientifica</b>	esterni	Comunità Nazionale e internazionale
<b>Fornitori e fornitrici</b>	esterni	Fornitori e fornitrici dell'Ateneo con i quali l'Università può realizzare anche relazioni in ottica di sperimentazione
<b>Media e mondo dell'informazione</b>	esterni	Canali di comunicazione scritta e online

L'ascolto, la partecipazione e la condivisione con i nostri Stakeholders sono elementi fondamentali della strategia alla base del Piano Strategico di Ateneo 2025-2030. Con D.R. n.931/2024 del 15/04/2024 l'Ateneo, in un'ottica di integrazione con la società, previa approfondita analisi del contesto e della collettività di riferimento, ha costituito la **Consulta dei portatori di interesse**, composta da ben 26 enti e associazioni del territorio, con lo scopo di attivare un confronto costruttivo, al fine di migliorare la programmazione e pianificazione dell'Ateneo, e anche per altre eventuali esigenze per cui si riterrà opportuno il ricorso al confronto con gli stessi portatori di interesse;

### FOCUS STUDENTI E STUDENTESSE

Gli studenti e le studentesse iscritte all'Ateneo di Parma nell'a.a.2024/2025 sono 30759 (-2,4% rispetto al totale iscritti assestato a.a. 2023/2024) ma comunque in linea con il trend dell'ultimo quinquennio. La presenza maschile, pari al 39% (41% nel 2023/2024), anche per l'a.a. 2024/2025 è inferiore a quella femminile ma in equilibrio per le logiche del bilancio di genere. Si riporta la numerosità per genere degli ultimi cinque anni accademici.

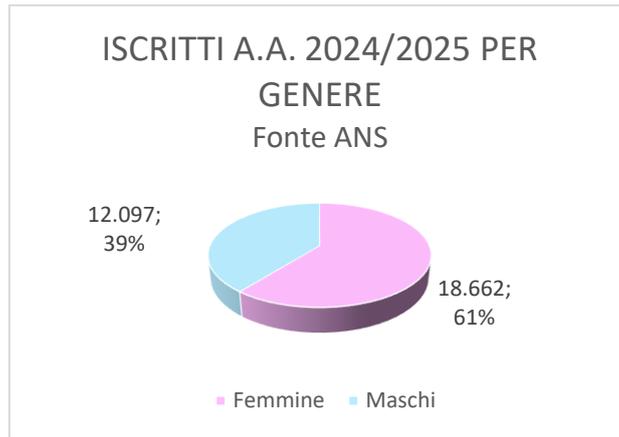


Figura 2 – Numerosità iscritti/e per genere a.a. 2024/2025

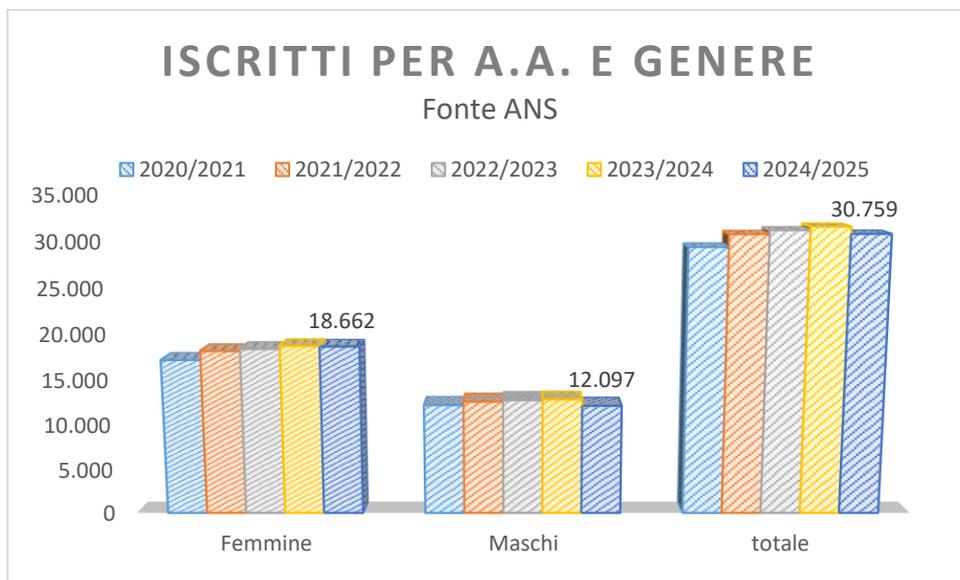


Figura 3 – Numerosità degli studenti/esse iscritti/e per genere

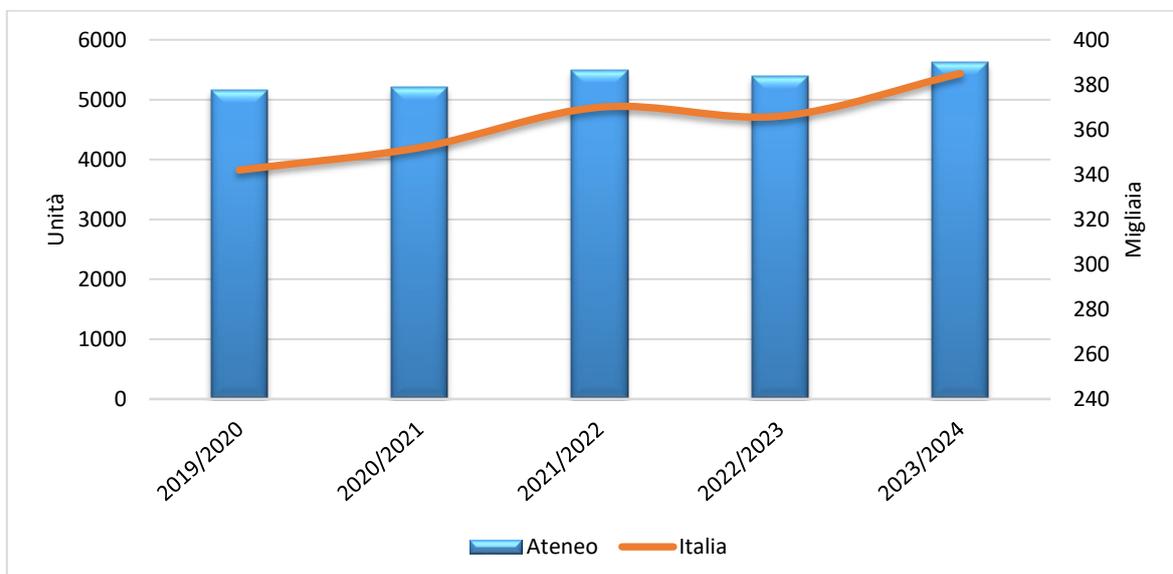


Figura 4 – Distribuzione laureati per anno accademico e trend nazionale

### 1.3 Le risorse economico finanziarie

La principale fonte di finanziamento dell’Ateneo è rappresentata dai contributi, i quali ricomprendono il Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO), a cui si aggiungono i proventi propri (contribuzioni studentesche e i proventi da ricerche commissionate e finanziamenti competitivi) e gli “altri proventi e ricavi diversi” (proventi da terreni e fabbricati, da prestazioni a tariffario, convenzioni, donazioni ecc...). L’aumento dei prezzi ha comportato, in generale, un aumento dei costi per consumi (con particolare riferimento ai costi di gestione corrente), così come evidenziato nel [bilancio consuntivo d’Ateneo](#).

Grazie al finanziamento dei progetti PNRR l’Ateneo riuscirà a garantire, anche nei prossimi anni, una crescita negli investimenti per lo sviluppo della ricerca. Per approfondimenti sulla rendicontazione dei finanziamenti si rinvia alla nota integrativa del [Bilancio](#) Unico di Ateneo d’esercizio 2024 e al Rapporto Ricerca parte III della RUA.

#### 1.3.1 Fondo di Finanziamento Ordinario 2024

In data 27 settembre 2024 è stato pubblicato sul sito del MUR il D.M. 1170/2024 con il quale vengono ripartite le disponibilità stanziato sul capitolo 1694 relativa al Fondo di Finanziamento Ordinario 2024.

È importante soffermarsi sull’andamento storico del FFO per le Università, poiché ha subito, nel corso degli ultimi anni, un cambio nelle modalità di calcolo che premia sempre meno l’andamento storico e sempre di più la copertura dei costi standard e la valorizzazione della ricerca e dell’autonomia dei singoli Atenei nell’operare scelte strategiche caratterizzanti (autonomia responsabile). L’ultimo anno ha registrato un decremento delle risorse disponibili a livello nazionale, decremento che ha avuto maggiori impatti sulla quota non finalizzata.

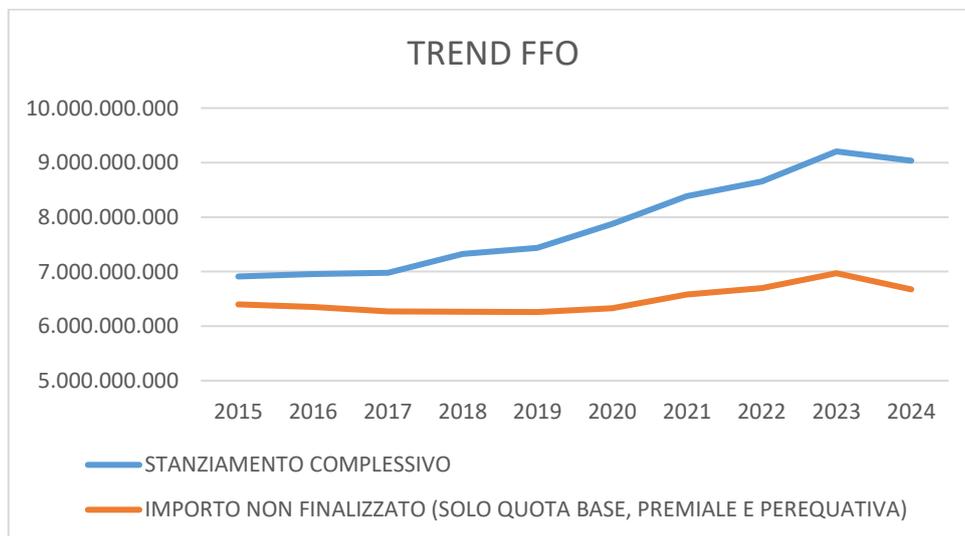


Figura 5 – Stanziamento complessivo FFO

Passando all’assegnazione ricevuta dall’Università di Parma, preme sottolineare che nell’anno 2024 quella non finalizzata è diminuita. Si ricorda che la valutazione della ricerca, per l’anno 2024, è riferita alla VQR 2015-2019.

La tabella sotto riportata è utile per evidenziare le macroaree dove l’Ateneo ha performato meglio o peggio rispetto alle variazioni nazionali.

FFO	RIDISTRIBUZIONE FFO complessivo			RIDISTRIBUZIONE FFO PARMA		
	2023	2024	var %	2023	2024	var %
Quota Base	4.320.505.820	3.941.772.852	-8,77%	81.388.371	75.352.553	-7,42%
Consolidamenti		194.455.319			3.435.854	
Integrazione quota base art.238 DL34/2020 - articolo 9 lett. q.a) DM1059/2021 con riferimento al dm 289/2021 art.4 comma 2 - RICERCA LIBERA+BASE	140.000.000	150.000.000	7,14%	2.709.175	2.889.725	6,66%
Riattribuzione PRO3 21-23					498.763	
Quota Premiale	2.500.000.000	2.400.000.000	-4,00%	40.583.955	41.051.064	1,15%
Rettifica premiale					-178.476	
Perequativo	150.000.000	136.000.000	-9,33%	1.530.226	1.302.465	-14,88%
Una Tantum				3.657	30.280	728,00%
una tantum cassino e pro3 21-23				79.058	88.370	
No Tax Area L.232/2016	105.000.000	105.000.000	0,00%	1.846.577	1.686.138	-8,69%
No Tax Area DM 234/2020 e DM 1014/2021	165.000.000	165.000.000	0,00%	3.661.995	1.763.335	-76,43%
<b>TOTALE QUOTA LIBERA</b>	<b>7.380.505.820</b>	<b>7.092.228.171</b>	<b>-3,91%</b>	<b>131.803.014</b>	<b>127.920.071</b>	<b>-2,95%</b>
Piano straordinario Docenti	811.630.000	1.097.197.696	35,18%	13.276.592	18.617.902	40,23%
Piano straordinario RU + riassegnazioni vecchie		26.070.432			346.122	
Scatti Biennali	150.000.000		100,00%	2.531.660		100,00%
Scatti Biennali assegnazione 21-22				209.024		100,00%
Valorizzazione personale TA	50.000.000		100,00%	904.194		100,00%
PRO3 - risorse 25%	60.000.000	50.000.000	16,67%	1.116.454	963.242	-13,72%
PRO3	68.000.000	68.000.000	0,00%	1.220.801		100,00%
Dipartimenti di eccellenza	271.000.000	271.000.000	0,00%	4.820.178	4.820.178	0,00%
Fondo Giovani	65.000.000	65.000.000	0,00%	995.047	935.588	-5,98%
Dottorato e post-laurea	201.000.000	201.000.000	0,00%	3.234.500	3.214.215	-0,63%
<b>TOTALE QUOTA VINCOLATA</b>	<b>1.676.630.000</b>	<b>1.778.268.128</b>	<b>6,06%</b>	<b>28.308.450</b>	<b>28.897.247</b>	<b>2,08%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9.057.135.820</b>	<b>8.870.496.299</b>	<b>-2,06%</b>	<b>160.111.464</b>	<b>156.817.318</b>	<b>-2,06%</b>

Tabella 2 – Quadro complessivo distribuzione FFO

Riguardo la quota base si può osservare che Parma ha avuto:

- un assestamento relativo alla componente costo standard (valore leggermente diminuito rispetto all'anno precedente);
- un buon decremento della componente quota storica diminuita del 15,84% contro una diminuzione di disponibilità a livello nazionale pari a 23,64%.

Complessivamente la quota base diminuisce anche se vi è stato il consolidamento degli scatti stipendiali.

QUOTA BASE		NAZIONALE			PARMA		
FFO		2022	2024	var %	2023	2024	var %
Costo Standard	valore	2.200.000.000	2.200.000.000	0,00%	44.492.325	44.299.005	-0,43%
	peso	32%	34%		32%	32%	
Quota Storica	quota storica	2.120.505.820	1.619.312.410	-23,64%	36.896.046	31.053.548	-15,84%
	consolidamento scatti stipendiali		194.455.319			3.435.854	
	SUBTOTALE	2.120.505.820	1.813.767.729	-14,47%	36.896.046	34.489.402	-6,52%
Tot. Quota Base		4.320.505.820	4.013.767.729	-7,10%	81.388.371	78.788.407	-3,19%

Tabella 3 – Quota base FFO

Riguardo la quota premiale invece si osservare che Parma ha avuto:

- una performance stabile riguardo alla valutazione della ricerca poiché mentre le risorse a livello nazionale sono diminuite del 4,44% Parma ha visto la sua assegnazione decrementata solo del 4,14% (si ricorda che la valutazione si è basata sulla VQR 15-19 appena pubblicata).
- una ottima performance per quanto riguarda la componente reclutamento. Si registra infatti un incremento pari al 20,77% mentre a livello nazionale le risorse a disposizione sono diminuite del 4,55%.
- una buona performance a livello di qualità del sistema universitario e riduzione dei divari. Il decremento è del 0,87% mentre a livello nazionale la diminuzione delle risorse a disposizione è pari a 4,55%.

La somma delle 3 variabili porta ad un incremento della quota premiale del 1,15% mentre a livello nazionale le risorse si sono ridotte del 4,48%. Per quanto riguarda la quota perequativa si ricorda che la stessa ha la funzione di accelerare il processo di riequilibrio delle università statali e serve quindi a riequilibrare l'assegnazione relativa a quota base, premiale e perequativa tra gli atenei limitando gli scostamenti nel range -4% - 0% rispetto all'anno precedente. Per l'anno 2024 la quota perequativa a livello nazionale è diminuita da 150.000.000 euro a 136.000.000 euro, e l'importo ricevuto dall'Ateneo è aumentato di 197.481 euro.

### 1.3.2 Bilancio preventivo autorizzatorio

Per approfondimenti sul bilancio preventivo autorizzatorio si rimanda all'[Allegato 1 – Bilancio preventivo autorizzatorio 2024 e bilancio consuntivo 2024](#).

Nel PIAO 2024-2026 anno 2024, nella tabella 15 - *Assegnazione budget per obiettivo operativo*, a cui si rinvia, era stato specificato il budget assegnato ad ogni obiettivo operativo, raggruppato per area strategica.

La situazione assestata è riportata nella tabella riportata nel paragrafo successivo.

### 1.3.3 I risultati economico finanziari

Per approfondimenti sui risultati economico finanziari si rimanda all'[Allegato 1 – Bilancio preventivo autorizzatorio 2024 e bilancio consuntivo 2024](#). Nella tabella che segue sono specificati, per obiettivo strategico e obiettivo operativo correlato, le voci di spesa sostenute.

Obiettivo strategico	Budget obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Budget obiettivo operativo (previsione definitiva costi)	Voce contabilità analitica	Importo speso o vincolato o ripartito al 31/12/2024 per VOCE	Importo speso o vincolato o ripartito al 31/12/2024 per obiettivo
D4 - Rafforzare i servizi agli studenti e delle attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita	20.000	D4_1_2024	20.000	Consulenze tecniche	0	0
R1 - Rafforzare il capitale umano	55.000	R1_1f_2024	55.000	Prestazioni di servizi di organizzazione congressi, convegni, seminari, altri eventi e similari	2.775,00	16.721,45
				Compensi e missioni relatori ed esperti nell'ambito di congressi, convegni, seminari, altri eventi e similari	11.555,45	
				Spese e commissioni bancarie	15,00	
				Oneri per trasferimenti di disponibilità	2.376,00	
R2 - Potenziare le infrastrutture e le attrezzature per la ricerca	20.000	R2_1_2024	20.000	Prestazioni a pagamento c/terzi	0	0
				Manutenzione ordinaria attrezzature	0	
TM1 - Condividere la conoscenza	300.000	TM1_1_2024	300.000	Altre iniziative scientifiche e culturali	0	0
TM2 - Valorizzare il patrimonio storico	35.000	TM2_1_2024	35.000	Altre spese per servizi	0	0
TM3 - Potenziare le iniziative di accoglienza, inclusione e giustizia sociale	90.000	TM3_1_2024	30.000	Altri costi per sostegno agli studenti	0	63.374,48
				Tutorato	22.160,00	
				Tutorato alla pari	750,00	
		Consulenze tecniche	7.000,00			
		TM3_2_2024	60.000	Consulenze tecniche	33.464,48	
TM4 - Sviluppare l'imprenditorialità accademica, i rapporti con il territorio e il tessuto produttivo	15.000	TM4_1_2024	10.000	Consulenze legali, amministrative, certificazione	0	8.021,00
				Spese legali, giudiziarie e notarili	8.021,00	
		TM4_2_2024	5.000	Altre iniziative scientifiche e culturali	0	

Obiettivo strategico	Budget obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Budget obiettivo operativo (previsione definitiva costi)	Voce contabilità analitica	Importo speso o vincolato o ripartito al 31/12/2024 per VOCE	Importo speso o vincolato o ripartito al 31/12/2024 per obiettivo
INT2 - Incrementare e diversificare la mobilità internazionale di studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo	500.000	INT2_1_2024	500.000	Borse di studio internazionalizzazione	27.290,00	125.537,50
				Borse di studio Erasmus/Mobilità per Studio	274,00	
				Integrazione a carico bilancio borse di studio per mobilità Erasmus	93.223,50	
				Borse di studio Erasmus/Mobilità per Traineeship	4.750,00	
AMM1 - Sviluppare l'innovazione, la digitalizzazione e il miglioramento dei processi amministrativi	30.000	AMM1_32_2024	30.000	Vigilanza	30.000,00	30.000,00
AMM2 - Valorizzare le risorse umane, promuovere una maggiore diffusione e il miglioramento della cultura della valutazione	136.000	AMM2_2_2024	86.000	Assistenza ai dipendenti	47.577,31	70.538,81
				Prestazioni di servizi di organizzazione congressi, convegni, seminari, altri eventi e similari	0	
				Altre spese per servizi	0	
				Oneri per trasferimenti di disponibilità	22.961,50	
		AMM2_3_2024	50.000	Formazione ed aggiornamento	0	
AMM4 - Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell'utente interno ed esterno	7.000	AMM4_1b_2024	7.000	Consulenze tecniche	0	0
AMM6 - Sostenere la trasformazione digitale per definire nuove opportunità di evoluzione	338.165	AMM6_1_2024	4.000	Licenze software	1.830,00	284.988,50
				Assistenza informatica	0	
				Trasferimento per rimborso costi sostenuti dalla Sede o da Strutture Decentrate	2.170,00	

Obiettivo strategico	Budget obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Budget obiettivo operativo (previsione definitiva costi)	Voce contabilità analitica	Importo speso o vincolato o ripartito al 31/12/2024 per VOCE	Importo speso o vincolato o ripartito al 31/12/2024 per obiettivo
		AMM6_10_2024	12.000	Prestazioni di lavoro autonomo per attività gestionali	12.000,00	
				Altre spese per servizi	0	
		AMM6_6_2024	77.165	Portale d'Ateneo	77.165,00	
		AMM6_8_2024	200.000	Attrezzature informatiche	146.823,50	
		AMM6_9_2024	45.000	Assistenza informatica	45.000,00	
SO2 - Sviluppare l'economia circolare	9.000	SO2.1.1_2022	9.000	Attrezzature scientifiche	9000,00	9.000,00

Tabella 4 – Obiettivi strategici e operativi e relativo budget assegnato/speso

## 1.4 Risorse strumentali e infrastrutture

L'ambiente in cui opera la comunità universitaria, inteso come spazi e infrastrutture fruibili e dotazioni strumentali, osserva quanto prescritto dalla normativa rispetto all'adeguatezza del *software*, ergonomia e sicurezza degli ambienti di studio e lavoro. Il personale, in particolare, ha a disposizione una postazione di lavoro riservata e fissa, anche quando svolge le proprie mansioni in modalità di telelavoro o smart working.

Di seguito un sommario delle infrastrutture di Ateneo:

Infrastrutture	N°.	Informazioni aggiuntive
Edifici istituzionali	106	<i>Il dato non considera i locali accessori e tecnologici non fruibili dall'utenza (es. edifici tecnologici, centrali termiche ed elettriche ecc...)</i>
Edifici Impianti sportivi	25	<i>Il dato considera sia gli impianti sportivi coperti (es. palestre, campi da tennis, calcetto e locali accessori) che gli impianti ricompresi nelle aree scoperte (es. campi da calcio, tennis, pista da atletica ecc...)</i>
Aule con più di 20 posti	263	<i>Le aule sono dislocate presso i vari plessi dell'Ateneo (Campus, Sede Centrale, Borgo Carissimi, San Francesco, Via del Prato, Viale San Michele, Via del Taglio, Via Gramsci, Via Kennedy)</i>
Laboratori informatici e linguistici	23	<i>Di cui n.3 laboratori linguistici e n. 20 laboratori informatici</i>
Biblioteche 1. per punti di servizio 2. posti lettura 3. postazioni predisposte per pc	3	<b>Biblioteche delle Scienze Umane:</b> Biblioteca di Economia, Biblioteca di Lingue, Biblioteca Umanistica dei Paolotti, Biblioteca di Psicologia e Socio-pedagogica, Biblioteca delle Arti e dello Spettacolo (5 punti di servizio, 595 posti lettura, 396 postazioni predisposte per pc); <b>Biblioteche delle Scienze e Tecnologie:</b> Biblioteca centrale di Scienze e tecnologie, Veterinaria (4 punti servizio, 173 posti lettura, 122 postazioni predisposte per pc, <b>n. 1 postazione ipovedenti</b> nella biblioteca centrale di Scienze e tecnologie); <b>Biblioteche di Area Medica e Giuridica:</b> Biblioteca di Giurisprudenza, Biblioteca di Medicina e chirurgia (3 punti servizio, 358 posti lettura, 94 postazioni predisposte per pc) <i>I punti servizio sono aumentati di n. 2 unità rispetto al 2023</i>

Tabella 5 – Infrastrutture di Ateneo

Il patrimonio posseduto dall'Università, naturalmente oggetto, nel corso della gestione, di operazioni attive e passive, è destinato al perseguimento e al soddisfacimento dell'interesse pubblico. Non va, cioè, considerato in una visione statica, quale mero complesso di beni di cui deve essere assicurata la sola conservazione, ma in una visione dinamica, quale strumento strategico della gestione finanziaria, cioè come complesso di risorse che l'Ente deve utilizzare in maniera ottimale e valorizzare, per un migliore perseguimento delle proprie finalità.

Appare, quindi, del tutto evidente, l'importanza di una regolare tenuta e attento aggiornamento della contabilità dei beni, costituendo, detta contabilità, uno strumento, oltre che obbligatorio, funzionalmente indispensabile alla realizzazione dei servizi di pubblico interesse. Un ente crea **valore pubblico**, ossia aumenta il benessere reale della collettività amministrata, quando riesce a gestire secondo **economicità** le risorse a disposizione e a valorizzare il proprio patrimonio. Occorre allora individuare gli strumenti e i settori in cui è possibile ottenere un maggiore contenimento dei costi rispetto ad altri. Gestire il proprio patrimonio secondo economicità e, quindi, creare valore pubblico, significa **ottimizzare il riuso** dei beni esistenti, anche attraverso una ricollocazione di quelli non più funzionali ad una certa attività, in ambiti in cui possano essere ancora utilmente utilizzati, andando così a rendere concreto l'obiettivo di sviluppo di una **economia circolare**.

In quest'ottica preme sottolineare come l'Università di Parma abbia aderito, fin dalla sua fondazione, alla Rete Italiana Ambiente e Salute (RIAS), prima esperienza di coordinamento e condivisione tra tutti gli Atenei italiani impegnati sui temi della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale, ora Rete delle Università per lo Sviluppo Sostenibile (RUS). È stata inoltre stipulata una Convenzione con l'Università di

Udine, per l'utilizzo del "Portale del Riuso", consistente in una applicazione software all'interno della quale si possono mostrare i beni da scaricare dall'inventario perché possano essere riutilizzati da parte di scuole o associazioni no profit. Risulta, però, ancora difficoltoso dare piena e concreta attuazione all'utilizzo del predetto portale, stante la mancanza di un luogo dedicato a magazzino, dove trasportare tutti i beni mobili dei quali gestire lo scarico.

Ottimizzare e massimizzare l'efficienza nell'uso delle proprie risorse è un obiettivo che l'Ateneo ha inteso perseguire anche attraverso la ricognizione inventariale, le cui modalità di esecuzione sono disciplinate da apposito Regolamento di Ateneo (Regolamento di Ateneo per la gestione inventariale – patrimoniale delle immobilizzazioni). Nel corso del 2024 l'Ateneo ha provveduto alla ricognizione inventariale e alla etichettatura dell'81,99% di tutti i beni mobili presenti presso la propria Amministrazione centrale (specificamente n. 10.251 etichette), utilizzando tecnologie digitali innovative. Si tenga sempre presente, però, che l'organizzazione e l'attività dell'Università si sviluppa in articolazioni dotate di autonomia di spesa, di organizzazione, di gestione, quali, nello specifico, le strutture dipartimentali, l'adozione delle misure ritenute di volta in volta più idonee, in relazione alla specifica situazione e alle specifiche competenze, sono attribuite ai competenti organi decisionali, presenti all'interno di ogni struttura interessata.

Al fine di sostenere la **transizione ecologica** e la **riduzione della spesa pubblica**, questo Ateneo, nel corso del 2024, ha proseguito la procedura di **rinnovo del proprio parco automezzi**, in parte assegnati alla Amministrazione centrale e in parte alle strutture dipartimentali. Allo scopo di ridurre il numero di veicoli e diminuirne il loro impatto ambientale, sono stati sostituiti i mezzi obsoleti con **mezzi ecologicamente ed economicamente più sostenibili** e si è aderito ad **accordi quadro per la fornitura di veicoli a noleggio**, con una notevole diminuzione della spesa pubblica.

Vengono riportati, qui di seguito, gli investimenti più significativi fatti nel corso del 2024, ripartiti per categorie:

<b>Interventi di nuova realizzazione, di manutenzione di edilizia e completamento di opere in corso</b>	
Lavori di riqualificazione impiantistica-architettonica dei locali posti 2P edificio di via Cavour	€ 249.696,11
Edificio Nuovo Polo dell'infanzia (€ 2774.711,85 per donazione, €302973,56 per completamento opere in corso e € 59.780,00 per acquisti)	€ 3.137.465,41
Riqualificazione serramenti sede Dip. Economia	€ 914.311,67
Realizzazione nuovi laboratori METROFOOD (sipe 13.17)	€497.813,23
Lavori di rifacimento pista atletica – area sportiva Campus 12.14	€ 472.898,31
Realizzazione nuova pista di mountain bike CUS Parma	€ 34.160,00
Lavori di realizzazione laboratori di ricerca e Aula Studio ex Biblioteca Edificio di Bioscienze	€ 495.752,47
Lavori di realizzazione Nuovo Comparto Chirurgico Veterinario	€ 349.030,91
<b>Interventi impiantistici, acquisti di attrezzature Informatiche, didattiche, scientifiche e arredi</b>	
Completamento del sito web istituzionale di Ateneo	€ 67.893,00
Fornitura di nuovi controller per infrastruttura WiFi di Ateneo	€146.604,79
Fornitura di dispositivi switch per la rete dati dell'Ateneo e del nuovo software di gestione dell'infrastruttura di rete	€94.676,98
Fornitura di un Server 4UDual Socket Epyc GPU per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura	€90.750,92
Fornitura e installazione sistema di stampa 3D multi-materiale di tipo material-jetting per le esigenze del Centro Studi e Archivio della Comunicazione -CSAC	€70851,5
Fornitura di attrezzature e impianti multimediali per la realizzazione di una sala di Realtà Virtuale per le esigenze del Centro FUTURE TECHNOLOGY LAB	€ 70.150,00
Fornitura e installazione di un sistema antitaccheggio per la Biblioteca di Economia e per la Biblioteca Umanistica dei Paolotti	€64.635,06
Fornitura di un Server High Density E4DLL per il Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche	€ 60.542,05
Fornitura di uno Storage e relativi switch fibre channel per i servizi informatici di Ateneo	€ 165.925,15
Spettrometro di massa a triplo quadruplo di alta fascia, interfacciato a un sistema cromatografico liquido ad ultra-alta prestazione (UHPLC-MS/MS)	€ 432.960,90

<i>Simulatore dinamico multi-comparto dell'intestino umano</i>	€ 275.807,43
<i>Sequenziatore di DNA di seconda generazione (NGS, next generation sequencing)</i>	€ 249.361,35
<i>Spettrometro di massa a singolo quadruplo interfacciato a un cromatografo liquido</i>	€ 209.665,45
<i>Sistema HPLC/GPC Bio-Inert con MDS – Modello 1260 INFINITY II</i>	€ 128.177,69
<i>Analizzatore di particelle</i>	€ 117.120,00
<i>Sistema ad alta efficienza per la liquefazione del gas elio ed il suo recupero – Quantum Design</i>	€ 231.685,26
<i>Panther Fusion Instrument System</i>	€ 167.140,00
<i>Analizzatore di ossigeno per lo studio del metabolismo cellulare associato al sistema imaging</i>	€ 317.168,60
<i>Macchina elettrodinamica assiale/torsionale “Electrdynamic Testing Actuator UD020”</i>	€ 168.567,40
<i>Gas Cromatografo (GC/MS) Sistema GC Isolink con ISQ</i>	€ 175.741,00
<i>Avance neo 400 MHz MMR Spectrometer nano maintenance Agre. Labscape Select</i>	€ 239.999,62
<i>Tribune Fisse per aule del Dipartimento Scienze Medico Veterinarie</i>	€163.620,30
<i>Arredi per aule del Dipartimento Scienze Medico Veterinarie</i>	€ 184.898,93
<i>Arredi tecnici per nuovi laboratori del Dipartimento Scienze Medico Veterinarie</i>	€ 50.277,53
<i>Arredi per Nuovo Museo di Storiografia Naturalistica dell'Università di Parma</i>	€ 80.755,12
<i>Fornitura arredi per cucina nuovo Polo dell'infanzia</i>	€ 76.324,05

Tabella 6 – Investimenti più significativi per lavori e acquisti - anno 2024

Non vengono indicati in tabella i lavori in fase di realizzazione e/o completamento, in quanto i dati verranno riportati a lavoro ultimato e collaudo effettuato. Per approfondimenti sugli investimenti effettuati nel 2024 si rimanda [al Bilancio Unico di Ateneo](#) d'esercizio 2024.

Il ciclo della performance 2024, a livello di pianificazione e valutazione degli obiettivi, è stato gestito mediante software dedicato alla raccolta e gestione degli obiettivi strategici e operativi. L'Ateneo, già da qualche anno, si è dotato di un cruscotto direzionale, accessibile alla *Governance* e alle figure apicali, in cui sono esposti anche gli indicatori di performance strategica.

## 1.5 L'Assetto organizzativo e le risorse umane

L'Ateneo, per assolvere alla propria mission e alle proprie finalità istituzionali, in conformità a quanto richiamato dalla legge 240/2010 e al proprio Statuto, si articola in una complessa struttura organizzativa che comprende Organi di indirizzo politico, di amministrazione e di gestione, Organi di Controllo e Strutture organizzative apicali.

È importante descrivere l'impianto organizzativo delle strutture organizzative apicali con personale afferente, il volume e le caratteristiche del personale che opera nell'ambito dell'Ateneo di Parma e che maggiormente è coinvolto nel ciclo della Performance. L'assetto organizzativo delle strutture apicali prevede:

- **l'Amministrazione centrale:** strutturata nel **Rettorato**, con una segreteria di staff e unità organizzative, nella **Direzione Generale**, anch'essa sotto articolata con segreteria di staff e unità organizzative, un'**Unità di Missione** di livello dirigenziale generale (Unità centrale di coordinamento PNRR), introdotta con deliberazione del CdA n. 456 del 09.11.2022, fino al completamento del PNRR e comunque fino al 31/12/2026, collocata nell'ambito del centro di responsabilità della Direzione Generale e articolata in **tre uffici dirigenziali** di livello non generale sotto articolati in Unità Organizzative Temporanee (UOT) oltre a un **ufficio dirigenziale di secondo livello, quale Struttura Organizzativa Stabile (SOS)**, attivato con Delibera CdA/21-12-2023/566, denominato Ufficio "Area Acquisti", sotto articolato in tre Unità Organizzative Temporanee (UOT), **sette aree dirigenziali** sotto articolate in unità organizzative.
- le **strutture didattiche e scientifiche:** sono 10 dipartimenti, in seguito alla deliberazione n. 2 assunta nella seduta del 26 gennaio 2024 con cui il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di approvare la proposta di costituzione del nuovo Dipartimento di Ingegneria dei Sistemi e delle Tecnologie Industriali – DISTI, e nove centri di servizi o di ricerca con personale afferente. I dipartimenti sono

articolati in due macro ambiti: un ambito amministrativo con una unità organizzativa in cui sono svolte le attività e le funzioni amministrative, organizzative e gestionali della struttura; un ambito tecnico che presidia il complesso delle attività e funzioni tecniche di supporto alla didattica, alla ricerca e alle funzioni assistenziali. La maggior parte dei centri non ha un'articolazione in unità organizzative.

Per approfondimenti sulla struttura organizzativa di Ateneo e per una visione aggiornata è possibile consultare il sito istituzionale (home → Chi siamo → Uffici e strutture). Nelle tabelle sottostanti è esposta la situazione numerica del personale alla data del **31 dicembre 2024** con focus sulla distribuzione di genere.

Tipologia Personale	Anno 2024		
	FEMMINA	MASCHIO	Totali
Personale Tecnico Amministrativo	634	352	<b>987</b>
<i>% di genere</i>	64,24%	35,66%	
Docenti e ricercatori	420	590	<b>1010</b>
<i>% di genere</i>	41,58%	58,42%	
	<b>Totale</b>		<b>1997</b>
<i>Fonte dati: UGOV</i>			

Tabella 7 – Personale dipendente al 31.12.2024 suddiviso per tipologia genere

Categoria	Anno 2024		
	FEMMINA	MASCHIO	Totali
Direttore Generale		1	1
Dirigente	2	5	7
Dirigente a contratto		1	1
Operatore	37	29	66
Collaboratore	278	178	456
Funzionario	231	94	325
Elevata professionalità	48	29	77
Collaboratore linguistico	29	8	37
Tecnologo	9	7	16
Comandato da altro Ente	1		1
	<b>Totale</b>		<b>987</b>
<i>Fonte dati: UGOV</i>			

Tabella 8 – Numerosità del personale tecnico amministrativo, al 31/12/2024, suddiviso per categoria e genere

Tipo Ruolo giuridico	Anno 2024		
	FEMMINA	MASCHIO	Totali
Docenti di ruolo di I^ fascia	73	191	264
Docenti di ruolo di II^ fascia	207	266	473
Professore straordinario		1	1
Docenti attiv didattica art 6 c 11 L.240	2		2
Ricercatore a tempo determinato	111	102	213
Ricercatore universitario	27	30	57
	<b>Totale</b>		<b>1010</b>
<i>Fonte dati: UGOV</i>			

Tabella 9 – Numerosità del personale docente, al 31/12/2024, suddiviso per ruolo giuridico e genere

Nella tabella 8 sono rappresentate le numerosità del personale tecnico amministrativo suddiviso per categoria e per genere. La percentuale della presenza femminile in Ateneo, al 31/12/2024, è del 64,24% (64,34% nel 2023). Con riferimento alla numerosità del personale docente la presenza femminile in Ateneo, al 31/12/2024, è del 41,47% (40,04% nel 2023).

STRUTTURA APICALE	N.DIPENDENTI al 31/12/2024	N.DIPENDENTI FTE
Direzione Generale	39	33,58
Rettorato	27	25,14
Area - Affari Generali	29	26,82
Area - Didattica, Intern. e Servizi agli Studenti	101	100,87
Area - Economico Finanziaria	62	59,80
Area - Edilizia e Infrastrutture	35	32,73
Area - Personale e Organizzazione	41	39,55
Area - Ricerca e Valorizzazione	45	41,89
Area - Sistemi Informativi	62	59,39
Area - Rapporti con la Società	70	73,62
Unità centrale di coordinamento per il PNRR - Ufficio coordinamento efficientamento energetico	5	4,83
Unità centrale di coordinamento per il PNRR - Ufficio Area Acquisti	15	12,88
Unità centrale di coordinamento per il PNRR - Ufficio di Management	7	7,75
<b>dipendenti afferenti all'Amministrazione Centrale</b>	<b>538</b>	<b>518,84</b>
Centro per le Attività e le Professioni delle Arti e dello Spettacolo (CAPAS)	2	2,00
Centro Accoglienza e Inclusione (CAI)	7	7,33
Centro Interdipartimentale Misure G. Casnati (CIM)	3	2,90
Centro Studi e Archivio della Comunicazione (CSAC)	13	13,33
Centro di Medicina del Sonno	2	2,00
Centro interdipartimentale per la sicurezza, tecnologie e innovazione agroalimentare - SITEIA	0	0,83
Centro Linguistico di Ateneo (CLA)	17	15,64
Centro Serv. per Salute, Igiene Sicurezza sui luoghi di lavoro	10	8,75
Centro "Servizi E-Learning e Multimediali di Ateneo"	6	6,00
Centro Multidisciplinare per la Formazione degli Insegnanti e l'Innovazione Didattica CEFID)	2	0,67
Centro Universitario di Odontoiatria	13	11,03
<b>dipendenti afferenti ai Centri</b>	<b>75</b>	<b>70,46</b>
Dip. Discipl. Umanistiche, Sociali e Imprese Cult.	51	48,56
Dip. Giurisprudenza, Studi Politici e Internaz.li	14	12,08
Dipartimento di Ingegneria dei Sistemi e delle Tecnologie Industriali – DISTI	4	2,92
Dip. Ingegneria e Architettura	36	35,80

Dip. Medicina e Chirurgia	84	84,57
Dip. Sc. Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale	64	61,77
Dip. Scienze degli Alimenti e del Farmaco	42	41,21
Dip. Scienze Economiche e Aziendali	14	15,16
Dip. Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche	24	22,47
Dip. Scienze Medico-Veterinarie	41	39,16
<b>dipendenti afferenti ai Dipartimenti</b>	<b>374</b>	<b>363,68</b>
Non assegnati		
<b>Totale complessivo</b>	<b>987</b>	<b>952,98</b>
<i>Fonte dati: UGOV</i>		

Tabella 10 – Personale T.A. per strutture organizzative apicali al 31.12.2024

Nella tabella 10 sono rappresentate le numerosità del personale tecnico amministrativo suddivise per struttura apicale di appartenenza. Il personale afferente all'Amministrazione centrale è il 54,50 % del totale (54,88 % nel 2023, 54,85 nel 2022). A livello dipartimentale ci sono delle numerosità in alcuni casi molto divergenti, questo è dovuto alla presenza di personale di profilo tecnico che presta il proprio operato nei laboratori didattici e di ricerca.

A completamento del quadro organizzativo è fondamentale ricordare che, nell'anno 2024 è stata mantenuta la **modalità di telelavoro**, già attivato nel passato, nonché lo **smart working**, garantito come opportunità a tutto il personale e regolamentato mediante disposizioni interne e concordate con RSU e OOSS.

## 1.6 La Formazione del Personale

La formazione del personale rappresenta una leva strategica fondamentale per la salute organizzativa e professionale dell'Ateneo, in ottica di benessere e creazione di valore pubblico. La formazione coinvolge tutto il personale dell'Ateneo: **le docenti e i docenti**, **le dirigenti e i dirigenti** e il **personale tecnico amministrativo**, tenendo conto delle caratteristiche e delle professionalità di ciascuna tipologia. Nel corso dell'anno 2024 è proseguita l'attenzione alla formazione del **personale di nuova assunzione** attraverso una piattaforma e-learning per l'accesso a corsi di formazione già disponibili sulle tematiche della *privacy* e protezione dei dati, anticorruzione e trasparenza, violenza di genere, *drafting* normativo.

Per approfondimenti si rimanda al capitolo 5 "La Formazione del personale" del documento "Parte VII - Il monitoraggio della sezione organizzazione e capitale umano – anno 2024" della Relazione Unica.

### 1.6.1 La formazione del personale dirigente e tecnico amministrativo

I dati relativi alla rendicontazione delle attività di formazione riferite all'Anno 2025 mostrano un significativo aumento dei convocati e dei partecipanti, stante più percorsi aperti in e-learning a tutto il Personale Dirigente e Tecnico Amministrativo, per un monte ore pari a 13,30 ore pro-capite, pari al 55% dell'obiettivo minimo previsto dalla Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 23 marzo 2023 "**Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza**", che prevedeva un obiettivo di formazione minima per anno di 24 ore pro-capite.

Anno	Personale convocato	Partecipanti	Ore di formazione svolte	Attività formative organizzate internamente *	Attività formative svolte presso enti esterni**	Totale attività	Costi***
2023	6.346	4.312	30.076	37	102	139	€ 117.206,31
<b>2024</b>	<b>8.944</b>	<b>6.738</b>	<b>29.436</b>	<b>40</b>	<b>116</b>	<b>156</b>	<b>€ 113.180,60</b>

\* Compresa la formazione *in house* e i corsi in collaborazione; \*\* Compresi i master; \*\*\* Compresi i costi di missione

Tabella 11 – I numeri e i costi complessivi della formazione PTA

Le ore di formazione 2024 riferite alle attività formative organizzate internamente sono pari a 13.127, mentre quelle riferite alla partecipazione ai corsi di formazione presso Enti esterni sono pari a 16.309 per un totale di 29.436 ore complessivamente erogate.

Nonostante l'aumento delle attività formative rispetto all'Anno 2023, i costi si presentano sostanzialmente invariati in quanto, soprattutto per i corsi in e-learning rivolti a tutto il Personale Dirigente e Tecnico Amministrativo, sono state utilizzate le risorse esterne del Syllabus – Dipartimento della Funzione Pubblica e di SELF – Il Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna.

#### LE AZIONI DI FORMAZIONE IN ATTUAZIONE DI OBIETTIVI STRATEGICI

<b>Obiettivo strategico: AMM2 Valorizzare le risorse umane, promuovere una maggiore diffusione e il miglioramento della cultura della valutazione</b>	
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Attività formativa</b>
AMM2_3a_2024 Erogare percorso di formazione "Sviluppare una cultura manageriale comune e strumenti di gestione strategica delle risorse umane"	Corso di formazione dal titolo "Sviluppo delle competenze manageriali connesse alla valutazione delle performance"
	Corso di formazione dal titolo "Tecniche e Metodi di Team Building"
	Corso di formazione dal titolo "Organizzazione e gestione delle attività – Change agility"
<b>Obiettivo strategico: AMM6 Sostenere la trasformazione digitale per definire nuove opportunità di evoluzione</b>	
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Attività formativa</b>
AMM6_7a_2024 - Adottare Titulus 5	Corso di formazione in house dal titolo "Titulus 5 – corso base per utenti"
AMM6_6a_2024 – Sviluppare l'ecosistema WEB	Corso di formazione dal titolo "Corso base di Git e introduzione a Docker"
	Corso di formazione dal titolo "La redazione dei contenuti sul nuovo sito della trasparenza"
	Corso di formazione dal titolo "La redazione dei contenuti sui nuovi siti delle biblioteche"
<b>Obiettivo strategico: AMM4 Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell'utente interno ed esterno</b>	
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Attività formativa</b>
AMM4_1a_2024 – Migliorare la conoscenza e l'uso delle risorse bibliografiche – U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica	Corso di formazione in house dal titolo "Il referente per le biblioteche accademiche: uno stile di servizio e uno strumento di advocacy"
AMM4_1b_2024 - Migliorare la conoscenza e l'uso delle risorse bibliografiche - U.O. Biblioteche delle Scienze Umane	

AMM4_1c_2024 – Migliorare la conoscenza e l’uso delle risorse bibliografiche – U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
<b>Obiettivo strategico: R1 Rafforzare il capitale umano</b>	
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Attività formativa</b>
R1_1e_2024 – Migliorare le capacità tecniche di scrittura progettuale nei bandi Horizon Europe	Corso di formazione in house dal titolo “La costruzione del budget in una proposta Horizon Europe”
<b>Obiettivo strategico: AMM1 Sviluppare l’innovazione, la digitalizzazione e il miglioramento dei processi amministrativi</b>	
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Attività formativa</b>
AMM1_15a_2024 Analizzare e digitalizzare il processo degli acquisti sotto soglia	Corso di formazione dal titolo “Principi e metodi per la mappatura dei processi”
AMM1_15b_2024 Analizzare e digitalizzare il processo delle immatricolazioni	
AMM1_15d_2024 Analizzare e digitalizzare il processo conto terzi	
AMM1_15e_2024 Analizzare e digitalizzare il processo della docenza a contratto	
<b>Obiettivo strategico: RPCT1 Diffondere la cultura delle legalità e della trasparenza</b>	
<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Attività formativa</b>
RPCT1_1_2024 Effettuare le modifiche sull’istituto del Whistleblowing	Corso di formazione dal titolo “Etica e legalità – Le novità in materia di whistleblowing e pantouflage”

Tabella 12 – Corsi di formazione collegati a obiettivi strategici e a obiettivi operativi

<b>Obiettivo strategico</b>	<b>Attività formativa</b>
D1 – Riqualificare e ampliare l’offerta formativa	Corso di formazione in house dal titolo “L’internazionalizzazione dei corsi di studio”  Corso di formazione dal titolo “Evoluzione, ruolo e compiti del Manager Didattico”  Corso di formazione dal titolo “La riforma delle classi di laurea tra vincoli e opportunità”
D4 – Rafforzare i servizi agli studenti e delle attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita	
INT1 – Migliorare l’attrattività internazionale dell’Ateneo	
INT2 – Incrementare e diversificare la mobilità internazionale di studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo	

Tabella 13 – Corsi di formazione collegati direttamente a obiettivi strategici

**I Percorsi formativi di Leadership e di Soft Skills**

Titolo	Partecipanti	Ore di formazione svolte
Sviluppo delle competenze manageriali connesse alla valutazione delle performance	48	544
Tecniche e Metodi di Team Building	25	100
Organizzazione e gestione delle attività - Change agility	599	1797
<b>Totale</b>	<b>672</b>	<b>2441</b>

Tabella 14 – Corsi di formazione su leadership e soft skills

**I Percorsi formativi in materia di Assicurazione della Qualità**

Titolo	Partecipanti	Ore di formazione svolte
Percorso base di Formazione Pedagogica (Moduli: Le competenze del primo giorno; Le buone pratiche cliniche; La medicina basata sulle evidenze; La didattica pratica e clinica in Medicina Veterinaria; La biosicurezza; Codici di comportamento dei pubblici dipendenti)	103	257,30
Percorso avanzato di Formazione Pedagogica (Moduli: Progettare l'intervento didattico; Cosa monitorare nel Syllabus; I descrittori di Dublino; Nuove forme di comunicazione e di interazione tra studenti e docenti per una didattica universitaria di qualità; One Health: il legame tra uomo, animale e ambiente in una prospettiva di interdisciplinarietà comunicativa e didattica innovativa)	58	319
Corso "Aggiornamento AVA3: conoscere e approfondire il nuovo modello di accreditamento periodico"	760	760
Seminario "Standard e Processi di Assicurazione della Qualità. AVA3 in UNIPR"	96	576
<b>Totale</b>	<b>1017</b>	<b>1.912,30</b>

Tabella 15 – Corsi di formazione su AQ

**I Percorsi formativi del Syllabus**

Titolo	Partecipanti	Ore di formazione svolte
Syllabus – "RIFORMA MENTIS – livello Base"	684	684
Il ruolo della PA per la trasformazione sostenibile - Livello Base - Livello Avanzato - Livello Specialistico	221	984
<b>Totale</b>	<b>905</b>	<b>1668</b>

Tabella 16 – Corsi Syllabus

**LA FORMAZIONE IN HOUSE**

Titolo	Partecipanti	Ore di formazione svolte
Titulus 5 – corso base per utenti	500	5000
Il reference per le biblioteche accademiche: uno stile di servizio e uno strumento di advocacy	29	522
L'internazionalizzazione dei corsi di studio	52	208

Titolo	Partecipanti	Ore di formazione svolte
La costruzione del budget in una proposta Horizon Europe	7	29
<b>Totale</b>	<b>588</b>	<b>5759</b>

Tabella 17 – Corsi di formazione in house

#### I MASTER E I CORSI DI ALTA FORMAZIONE

Anno	Partecipanti	Master e Alta formazione*
2023/2024	1	Master Universitario di II livello in “Management dell'Università e della Ricerca”
	2	Master Universitario di II livello in “Building Information Modeling – CDE e BIM Manager, BIM Coordinator, BIM Specialist”
	1	Master Universitario di II livello in “Radiazioni ionizzanti e radioprotezione”
2024/2025	1	Master in Management dell'Università e della Ricerca
	1	Master Universitario di I livello in “Data Protection Officer e Digitalizzazione della PA”
	1	Master Universitario di II livello in “Comunità Energetiche Sostenibili (CERS)”

\*In relazione ai master, nel report della formazione sono stati considerati solo i percorsi per i quali è stato acquisito il titolo nel 2024.

Tabella 18 – Master e corsi di alta formazione

#### LA PARTECIPAZIONE A COMUNITÀ DI PRATICA

L'Ateneo nell'anno 2024 ha partecipato alle seguenti Comunità di Pratica:

- Comenio D&M - Progetto di formazione-intervento e di consulenza permanente dedicato alla Comunità professionale dei Manager didattici e di chi nelle università italiane si occupa di corsi di studio, di AVA, di Nucleo di valutazione, di Presidio della Qualità di Ateneo, etc.;
- UniSTUD - Progetto di formazione-intervento per il Coordinamento organizzativo delle Segreterie studenti delle Università italiane;
- Procedamus - Progetto di formazione-intervento dedicato al personale tecnico amministrativo delle Università e degli Enti di ricerca per la soluzione di problemi comuni e per la crescita condivisa della famiglia professionale di chi si occupa di dati, informazioni, documenti, trasparenza, amministrazione digitale e, soprattutto, di procedimenti amministrativi;
- Progetto ISOIVA – Progetto di presidio permanente delle attività di formazione e aggiornamento specialistico su tematiche fiscali e tributarie riguardanti le realtà universitarie;
- SNA - Comunità di pratica Responsabili per la prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT).

Titolo corso	Partecipanti	Ore di formazione svolte
58° Corso ISOIVA	40	364
59° Corso ISOIVA	77	1094
Corso di formazione di base ISOIVA	90	1120
3° Forum Nazionale di COMENIO Didattica e Management	24	168
8° Coordinamento nazionale delle Segreterie Studenti UniSTUD	7	70
<b>Totale</b>	<b>238</b>	<b>2816</b>

Tabella 19 – Corsi collegati a Comunità di pratica

**INPS VALORE PA**

I Corsi INPS VALORE PA	Partecipanti	Ore di formazione svolte
La mappa della PA digitale: dall'archiviazione alle banche dati - Il livello tipo A	5	200
I Siti Web delle PA per una Comunicazione Pubblica Integrata e Multicanale. Diritti, Doveri e Opportunità - I livello	5	218
Civil servants: let's speak English! Corso di Business English per la Pubblica Amministrazione - I livello	4	160
Gestire produttivamente i conflitti e le relazioni complesse nella PA - I livello	4	240
Bilancio, Contabilità e Controlli nella Pubblica Amministrazione: novità e tendenze evolutive	1	80
Anticorruzione, Trasparenza ed Integrità - Il livello tipo A	6	240
L'approccio per competenze nella gestione strategica delle risorse umane: dai profili professionali ai sistemi di reclutamento, selezione e sviluppo delle persone - I livello	2	72
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>1210</b>

Tabella 20 – Corsi INPS valorePA con frequentanti UNIPR

**CORSI DI LINGUA**

Nel 2024, in collaborazione con il Centro Linguistico di Ateneo sono stati organizzati, nell'ambito del **piano formativo di Ateneo**, n. 2 corsi di inglese dal titolo "*Gestire meeting online e il lavoro con team internazionali per la rete Eu Green*", destinati al Personale tecnico-amministrativo. Tali corsi, di livello B1/B2 e A2/B1, hanno coinvolto **25 dipendenti** (di cui 24 con superamento del test finale).

Il Centro Linguistico di Ateneo ([CLA](#)) favorisce inoltre la **formazione linguistica a partecipazione facoltativa** attraverso un'ampia offerta di corsi di lingua gratuiti rivolti a studenti, ai docenti e ai dipendenti Unipr, finalizzati all'apprendimento delle lingue. Il ventaglio dei corsi di lingua extracurricolari offerti dall'ateneo, in presenza o a distanza, è molto ampio e include oltre all'inglese, al francese, allo spagnolo e al tedesco anche il russo, il portoghese, il cinese, l'arabo e il giapponese.

CORSI FACOLTATIVI	PTA
arabo principiante 1 (20.02.2024-16.04.2024) - 30 ore	1
francese pre-A1 (18.09.2024-08.11.2024) - 30 ore	1
inglese C1 (22.01.2024-08.04.2024) - 30 ore	1
inglese pre-C1 (06.05.2024-24.06.2024) - 30 ore	2
inglese pre-C1 (30.09.2024-24.02.2025) - 30 ore	1
inglese listening & speaking B2 (04.06.2024-04.07.2024) - 20 ore	2
portoghese A1 (23.04.2024-13.06.2024)-30 ore	1
portoghese pre-A2 (17.09.2024-05.11.2024)-30 ore	2
russo principiante A1 (23.04.2024-13.06.2024)	1
tedesco A1 (04.04.2024-30.05.2024) - 30 ore	1
tedesco B1 (04.04.2024-30.05.2024) - 30 ore	1
tedesco pre-B2 (08.10.2024-26.11.2024) - 30 ore	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>15</b>

Tabella 21 – Corsi di lingua a partecipazione facoltativa

Complessivamente nel 2024 hanno frequentato corsi linguistici, completando il corso, almeno n. 40 unità di personale tecnico amministrativo.

### 1.6.2 La formazione del personale docente

La formazione del personale docente, al pari di quella del personale tecnico-amministrativo, rappresenta un elemento strategico fondamentale per il perseguimento delle missioni istituzionali dell'Ateneo e per la creazione di valore pubblico. Investire nello sviluppo professionale dei docenti significa, infatti, promuovere una didattica di qualità, favorire l'innovazione educativa, accrescere la capacità dell'Ateneo di rispondere alle sfide della contemporaneità e valorizzare il ruolo dell'università all'interno della società.

L'offerta formativa rivolta al personale docente comprende, da un lato, i percorsi obbligatori per legge, come la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e quella relativa ad anticorruzione e trasparenza, e dall'altro, una gamma di interventi mirati allo sviluppo delle competenze professionali, con particolare attenzione alla qualità dell'insegnamento universitario. Tra questi, assume crescente rilevanza la formazione pedagogico-didattica, finalizzata a rafforzare le competenze dei docenti in ambito metodologico, valutativo, comunicativo e tecnologico, anche in risposta alla trasformazione dei contesti di apprendimento. In quest'ottica, l'Università di Parma ha attivato un percorso strutturato e integrato che intende promuovere l'adozione di pratiche didattiche inclusive e innovative, sostenere lo sviluppo professionale continuo e valorizzare il contributo dei docenti al miglioramento della qualità dell'offerta formativa.

#### LA FORMAZIONE PERSONALE DOCENTE PER LO SVILUPPO DELL'INSEGNAMENTO UNIVERSITARIO

L'Università di Parma, nel solco delle strategie di sviluppo delineate dallo Statuto e dal Piano Strategico di Ateneo e in armonia con le Linee guida per il riconoscimento e la valorizzazione della docenza universitaria, curate dal Gruppo di lavoro ANVUR per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze didattiche della docenza universitaria, ha avviato, a partire dall'anno accademico 2023/2024, un ampio programma di aggiornamento e formazione rivolto al personale docente, denominato "[Progetto Formazione Didattica Innovativa](#)". L'iniziativa nasce dalla consapevolezza che la qualità della didattica universitaria rappresenti una leva strategica per il progresso scientifico, culturale e sociale, e per la costruzione di percorsi formativi sempre più coerenti con le esigenze degli studenti e con le sfide del contesto contemporaneo. Il progetto si fonda su una visione pedagogica e istituzionale che valorizza la professionalità del docente universitario nella sua dimensione integrata: disciplinare, metodologica, valutativa e relazionale. In particolare, esso si rivolge a ricercatori a tempo determinato di tipo A e B, RTT, titolari di assegni di ricerca con incarichi didattici e, più in generale, a tutti i docenti interessati a riflettere sul proprio approccio all'insegnamento e a potenziare le proprie competenze educative, in un'ottica di apprendimento continuo.

Nel corso del 2024, le attività formative si sono articolate in due modalità alternative: un [percorso immersivo](#), distribuito su due giornate (20 e 21 giugno), e un [percorso modulare estensivo](#), sviluppato in quattro incontri (12, 19, 26 giugno e 12 settembre), entrambi integrati da materiali online fruibili su piattaforma dedicata. I contenuti del percorso si ispirano al quadro di competenze delineato dal Modello AVA 3 dell'ANVUR, che comprende ambiti quali progettazione didattica, uso di metodologie e tecnologie per la mediazione educativa, valutazione e autovalutazione, documentazione, *scholarship* nell'insegnamento, sviluppo professionale continuo, comunicazione accademica e leadership educativa.

Nel 2024 hanno partecipato al percorso estensivo 54 docenti (7,4 ore medie a testa), mentre al percorso immersivo hanno partecipato 149 docenti (11,6 ore medie a testa), per complessive 203 unità di personale docente; si tratta di numeri in deciso rialzo rispetto agli 82 partecipanti del 2023 e ai 51 partecipanti del 2021. Le ore totali erogate ammontano a 2.130 (corso estensivo: 399 ore; corso immersivo: 1.731 ore). Si tratta di dati che evidenziano una significativa partecipazione del corpo docente alle attività formative promosse dall'Ateneo, con un coinvolgimento esteso e diversificato nelle due modalità previste.

La metodologia didattica adottata ha previsto l'alternanza di lezioni frontali, lavori individuali e di gruppo, momenti di riflessione e confronto su incidenti critici, testimonianze dirette, esemplificazioni operative e

video documentazioni. Gli incontri si sono svolti in diverse sedi dell'Ateneo e hanno visto la partecipazione di esperti e studiose/i provenienti da diversi ambiti disciplinari e istituzionali.

Il programma ha incluso i seguenti temi:

- ruolo della valutazione nei processi di insegnamento e apprendimento;
- costruzione di una didattica inclusiva oltre i principi di equità;
- approcci e strumenti per l'innovazione della didattica;
- impatto delle recenti riforme delle classi di laurea sul personale docente;
- metodologie per promuovere l'interazione e il coinvolgimento degli studenti;
- strategie comunicative e di facilitazione linguistica.

Le attività si sono concluse con momenti di confronto e condivisione informale, rafforzando il dialogo tra pari e la costruzione di una comunità di pratiche docente. L'intero percorso è stato documentato anche attraverso videoregistrazioni, con l'obiettivo di sperimentare modalità blended a partire dal prossimo anno accademico.

Con questa proposta formativa, l'Università di Parma riafferma il proprio impegno nell'assicurazione della qualità, nel sostegno allo sviluppo professionale del corpo docente e nella promozione di una cultura della didattica universitaria che valorizzi l'innovazione, l'interdisciplinarietà e la centralità dello studente.

#### LA FORMAZIONE LINGUISTICA AL PERSONALE DOCENTE

Il Decreto Ministeriale n. 1154 del 14 ottobre 2021 (Tabella A del decreto) prevede per i corsi di studio erogati in lingua straniera che i docenti di riferimento abbiano adeguate competenze linguistiche di livello almeno C1. Questo requisito è fondamentale per garantire un insegnamento di qualità in contesti internazionali e favorire la comunicazione accademica in un mondo sempre più globalizzato.

Per rispondere a tale esigenza, l'Università degli Studi di Parma ha implementato diverse misure. In particolare, il Centro Linguistico di Ateneo (CLA) ha ampliato la propria offerta formativa, includendo corsi di preparazione per il raggiungimento del livello C1, così come corsi pre-C1, per rispondere alle diverse esigenze linguistiche del corpo docente, aumentando il numero dei corsi di C1 e istituendo nuovi corsi ponte di pre-C1 per facilitare il passaggio verso il livello avanzato.

Un ulteriore passo è stato compiuto con l'introduzione del servizio "[Language Support for Teaching in an International Context](#)", un'iniziativa che ha coinvolto ben 42 docenti dell'Università di Parma. Questo servizio, gestito da un docente madrelingua, ha fornito supporto pratico nell'insegnamento in lingua straniera, con particolare attenzione alle necessità didattiche e accademiche dei partecipanti.

Queste iniziative confermano l'impegno dell'Università di Parma nel garantire una preparazione linguistica adeguata al proprio corpo docente, in linea con le disposizioni normative e con l'obiettivo di rafforzare l'insegnamento in lingua straniera, rendendo l'Ateneo un punto di riferimento per l'insegnamento internazionale e promuovendo un ambiente accademico di alta qualità.

Il ventaglio dei corsi linguistici offerti dall'ateneo, attraverso il Centro Linguistico di Ateneo (CLA), è molto ampio e include oltre all'inglese, al francese, allo spagnolo e al tedesco anche il russo, il portoghese, il cinese, l'arabo e il giapponese. Nel corso dell'anno 2024 hanno frequentato corsi di formazione linguistica almeno **n. 22 docenti dell'Ateneo**.

corso - livello - periodo	ore	docente
inglese B1 listening & speaking (15.01.2024-14.02.2024)	20	2
cinese principiante A1 (02.10.2024-20.11.2024)	30	1
francese conversazione B1 (08.01.2024-12.02.2024)	12	1
francese conversazione B2 (19.02.2024-25.03.2024)	12	1
francese pre-A1 (18.09.2024-08.11.2024)	30	2
inglese C1 (07.05.2024-25.06.2024)	30	1
inglese pre-C1 (06.05.2024-24.06.2024)	30	9
inglese pre-C1 (30.09.2024-24.02.2025)	30	1

corso - livello - periodo	ore	docente
listening & speaking C1 (04.06.2024-04.07.2024)	20	1
spagnolo A1 (12.03.2024-25.06.2024)	30	1
spagnolo pre-A2 (12.03.2024-28.05.2024)	30	1
tedesco pre-A2 (07.10.2024-27.11.2024)	30	1

Tabella 22 – Corsi di lingua con docenti partecipanti

### 1.6.3 La formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

La formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro si è confermata elemento imprescindibile per l'Ateneo, confermando quanto riportato al punto 5.3 del PIAO. Il Servizio Formazione per la prevenzione e sicurezza sul lavoro del Centro di Servizi per la Salute, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro ha infatti garantito, per l'anno 2024, corsi di formazione di base e specifica, cioè formulati in base ai livelli di rischio delle attività svolte, sia in modalità e-learning sulla piattaforma per la formazione di Ateneo, Elly Formazione 2024, che in presenza, per adattarsi alle diverse necessità delle strutture di afferenza.

I corsi hanno coinvolto il personale strutturato, non strutturato dell'Ateneo e studenti sia UniPR che esterni a UniPR (es. percorsi PCTO, tirocinanti stranieri).

Un corso di particolare rilevanza nel 2024, facendo seguito al corso sull'utilizzo in sicurezza dei gas erogato nel 2023, è stato il corso di formazione e addestramento sull'utilizzo in sicurezza dell'azoto liquido criogenico, che ha coinvolto 197 partecipanti.

Nel 2024 è stato considerato strategico l'obiettivo di fornire informazioni e conoscenze sulla gestione della sicurezza in Ateneo, con particolare riguardo al Personale Tecnico Amministrativo di nuova assunzione. Infatti, nell'ambito dell'obiettivo **AMM5\_3\_2024** è stato inserito l'obiettivo operativo *“Migliorare l'efficacia dell'informazione/formazione al personale di nuova assunzione relativamente ai corsi sulla salute e sicurezza sul lavoro con monitoraggio settimanale delle comunicazioni di nuova assunzione, invio delle informazioni sugli adempimenti relativi alla formazione sulla salute e sicurezza e programmazione dei corsi formativi correlati alle specifiche attività svolte”*

Rimane rilevante l'attività formativa rivolta, come previsto dalla normativa, agli addetti alla gestione delle emergenze in Ateneo, nelle figure dell'Addetto Antincendio, al Primo Soccorso e al Defibrillatore Semiautomatico. Infatti, ad oggi sono 432 gli Addetti già nominati e la cui formazione va mantenuta aggiornata con la frequenza prevista dalla normativa; inoltre, è costante la designazione di nuovi addetti per mantenere efficiente la gestione delle emergenze negli edifici.

Come previsto dal D.Lgs. 101/2020 è compito del Datore di Lavoro fornire la formazione ai soggetti esposti ai rischi da radiazioni ionizzanti; il percorso avviato coinvolge, oltre al Servizio Formazione, anche gli altri soggetti della struttura prevenzionistica, ossia l'Esperto di Radioprotezione e il Medico Autorizzato. Nel 2024 sono stati erogati 4 corsi frontali rivolti prevalentemente agli studenti.

È stato, inoltre, riaffermato nel corso del 2024 l'impegno formativo del Servizio verso le tematiche della tutela, della prevenzione e della promozione della salute attraverso seminari informativi/divulgativi sulla prevenzione ed il percorso di cura del carcinoma alla mammella, del divieto di fumo e dei danni connessi al consumo di tabacco. Tali iniziative si sono affiancate ai corsi già esistenti in e-learning, incentrati sulle tematiche dei corretti stili di vita, ponendo in evidenza l'impegno dell'Ateneo teso ad un allargamento della cultura della salute nei confronti del personale universitario e della cittadinanza.

Tenuto conto del modificarsi delle esigenze formative in materia di sicurezza, in considerazione soprattutto dell'aumento della componente studentesca straniera e dell'offerta formativa in lingua inglese, sono inoltre stati forniti corsi in presenza in lingua inglese per i corsi di laurea in Dental Hygiene e Odontoiatria e Protesi Dentaria.

	<b>N. ore di formazione sicurezza 2023</b>		
	<b>uomini</b>	<b>donne</b>	<b>totale</b>
PTA	1.418,00	1.807,30	3.225,30
DOCENTI	817,30	801,00	1.618,30
STUDENTI E PERSONALE POST-LAUREA	14.193,5	24.421	38.614,5
<b>TOTALE ORE 2023</b>	<b>16.428,80</b>	<b>27.029,30</b>	<b>43.458,10</b>
	<b>N. ore di formazione sicurezza 2024</b>		
	<b>uomini</b>	<b>donne</b>	<b>totale</b>
PTA	787,00	1.491,00	2.278,00
DOCENTI	974,00	1066,00	2040,50
STUDENTI E PERSONALE POST-LAUREA	13.434,5	23.758,50	37.193,00
<b>TOTALE ORE 2024</b>	<b>15.195,50</b>	<b>26.315,50</b>	<b>41.511,50</b>

Tabella 23 – Numero ore formazione su salute e sicurezza erogate nel 2023 e 2024

I dati relativi alla rendicontazione delle attività di formazione del 2024 mostrano un aumento delle ore complessive di formazione rispetto al 2023 svolte dal personale docente, a cui ha contribuito, in maniera significativa, la formazione rivolta alle figure di riferimento della sicurezza, come i corsi svolti per l'aggiornamento dei Dirigenti sulla sicurezza e i RADRL (Responsabili dell'attività didattica, di ricerca e di laboratorio).

Nel dettaglio la formazione erogata riferita ai docenti (E-L indica corsi erogati in modalità E-Learning, F indica corsi erogati in modalità frontale):

<b>Corsi sulla Sicurezza</b>	<b>Partecipanti</b>	<b>Ore di Formazione Complessiva</b>
E-L Modulo 1: Formazione generale	54	216
E-L Modulo 2: Formazione di base rischio basso	53	212
E-L Modulo 3.1: Radiazioni Ionizzanti - Sorgenti non sigillate	2	4
E-L Modulo 3.2: Perossidi e composti perossidabili	2	2
E-L Modulo 3.2: Perossidi e composti perossidabili: come evitare incidenti associati alla loro reattività	4	4
E-L Modulo 3: Formazione specifica – rischio medio	30	120
E-L Modulo 4: Corso di Formazione specifica per i Corsi di Laurea del Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie	3	12
E-L Modulo 4: Formazione specifica - rischio alto in sanità	3	12
E-L #1 Corretti stili di vita: formazione	39	78
E-L #2 Corretti stili di vita: alimentazione e lavoro	39	78
E-L #3 Corretti stili di vita: ergonomia e lavoro sedentario	257	514
F Antincendio - Aggiornamento Addetti	3	24
E-L Corso Aggiornamento per Dirigenti	16	32
E-L Corso Aggiornamento Preposti	158	474
F Corso di Prevenzione sul Tumore al Seno	15	15
F Corso di Primo Soccorso Base	13	156
F Corso di Sicurezza per Operatore su Strada	6	6
F Corso Radiazioni Ionizzanti centro Odonto	1	2
F Corso Stili di vita - Regolamento Fumo	7	14

Corsi sulla Sicurezza	Partecipanti	Ore di Formazione Complessiva
F Corso Utilizzo dell'Azoto Liquido Criogenico	44	88
E-L Modulo: formazione ai Preposti	7	28
<b>Totale complessivo</b>	<b>772</b>	<b>2040,5</b>

Tabella 24 – Numero ore formazione salute e sicurezza erogate ai Docenti nel 2024

I dati relativi alla rendicontazione della formazione per l'anno 2024 mostrano sostanzialmente riconfermati i numeri relativi alla formazione del Personale **Tecnico Amministrativo** dell'anno 2023. Da segnalare, per l'alta partecipazione, ed in particolare alla luce della Direttiva del 16 gennaio 2025 del Ministro Zangrillo, è il corso rivolto al personale di nuova assunzione, che ad integrazione della formazione obbligatoria da frequentare entro i 60 giorni dalla presa di servizio ai sensi dell'art. 37 del D.lgs. 81/08 e degli Accordi Stato Regioni in materia, ha fornito conoscenze sul sistema di organizzazione e di gestione della sicurezza in UniPR, la gestione delle emergenze, la formazione in materia di salute e sicurezza, la sorveglianza sanitaria e le funzioni del Centro di Servizi per la Salute, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro.

Nel dettaglio la formazione erogata riferita al Personale Tecnico Amministrativo (E-L indica corsi erogati in modalità E-Learning, F indica corsi erogati in modalità frontale):

Corsi sulla Sicurezza	Partecipanti	Ore di Formazione Complessiva
E-L Modulo 1: Formazione generale	75	300
E-L Modulo 2: Formazione di base rischio basso	58	232
E-L Modulo 3.2: Perossidi e composti perossidabili	1	1
E-L Modulo 3.2: Perossidi e composti perossidabili: come evitare incidenti associati alla loro reattività	3	3
E-L Modulo 3: Formazione specifica – rischio medio	13	52
E-L Modulo 4: Corso di Formazione specifica per i Corsi di Laurea del Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie	4	16
E-L Modulo 4: Formazione specifica - rischio alto in sanità	5	20
E-L #1 Formazione salute e sicurezza in UNIPR	66	33
E-L #2 Corretti stili di vita: alimentazione e lavoro	40	80
E-L #3 Corretti stili di vita: ergonomia e lavoro sedentario	356	712
F Antincendio - Aggiornamento Addetti	27	216
F Corso Aggiornamento per Dirigenti	13	26
F Corso Aggiornamento Preposti	3	09
F Corso di Prevenzione sul Tumore al Seno	12	12
F Corso di Primo Soccorso Base	8	96
F Corso Nuovi Assunti in UniPR	118	236
F Corso Radiazioni Ionizzanti centro Odonto	1	2
F Corso Stili di vita - Regolamento Fumo	40	80
F Corso Utilizzo Carrelli Elevatori Aggiornamento	4	16
F Corso Utilizzo dell'Azoto Liquido Criogenico	62	124
E-L Modulo: formazione ai Preposti	3	12
<b>Totale complessivo</b>	<b>912</b>	<b>2.278</b>

Tabella 25 – Numero ore formazione salute e sicurezza erogate al Personale Tecnico Amministrativo nel 2024

I dati confermano una sostanziale solidità anche per quanto riguarda la formazione sulla sicurezza rivolta agli studenti e al personale post-laurea: come in passato l'Ateneo si è adoperato per fornire alla componente

studentesca sia corsi sulla formazione di base che corsi per specifiche attività o mansioni in e-learning, e organizzando, secondo le necessità avanzate dai Dipartimenti, corsi in presenza per rischi specifici, in particolare sulle radiazioni ionizzanti, rischi connessi ai laboratori chimici, o relativamente agli scavi archeologici.

<b>Corsi sulla Sicurezza</b>	<b>Partecipanti</b>	<b>Ore di Formazione</b>
E-L Modulo 1: Formazione generale	3242	5548
E-L Modulo 2: formazione specifica - rischio basso	3167	10162
E-L Modulo 3: Formazione specifica – rischio medio	2800	11200
E-L Modulo 3.1: Radiazioni Ionizzanti - Sorgenti non sigillate	570	1140
E-L Modulo 3.2: Perossidi e composti perossidabili: come evitare incidenti associati alla loro reattività	557	815
E-L Modulo 4: Corso di Formazione specifica per i Corsi di Laurea del Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie	325	1300
E-L Modulo 4: Formazione specifica - rischio alto in sanità	813	3244
E-L #1 Formazione salute e sicurezza in UNIPR	76	38
E-L #2 Corretti stili di vita: alimentazione e lavoro	56	4088,5
E-L #3 Corretti stili di vita: ergonomia e lavoro sedentario	463	926
E-L Modulo 4.1: Rischio Alto	21	21
E-L Modulo 4.2: Rischio Alto	59	89,5
F Corso Radiazioni Ionizzanti Studenti Odontoiatria	81	162
E-L Modulo: formazione aggiuntiva ai preposti	29	116
F Corso di Formazione e Addestramento "Utilizzo in sicurezza dell'Azoto Liquido Criogenico"	91	182
F Corso Prevenzione Tumore al Seno	16	16
F Operatore Strada	2	2
E-L Salute e sicurezza: Dottorandi nei Laboratori di Chimica	35	210
F Corso Radiazioni Ionizzanti Studenti Veterinaria	61	112
F Corso Scavi archeologici	31	120
<b>Totale</b>	<b>12.495</b>	<b>37.193</b>

Tabella 26 – Numero ore formazione salute e sicurezza erogate agli studenti e post-laurea

#### I COSTI DELLA FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

Nel 2024 si registra una flessione dei costi rispetto all'anno 2023 dovuta a minori eventi in particolare relativi ai corsi di formazione per Addetti alle emergenze. Nel complesso su 1628 ore di corsi svolti in modalità frontale, 272 ore sono state erogate da docenti esterni, per un costo complessivo pari a € 2.400.

Pertanto, l'83% delle ore erogate in corsi in modalità frontale ha avuto docenze interne, specificate nel grafico sottostante.

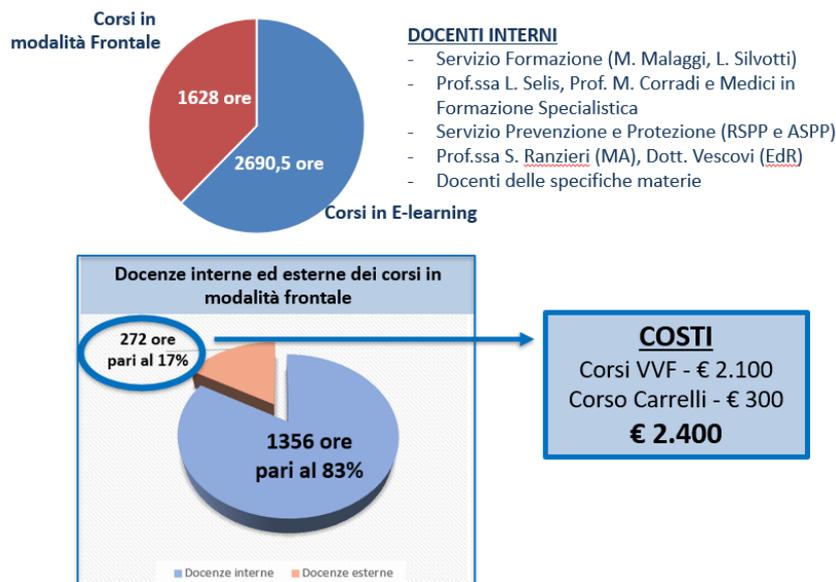


Figura 6 – Docenza in materia di salute e sicurezza

## 1.7 La comunicazione istituzionale

Nel corso del 2024, il potenziamento della visibilità dell’Ateneo (obiettivo strategico AMM3 Potenziare la visibilità di Ateneo) si è concretizzato nel proseguire le attività di aggiornamento e miglioramento avviate negli anni passati riguardo la presenza soprattutto online e digitale dell’Università di Parma. Infatti, la numerosità e la varietà dei suoi stakeholder nella loro continua evoluzione impongono una costante attività di adeguamento dei canali di comunicazione utilizzati e dei contenuti che veicolano.

In termini di comunicazione diretta, sia interna che esterna, si è progettata la riorganizzazione delle newsletter di Ateneo (**obiettivo operativo AMM3\_1\_2024**): “Unipresente” per studentesse e studenti, “Uniproxima” per il personale e “Uniprospect” per le potenziali future matricole. Per quanto riguarda la comunicazione istituzionale strettamente intesa, invece, l’attività si è concentrata sulla realizzazione di nuovi video istituzionali per il canale YouTube di Ateneo (**obiettivo operativo AMM3\_2\_2024**), sulla progettazione di un piano di fattibilità di vendita online di merchandising per valutare la possibilità di istituire un e-commerce di Ateneo (**obiettivo operativo AMM3\_3\_2024**) e sulla realizzazione di nuovi siti a completamento dello sviluppo dell’Ecosistema web di Ateneo (**obiettivo operativo AMM6\_6\_2024**).

Il ripensamento della newsletter è dipeso dalla necessità di aumentarne l’efficacia comunicativa, dato l’attuale contesto di affollamento informativo in cui l’utenza interna ed esterna si trova. Partendo proprio dalle criticità riscontrate con la versione finora utilizzata, legate alla grafica superata e al numero di notizie mostrate troppo elevato, si è pensato innanzitutto di modificare la cadenza da quindicinale a settimanale, selezionando poche notizie di primaria importanza per raggiungere l’utenza tempestivamente e con le informazioni di maggiore interesse, rimandando poi a altre pagine web con la funzione di repository di eventuali ulteriori notizie. Si è inoltre intervenuto sulla veste grafica ripensando completamente anche le testate e allineandola alle tendenze attuali in termini di risalto delle immagini collegate alle notizie; si è ottenuto quindi un layout maggiormente fruibile, in quanto mostra un massimo di cinque notizie rispetto alle decine che si visualizzavano in precedenza, e con collegamenti diretti al calendario eventi, ad altre notizie e ad altre opportunità. Il nuovo software che è stato implementato per la loro gestione, Microsoft Dynamics, ha inoltre permesso di realizzare tutte le newsletter in modalità web responsive, cioè ottimizzate per qualsiasi dispositivo dal quale vengano visualizzate.

La realizzazione di nuovi video istituzionali per il canale YouTube è il naturale proseguimento dell'attività di riorganizzazione del canale realizzata lo scorso anno, che ora si sta arricchendo di contenuti volti a trasmettere la storica identità dell'Università di Parma tramite i media più diffusi. Nel corso dell'anno sono state portate a termine le attività di ripresa e di post produzione di tre video: uno presentato nel corso della Cerimonia di Inaugurazione dell'anno accademico 2023-2024, uno dedicato all'apertura dell'anno accademico 2023-2024 del corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicine and Surgery con sede a Piacenza e un altro dedicato alle giornate dell'Open Day 2024, che ripercorre in maniera coinvolgente i momenti più salienti di questo importante evento in cui l'Ateneo si apre ai potenziali nuovi membri della comunità accademica.

Il merchandising, inteso in questo caso come l'ideazione, la produzione e la vendita di oggetti riportanti il marchio dell'Università di Parma, è un elemento di particolare valore in termini di brand identity e brand awareness, oltre che uno strumento volto a sostenere il senso di appartenenza all'Ateneo. Al momento, gli articoli in assortimento sono acquistabili esclusivamente presso il ParmaUniverCity Info Point. Per questo, a seguito di alcune richieste di acquisto online da parte di persone anche molto lontane da Parma, è stato realizzato un piano di fattibilità che consentisse di valutare le possibilità di azione per l'istituzione di un canale di vendita online. Una prima fase è stata dedicata all'analisi comparativa dei siti di e-commerce di diverse università italiane, che è stata seguita da un momento di confronto con chi l'ha implementata con successo per ottenere informazioni riguardo la loro esperienza, le criticità affrontate e le soluzioni adottate. Si è poi valutato quale piattaforma si potrebbe utilizzare per la creazione del sito, quali modalità di pagamento e spedizione adottare. L'attività si è conclusa con un riscontro positivo in termini di fattibilità, con una prima individuazione dei prodotti che potrebbero comporre l'assortimento online e alcune valutazioni legate al design dell'interfaccia del sito.

Infine nell'ambito delle azioni di riprogettazione dell'intero Ecosistema web di Ateneo, nel corso del 2024, con il coordinamento della U.O. Sistemi Applicativi e attraverso tre gruppi di lavoro ad hoc, sono stati realizzati e rilasciati ai redattori i seguenti siti web: 10 siti delle biblioteche (un sito del Sistema bibliotecario di Ateneo e 9 siti delle singole biblioteche), il nuovo Portale Amministrazione Trasparente – PAT, che risponde agli obblighi di trasparenza e pubblicazione previsti dalla normativa vigente e 24 siti per i corsi di dottorato, che fino ad ora non esistevano e che sono particolarmente importanti per avvicinare il target specifico dei/delle futuri/e dottorandi/e, anche internazionali.

Nell'ambito della comunicazione digitale prosegue inoltre naturalmente l'utilizzo costante dei social media ufficiali di Ateneo, nelle loro diverse specificità, come strumento di vicinanza e ascolto dei diversi stakeholder. Oltre agli ormai consolidati Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube si stanno via via popolando i profili dell'Università di Parma su TikTok e Flickr. Così l'Ateneo continua a potenziare la capacità di mettersi in ascolto dei diversi utenti, di progettare e attivare azioni di miglioramento delle condizioni di studio e di lavoro, di creare le condizioni per cui tutti gli stakeholder, studentesse e studenti in primis, ma anche cittadine e cittadini e territorio in generale, possano sentirsi parte viva della comunità accademica.

## 2. LA CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO E I RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE

Così come le aziende produttive hanno per obiettivo la crescita del valore economico, l'Ateneo, in qualità di pubblica amministrazione, persegue costantemente la creazione e la crescita del valore pubblico. Tra tutte le pubbliche amministrazioni le istituzioni universitarie, per la molteplicità delle loro funzioni istituzionali e in quanto abbracciano tutti gli ambiti del sapere, sono, inoltre, tra quelle che creano valore pubblico a tutto tondo. L'Ateneo di Parma ricopre un ruolo chiave nel contesto in cui opera e sulla creazione della società futura, dove la conoscenza rappresenta sviluppo sociale ed economico: l'evoluzione dell'attività formativa, i risultati della ricerca scientifica, i rapporti con il tessuto produttivo, il public engagement, i rapporti con il sistema sanitario sono gli elementi portanti per la crescita della società.

Il Piano Strategico individua i principali obiettivi e le azioni ritenute di maggior impatto sulla capacità dell'Ateneo di produrre valore pubblico, anche con riferimento alle misure di benessere equo e sostenibile (SDG dell'Agenda ONU 2030) e alle azioni e alle misure dei progetti PNRR che coinvolgono l'Ateneo.

Nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione anno 2024 sono stati definiti gli obiettivi operativi, che discendono dal Piano Strategico, e che contribuiscono alla realizzazione di una parte rilevante della strategia di Ateneo, grazie all'operatività della componente tecnico-amministrativa del personale di Ateneo. Gli obiettivi operativi 2024, coerentemente con quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione 2024, sono stati assegnati alle Aree (Obiettivi d'Area) e a tutte le strutture di Ateneo con personale afferente (obiettivi di struttura collegati a obiettivi di Area e Obiettivi di struttura non collegati a obiettivi di Area).

Nel corso dell'anno 2024, le modifiche all'organigramma e al funzionigramma di Ateneo, conseguenti principalmente alla reingegnerizzazione dei processi e alle attività di progettazione e gestione di funzioni nell'ambito del progetto di mappatura dei processi amministrativi ritenuti strategici (v. obiettivi a finalità comune), hanno impattato sull'impianto degli obiettivi operativi del PIAO 2024. Le modifiche e integrazioni al PIAO 2024-2026 conseguenti alle revisioni organizzative e del funzionigramma, approvate con delibere del Consiglio di amministrazione n. 225 del 27 maggio 2024 e n. 397 del 26 settembre 2024 (v. [Allegato 2 – Effetti delle revisioni organizzative sugli obiettivi operativi 2024](#)) hanno determinato un incremento del numero complessivo di obiettivi operativi che da 190 sono passati a n. 202, come da tabella sotto riportata.

CATEGORIA	N. OBIETTIVI OPERATIVI D'AREA	N. OBIETTIVI OPERATIVI DI STRUTTURA (COLLEGATI AGLI OBIETTIVI D'AREA)	N. OBIETTIVI OPERATIVI DI STRUTTURA (NON COLLEGATI AGLI OBIETTIVI D'AREA)
Consolidamento	3	3	19+1
Innovazione	1	4	1
Miglioramento	31+3	65+1	63+7
Totale obiettivi	<b>38</b>	<b>73</b>	<b>91</b>

Tabella 27 – Numero degli obiettivi operativi per categoria al 31/12/2024

Il legame tra obiettivi strategici e obiettivi operativi è evidenziato nell'[Allegato 3 – Risultati degli obiettivi operativi raggruppati per ambiti strategici – anno 2024](#), in cui sono esplicitati i risultati degli obiettivi operativi raggruppati per obiettivi strategici.

Nella [Parte I – I risultati finali del piano strategico 2022-2024 per la creazione di valore pubblico](#) della Relazione Unica di Ateneo, a conclusione della strategia delineata nel Piano strategico 2022-2024, è riportata un'analisi critica dei risultati raggiunti nel triennio con focus particolare sulle azioni realizzate nel 2024.

## 2.1 Principali risultati degli ambiti strategici di Ateneo

La missione dell'Ateneo di Parma consiste nel **“Promuovere la creazione, il trasferimento e il progresso della conoscenza per rispondere ai bisogni di alta formazione e di ricerca della Società, sostenendone l'apertura anche a livello internazionale”**.

L'Ateneo ha compiuto negli ultimi anni notevoli sforzi in tutti gli ambiti strategici individuati (Didattica, Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione). Sempre maggiore è l'attenzione posta nel potenziare l'**offerta formativa** e nel migliorare i **servizi alle studentesse e agli studenti**, registrando così un andamento positivo sia per quanto riguarda il numero delle iscrizioni, in costante crescita nell'ultimo triennio e con risultati effettivi anche rispetto all'andamento nazionale e anche in termini di attrazione di studentesse e di studenti da fuori sede. Tali risultati sono il frutto di una costante e proattiva attenzione alla progettualità di nuovi e attrattivi corsi di studio, anche con attenzione alla dimensione internazionale (obiettivo strategico D1: Riqualificazione e ampliamento dell'offerta formativa), ma anche alla capacità di costruire un sistema formativo integrato (obiettivo strategico D3: Valorizzazione del sistema di formazione post-lauream), con un approccio di qualità (obiettivo strategico D4: Promozione della qualità e dell'efficacia dell'azione didattica mediante metodologie e tecnologie innovative e attività di sostegno alla professionalità docente), in cui la studentessa o lo studente e le loro esigenze vengono messe al centro (obiettivo strategico D2: Potenziamento dei servizi offerti agli studenti). Per un rendiconto delle attività didattiche svolte nel 2024, funzionali alla strategia di Ateneo in ambito didattico, si rimanda alla **Parte II - Relazione sulla didattica e servizi agli studenti e studentesse – anno 2024**, parte integrante della Relazione Unica di Ateneo e al documento sul monitoraggio del Piano Strategico 2022-2024.

Nell'ambito della promozione e sostegno alla **ricerca**, anche grazie a considerevoli e innovativi progetti di ricerca, l'Ateneo ha ottenuto importanti finanziamenti che si confermano anche in ambito PNRR, permettendo di accrescere la qualità dell'attività di ricerca e l'immagine reputazionale della nostra comunità accademica. Gli sforzi compiuti dall'Ateneo per il rafforzamento del capitale umano (obiettivo strategico R1), congiuntamente al potenziamento delle infrastrutture e attrezzature per la ricerca (obiettivo strategico R2), al potenziamento della ricerca attraverso programmi pluriennali di finanziamento (obiettivo strategico R3), alla valorizzazione del capitale umano esistente e al miglioramento dei processi amministrativi (obiettivo strategico R4), hanno rappresentato e rappresentano la base per l'incremento quali-quantitativo della produzione scientifica di Ateneo, dei progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi, della ricerca commerciale e delle attività di trasferimento tecnologico, contribuendo a rendere l'Ateneo e il contesto istituzionale più attivo e competitivo. Per un'analisi dei principali risultati della ricerca, relativamente alla produzione scientifica, agli investimenti per la ricerca, ai progetti di ricerca finanziati da bandi competitivi, ai contratti di ricerca convenzionata e alle convenzioni per collaborazioni di ricerca, ai risultati del trasferimento tecnologico (spin-off, brevetti), ai finanziamenti relativi alle attività di internazionalizzazione e ai dottorati di ricerca, si rimanda alla **Parte III - Rapporto sull'attività di ricerca, formazione e trasferimento tecnologico dell'Università di Parma**, in ottemperanza all'art. 3-quater “pubblicità delle attività di ricerca delle università” del testo coordinato del decreto legge 10 novembre 2008, n.180, parte integrante della Relazione Unica di Ateneo e al documento sul monitoraggio del Piano Strategico 2022-2024.

Il legame con il territorio e le innumerevoli iniziative di **terza missione** hanno contribuito e contribuiranno a rafforzare la diffusione della conoscenza con precisi obiettivi, al fine di un progresso costante e di un sempre più radicato consolidamento dei rapporti con la Società. L'obiettivo delle attività di Terza Missione, è quello di contribuire allo sviluppo sociale, economico e culturale del territorio, attraverso azioni e strategie mirate, volte a rendere disponibile, a vantaggio della collettività e del sistema economico, il sapere prodotto all'interno dell'Ateneo, rispondendo quindi alla sfida a cui oggi sono chiamate le Università, vale a dire la valorizzazione economica e sociale della conoscenza (impatto sociale), partecipando pertanto alla creazione di valore pubblico. A tal fine l'Ateneo, anche nel 2023, oltre a implementare le attività di **public engagement**, cioè le attività tese alla valorizzazione del patrimonio artistico, dei poli museali e alla divulgazione scientifica (obiettivo strategico TM1: condividere la conoscenza e obiettivo strategico TM2: valorizzare il patrimonio storico), anche attraverso iniziative di accoglienza, inclusione e giustizia sociale (obiettivo strategico TM3),

ha sviluppato una gestione organica e integrata delle attività di trasferimento tecnologico, di tutela e valorizzazione della proprietà intellettuale, incluse le attività brevettuali, le attività di accreditamento delle imprese spin-off e la collaborazione con aziende e con enti pubblici, finalizzate alla realizzazione di un contesto favorevole alla nascita di *start-up* innovative (obiettivo strategico TM4 Imprenditorialità accademica e rapporti con il tessuto produttivo). Per un'analisi dettagliata delle numerose attività di terza missione svolte nel 2024 si rinvia alla [Parte IV – Relazione sui risultati della Terza Missione – anno 2024](#), parte integrante della Relazione Unica, e al documento sul monitoraggio del Piano Strategico 2022-2024.

Per rafforzare l'ambito strategico dell'[Internazionalizzazione](#), l'Ateneo anche nel 2024 ha puntato a migliorare l'attrattività internazionale dell'Ateneo (obiettivo strategico INT1) attraverso la progettazione di nuovi percorsi didattici a livello internazionale. L'Ateneo nel 2022 ha inoltre prestato particolare attenzione alla mobilità internazionale (obiettivo strategico INT2) attraverso l'attivazione di reti universitarie europee e internazionali. La particolare attenzione prestata dall'Ateneo al tema della sostenibilità è evidenziata dalla partecipazione dell'Ateneo, dal 2022, alla rete "EU GREEN - *European University Alliance for Sustainability, Responsible Growth, inclusive Education and Environment*" che si prefigge un migliore servizio a studenti e studentesse e ai rispettivi territori, lavorando insieme per aumentare e promuovere la sostenibilità e affrontare le principali sfide sociali individuate degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG). Per un approfondimento dei risultati strategici in materia di internazionalizzazione si rimanda al documento sul monitoraggio del Piano Strategico 2022-2024 di Ateneo e alla [Parte II - Relazione sulla didattica e servizi agli studenti e studentesse – anno 2024](#).

A sostegno degli ambiti strategici sopra descritti l'Ateneo ha inoltre focalizzato la propria attenzione sulle [aree strategiche trasversali](#) all'intera struttura organizzativa che, in quanto tali, consentiranno all'intera organizzazione dell'Ateneo di raggiungere benefici in termini di [assicurazione della qualità](#), [competitività](#), [efficienza](#), [sostenibilità](#) e valore pubblico generato. L'Ateneo, in particolare, riconosce il ruolo sempre più centrale del [capitale umano](#), nella duplice componente docente e PTA, riconoscendo quanto sia determinante per raggiungere le strategie di Ateneo garantire e disporre di un'azione amministrativa sempre più efficiente ed efficace. L'Università, al tempo stesso, riconosce l'importanza delle risorse strumentali, tra cui, in particolare, gli [spazi le infrastrutture e i sistemi informativi](#), per garantire uno [sviluppo sostenibile](#) dell'Ateneo. Nel PIAO 2024, oltre agli obiettivi operativi strettamente collegati alla creazione di valore pubblico, in quanto funzionali alla realizzazione della strategia sulla didattica, ricerca, terza missione e internazionalizzazione, hanno trovato ampio spazio anche gli obiettivi funzionali alla realizzazione degli obiettivi strategici trasversali, classificati sulla base di nove dimensioni di programmazione, in obiettivi di Accessibilità e salute infrastrutturale; Anticorruzione e trasparenza; Digitalizzazione; Semplificazione, efficienza, economicità e qualità dei procedimenti; Organizzazione e valorizzazione delle risorse umane; Pari opportunità ed equilibrio di genere; Qualità dei servizi; Sviluppo sostenibile; Valore pubblico (Didattica-Ricerca-TM-Internazionalizzazione-AQ).

Nell'[allegato 4 – Calcolo risultati degli obiettivi strategici](#) si riportano i risultati percentuali degli obiettivi strategici calcolati mediante media dei risultati degli indicatori strategici. I dettagli di calcolo dei singoli indicatori sono esplicitati nella [Nota metodologica](#) collegata al Piano Strategico 2022-2024.

## 2.2 La misurazione del Valore pubblico

Per la misurazione del valore pubblico, l'Ateneo ha effettuato una selezione tra tutti gli indicatori, riportati nell'allegato 1 del Piano Strategico 2022-2024- aggiornamento ottobre 2022 e il cui calcolo è definito nell'allegato 2 – nota metodologica dello stesso Piano Strategico. Tale selezione è riportata nel PIAO 2024 nella tabella 3.

Indicatori	Valore iniziale	Peso	Fonte	target	Risultato 2024
				<b>2024/2025</b>	
ID21 Numero di studenti che hanno sostenuto l'esame relativamente a percorsi di formazione per l'acquisizione di competenze trasversali	60	10%	ESSE3	500	<b>139</b>
				<b>2024</b>	
ID42 Tasso di occupazione ad un anno dalla laurea dei laureati magistrali	72,7%	10%	AlmaLaurea	>75%	<b>77,1%</b>
ID43 Proporzione dei laureandi complessivamente soddisfatti del corso di studio	0,91	10%	AlmaLaurea	> = 0,91	<b>0,896</b>
IR32 Percentuale delle pubblicazioni su riviste del primo quartile (aree bibliometriche)	60%	10%	SCOPUS	60%	<b>75,70%</b>
IR42 Proporzione dei proventi da ricerche commissionate, trasferimento tecnologico e da finanziamenti competitivi sul totale dei proventi	0,052	10%	PRO3 – bilancio consuntivo	0,055	<b>0,106</b>
ITM12 % di risposte positive in test di rilevazione della soddisfazione dei partecipanti	ND	10%	Applicativo interno di CRM	70%	<b>90%</b>
				<b>2024/2025</b>	
ITM31 Numero di ore di attività didattica erogate nel contesto del Polo Universitario Penitenziario	93	10%	DB locale	150	<b>240</b>
				<b>a.a.23/24, a.s. 2024</b>	
IINT21 Proporzione di CFU conseguiti all'estero dagli studenti	0,017	10%	ANS	0,026	<b>0,015</b>
				<b>2024</b>	
ISO24 Numero beni dismessi e donati per il riuso	12	10%	DB locale	25	<b>81</b>
ISO33 Numero eventi di public engagement organizzati in ambito di sviluppo sostenibile	7	10%	DB locale	40	<b>53</b>
IAMM11 Risultati complessivi dell'indagine di gradimento dei servizi	22,3%	10%	Applicativo interno di CRM (GP)	>= 25% di risposte pienamente positive	<b>15,6%</b>

Tabella 28 – Risultati indicatori per il valore pubblico

## 2.3 I risultati dei Progetti a finalità comune

Gli obiettivi d’Area e di Struttura possono essere collegati ad una “*finalità comune*”, individuata dal Direttore Generale sulla base degli indirizzi strategici ricevuti dalla Governance, laddove vedano il coinvolgimento di più strutture, ciascuna chiamata a concorrere con il proprio specifico contributo. La finalità comune si realizza sulla base di un **progetto unitario**, di norma pluriennale, con attori, fasi e tempi ben definiti a cui sono associati obiettivi di area e di struttura, tra loro dipendenti o collegati, finalizzati a realizzare una mappatura integrata e a ottimizzare una serie di processi attraverso una metodologia comune che interessa non solo le Aree dirigenziali ma anche i Dipartimenti e Centri dell’Ateneo. I risultati dei progetti a finalità comune non impattano in modo diretto sulla performance del personale dirigente e tecnico amministrativo. Attraverso il coordinamento centralizzato di tali progetti, l’Ateneo realizza finalità trasversali di particolare rilevanza strategica.

Nel PIAO 2024-2024 sono stati definiti quattro progetti a finalità comune:

- **Mappatura e ottimizzazione dei processi;**
- **Biblioteche aperte nel weekend;**
- **Ricognizione inventariale decennale;**
- **Riqualificazione e messa in sicurezza degli spazi per l’utenza interna ed esterna.**

I progetti non conclusi nel 2024 sono stati riconfermati e ridefiniti, in coerenza alla nuova strategia del PSA 2025-2030 (v. § 2.2.2 La Finalità comune - PIAO 2025-2027).

Si sintetizzano di seguito i principali risultati dei progetti a finalità comune.

Progetto a finalità comune “MAPPATURA E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI”
<b>Obiettivo strategico:</b> AMM1 – Sviluppare l’innovazione, la digitalizzazione e il miglioramento dei processi amministrativi
<b>Motivazione:</b> la mappatura integrata dei processi è finalizzata all’ottimizzazione degli stessi attraverso la semplificazione e riduzione di fasi e procedimenti, anche attraverso la <b>digitalizzazione</b> , che, nel PSA 2025 – 2030, assume il ruolo di leva strategica verso l’innovazione e l’efficientamento dei processi. L’azione amministrativa deve diventare più efficiente per affrontare meglio le numerose sfide provenienti dall’evoluzione del contesto interno ed esterno all’Ateneo con benefici per il bilancio di Ateneo e la sostenibilità digitale. La digitalizzazione, promossa anche dall’art.6 del D.L. 80/2001, ed esplicitata nel DPCM n.132/2022 che definisce il contenuto del PIAO, rappresenta uno degli obiettivi a rilevanza strategica del Piano triennale per la transizione digitale 2025 – 2027, introdotto per la prima volta dall’Ateneo e assorbito nel PIAO 2025-2027.
<b>Responsabilità:</b> Direttore Generale o suo delegato
<b>Project Manager:</b> Dirigente dell’Area Ricerca e dell’Ufficio di Management
<b>Strutture coinvolte:</b> tutto l’Ateneo e, in particolare, le Aree dirigenziali e i dipartimenti, sono coinvolti nel progetto di mappatura e ottimizzazione dei processi. A livello di performance sono assegnati obiettivi operativi di Area e di Struttura non apicale.
<b>Budget a disposizione:</b> € 0
<b>Durata:</b> la durata del progetto proseguirà fino al 2027, collegandosi al PSA 2025 – 2030 e, in particolare, all’obiettivo strategico PPR2 – Innovare e digitalizzare i processi per un’amministrazione moderna e adeguata ai tempi e alle esigenze degli utenti
<b>Relazione sulle attività svolte:</b>

Le fasi del progetto sono state realizzate coerentemente con le tempistiche programmate.

- Determina direttoriale n. 313/2024, prot. 43567 del 9/02/2024: nomina del project manager e costituzione del gruppo di lavoro di coordinamento per la mappatura e ottimizzazione dei processi amministrativi;
- Determina direttoriale n. 322/2024, prot. 44499 del 09/02/2024 costituzione dei seguenti 4 gruppi di sperimentazione relativi ai quattro processi pilota con valenza prioritaria:
  - gruppo di lavoro processo Conto terzi;
  - gruppo di lavoro processo di Reclutamento docenti a contratto;
  - gruppo di lavoro processo Immatricolazioni;
  - gruppo di lavoro processo Acquisti sotto soglia.

L'attività di mappatura e ottimizzazione dei processi si sono svolte mediante incontri, sia in presenza che on line, con i gruppi di lavoro attraverso, in linea generale, tre fasi: la fase di analisi sistematica dei processi "as is" attraverso la compilazione di matrici e trasposizione grafica (tramite applicativo Visio), analisi critica dei flussi finalizzata a una razionalizzazione delle matrici e alla ridefinizione dei processi "to be" per renderli più efficienti attraverso l'ottimizzazione e digitalizzazione di fasi e procedure, trasposizione grafica delle matrici "to be", eventuale revisione di regolamenti e modifiche organizzative o al funzionigramma.

I lavori di mappatura e ottimizzazione dei processi hanno condotto a un "cambio" di approccio e a un'evoluzione della gestione del progetto a finalità comune "Mappatura e ottimizzazione dei processi", rispetto alle fasi definite nel PIAO, evidenziando l'opportunità di procedere parallelamente alla mappatura e ottimizzazione di tutti i processi previsti per l'anno 2024.

L'Amministrazione, nei primi mesi dell'anno, ha dato seguito ad alcune prime revisioni dell'assetto organizzativo, con l'intento di ottimizzare parte dei sottoprocessi collegati ai progetti pilota. Si è evidenziata, di conseguenza, la necessità di uno slittamento delle scadenze intermedie degli obiettivi connessi al 31/12/2024, approvato con delibera CdA n.281 del 27 giugno 2024. Le fasi di mappatura e ottimizzazione dei quattro processi pilota hanno determinato non solo importanti modifiche alla struttura organizzativa e al funzionigramma, ma anche la necessità di procedere alla revisione di regolamenti e alla mappatura e ottimizzazione di ulteriori processi collegati (Internazionalizzazione e mobilità, gestione e rendicontazione dei progetti PNRR (bandi a cascata e alla rendicontazione), ordini libri delle Biblioteche), impegnando soprattutto il gruppo di supporto tecnico al progetto. La fase di digitalizzazione, per i processi in cui si è resa necessaria, è stata gestita in modo parallelo alla fase generale di ottimizzazione dei processi, garantendo il rispetto delle tempistiche al 31/12/2024.

**Obiettivi operativi 2024: n. 34 obiettivi operativi** (di cui n.7 obiettivi d'Area; n.14 obiettivi collegati a ob. Area; n. 13 obiettivi di struttura non collegati ad Area dirigenziale).

**Relazione sui risultati conseguiti**

PROCESSO	OUTPUT
<b>Immatricolazioni</b>	Principale output finale dei lavori è stata la stesura della Procedura che riporta - in modo analitico e sistematico - l'analisi svolta relativamente ai processi di immatricolazione. Come secondo output di progetto si è ottenuta l'ottimizzazione del processo di Immatricolazione per Lauree Magistrali a Libero Accesso. Si è impostata una nuova e unica procedura per le Immatricolazioni Lauree Magistrali a Libero Accesso mediante l'utilizzo ottimizzato dei concorsi ESSE3 per la valutazione dei requisiti di accesso per tutti i CdLM ad accesso libero. Tale processo è stato approvato dal Senato Accademico nella seduta di luglio 2024 ed è stato già attivato per le immatricolazioni dell'AA 2025/2026.
<b>Reclutamento di docenza</b>	Principale output finale dei lavori è stata la stesura della procedura, riportante - in modo analitico e sistematico - l'analisi svolta relativamente ai processi della gestione dei docenti a contratto. Tramite l'analisi dei flussi, e della procedura, è stato poi possibile

	avviare la seconda fase di ottimizzazione dei processi per semplificare e razionalizzare le attività di reclutamento, ponendo un focus specifico sul processo di digitalizzazione del medesimo.
<b>Conto terzi, per consulenze, ricerche o prestazioni a tariffario</b>	<p>Il risultato del lavoro è stato un importante cambiamento delle procedure amministrative legate al “conto terzi”. Tra i principali output si segnalano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attivazione della UO Contratti e convenzioni dal 01.10.2024;</li> <li>• nuovo Regolamento sulla disciplina delle attività di ricerca, consulenza, didattica e alta formazione eseguite dall'Università degli Studi di Parma a fronte di contratti o accordi con soggetti terzi;</li> <li>• attivazione IRIS AP contratti;</li> <li>• attivazione nuovo processo contro terzi.</li> </ul> <p>Tali risultati comportano rapidità nell'istruttoria, una maggiore specializzazione e attenzione nella materia contrattuale, snelliscono notevolmente l'iter di stipula e garantiscono la piena tracciabilità dei dati e delle informazioni.</p>
<b>Acquisti sotto soglia</b>	Dopo aver mappato il processo di acquisto si è proceduto ad ottimizzare alcune configurazioni dell'applicativo u-buy - Cineca. La fase di ottimizzazione ha seguito l'attuazione della riorganizzazione e l'entrata in vigore del nuovo Regolamento di Amministrazione Finanza e Contabilità.
<b>Tirocinio curricolare</b>	<p>La mappatura ha riguardato i tirocini curricolari gestiti in modalità on-line (Esse3) e cartacea. A seguito della mappatura del processo, sono state attuate le seguenti azioni di miglioramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sperimentazione della riduzione a 9 giorni delle tempistiche di attivazione dei tirocini curricolari;</li> <li>• Realizzazione di due report per estrarre “elenco convenzioni con enti stranieri” ed “elenco convenzioni per tirocinio italiani”;</li> <li>• Miglioramento dei report del “cruscotto tirocini”;</li> <li>• Miglioramento dell'interfaccia Esse3 rivolta agli enti ospitanti;</li> <li>• Aggiornamento e semplificazione della linea guida per attivazione dei tirocini on-line, rivolta agli enti ospitanti;</li> <li>• Realizzazione di un modello di una pagina web “Tirocini”;</li> <li>• Realizzazione della procedura per i tirocini curricolari abilitanti per il corso di laurea in psicologia LM-51. I Corsi di Studio ad Orientamento professionalizzante (Classi L-PO) seguono la procedura di attivazione dei tirocini in modalità on-line (Esse3);</li> <li>• Realizzazione procedura per la digitalizzazione dei tirocini curricolari dei master in ambito sanitario.</li> </ul>
<b>Reclutamento PTA (2024-2025)</b>	<p>Per procedere efficacemente con la revisione del processo di assunzione dei contratti PTA si è proceduto alla mappatura completa del processo amministrativo che inizia con il concorso e termina con l'assunzione. Nello specifico la mappatura ha riguardato le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• approvazione richiesta struttura;</li> <li>• programmazione;</li> <li>• emanazione bando;</li> <li>• Svolgimento concorsuale;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stipula contratto.</li> </ul> <p>Alla luce di tale processo di mappatura il direttore generale ha avanzato la proposta di reingegnerizzare il processo mediante l'attivazione di una nuova Unità Organizzativa (UO Reclutamento) dedicata alla gestione e presidio dei processi di selezione e reclutamento del personale tecnico amministrativo, tecnologo, CEL, Dirigente, assegnisti di ricerca, borsisti di ricerca, collaboratori, incarichi professionali e occasioni.). Il nuovo assetto organizzativo e il relativo funzionigramma sono stati approvati con delibera CdA n.383 del 25 luglio 2024 con decorrenza dal 1° ottobre 2024. Nel corso del 2025 si procederà a digitalizzare la sottoscrizione dei contratti di reclutamento del PTA (Obiettivo PIAO 2025 PPR12_02a_2025) e alla mappatura del processo di reclutamento dei Borsisti di ricerca (Obiettivo PIAO 2025 PPR12_2025).</p>
<p><b>Segnalazione delle richieste di intervento per manutenzione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ordinaria;</li> <li>• straordinaria.</li> </ul>	<p>Dopo aver mappato i processi interno all'Area edilizia e infrastrutture, con trasposizione grafica dei flussi, è stata prodotta una proposta di miglioramento del flusso da implementarsi nel gestionale Infocad. Ulteriore proposta di miglioramento, in attuazione in tempi successivi, consiste nell'attivare un ambiente di condivisione dati (Common Data Environment) a cui, con privilegi differenti, possano accedere tutti gli attori del processo (Acquisti, Ragioneria, Edilizia,...) senza scambio via mail (o gestionali) di dati o documenti.</p> <p>La proposta di miglioramento più significativa riguarda l'eventuale attivazione della figura del Responsabile di Fase di affidamento (prevista dal Codice dei Contratti) che eviterebbe duplicazioni di attività tra Ufficio Area Acquisti e Area Edilizia e Infrastrutture.</p>
<p><b>Corsi di dottorato (2024-2025)</b></p>	<p>Nel corso del 2024 si è proceduto alla <b>mappatura del processo di gestione dei piani di studio</b> rispetto ai diversi attori che interagiscono nel processo (Dottorando, Collegio dei Docenti, Consiglio di Dipartimento, Direttore di Dipartimento, Manager Didattico, Tutor) all'interno dei Dipartimenti e attraverso gli uffici dell'Area didattica con particolare riferimento all'ufficio dottorati e i colleghi dello staff della UO Carriere. Si è preso in esame la creazione del piano degli studi del dottorando considerando, data l'assenza di un piano statutario, che lo stesso consta delle attività didattiche obbligatorie, da attività didattiche facoltative e da attività didattiche a scelta del dottorando che possono essere seguite sia all'interno del nostro Ateneo che presso altre strutture didattiche. Il piano di studi del dottorando costa inoltre dell'attività di ricerca, svolta all'interno dei gruppi di ricerca in cui il dottorando è inserito, e di periodi in impresa e presso enti e università di ricerca in Italia e all'estero.</p> <p>L'attività è stata di particolare interesse in quanto ha permesso di approfondire il processo e gli attori coinvolti al fine dell'adozione di uno specifico applicativo, prevista per il 2025. Nel 2025, con la partecipazione del Dipartimento di Matematica, si procederà alla mappatura del processo di gestione delle carriere dei dottorandi (obiettivi PIAO 2025 DID_PPR2_01e_2025 e PPR2_05_2025).</p> <p>Per migliorare la qualità del servizio dottorati nel 2024 sono stati altresì definiti i modelli tipo dei siti dei corsi di dottorato per tutte le tipologie di corso attive presso il nostro Ateneo.</p>

<b>Spin off</b>	La mappatura ha riguardato il processo di costituzione e rinnovo di società con la qualifica di spin off. La mappatura si è conclusa con la redazione di uno schema di flusso che riporta in modo dettagliato tutte le fasi di processo.
<b>Accreditamento Centri Rete alta tecnologia</b>	<p>A seguito della mappatura del processo di accreditamento regionale dei Centri, tenuto conto del nuovo Disciplinare (delibere regionali 1498 dell'8/07/2024 e 14419 del 12/07/2024), al fine di completare l'ottimizzazione del processo di accreditamento, sono state svolte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione del metodo di reperimento dei numerosi dati necessari all'accREDITamento e alla loro rielaborazione che si differenzia di Centro in Centro (ogni Centro si comporta in modo totalmente differente);</li> <li>• assegnazione alla UO Centri della competenza relativa alla predisposizione, somministrazione ed elaborazione dei dati della "customer satisfaction" relativa ai contratti commissionati da aziende, aspetto notevolmente attenzionato dagli auditor e dal comitato tecnico di ART-ER che valuta le domande di mantenimento e che ci è stato più volte segnalato negli audit e come raccomandazione, dal 2024.</li> </ul>
<b>Internazionalizzazione</b>	I lavori di mappatura hanno portato alla reingegnerizzazione delle funzioni di supporto ai processi di internazionalizzazione connessi allo sviluppo di accordi di collaborazione e scambio con atenei europei ed extraeuropei, al fine di promuovere l'immagine dell'Ateneo nel mondo e la gestione e il coordinamento delle reti internazionali e in particolare della rete EU Green e alla gestione della mobilità internazionale, accoglienza e supporto agli studenti internazionali, per favorire il pieno inserimento delle persone che entrano, a vario titolo e ruolo, a far parte della comunità universitaria. La reingegnerizzazione di tali processi ha portato a modifiche del nuovo assetto organizzativo e relativo funzionigramma. Con delibera CdA n.260 del 27 maggio 2024, con decorrenza dal 1° settembre 2024, è stata disattivata la UO Internalizzazione presso l'Area didattica e contestualmente sono state attivate le UO Relazioni Internazionali e EU Green presso la Direzione Generale e la UO Accoglienza, Mobilità e Studenti internazionali presso l'Area Didattica e Servizi agli studenti.
<b>Centro Accoglienza e Inclusione - CAI</b>	La mappatura delle attività del CAI ha impattato sul processo di revisione organizzativa e funzionigramma relativamente alle funzioni di accoglienza trasferite, dal 1° settembre 2024, alla UO Accoglienza, Mobilità e Studenti internazionali.

Progetto a finalità comune <b>"BIBLIOTECHE APERTE NEL WEEKEND"</b>
<b>Obiettivo strategico:</b> AMM4 – Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell'utente interno ed esterno
<b>Motivazione:</b> I recenti esiti dell'indagine di customer satisfaction hanno evidenziato una buona valutazione dei servizi bibliotecari di Ateneo ma allo stesso tempo l'esigenza, da parte degli studenti, di

ampliare gli orari di apertura con particolare riferimento al fine settimana. Il progetto mira quindi ad ampliare i giorni fruizione degli spazi bibliotecari al fine di soddisfare le esigenze di utenti e stakeholder.

**Responsabilità:** Dirigente Area Ricerca

**Strutture coinvolte:** L'Area Ricerca, con particolare riferimento alle biblioteche, la Direzione Generale e in particolare la U.O. Vigilanza e logistica. La realizzazione del progetto richiederà anche il coinvolgimento dell'Area Economico Finanziaria, soprattutto con riferimento alla fase di analisi e gestione costi.

**Budget a disposizione:** € 30.000 **Budget speso:** € 30.000

**Durata:** Il progetto "Biblioteche aperte nel week end" si ritiene **concluso nel 2024** con l'apertura nel week end della Biblioteca di Medicina e chirurgia e della Biblioteca di Economia. In via sperimentale nel 2024 è stato inoltre ampliato al venerdì pomeriggio l'orario di apertura della Biblioteca di Scienze e Tecnologie. Nel 2025 l'Ateneo, previa verifica dell'efficienza (sostenibilità economica) e dell'efficacia (soddisfazione utenti) di tali servizi, procederà al consolidamento delle iniziative avviate nel 2024. L'Ateneo, sulla base delle risorse disponibili, nel corso del 2025 valuterà anche ulteriori iniziative finalizzate a soddisfare le esigenze specifiche degli utenti del Campus.

**Obiettivi operativi:**

Il progetto Biblioteche aperte nel weekend si collega **all'obiettivo d'Area AMM4\_1\_2024 – Migliorare l'esperienza degli utenti del sistema bibliotecario d'Ateneo**. A tale obiettivo sono collegati n. 6 obiettivi di struttura:

- AMM4\_1a\_2024 Migliorare la conoscenza e l'uso delle risorse bibliografiche
- AMM4\_1b\_2024 Migliorare la conoscenza e l'uso delle risorse bibliografiche
- AMM4\_1c\_2024 Migliorare la conoscenza e l'uso delle risorse bibliografiche
- AMM4\_1d\_2024 Aprire le Biblioteche nel fine settimana
- AMM4\_1e\_2024 Aprire le Biblioteche nel fine settimana
- AMM4\_1f\_2024 Aprire le Biblioteche nel fine settimana

**Sintesi delle attività realizzate:**

Nel corso del 2024, al fine di ampliare gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche di Ateneo, sono stati realizzati i seguenti interventi:

- **Apertura nel fine settimana:** la Biblioteca di Medicina e Chirurgia e la Biblioteca di Economia, dal 02 marzo 2024, hanno esteso l'orario di apertura nel fine settimana (sabato e domenica), con orario 10:00-18:00, in base a un calendario concordato.
- **Ampliamento dell'orario serale:** la biblioteca di Medicina e Chirurgia dal 16 settembre 2024 ha ampliamento dell'orario serale feriale di apertura, regolato in base al numero massimo di ore in cui può restare acceso il riscaldamento (fino alle ore 23:00 o 24:00). La biblioteca Umanistica dei Paolotti ha ampliato in tutti i giorni feriali ha ampliato l'orario fino alle 20:00:
- **Ampliamento orari apertura:** la Biblioteca Centrale di Scienze e Tecnologie ha esteso l'apertura al venerdì pomeriggio.

**Efficacia dei risultati raggiunti:**

Gli interventi sopra elencati hanno consentito di aumentare l'accessibilità delle biblioteche, come testimoniato dal monitoraggio degli accessi alle biblioteche nelle fasce di ampliamento degli orari.

Biblioteca	Presenze	Giorni apertura
Medicina e Chirurgia	+8.215 nei weekend +598 orario serale 22:00-24:00** +684 orario serale h.22:00-23:00**	+68 gg weekend* +26 gg (*) +43 gg (**)
Economia	+9.114 nei weekend (eccetto Sett e Ott°)	+48 gg we di apertura
Scienze e Tecnologie	+100 al venerdì pom ***	n. 15 venerdì pom. ***

\*Dal 02/03/2024 al 15/12/2024

\*\*Dal 16/9/2024 al 21/10/2024

\*\* dal 16/9/2024 al 21/10/2024

\*\*\* dal 21/10/2024 al 20/12/2024

\*\*\*\* dal 06/9/2024 al 20/12/2024

° a causa di un graved disfunzionamento dei tornelli non è stato possibile rilevare le presenze dei mesi settembre e ottobre

Sulla base dei risultati del monitoraggio del gradimento dell'iniziativa manifestato dagli studenti, si è deciso di proseguire l'apertura nei weekend delle biblioteche di Medicina e Chirurgia e di Economia anche nel 2025.

**Risultato al 31/12/2024:** Gli obiettivi operativi collegati al progetto a finalità comune "Biblioteche aperte nel weekend", sulla base delle attività rendicontate sono stati raggiunti al 100%

Progetto a finalità comune  
**"RICOGNIZIONE INVENTARIALE DECENNALE"**

**Obiettivo strategico:** AMM6 – sostenere la trasformazione digitale per definire nuove opportunità di evoluzione PPR2 – Innovare e digitalizzare i processi per un'amministrazione moderna e adeguata ai tempi e alle esigenze degli utenti. Il progetto "Ricognizione inventariale decennale PPR3- Rafforzare le dotazioni edilizie ed infrastrutturali dell'Ateneo e PPR4- Migliorare e sistematizzare l'attività di pianificazione, programmazione e controllo.

**Motivazione:** L'art. 31, comma 9, del D.l. 129/2018, impone la ricognizione dei beni con cadenza quinquennale e almeno ogni dieci anni provvedere il rinnovo degli inventari dei beni posseduti. Inoltre, il processo di armonizzazione contabile presso la Pubblica Amministrazione (D.lgs. 118/2011) impone a tutti gli Enti di avere una corretta gestione della Contabilità Economico Patrimoniale, che necessariamente presuppone una presa di coscienza concreta del proprio patrimonio, sia sotto l'aspetto fisico che economico. Per poter applicare una corretta gestione economico-patrimoniale, in sostanza, è indispensabile un inventario effettivamente descrittivo dei cespiti posseduti, dettagliato nei contenuti ed aggiornato al reale valore dei beni. Si rende pertanto necessario aggiornare, dato il considerevole lasso di tempo trascorso dall'ultima ricognizione, la situazione dell'inventario di Ateneo, ad eccezione dei beni librari, al fine di determinare la consistenza complessiva dei beni in termini fisici (di quantità) e contabili (di valore), ad una determinata data, con riferimento a tutto l'Ateneo, ovvero ad un determinato consignatario/sub consignatario, anche ai fini anagrafico descrittivi e della conservazione. L'utilizzo della tecnologia RFID per la ricognizione inventariale permetterà all'Ateneo di semplificare in modo importante tutte le operazioni di localizzazione, registrazione e di logistica dei beni mobili di Ateneo

**Responsabilità:** Dirigente Area Economico finanziaria

**Strutture coinvolte:** Area Economico finanziaria, Dipartimenti e Centri

**Budget a disposizione:** € 4.000 **Budget speso:** € 4.000

**Durata:** 2023-2024-2025. Nel 2024 sono proseguite le attività iniziate nel 2023. Il progetto dovrebbe concludersi nel 2025.

**Obiettivi operativi:**

Il progetto "Ricognizione inventariale decennale" si realizza attraverso **n. 16 obiettivi operativi**. Nello specifico attraverso un obiettivo d'Area: AMM6\_1\_2024 - Rinnovare l'inventario dei beni mobili di Ateneo con l'utilizzo di tecnologie digitali innovative, un obiettivo di struttura collegato all'obiettivo d'Area: AMM6.1.2\_2023 - Gestire le fasi di controllo dei beni in inventario, nuovo re-inventariamento ed etichettatura RFID e n. 14 obiettivi operativi assegnati alle dieci strutture dipartimentali (v. tabella riportata nella sintesi dei risultati ricognizione patrimonio dipartimentale).

**Sintesi delle attività realizzate:** Le attività erano iniziate nel 2023 con l'individuazione del fornitore delle tecnologie digitali innovative. Le nuove attrezzature (stampanti e terminali mobili) sono state installate ed è stata effettuata la formazione per l'utilizzo. Con decreto rettorale è stato individuato il gruppo di lavoro che è stato istruito relativamente alla procedura di lavoro per lo svolgimento delle attività di ricognizione. I Gruppi di lavoro hanno eseguito le operazioni di ricognizione presso la Sede Centrale e San Francesco attaccando nel 2023 complessivamente n. 5.189 etichette che, su un ammontare di n. 10.251 beni mobili, rappresentano il 50,6% dei beni mobili. Nel corso del 2024 sono stati rilevati problemi con le etichette. Allo stato attuale sono state attaccate ulteriori 3.215 etichette, arrivando a una copertura dell'81,99%. Si prevede di completare l'etichettatura con la formalizzazione della situazione patrimoniale entro il 30 settembre 2025. A livello dipartimentale la ricognizione inventariale è stata coordinata dalla Area Economico-finanziaria che ha fornito anche la formazione iniziale per la revisione e l'aggiornamento dell'inventario fisico e digitale dei beni mobili. I dipartimenti hanno quindi proceduto alle attività di ricognizione, inclusa la mappatura iniziale dei beni esistenti, la verifica dell'inventario precedente e alla inventariazione capillare mediante database e etichettatura.

Di seguito lo stato di inventariazione da parte dei dipartimenti:

Obiettivo operativo	Dipartimento	% ricognizione inventariale
AMM6.1.2a_2023 AMM6.1.2d_2023	Dip. Scienze matematiche, fisiche e informatiche	95%
AMM6.1.2b_2023	Dip. Scienze degli Alimenti e del Farmaco - Ambito Tecnico Dip. Sc. degli Alimenti e del Farm	50%
AMM6.1.2c_2023 AMM6_3_2024	Dip. Scienze Medico-Veterinarie	100%
AMM6.1.2e_2023	Dip. Scienze Economiche e Aziendali	70%
AMM6.1.2f_2023 AMM6_2_2024	Dip. Sc. Chimiche, Vita e Sostenibilità Amb.le	70%
AMM6.1.2g_2023	Dip. Medicina e Chirurgia	50%
AMM6.1.2h_2023 AMM6.1.2n_2023	Dip. Ingegneria e Architettura	50%
AMM6.1.2i_2023	Dip. Giurisprudenza, Studi Politici e Internaz.li	50%
AMM6.1.2l_2023	Dip. Discipl. Umanistiche, Sociali e Imprese Cult.	35%
AMM6_14_2024	Dip. Ingegneria Sist. e Tec. - DISTI	100%

**Risultato al 31/12/2024:** 81,99% dei beni dell'amministrazione Centrale e circa il 67% del patrimonio dipartimentale. Il progetto a finalità comune "Ricognizione inventariale decennale" si concluderà nel 2025 (v. PIAO 2025).

Si riepilogano di seguito i benefici e l'impatto della ricognizione inventariale:

- Maggiore trasparenza e facilità di accesso ai dati patrimoniali;
- Razionalizzazione delle risorse attraverso l'individuazione di beni dismessi o obsoleti.
- Ottimizzazione dei tempi e dei costi legati alla gestione dell'inventario;
- Contributo concreto alla transizione digitale e alla sostenibilità dei processi amministrativi.

<p>Progetto a finalità comune</p> <p><b>“RIQUALIFICAZIONE E MESSA IN SICUREZZA DEGLI SPAZI PER L’UTENZA INTERNA ED ESTERNA”</b></p>
<p><b>Obiettivo strategico:</b> AMM4 – Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell’utente interno ed esterno; AMM5 – Promuovere la transizione verso una cultura integrata della sicurezza; TM2 Valorizzare il patrimonio storico</p>
<p><b>Motivazione:</b> Il patrimonio edilizio dell’Ateneo è costituito da edifici realizzati in epoche diverse, non integralmente conformi agli attuali standard di sicurezza e non sempre rispondenti alle moderne esigenze della ricerca sperimentale. Il presente progetto nasce dagli obiettivi comuni in materia di <b>edilizia universitaria</b> e di <b>sicurezza dei luoghi di lavoro</b> e si concentra sulla necessità di adeguamento degli edifici universitari, con particolare riferimento alla sicurezza strutturale, antincendio e degli impianti tecnologici. Gli adeguamenti delle infrastrutture audiovisive e multimediali per la didattica in presenza e a distanza, finalizzati a garantire il continuo miglioramento dei servizi digitali offerti alla comunità accademica, vengono realizzati nel rispetto delle normative in materia di sicurezza.</p>
<p><b>Responsabilità:</b> Dirigente Area Edilizia e Infrastrutture</p>
<p><b>Strutture coinvolte:</b> Area Edilizia e Infrastrutture, Direzione Generale</p>
<p><b>Budget a disposizione:</b> € 30.069.000</p>
<p><b>Durata:</b> 2024 – 2026</p>
<p><b>Obiettivi operativi:</b> per la realizzazione del progetto nel 2024 si è collegata a 10 obiettivi operativi, di cui tre obiettivi d’Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● AMM4_2_2024 - Prosecuzione del programma di messa a norma degli edifici con riferimento al rischio sismico e antincendio,</li> <li>● TM2.4.1_2022 Recuperare immobili storici per le esigenze residenziali, didattiche e culturali delle studentesse e degli studenti di pregio per le esigenze residenziali, didattiche e culturali delle studentesse e degli studenti con particolare riferimento al Complesso di S. Francesco,</li> <li>● TM2.1.1_2022-Ristrutturare l’Orto Botanico,</li> <li>● AMM6_8_2024-Adeguare le infrastrutture audiovisive e multimediali pe la didattica in presenza e a distanza)</li> </ul> <p>e quattro obiettivi operativi collegati e funzionali alla realizzazione degli obiettivi d’Area e n. 2 obiettivi operativi, non collegati ad obiettivi d’Area e relativi all’implementazione dei processi valutazione dei rischi (AMM5.1.2_2022) e allo sviluppo del sistema di gestione per la sicurezza del lavoro (SGDL) di Ateneo secondo gli indirizzi internazionali UNI iso 45001: 2018 ed i principi comuni indicati dall’art. 30 del D.Lgs. 81/08 che hanno coinvolto anche alcune strutture dipartimentali.</p>
<p><b>Sintesi delle attività realizzate:</b> Il progetto “riqualificazione e messa in sicurezza degli spazi per l’utenza interna ed esterna” ha riguardato quattro ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Ambito:</b> Messa a norma degli edifici per il rischio sismico e antincendio. <b>Attività realizzate:</b> Nel corso del 2024 è proseguito il programma di messa a norma degli edifici universitari. In particolare, è proseguito e si è concluso l’intervento su ingegneria didattica (plesso di Ingegneria corpo B). I lavori di adeguamento alla normativa antincendio del “Paolotti” sono sostanzialmente conclusi a meno dell’archivio del dipartimento delle discipline umanistiche per motivi organizzativi del dipartimento. Sono inoltre stati redatti cinque progetti esecutivi di adeguamento normativo sismico (plesso di Matematica e Fisica) e antincendio (plesso di fisica, Ingegneria didattica ed Economia).</li> <li>● <b>Ambito:</b> Ristrutturazione dell’Orto botanico. <b>Attività realizzate:</b> Il progetto esecutivo relativo alle componenti edili, redatto a cura dell’impresa appaltatrice, è stato approvato dalla Soprintendenza e si è conclusa positivamente la procedura di verifica da parte dell’ente esterno incaricato permettendone quindi l’approvazione da parte dell’Ateneo. Sono comunque iniziate alcune lavorazioni. I lavori di riqualificazione del giardino storico sono proseguiti con celerità nel corso dell’anno, mentre le attività di restauro concordate con la Soprintendenza non sono potute iniziare</li> </ul>

causa le basse temperature invernali e dell'andamento meteorologico. Ad oggi rimangono da completare le attività di restauro previste oltre a lavori di completamento della serra, mentre tutte le altre lavorazioni di riqualificazione del giardino storico e sulla parte vegetale sono terminate.

- **Ambito:** Adeguamento delle infrastrutture audiovisive e multimediali. **Attività realizzate:** Nel corso del 2024 sono state seguite due linee d'azione:
  - Il rinnovo e il potenziamento dell'infrastruttura wifi di Ateneo per gli studenti, mediante l'installazione di 4 nuovi controller in produzione con segmentazione della gestione in più sedi e di nuovi Access Point nella nuova infrastruttura in cloud;
  - L'adeguamento delle strutture audio video: Nell'ambito del progetto, iniziato nel 2020, di modifica e omogeneizzazione degli impianti audio video delle aule di Ateneo, è stato completato l'allestimento delle aule dei Plessi D'Azeglio/Kennedy, Via Gramsci e Via Volturmo. Complessivamente sono stati installati nelle 250 aule dell'Ateneo, oggetto dell'intervento, 2.000 dispositivi di cui oltre il 60% collegati alla rete domotica appositamente predisposta.
- **Ambito:** Sicurezza e prevenzione sul lavoro. **Attività realizzate:** Sono stati pubblicati i documenti valutazione dei rischi per il Dipartimento di Medicina e Chirurgia, per il Dipartimento di Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale (SCVSA) e per il Palazzo Centrale di Ateneo. Si è proceduto alla revisione sostanziale del documento "SG\_01\_05 Regola tecnica per l'utilizzo di liquidi criogenici nei Dipartimenti e Centri dell'Università degli Studi di Parma [REV.01 – ottobre 2024]".

**Risultato al 31/12/2024:** il risultato del progetto è strettamente connesso ai risultati dei singoli obiettivi operativi i cui target, con riferimento agli interventi edilizi, sono collegati ai SAL (Stati Avanzamento Lavori) dei progetti esecutivi dei singoli interventi. I target sono stati rispettati sia con riferimento alle tempistiche che al budget.

## 2.4 Efficacia ed efficienza dei servizi amministrativi

Il processo di rafforzamento della capacità amministrativa, funzionale al miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza e pertanto alla produzione di valore pubblico, viene perseguito dall'Ateneo mediante l'aumento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa e attraverso l'ottimizzazione, la semplificazione e la digitalizzazione dei processi organizzativi e dei servizi offerti all'utenza.

La circolare sugli indicatori comuni relativi alle funzioni di supporto svolte dalle pubbliche amministrazioni, adottata dal Ministro per la Pubblica Amministrazione il 30 dicembre 2019, esplicita che gli indicatori proposti possono essere sicuramente utilizzati per la misurazione dell'efficacia, dell'efficienza e dello stato delle risorse della performance organizzativa. I risultati relativi all'annualità 2024 sono riportati nell'**allegato 5 – Indicatori comuni di performance individuati dal Dipartimento della Funzione Pubblica con la circolare n. 2/2019.**

Nel PIAO 2024 gli obiettivi operativi sono stati classificati anche in base a 6 dimensioni oggetto di programmazione: Accessibilità e salute infrastrutturale, Semplificazione-efficienza-efficacia-economicità-digitalizzazione- anticorruzione e trasparenza; Valorizzazione delle risorse umane e welfare, Pari opportunità ed equilibrio di genere; Sviluppo sostenibile; Valore pubblico (Didattica-Ricerca-TM-Internazionalizzazione-AQ). Alcuni obiettivi operativi, in quanto attinenti a più dimensioni, sono qualificati come multidimensionali. La dimensione "Semplificazione-efficienza-efficacia-economicità- digitalizzazione- anticorruzione e trasparenza", è stata associata a ben 118 obiettivi operativi, su un totale di 203 obiettivi; funzionali, prevalentemente, alla realizzazione degli obiettivi strategici trasversali AMM1 "Sviluppare l'innovazione, la digitalizzazione e il miglioramento dei processi amministrativi" e AMM6 "Sostenere la trasformazione digitale per definire nuove opportunità di evoluzione" come esplicitato nella tabella che segue:

<b>Dimensione</b>	
<b>Semplificazione-efficienza-efficacia-economicità- digitalizzazione- anticorruzione e trasparenza</b>	
<b>Obiettivo strategico</b>	<b>n. obiettivi operativi</b>
AMM1 - Sviluppare l'innovazione, la digitalizzazione e il miglioramento dei processi amministrativi	54
AMM2 - Valorizzare le risorse umane, promuovere una maggiore diffusione e il miglioramento della cultura della valutazione	3
AMM3 - Potenziare la visibilità di Ateneo	3
AMM4 - Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell'utente interno ed esterno	8
AMM6 - Sostenere la trasformazione digitale per definire nuove opportunità di evoluzione	39
FUNZ - Obiettivi operativi non direttamente correlati a obiettivi strategici	5
R4 - Valorizzare il capitale umano esistente e migliorare i processi amministrativi per la ricerca	5
RPCT1 - Diffondere la cultura della legalità e della trasparenza	1
<b>Totale</b>	<b>118</b>

Tabella 29 – Numero di obiettivi operativi per dimensione Semplificazione-efficienza-efficacia

Gli obiettivi operativi collegati agli obiettivi strategici AMM1 e AMM6 che hanno preso particolare impulso dal progetto a finalità comune “Mappatura e ottimizzazione dei processi” e “Ricognizione inventariale decennale”.

Per una lettura dei risultati dettagliati degli obiettivi si rimanda all'[allegato 3 – Risultati degli obiettivi operativi raggruppati per ambiti strategici – anno 2024](#).

Per un approfondimento sul miglioramento dell'efficienza dei servizi amministrativi mediante la digitalizzazione di processi o procedure mediante utilizzo di nuovi applicativi o nuove piattaforme, si rinvia al paragrafo 2.3 “I risultati dei Progetti a finalità comune” e 2.4.1 “Digitalizzazione”.

Il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi amministrativi è perseguito anche attraverso gli obiettivi di valutazione partecipativa (AQ4\_1a\_VP\_2024, AQ4\_1b\_VP\_2024), per il cui approfondimento si rimanda al paragrafo 2.4.2 “I risultati del progetto di valutazione partecipativa”, attraverso il monitoraggio degli standard di qualità della Carta dei servizi di Ateneo (§2.4.3 Carta dei servizi) e attraverso la ricerca di un rapporto con l'utenza sempre più orientato al dialogo e all'ascolto mediante l'erogazione di indagini di customer satisfaction mirate e il widget “Parla con noi” accessibile dalla pagina web di Ateneo.

### 2.4.1 Digitalizzazione

In continuità con le risultanze emerse nel 2023 (necessità di gestione coordinata e coinvolgimento di utenti e stakeholder), nel corso del 2024 è stata implementata la mappatura integrata di seguenti quattro processi, già illustrati al paragrafo 2.3:

- a) Conto terzi
- b) Reclutamento docenti a contratto
- c) Immatricolazioni
- d) Acquisti sottosoglia.

È stata, inoltre, avviata l'attività di digitalizzazione dei processi reingegnerizzati, applicando criteri di interoperabilità di dati e applicazioni e nella prospettiva dell'utente, cioè individuando opportune modalità di definizione del processo digitalizzato e cercando di conciliare le diverse esigenze degli utenti.

Tuttavia, pur nel raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione, per una transizione digitale efficace ed efficiente si confermano alcuni punti di attenzione di cui si è tenuto conto nel ciclo di pianificazione 2025 - 2027, in particolare:

- necessità di una gestione coordinata delle iniziative progettuali di digitalizzazione;
- coinvolgimento di utenti e stakeholder nei progetti di digitalizzazione, per assicurare l'adeguatezza delle funzionalità software e la gestione ordinaria del processo digitalizzato al termine dell'iniziativa progettuale;
- Interoperabilità dei sistemi applicativi.

## 2.4.2 I risultati del progetto di valutazione partecipativa

Nel 2024, in attesa delle revisioni al [Progetto di Valutazione Partecipativa](#) (all.2 al SMVP anno 2022), si è ritenuto che l'obiettivo operativo promosso dal **Centro Universitario di Odontoiatria**, relativo all'implementazione di un questionario di "patient satisfaction", identificato dalla sigla VP inserita nella codifica, da realizzarsi con il coinvolgimento attivo di "pazienti" dei servizi clinici, pur non riguardando la "revisione" complessiva del servizio, potesse comunque rientrare nella fattispecie degli obiettivi a valutazione partecipativa. Nella tabella che segue sono descritte le attività svolte per la realizzazione dell'obiettivo "Innovare i servizi: dalla patient satisfaction al patient reported outcome", assegnato all'ambito amministrativo e all'ambito tecnico del Centro Universitario di Odontoiatria attraverso gli obiettivi operativi AQ4\_1a\_VP\_2024 e AQ4\_1b\_VP\_2024.

<b>Progetto di valutazione partecipativa</b>	
<b>Innovare i servizi: dalla patient satisfaction al patient reported outcome</b>	
<b>Motivazione:</b> l'attività di rilevazione della patient satisfaction rappresenta, per il Centro, una attività ad elevato valore strategico in quanto la stessa costituisce un indicatore diretto della qualità percepita delle cure ricevute, influenzando vari aspetti del percorso di terapia odontoiatrica finanche i risultati clinici complessivi. Essa consente, inoltre, di evidenziare eventuali criticità su aspetti e modalità organizzative dei processi posti in essere in area clinica ed in area amministrativo-contabile.	
<b>Strumenti:</b> Lo strumento di rilevazione eletto è stato il questionario, diffuso, inizialmente, esclusivamente ai pazienti del reparto di protesi (reparto pilota) del progetto.	
Codice obiettivo	Descrizione obiettivo
<b>AQ4_1a_VP_2024</b>	Progettare e somministrare un questionario che consenta di approcciare ad una logica di co-design del servizio erogato attraverso il passaggio dalla <i>patient satisfaction</i> al <i>patient reported outcome</i>
<b>AQ4_1b_VP_2024</b>	Somministrare e monitorare la diffusione di un questionario che consenta di approcciare ad una logica di co-design del servizio erogato attraverso il passaggio dalla <i>patient satisfaction</i> al <i>patient reported outcome</i>
<b>Risultati</b>	
La progettazione del questionario, somministrato manualmente, è stata effettuata partendo dal questionario depositato, in compliance al RGAU n. 08, in fase di autorizzazione sanitaria da parte dei competenti organi regionali. Si è proceduto ad una revisione dello stesso, focalizzando l'attenzione su quattro ambiti di analisi introdotti dalla richiesta, al paziente valutatore, di indicare le proprie informazioni generali in modo da poter stratificare l'outcome del lavoro svolto per fascia di età, genere e titolo di studio. Gli ambiti indagati sono stati: accoglienza, ambienti del centro, amministrazione, percorso terapeutico. Per ogni ambito sono stati individuati degli item del servizio declinati su cinque livelli di gradimento (da "molto soddisfatto" a "per niente soddisfatto"), incentrando la rilevazione su concetti qualitativi e non quantitativi. Nella stesura del questionario il Centro di Odontoiatria si è avvalso del supporto del Gruppo di lavoro per il Sistema Integrato delle Customer Satisfaction di Ateneo.	

Nell'anno 2025, l'iniziativa sarà estesa a tutte le specialità odontoiatriche offerte dal Centro (Protesi, Ortodonzia, Patologia Orale, Implantologia) e verrà avviato il processo di re-engineering delle attività caratterizzanti l'erogazione dell'assistenza odontoiatrica.

### 2.4.3 Carta dei servizi

L'“Aggiornamento della Carta dei servizi e l'adozione del Catalogo dei servizi interni” rappresenta un'azione strategica finalizzata allo sviluppo dell'innovazione, della digitalizzazione e per il miglioramento dei processi amministrativi (obiettivo strategico AMM1).

Attraverso la pubblicazione della [Carta dei servizi](#), l'Ateneo ha definito gli standard di qualità dei servizi che si impegna a garantire all'utenza esterna, in una logica di continuo miglioramento della performance e di soddisfazione percepita. Complessivamente la Carta dei Servizi Unipr edizione 2024 considera **39 servizi (40 a seguito dell'aggiornamento 2024, con integrazione del servizio “progetto CODA e IDEA”)** rilevanti per l'utenza esterna, ricompresi in **31 categorie di servizio**, a loro volta accorpate in **4 macro ambiti** (o aree) omogenei (Didattica e servizi agli studenti, Terza Missione, Biblioteche, Servizi Amministrativi). La natura composita di alcuni servizi, per oggetto o anche per diversità delle e degli utenti esterni destinatari, comporta che ai 40 servizi della Carta dei servizi corrispondano circa 50 “servizi specifici” (micro-servizi) a cui dovranno essere associate specifiche indagini di soddisfazione.

La Carta dei servizi rappresenta dunque un documento dinamico ed è pertanto oggetto di costante aggiornamento, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. In questo processo evolutivo l'Ateneo ritiene fondamentale il riscontro e la partecipazione dell'utenza e degli stakeholder, in modo da evitare logiche autoreferenziali.

L'Ateneo ha avviato le fasi di aggiornamento dell'edizione 2024 e di monitoraggio della carta dei servizi al 31/12/2024. L'aggiornamento è stato approvato dalla Commissione Pianificazione Performance e Qualità (CPPQ) in data 16 aprile 2025. Le **principali novità della Carta dei Servizi – edizione 2025** sono di seguito sintetizzate:

1. nuovi servizi (Polo per l'infanzia);
2. aggiornamento informazioni generali e variazione della struttura a seguito delle revisioni organizzative/funzionigramma (revisione contenuti e ridenominazione schede servizio ecc.);
3. maggiore evidenza ai singoli servizi e alle loro specificità, attraverso un maggior numero di schede, operando una distinzione tra servizi precedentemente accorpate in un'unica scheda per logiche organizzative;
4. perfezionamento degli standard di qualità al fine di rendere più trasparente e chiara la metodologia di misurazione.

	Edizione 2024	Edizione 2025
<b>MACRO AMBITI</b>	I servizi sono classificati in <b>4 Macro-ambiti</b> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Didattica e Servizi agli Studenti</li> <li>2. Terza Missione</li> <li>3. Biblioteche</li> <li>4. Servizi Amministrativi</li> </ol>	I servizi sono classificati in <b>3 Macro-ambiti</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servizi Agli Studenti</li> <li>2. Terza Missione e Impatto Sociale</li> <li>3. Servizi Amministrativi</li> </ol>

CATEGORIE DI SERVIZIO	n. 31 schede servizio	n. 34 schede servizio (5. Inclusione, 7. Servizi per la formazione degli insegnanti, 17. Polo per l'infanzia)
SCHEDE SERVIZIO	Complessivamente: 40	Complessivamente: n.44
SERVIZI OGGETTO DI MODIFICA	Mobilità studentesca	Supporto studenti internazionali Mobilità internazionale degli studenti
	Collaborazioni a tempo parziale e associazionismo studentesco	Collaborazioni a tempo parziale Associazionismo studentesco
	Progetti CORDA e IDEA	Progetto CORDA Progetto IDEA
	Accoglienza e Inclusione	Accoglienza e assistenza alloggio Inclusione
	Gestione delle carriere studenti dei corsi di formazione per gli insegnanti	Servizi per la formazione degli insegnanti

Tabella 30 – Struttura della carta dei servizi – confronto edizioni 2024 e 2025

I **risultati del monitoraggio degli standard di qualità**, sintetizzati nella tabella 31 sotto riportata, sono stati portati all'attenzione della Commissione Pianificazione Performance e Qualità (CPPQ) che ha rilevato il raggiungimento al 100% degli standard di qualità relativi all'accessibilità, tempestività e trasparenza. Per gli indicatori di efficacia (quantitativa e qualitativa) la CPPQ ha preso atto degli scostamenti e delle criticità rilevate dai responsabili/referenti dei servizi ai fini di future azioni correttive e di miglioramento. La principale **criticità**, rilevata dalla CPPQ, in fase di analisi dei risultati del monitoraggio riguarda la qualità degli indicatori sulla accessibilità, tempestività e trasparenza, poco sfidanti e non sempre misurabili in modo oggettivo (autoreferenzialità).

L'aggiornamento della Carta dei Servizi 2025, in cui si è recepito l'impatto delle modifiche alla struttura organizzativa e al funzionigramma sulle schede servizio, ha evidenziato le criticità dell'impianto cartaceo della Carta dei servizi, la cui struttura rigida e complessa, rende complesso e dispendioso, in termini temporali, il suo aggiornamento.

La riunione della CPPQ del 16 aprile 2025 è stata l'occasione per ascoltare gli utenti della carta dei servizi interni ed esterni della carta dei servizi, con particolare riferimento ai rappresentanti studenti, e l'occasione per una riflessione più ampia sul ruolo che l'Ateneo intende attribuire alla Carta dei servizi, in vista anche del progetto di digitalizzazione della carta dei servizi che ha preso avvio nel 2025. La Commissione e, in particolare, i vertici dell'Ateneo, hanno condiviso la necessità di valorizzare la Carta dei Servizi rendendola uno strumento "utile" agli utenti e, più specificatamente, agli studenti. Attualmente il documento è per lo più ignoto alla comunità studentesca, con una funzione più che altro adempimentale agli obblighi di trasparenza.

Il progetto di digitalizzazione della carta dei servizi potrà rappresentare l'occasione per ristrutturare il documento al fine di ottimizzarne l'utilità. Lo sviluppo di un sistema informativo dedicato, in particolare, consentirà:

- la realizzazione di un'impostazione grafica del documento dinamica e quindi maggiormente fruibile agli utenti (format digitale della carta specifica del servizio);
- la semplificazione e l'ottimizzazione dei processi di aggiornamento della Carta e monitoraggio degli standard di qualità,
- la riduzione delle tempistiche necessarie per le fasi di aggiornamento e monitoraggio standard qualità;
- l'aggiornamento tempestivo delle informazioni e pertanto una maggior qualità del documento;
- l'integrazione con altre informazioni utili al miglioramento dei servizi e dei processi sottesi agli stessi.

CARTA DEI SERVIZI UNIPR				% RAGGIUNGIMENTO STANDARD QUALITÀ RISPETTO AL VALORE PROGRAMMATO					CUSTOMER GP 2023 (media pesata)	CUSTOMER GP 2024 (media pesata)		
MACRO AMBITO	N°	CATEGORIA SERVIZI	C o d	SERVIZIO	ACCESSIBILITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TEMPESTIVITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TRASPARENZA (valore raggiunto; valore programmato)	EFFICACIA quantitativa (valore raggiunto; valore programmato)			EFFICACIA qualitativa rispetto alla baseline % GP2024/GP2023 o altra rilevazione	
DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	1.	Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)	1.1	Gestione Carriere studenti	100% (6; ≥ 6)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥95%;≥90%)	-	104,26	3,99	4,16	
			1.2	Mobilità studentesca (mobilità internazionale degli studenti)	100% (4; ≥4)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥97%;≥90%)	-	96,57	3,79	3,66	
			1.3	Gestione dei tirocini	100% (4; 3)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (≥95%;≥95%)	-	99,45	3,66	3,64	
			1.4	Student Card	100% (2; ≥2)	100% (7,67 gg; 21 gg)	100% (≥90%; ≥90%)	100% ( 100% )				
	2.	Servizi per il Diritto allo studio	2.1	Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	100% (5; ≥5)	100% (3gg; ≤4gg)	100% (≥100%;≥90%)	-	100,93	4,29	4,33	
			2.2	Collaborazioni a tempo parziale	100% (4; ≥4)	100% (3gg; 3gg)	100% (95%;95%)	-	103,25	4	4,13	
	3.	Servizio Orientamento studenti	3	Servizio Orientamento studenti	100% (4; 4)	100% (≤5gg; ≤5gg )	100% (≥90%; ≥90% )	-	105,50; 99,45	4,18; 3,66	4,41; 3,64	
	4.	Accoglienza e inclusione	4.1	Assistenza alla ricerca alloggio	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100%( si;si)	-	102	4	4,08	
			4.2	Supporto agli studenti in difficoltà	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100%( si;si)	100% (100%;100%)				
	5.	Servizi per la Didattica post-laurea	5.1	Gestione carriere studenti post laurea	100% (4; ≥3)	100% (3gg; ≤4gg)	100% (100%; ≥90% )	non determinato				
			5.2	Esami di Stato	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (≥90%;≥90%)	100% (100%;100%)				
			5.3	Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	100% (3; ≥3)	100% (3gg; ≤4gg)	100% (100%;≥90%)	100% (100%;100%)				
	TERZA MISSIONE	6.	Welcome Office del Tecnopolo Parma	6	Welcome Office del Tecnopolo Parma	100% (5; 5)	100% (3gg;3gg)	100% (20;≥ 3)	100% (100%;100%)			
		7.	Servizi di Public Engagement	7	Servizi di Public Engagement	100% (5; 5)	100% (3gg;3gg)	100% (4;≥ 3)	100% (100%;100%)			
8.		Fundraising e crowdfunding	8	Fundraising e crowdfunding	100% (5; 5)	100% (3; 3)	100% (3;≥ 3)	100%				
9.		Erogazioni liberali	9.	Erogazioni liberali	100% (5; 5)	100% (4gg val.medio;3gg)	100%( si; si)	100% (100%;100%)				
10.		Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	10	Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	100% (4; 4)	100% (2gg; 2 gg)	100%( si; si)	84% (84%;100%)				
11.		Archivio Storico	11	Archivio Storico	100% (5; 5); 100% (24h; 24 h)	100% (2gg;2gg); 100% (2gg; 2 gg)	100%( si; si)	95% (95%;100%)				
12.		CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	12	CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	100% (5; 5)	100% (4,8gg (media); ≤5 gg)	100%( si; si)	100% (100%;100%)				
13.		CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	13	CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	100% (3; ≥3)	100% (5gg; 5gg, 2gg;≤3gg)	100% (100%; 90%); 100% (si,si)	100% (100%;100%)				
14.		Prestazioni sanitarie e veterinarie	14.1	Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	100% (5; 5)	100% (2gg,≤15gg;≤2gg,≤15gg)	100%( si; si)	100% (100%;100%)				
			14.2	Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	100% (7 gg, 5 gg;7 gg, 5 gg)	100% (≤1gg; ≤2 gg) (t. attesa sala- 79,76%;≥75%buono/ottim o t. attesa referri	100%( si; si)	-	100% (4,1/5 ovvero 82% Google CS-92,59% CS interna ; ≥75% buono si)			



CARTA DEI SERVIZI UNIPR				% RAGGIUNGIMENTO STANDARD QUALITÀ RISPETTO AL VALORE PROGRAMMATO				CUSTOMER GP 2023 (media pesata)	CUSTOMER GP 2024 (media pesata)		
MACRO AMBITO	N°	CATEGORIA SERVIZI	C o d	SERVIZIO	ACCESSIBILITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TEMPESTIVITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TRASPARENZA (valore raggiunto; valore programmato)			EFFICACIA quantitativa (valore raggiunto; valore programmato)	EFFICACIA qualitativa rispetto alla baseline % GP2024/GP2023 o altra rilevazione
BIBLIOTECHE <i>(Biblioteche: MG=area Medica e Giuridica, ST=Scienze e Tecnologie, SU=Scienze Umane)</i>	15.	Accesso e consultazione	15	Accesso e consultazione	100% (56h15m MG, 45h ST, 51h20m SU; ≥30 h); 100% (99,56% MG, 93,61%, 99,20% >90%)	100% (≤ 1/2 gg; ≤ 20 m; ≤ 2 gg, ≤ 20 min MG, <2gg, <20min ST, <2gg, <20min SU); 100% (≥ 10 gg di preavviso: MG SU, ≥ 10 gg ST; ≥ 10gg lavorativi)	100% (<2gg MG SU ST; ≤ 2 gg)	100% (0; ≤10 reclami)	100,84	4,74	4,78
	16.	Prestito esterno	16	Prestito esterno	100% (100%; ≥90%); 100% (68,72% MG, 69,14% ST, 68,90% ≥60%)	100% (≤ 1gg lav. MG ST, SU; ≤ 2gg lav.)	100% (<2 MG SU, 2 ST; ≤ 2gg);	100% (0; ≤ 10reclami)	100,84	4,74	4,78
	17.	Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	17	Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	100% (100%; ≥90%); 100% (4; ≥ 2)	100% (≤ 2gg MG, ST, SU; ≤ 2gg); 100% (0,9 MG, ILL 0,4 gg lav.- DD 0,88 gg lav. ST, 0,63 SU; ≤ 2 gg)	100% (<2gg MG ST SU; ≤ 2gg)	100% (91,32% MG, 91,56% ST, 92,65% SU; ≥85%)	100,84	4,74	4,78
	18.	Information literacy	18	Information literacy	100% (58h MG, 40h ST, 71h SU; ≥ 20 h)	100% (0; ≤ 15min)	100% (<2gg MG, ST, SU; ≤ 2gg)	100% (0; ≤ 10 reclami)	100,84	4,74	4,78
	19.	Informazioni bibliografiche e reference	19	Informazioni bibliografiche e reference	100% (100%; ≥90%)	100% (≤ 1,5 gg MG, ≤ 1 gg ST, 0,95 gg SU; ≤ 5gg)	100% (< 2 gg; ≤ 2 gg)	100% (100%; ≥90%)	100,84	4,74	4,78
SERVIZI AMMINISTRATIVI	20.	Utilizzo degli Spazi universitari	20	Utilizzo degli Spazi universitari	100% (3; almeno 3)	100% (≤ 3gg; ≤ 3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	-	100,84	4,11	4,51
	21.	Sicurezza di Ateneo	21	Sicurezza di Ateneo	100% (3; almeno 3)	100% (1gg; ≤ 3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	-	101,30	4,61	4,67
	22.	Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	22	Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	100% (5gg lav.; 5 gg lav.)	100% (≤ 7gg; ≤ 7gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	100% (100%; 100%)			
	23.	Rapporti con il sistema sanitario	23	Rapporti con il sistema sanitario	100% (4; 4)	100% (≤ 4gg; ≤ 4gg)	100% (100%; 100%)	100% (100%; 100%)			
	24.	Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	24	Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	100% (5; ≥ 4)	100% (≤ 3gg; ≤ 3gg)	100% (100%; 100%)	-	102,71	4,06	4,17
	25.	Servizi informatici	25	Servizi informatici (posta elettronica, wifi)	100% (99,1%; 98%) 100% (7gg; 7gg); 100% (7gg posta elettronica, 5 gg wifi; 5gg)	100% (1 gg; ≤ 1 gg)	100% (100%; 100%)	100% (223 posta elettronica, 149 wifi; ≤ 300 segnalazioni)	101,45	4,14 4,05 solo studenti	4,2 4,17 solo studenti
	26.	Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	26	Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	100% (3; 3)	100% (4gg; ≤ 4gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)			
	27.	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	27	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	100% (4; 4)	100% (4gg; ≤ 4gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)			
	28.	Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	28	Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	100% (4; 4)	100% (≤ 5gg; ≤ 5gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)			
	29.	Servizio gestione attività del servizio civile	29	Servizio gestione attività del servizio civile*							
	30.	Servizio Prevenzione e Protezione	30	Servizio Prevenzione e Protezione	100% (3; ≥ 3)	100% (3gg; ≤ 4gg)	100% (si; si)	75% (75%; 100%)			
31.	Protocollo e Gestione Documentale	31	Protocollo e Gestione Documentale	100% (4; ≥ 4)	100% (2gg; ≤ 3gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)				

Tabella 31 – Monitoraggio standard di qualità Carta dei Servizi al 31/12/ 2024

#### 2.4.4 La soddisfazione dell'utenza

Nell'Area di intervento strategica trasversale "Efficienza ed Efficacia dell'azione amministrativa" del Piano Strategico di Ateneo 2022-2024 è presente una specifica azione strategica (**AMM1.3** Potenziamento e razionalizzazione delle indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti sui servizi tecnici e amministrativi). La valutazione dei risultati della customer satisfaction (CS) rappresenta un importante indicatore di efficacia dei servizi amministrativi e per questo motivo rappresenta una delle prerogative strategiche ripresa e rafforzata anche dagli obiettivi strategici di assicurazione della qualità (**AQ4** Ottimizzare la customer satisfaction). I risultati delle indagini di customer satisfaction concorrono, infatti, al miglioramento continuo della qualità dell'attività svolta. Il Presidio di Qualità di Ateneo ha redatto il documento "Architettura del sistema di customer satisfaction" con l'obiettivo di realizzare un sistema integrato di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza, applicato già dal 2022. Tale documento illustra i principi e i processi realizzativi, prevedendo due tipologie di rilevazioni:

- **CS di Ateneo** definite annualmente nel Piano triennale delle indagini di soddisfazione dell'utenza di Ateneo (Piano CS) approvato nell'ambito del **PIAO**. Per l'annualità 2024 il piano CS è illustrato nell'allegato 5 del PIAO;
- **CS locali**, cioè a livello di singola struttura/Dipartimento e non incluse nel Piano CS.

Si evidenzia che ai fini della verifica del raggiungimento di alcuni degli obiettivi strategici legati alle Aree di intervento Strategiche trasversali sono utilizzati i risultati delle indagini di customer satisfaction erogate nell'ambito del Progetto Good Practice (GP), relativi a specifici servizi, analizzati nelle tabelle che seguono, e l'indagine sul benessere organizzativo, attualmente in fase di revisione strutturale.

L'Ateneo di Parma partecipa dal 2014 al progetto GP, coordinato dal Politecnico di Milano, il cui obiettivo è quello valutare le migliori pratiche amministrative in termini di efficienza ed efficacia. Nel quadro del progetto si inserisce anche l'analisi di customer satisfaction che si pone l'obiettivo di valutare la soddisfazione del personale tecnico amministrativo (PTA), del personale docente, delle dottorande, dei dottorandi, delle assegniste e degli assegnisti (DDA) e infine delle studentesse e degli studenti iscritti al primo anno (matricole) e iscritti agli anni successivi, relativamente ai macro-servizi erogati dalle strutture amministrative di Ateneo. Il questionario di customer satisfaction relativo all'anno 2024 è stato somministrato a marzo 2025. I tassi di risposta di seguito riportati, nonostante l'intensa opera di sensibilizzazione, svolta anche attraverso solleciti settimanali evidenziano un decremento del numero di rispondenti per la componente PTA e docente dottorandi e assegnisti mentre rileva un leggero incremento per gli studenti.

SOGGETTI	Tassi di risposta	
	2024	2023
<b>STUDENTI I ANNO</b>	9,21%	7,99%
<b>STUDENTI ANNI SUCCESSIVI</b>	5,55%	5,46%
<b>DOCENTI</b>	32,98%	47,84%
<b>PTA</b>	51,51%	64,81%

Tabella 32 – Tassi di risposta a Customer satisfaction

I principali risultati sono riportati nelle tabelle sottostanti. La scala di valutazione si basa su punteggi ricompresi da 1 a 6 dove 6 rappresenta la soddisfazione massima. Di seguito si riportano i risultati di efficacia suddividendo i servizi in macrocategoria: rivolti verso l'utenza interna o rivolti verso l'utenza esterna.

SOGGETTI	ESTERNO							
	comunicazione		servizi generali – logistica		sistemi informatici		biblioteche	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
STUDENTI I ANNO	4,4	4,2	4,4	4,2	4,4	4,2	4,9	4,8
STUDENTI ANNI SUCCESSIVI	4,2	4,2	4,0	4,1	4,1	4,0	4,8	4,8
DOCENTI	3,9	3,9			4,2	4,2	4,7	4,7
PTA	4,0	4,0			4,3	4,3		

Tabella 33 – Confronto risultati CS 2024 e 2023 servizi esterni – parte 1

SOGGETTI	ESTERNO									
	entrata - orientamento		segreterie studenti		diritto allo studio		Internazionaliz.		uscita - placement	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
STUDENTI I ANNO	4,4	4,2	4,3	4,0	4,5	4,5				
STUDENTI ANNI SUCCESSIVI			4,1	4,0	4,2	4,2	3,7	3,8	3,6	3,7
DOCENTI										
PTA										

Tabella 34 – Confronto risultati CS 2024 e 2023 servizi esterni – parte 2

SOGGETTI	INTERNO									
	personale		approvvigionamenti - servizi logistici		contabilità		supporto alla didattica		supporto alla ricerca	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
STUDENTI I ANNO										
STUDENTI ANNI SUCCESSIVI										
DOCENTI	4,4	4,4	3,4	3,5			4,7	4,6	4,1	4,2
PTA	4,1	4,3	3,6	3,6	4,6	4,6				

Tabella 35 – Confronto risultati CS 2024 e 2023 servizi interni

È possibile notare come il livello di soddisfazione del PTA per l'anno 2024 sui servizi oggetto d'indagine si mantenga sostanzialmente in linea con la rilevazione per l'anno 2023: per il servizio "Personale" si registra una lieve flessione al ribasso. Il personale docente si esprime sostanzialmente come lo scorso anno, dando dei lievissimi segnali di peggioramento per i servizi "approvvigionamenti – servizi logistici" e "supporto alla ricerca". È doveroso sottolineare che nella maggior parte dei casi si tratta di valori medi che ricadono nell'intervallo 4,2 – 4,6 su scala da 1 a 6.

La soddisfazione percepita dagli studenti è in leggero miglioramento tra l'anno 2024 e l'anno 2023 ad eccezione dei servizi logistici, internazionalizzazione e job placement i quali sono in leggero calo relativamente alla valutazione ricevuta dagli studenti iscritti ad anni successivi al primo.

I dati di customer satisfaction vengono confrontati con i dati di efficienza calcolati in base al costo unitario dei servizi amministrativi. I costi unitari dei servizi amministrativi sono dati dal rapporto tra costo del personale impiegato sullo specifico servizio diviso per un opportuno driver che individua la caratteristica del servizio stesso.

Le rilevazioni di customer sopra riportate vengono effettuate nei primi mesi dell'anno successivo all'anno indagato. Al fine di avere informazioni *real time* viene erogato un questionario chiamato *customer spot* che

indaga il livello di soddisfazione utenti in merito ai servizi di segreteria *on-line* lato applicativo e processo nel momento in cui termina l'operazione specifica, andando quindi ad eliminare gli eventuali problemi di percezione circa la soddisfazione sui servizi ricevuti che può manifestarsi quando il questionario è erogato con un differimento temporale notevole rispetto a quando si è usufruito del servizio stesso.

Nella tabella seguente si espongono quindi i risultati della *customer spot* con scala [1 – 6]:

RILEVAZIONE CUSTOMER SPOT rilevazione <i>real time</i> sulla soddisfazione dell'utenza nel momento in cui utilizzano i servizi web di segreteria per le pratiche inerenti:		2022		2023		2024*	
		Valore medio	N. Risposte	Valore medio	N. Risposte	Valore medio	N. Risposte
APPLICATIVO	conseguimento titolo	4,91	6549	4,91	6861	4,90	6889
	immatricolazione	4,84	13150	4,72	12661	4,63	4765
	presentazione piano di studio	4,87	20667	4,77	21021	4,67	23205
PROCESSO	conseguimento titolo	4,84	6549	4,85	6861	4,85	6889
	immatricolazione	4,84	13150	4,70	12661	4,64	4765
	presentazione piano di studio	4,80	20667	4,70	21021	4,62	23201

(\*) Dato calcolato il 4/03/2025

L'analisi di efficienza per il 2024 è in corso di elaborazione dato che verrà ultimata a ottobre 2025. Nella tabella seguente si mettono quindi in confronto i dati di efficacia ed efficienza inerenti al 2023. Da qui si può osservare che la macroarea dei servizi inerenti alla ricerca è quella che presenta a livello di efficienza lo scostamento maggiore rispetto al *benchmark* calcolato rispetto agli atenei partecipanti al progetto Good Practice.

ID	A14					
macroarea	Valore Ateneo/Scuola	Benchmark cluster	Scostamento %	Benchmark totale	Scostamento % (totale)	
<input type="checkbox"/> <b>Amministrazione</b>						
Costi unitari	21,16	18,14	16,63%	22,29	-5,07%	
CS DDA	4,44	4,43	0,30%	4,46	-0,27%	
CS PTA	4,31	4,11	4,79%	4,15	3,73%	
<input type="checkbox"/> <b>Didattica</b>						
Costi unitari	278,31	265,04	5,01%	352,46	-21,04%	
CS DDA	4,66	4,71	-0,96%	4,69	-0,66%	
CS STUD1	4,03	3,92	2,95%	4,02	0,30%	
CS STUDSUCC	3,97	3,91	1,58%	3,93	1,03%	
<input type="checkbox"/> <b>Infrastrutture e servizi di campus</b>						
Costi unitari	33,57	31,48	6,66%	36,29	-7,49%	
CS DDA	3,49	3,64	-4,23%	3,76	-7,30%	
CS PTA	3,61	3,61	0,03%	3,65	-1,07%	
CS STUD1	4,19	4,15	0,94%	4,28	-1,98%	
CS STUDSUCC	4,08	3,90	4,54%	3,97	2,71%	
<input type="checkbox"/> <b>Ricerca</b>						
Costi unitari	353,27	168,33	109,87%	165,24	113,79%	
CS DDA	4,15	4,17	-0,66%	4,31	-3,72%	
<input type="checkbox"/> <b>Servizi bibliotecari e museali</b>						
Costi unitari	87,29	68,37	27,68%	91,21	-4,29%	
CS DDA	4,71	4,53	4,03%	4,62	1,93%	
CS STUD1	4,80	4,57	5,09%	4,61	4,01%	
CS STUDSUCC	4,75	4,46	6,51%	4,50	5,60%	

Tabella 36 – Risultati efficacia ed efficienza GP 2025- anno 2024

## 2.4.5 Piano delle Customer Satisfaction di Ateneo – anno 2024

Nell'allegato 5 del PIAO 2024 (Piano delle Customer Satisfaction- anno 2024) è stato illustrato il progetto di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, gestito dal Gruppo di lavoro per il "Sistema integrato delle Customer satisfaction di Ateneo, costituito con D.R. 1892/2021 e successivamente rinnovato, con il compito di promuovere, sviluppare e monitorare le azioni strategiche di Ateneo, al fine di strutturare il processo di miglioramento e di sviluppo della sistematica rilevazione e valutazione della soddisfazione dell'utenza relativamente ai vari servizi individuati.

Il progetto customer dell' Ateneo mira a indagare l'efficacia dei servizi erogati, vale a dire la capacità di garantire i livelli di servizio, rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder, in quegli ambiti non ancora coperti da approfondimenti mirati e/o dettagliati, soprattutto laddove sono dimostrate o percepite mancanze evidenti, coerentemente con "[Architettura del sistema di customer satisfaction](#)". Nella individuazione e progettazione di nuovi processi di rilevazione o indagine è chiaro quindi il collegamento con la Carta dei Servizi, nella quale, per ciascun servizio, è prevista la misurazione degli standard relativi all'efficacia, che avviene prevalentemente mediante questionari erogati all'utenza nell'ambito del progetto Good Practice (GP).

Nell'ambito del progetto customer è stato definito il Piano delle rilevazioni di Customer Satisfaction (CS) da attivare nel triennio 2022-2024, con il quale ci si propone di integrare il Sistema CS già attivo.

Il Piano customer 2024, collegato e funzionale allo sviluppo della Carta dei Servizi con riferimento ai servizi/sottoservizi non coperti da rilevazioni di efficacia, nel 2024 ha avuto prevalentemente un'impostazione di consolidamento, concentrandosi sull'approfondimento della tematica relativa al servizio "Prestazioni odontoiatriche ai cittadini" della Carta dei Servizi" attraverso gli obiettivi di valutazione partecipativa [AQ4\\_1a\\_VP\\_2024 e AQ4\\_1b\\_VP\\_2024](#) "**Innovare i servizi: dalla patient satisfaction al patient reported outcome**", assegnati alle strutture del Centro Universitario di Odontoiatria che, con la collaborazione dei pazienti, hanno proceduto a progettare e somministrare un questionario che consenta di approcciare ad una logica di co-design del servizio erogato attraverso il passaggio dalla *patient satisfaction* al *patient reported outcome*. Per approfondimenti si rimanda al paragrafo 2.4.2 – I risultati del progetto di valutazione partecipativa.

A partire dal mese di giugno 2024 è inoltre stata attivata l'indagine di soddisfazione dell'utenza del servizio "Archivio Storico", i cui risultati sono pubblicati sul Cruscotto Customer (§2.4.6).

## 2.4.6 Risultati delle altre indagini: Cruscotto Customer Satisfaction

Attraverso il [Cruscotto delle customer satisfaction](#), attivato a fine 2024 (obiettivo operativo AQ4\_2\_2024, vedi § 2.1 Obiettivi di assicurazione della qualità) e pubblicato nella pagina "Amministrazione trasparente – servizi erogati - Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati, è possibile consultare i risultati delle indagini di customer satisfaction dei servizi della Carta dei servizi, inclusi anche i risultati complessivi del questionario Good Practice per tipologia di utente.

Riportiamo di seguito una tabella riepilogativa dei risultati delle indagini di soddisfazione utenza, diverse dal questionario Good Practice, già rendicontato nel paragrafo 2.4.4. Per ogni questionario è stata selezionata una domanda "chiave" identificativa della soddisfazione complessiva dell'utente e il risultato medio del gradimento del servizio pesato in base al numero di rispondenti per tipologia di risposta, con riferimento a una specifica scala di valutazione. Non sono stati riportati i questionari con numero di rispondenti inferiore a 5.

Questionario anno 2024	Domanda riepilogativa	Rispondenti	Soddisfazione complessiva	Scala valutazione
C.I.M. Questionario di valutazione	Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente alla cortesia, disponibilità del personale tecnico afferente al CIM	38	4,4	[1:scarso – 6:eccellente]
C.I.M. Questionario di valutazione	Catalogo degli esperimenti soddisfa le tue necessità analitiche?	29	86,2% (si)	[si – no]
Job day -Soddisfazione aziende partecipanti	Quanto ritenete utile questa iniziativa di placement organizzata dall'ateneo?	144	3,7	[1:per niente - 4: completamente]
JOB DAY - Soddisfazione studenti/laureati	Quanto sei soddisfatto dell'evento?	118	3,2	[1:per nulla soddisfatto - 5:completamente soddisfatto]
CAI - Questionario fine percorso counseling (per studenti e studentesse di ateneo)	Con i colloqui che hai effettuato, abbiamo risposto alle tue aspettative iniziali	17	4,7	[1:per niente – 5:moltissimo]
Questionario di gradimento del corso di information literacy - Biblioteca di Medicina	Come valuti l'incontro a cui hai partecipato?	92	4,6	[1:scarso – 6:eccellente]
Questionario di gradimento dei corsi online di information literacy - Biblioteca di Giurisprudenza	Come valuti l'incontro a cui hai partecipato?	7	5,7	[1:scarso – 6:eccellente]
Aperitivi della Conoscenza	Come valuta nel suo complesso il gradimento per l'iniziativa	99	4	[1:modesto – 4:molto alto]
Museo Anatomico Veterinario "A. Lemoigne"	Quale voto darebbe al museo (da 1 a10)	56	8,3	[1 - 10]
Museo di Cristallochimica	Quale voto darebbe al museo (da 1 a10)	11	8,09	[1 - 10]
Archivio Storico	Quale valutazione darebbe all'Archivio Storico	22	4,8	[1:per niente soddisfatto – 5:del tutto soddisfatto]
Dip. Scienze Medico - Veterinarie - Sondaggio di soddisfazione sui servizi dell'Ospedale Veterinario	Come valuta nel complesso la qualità dello Staff e dei servizi offerti?	81	3,65	[1:insufficiente – 4:ottimo]

Tabella 37 – risultati cruscotto customer 2024

## 2.4.7 Report “Parla con noi”: reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti

L’Ateneo di Parma, attraverso il banner giallo “**Parla con noi**”, presente nella homepage del sito web dell’Università, offre all’utente, interno ed esterno all’Ateneo, attraverso il **modulo on line “Unipr ti ascolta”**, la possibilità di chiedere informazioni, inviare reclami, esprimere apprezzamenti e suggerimenti. La gestione dei reclami è in capo all’URP dell’Ateneo ed è disciplinata da un apposito regolamento che definisce procedura e tempistiche.

Complessivamente nel 2024 sono pervenuti, nella casella di posta di URP, **n. 131** moduli compilati per segnalazioni/suggerimenti, apprezzamenti e reclami, suddivisi come segue:

Anno 2024 (2023)		
Apprezzamenti	Segnalazioni/suggerimenti	Reclami
1 (7)	26 (135)	104 (63)

Tabella 38 – Unipr ti ascolta - anno 2024

Dal totale dei moduli compilati sopra riportati sono state escluse le semplici richieste di informazioni. Sono stati, invece, inoltrati **104 reclami**, atti ad esternare un disagio o un disservizio riscontrato all’interno dell’Ateneo. Il reclamo può consistere in una segnalazione di un problema oppure in una vera e propria richiesta d’azione da parte dell’Università, allo scopo di ottenere una risoluzione tempestiva del problema stesso. In entrambi i casi il reclamo innesca un **procedimento amministrativo** con conseguente individuazione della/del RPA.

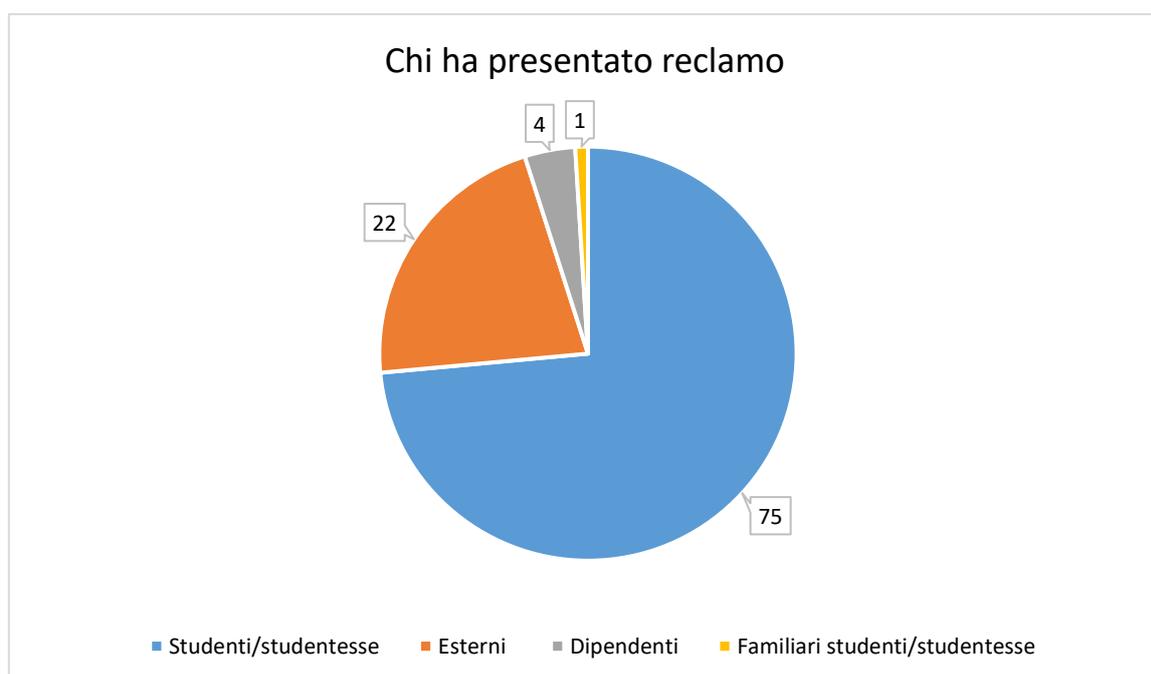


Figura 7 – Utenza che ha presentato reclami

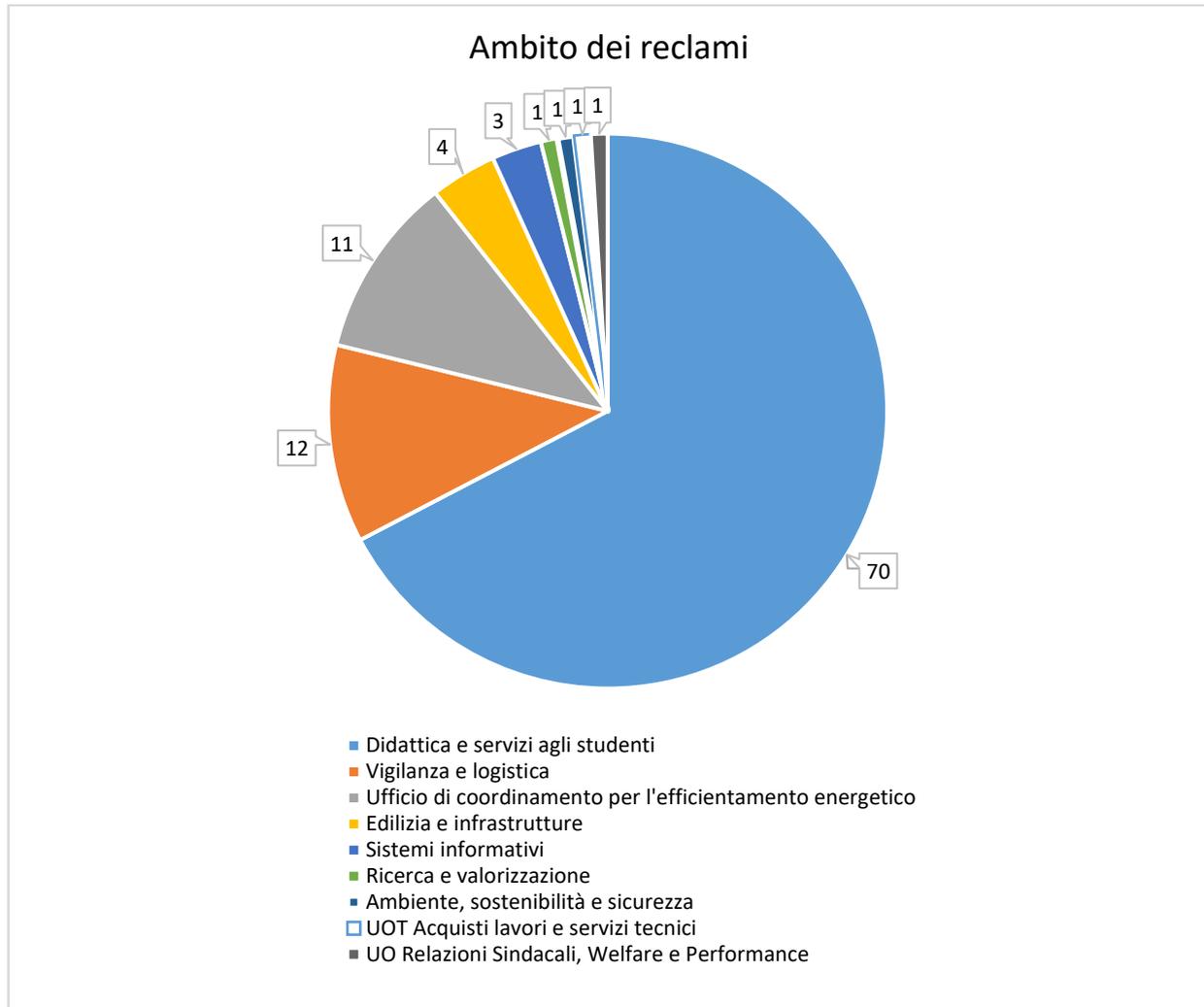


Figura 8 – Ambiti oggetto dei reclami

Per n. 16 reclami pervenuti il procedimento amministrativo non risulta ancora concluso.

Il report annuale “Unipr ti Ascolta” prodotto dall’Urp, ai sensi dell’art. 7 del Regolamento di Ateneo sui reclami, è trasmesso ai vertici dell’Ateneo per le opportune analisi e azioni conseguenti.

Infine, le **segnalazioni/suggerimenti** pervenuti sono **26** e includono prevalentemente segnalazioni di malfunzionamenti e problematiche connesse alla fruizione di servizi (es. wi-fi, riscaldamento, parcheggio, ecc..) suggerimenti per la fruibilità e implementazione dei servizi (es. videoregistrazioni, carriera alias ecc..) ma anche lamentele varie (difficoltà a contattare determinati servizi, *student card* ecc.).

## 2.5 Obiettivi di valorizzazione delle risorse umane e welfare

Gli obiettivi operativi del PIAO 2024 riconducibili alla dimensione “Valorizzazione delle risorse umane e welfare”, strumentali quindi al benessere e al potenziamento del capitale umano, inteso come sviluppo delle competenze, delle professionalità e dell’efficienza amministrativa, sono molteplici e riconducibili prevalentemente all’ambito strategico trasversale **AMM2 – Valorizzare le risorse umane, promuovere una maggiore diffusione e il miglioramento della cultura della valutazione**. L’Ateneo riconosce la valenza strategica del capitale umano quale condizione abilitante per il successo delle strategie di Ateneo e per accrescere il valore pubblico. Nell’ambito della valorizzazione del personale rientrano a pieno titolo le opportunità offerte dal piano formativo per accrescere costantemente le competenze necessarie per lo

svolgimento delle attività lavorative ordinarie, ma anche per contribuire alla costante sfida che un ateneo generalista, come l'Università di Parma, deve affrontare nel contesto territoriale, nazionale e internazionale. La formazione di Ateneo è rivolta non solo al personale tecnico amministrativo ma anche al personale docente di Ateneo. Attraverso personale adeguatamente formato e tutelato l'Ateneo è in grado di agire per il mantenimento delle attività collegate al funzionamento dell'ordinaria amministrazione e alle sue attività istituzionali sfruttando nel contempo le opportunità offerte dal PNRR. La progettualità del PNRR nei prossimi anni farà da volano allo sviluppo della ricerca, didattica e terza missione, grazie alla presenza in Ateneo di ricercatori reattivi e capaci, supportato da PTA formato anche in materia PNRR.

Nel PIAO 2024 è stata illustrata la **strategia di gestione del capitale umano**, rendicontata nel rapporto sul capitale umano della Relazione Unica e centrata sulla cura della salute, organizzativa e professionale, delle risorse umane (parte VII della RUA). Nel 2024 si è data continuità al processo di valorizzazione mediante azioni dirette alla diffusione e applicazione della cultura della valutazione e favorire il potenziamento dei profili professionali attraverso l'attivazione di percorsi formativi mirati. La valorizzazione delle risorse umane ha continuato ad essere perseguita mediante la formazione (v. parte VII - Il monitoraggio della sezione organizzazione e capitale umano del PIAO 2024 della Relazione Unica di Ateneo – capitolo 5 - La formazione del personale), azioni incentrate sul cambiamento organizzativo e culturale, nonché mediante il rafforzamento di politiche di benessere organizzativo, di conciliazione vita lavoro e di welfare aziendale. Per approfondimento sui principali risultati in materia di welfare e, in particolare, sul nido aziendale, si rimanda al paragrafo 2.7 Welfare.

Nella tabella che segue sono sintetizzati i risultati dei principali obiettivi di valorizzazione delle risorse umane e welfare del PIAO 2024, classificandoli in base all'impatto su salute organizzativa, salute professionale e benessere – welfare.

Codice - Titolo	Sintesi della Relazione	Salute Org.va	Salute Prof.le	Benessere individuale	Welfare org.vo
AMM2_1_2024 - Individuare strumenti per la premialità del personale	La bozza del “Regolamento per la disciplina dei fondi di ateneo: fondo per la premialità (art. 9, co. 1, legge 30 dicembre 2010 n. 240), fondo per il finanziamento dei dipartimenti universitari di eccellenza (art. 1, co. 314-337, legge 11.12.2016 n. 232), fondo per la valorizzazione dei risultati della ricerca (art. 9, co. 1 bis, legge 30 dicembre 2010 n. 240)” è stata inviata al vice direttore generale per la sua valutazione. A seguito di talune richieste, il vice direttore generale ha comunicato che il Regolamento sarebbe stato sottoposto agli organi soltanto dopo l’approvazione del regolamento relativo al cd “conto terzi”, affinché i due regolamenti siano armonizzati.				
AMM2_1a_2024 - Presentare proposta di atti interni per garantire la «premierità» dei Professori e dei Ricercatori	Una bozza di regolamento revisionata è stata presentata in data 22 gennaio 2024 al Dirigente Area del personale. Lo stesso Dirigente riferisce di aver avuto un incontro in data 31 gennaio 2024 con il vice DG in cui sono state valutate talune modificazioni alla bozza di regolamento del 22 gennaio u.s. L’obiettivo per quanto attiene il contributo che mi è stato chiesto deve intendersi al 100%				
AMM2_1b_2024 - Proporre una revisione dell'attuale regolamentazione relativamente alla premialità del Personale TA	È stata definita una proposta del “Regolamento per la disciplina dei fondi di ateneo: fondo per la premialità (art. 9, co. 1, legge 30 dicembre 2010 n. 240), fondo per il finanziamento dei dipartimenti universitari di eccellenza (art. 1, co. 314-337, legge 11.12.2016 n. 232), fondo per la valorizzazione dei risultati della ricerca (art. 9, co. 1 bis, legge 30 dicembre 2010 n. 240)” che è stata inviata dal dirigente di riferimento al vice direttore generale per la sua valutazione. A seguito di talune richieste, il vice direttore generale ha comunicato che il Regolamento sarebbe stato sottoposto agli organi soltanto dopo l’approvazione del regolamento relativo al cd “conto terzi”, affinché i due regolamenti siano armonizzati.				
AMM2_1c_2024 - Fornire supporto gestionale al coordinamento dell'obiettivo d’Area	Lo Staff ha organizzato due incontri, nel mese di gennaio e nel mese di maggio con i responsabili UO per la gestione e il monitoraggio degli obiettivi 2024, redigendo relativo rendiconto. Inoltre, ha organizzato singoli colloqui col Dirigente e i responsabili UO nel mese di aprile per ulteriori monitoraggi mirati ai singoli obiettivi operativi, dando supporto ai responsabili UO sugli obiettivi da monitorare. Lo Staff ha organizzato altri due incontri, nel mese di settembre (19 e 23) con i responsabili UO per la gestione e il monitoraggio finale degli obiettivi 2024, dando supporto ai responsabili UO sugli obiettivi da monitorare e redigendo relativo rendiconto.				

Codice - Titolo	Sintesi della Relazione	Salute Org.va	Salute Prof.le	Benessere individuale	Welfare org.vo
AMM2_2_2024 - Individuare iniziative di benessere per il personale	a) Il Regolamento per gli interventi a carattere assistenziale, ampiamente rimodulato, è stato oggetto di informazione sindacale; le OO.SS e le RSU hanno chiesto il confronto e hanno presentato talune richieste di integrazione e modificazione che sono state parzialmente recepite, unitamente ad altre, proposte dal CPTA. Le ulteriori modificazioni sono state sottoposte al pro Rettore alla Pianificazione, alla Programmazione e al Controllo in data 24.9.2024 e, dopo la condivisione con il Rettore, il testo del Regolamento sarà sottoposto agli Organi nella seduta di ottobre 2024. b) In data 02.9.2024 hanno preso definitivamente avvio le attività del Polo per l'Infanzia				
AMM2_2a_2024 - Migliorare la gestione degli interventi a carattere assistenziale per il personale	Le attività volte al raggiungimento dell'obiettivo operativo sono state svolte (come indicato nelle relazioni correlate a ciascun indicatore) nei tempi richiesti in quanto entro la data del 30 giugno 2024 la proposta di aggiornamento del Regolamento in oggetto è stata sottoposta al Magnifico Rettore e al Direttore Generale (richieste alcune simulazioni svolte). Parallelamente abbiamo portato avanti il progetto di un applicativo creato per digitalizzare la presentazione delle domande di sussidio insieme ai colleghi dell'Area Sistemi Informativi. L'applicativo è stato creato prima dell'estate e testato durante i mesi estivi. Le criticità ed osservazioni rilevate, sono state condivise con i colleghi informatici con i quali siamo giunti alla versione finale della procedura che a fine settembre era pronta per essere pubblicata sul portale Idem (Identity Management) di Ateneo.				
AMM2_3_2024 - Rafforzare lo sviluppo della cultura manageriale del personale dirigente e tecnico amministrativo mediante percorsi formativi	Sono stati sottoposti i questionari di gradimento ai convocati ai corsi di Team building e Change ability: Corso "Tecniche e Metodi di Team Building" - situazione aggiornata al 25 settembre 2024. Convocati: 61 Concluso: 12 di cui 10 partecipanti hanno compilato il modulo di gradimento. I partecipanti hanno compilato il modulo di gradimento ed espresso giudizio positivo su tutte le aree di indagine, come si evince dal materiale agli atti della UO Formazione.				

Codice - Titolo	Sintesi della Relazione	Salute Org.va	Salute Prof.le	Benessere individuale	Welfare org.vo
AMM2_3a_2024 - Erogare percorso di formazione «Sviluppare una cultura manageriale comune e strumenti di gestione strategica delle risorse umane	<p>1) Corso "Tecniche e Metodi di Team Building": n. 58 dipendenti convocati dal 19 luglio 2024 al 31 dicembre 2024. N. dipendenti che hanno svolto la formazione: 25. La valutazione dell'attività formativa, in una scala da 1 (per nulla) a 4 (molto), è stata altamente positiva in quanto si è attestata in media su 3,5.</p> <p>2) Corso "Organizzazione e gestione delle attività - Change agility": n. 954 dipendenti convocati in 1° edizione dal 19 luglio 2024 al 31 dicembre 2024. N. dipendenti che hanno svolto la formazione 599. La valutazione dell'attività formativa, in una scala da 1 (per nulla) a 4 (molto) è stata altamente positiva in quanto si è attestata in media su 3,4.</p> <p>3) Corso "Sviluppo delle competenze manageriali connesse alla valutazione delle performance": n. 58 convocati. Sono stati organizzati n. 4 cicli di workshop ad ognuno dei quali hanno partecipato n. 4 gruppi di dipendenti tra Dirigenti e Resp. U.O. per un n. di ore di formazione pari a 547,40.</p>				
AMM2_4_2024 - Aumentare il grado di attrattività del reclutamento mediante iniziative di employer branding	<p>Nel corso del 2024 i bandi sono stati trasmessi alla UO Comunicazione e diffusi sui Social di Ateneo. È una integrazione modulare tra le varie iniziative che sarà ottimizzata con il Delegato del Rettore:</p> <p>a) un seminario sul tema “Lavorare nella Pubblica Amministrazione e le opportunità di lavoro dell'Università di Parma”;</p> <p>b) Partecipazione al Job Day con uno stand. Si è ritenuto, con il Delegato al Job Placement, di implementare il seguente processo:</p> <p>1) per ciascun bando sarà predisposta una breve Job description;</p> <p>2) tutti i concorsi per l'accesso ai quali è previsto il possesso della laurea, vengono trasmessi, con una breve Job description, alla UO Orientamento e job placement che li trasmette alla mailing list dei laureati dell'Ateneo. 3) i bandi con una classe di laurea specifica, vengono trasmessi alla UO Orientamento che li invia ai laureati di quella classe;</p> <p>4) si è allestito uno stand al Job Day;</p> <p>5) promozione sui siti dedicati di taluni nostri bandi.</p>				
AMM2_4a_2024 – Proporre iniziative di employer branding per il reclutamento del Personale Docente	<p>È stato effettuato uno studio con relativo approfondimento circa le iniziative da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo attraverso informazioni/risorse reperibili sul web. Entro il 31 dicembre 2024 sono state realizzate e pubblicate sul sito web di ateneo, n. 2 interviste al Magnifico Rettore e al Delegato alla Ricerca Prof. Daniele Del Rio e realizzata una pagina dedicata.</p>				

Codice - Titolo	Sintesi della Relazione	Salute Org.va	Salute Prof.le	Benessere individuale	Welfare org.vo
AMM2_4b_2024 AMM2_4c_2024 - Proporre iniziative di employer branding per il reclutamento del PTA	<p>Si è sviluppato e formalizzato un set di format standardizzati, progettati sulla base di un'analisi approfondita dei ruoli e profili professionali richiesti.</p> <p>Questi format sono stati elaborati con l'obiettivo di garantire una comunicazione chiara, coerente e attrattiva delle opportunità professionali offerte, assicurando al contempo l'allineamento con le esigenze strategiche dell'organizzazione. La loro definizione è stata guidata da un'accurata classificazione delle competenze chiave e delle esperienze necessarie per ciascuna posizione, in modo da strutturare descrizioni professionali che risultino informative, efficaci e in linea con le best practice di settore. Nel corso del 2024 i bandi di concorso per il PTA sono stati trasmessi alla UO Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale, che ha provveduto a diffonderli sui Social di Ateneo (Facebook, Instagram, X, LinkedIn). Le iniziative e le attività sono state ulteriormente implementate, in pieno accordo con il delegato del Rettore al Job Placement. L'approccio della Policy è variabile considerate le peculiarità delle posizioni messe a concorso. Si tratta, pertanto, di una integrazione modulare tra le varie iniziative che sarà ulteriormente ottimizzata sulla base delle esperienze e degli eventuali esiti delle misure adottate. L'obiettivo è di porre in essere un'efficace strategia di employer branding, supportata da un piano di comunicazione ben curato sui social network, che può portare a svariati benefici secondo ulteriori azioni parimenti dettagliate nella relazione.</p>				
AMM2_5_2024 AMM2_5a_2024 - Sviluppare il modello di gestione per la partecipazione dell'Ateneo alla VQR	<p>Il modello organizzativo che l'ateneo ha messo a punto per la gestione della VQR 2020-2024 è di tipo distribuito e collaborativo e affida ai dipartimenti la responsabilità scientifica della scelta dei prodotti da conferire attraverso i delegati dipartimentali alla VQR con il ruolo di interlocutori tra ciascun dipartimento e l'amministrazione centrale riguardo tutte le attività richieste dalla VQR. La comunicazione, il confronto e la condivisione sono stati i principi guida degli incontri sistematici programmati tra UO Supporto alla valutazione delle attività di ricerca, delegati dipartimentali, Prorettore alla Ricerca, Delegato del Rettore alla VQR. La documentazione utile prodotta è stata condivisa anche tramite la pagina web <a href="http://www.unipr.it/vqr">http://www.unipr.it/vqr</a> creata appositamente come punto di aggregazione delle informazioni e coordinamento tra dipartimenti e amministrazione centrale.</p>				



<b>Codice - Titolo</b>	<b>Sintesi della Relazione</b>	<b>Salute Org.va</b>	<b>Salute Prof.le</b>	<b>Benessere individuale</b>	<b>Welfare org.vo</b>
AMM2_7_2024 - Supportare le attività delle Unità organizzative dell'Area garantendo l'efficienza dei servizi.	È stata completata al 100% l'implementazione di tre distinti fogli di lavoro Excel, finalizzati al monitoraggio delle scadenze nei seguenti ambiti: Trasparenza: per garantire il rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente.				

Tabella 39 – Risultati dei principali obiettivi di valorizzazione delle Risorse umane

## 2.6 Le Pari Opportunità e l'Equilibrio di Genere

I principali strumenti di *gender mainstreaming* che, coerentemente con la propria pianificazione strategica 2022-2024, l'Ateneo ha utilizzato nel corso del 2024 al fine di potenziare la prospettiva di genere nelle diverse azioni programmate dall'Ateneo, favorire la creazione di un contesto lavorativo/universitario più trasparente e improntato all'equilibrio di genere ed infine per programmare le più idonee azioni per realizzare l'effettiva parità di genere sono rappresentati dal:

- [Bilancio di Genere](#) (BdG);
- Piano di Uguaglianza di Genere - Gender Equality Plan ([GEP](#));
- Piano Triennale delle Azioni Positive -PAP (§ 2.2.5 Azioni per l'inclusione, le pari opportunità e il welfare – Piano delle Azioni Positive – PAP” del PIAO 2024).

Bilancio di genere, GEP e PAP si sviluppano coerentemente con la Pianificazione strategica di Ateneo. Gli obiettivi e le misure del GEP sono state realizzate nel triennio 2022-2024 mediante azioni positive incluse nel PAP e obiettivi operativi di performance, con il supporto del CUG. nei Gli obiettivi operativi che declinano dagli obiettivi strategici di Ateneo **PO1 sostenere la conciliazione dei tempi di vita privata e vita lavorativa *work-life balance*** ed **EG1 rafforzare l'equilibrio di genere** danno, infatti, evidenza dell'integrazione e del continuo dialogo tra Strategia – Performance – PAP e GEP che si traduce in azioni e risultati concreti evidenziati impattano sul Bilancio di Genere.

Il Bilancio di Genere viene predisposto dal “Gruppo di coordinamento per il bilancio di genere”, la cui composizione è stata rinnovata nel marzo 2024. Il Bilancio di Genere dell'Università di Parma fornisce un'analisi di contesto relativa alle componenti di genere e funzionale a individuare le misure da adottare al fine di rendere l'Ateneo sempre rispettoso della parità di genere. Il Bilancio di genere viene predisposto con **periodicità almeno biennale** al fine di rendere più significativa la verifica e il monitoraggio degli esiti delle azioni messe in atto e aggiornare, in ragione dei mutamenti del contesto universitario di volta in volta registrati, le singole azioni.

Nel corso del 2024 è proseguito il processo di predisposizione dell'aggiornamento del Bilancio di genere, procedendo con le prime analisi dei dati, grazie anche al supporto del nuovo cruscotto che espone alcuni dei più interessanti indicatori di monitoraggio dell'andamento di equilibrio di genere nelle aree strategiche di Ateneo: didattica, ricerca e risorse umane.

### 2.6.1 I risultati del Piano Triennale delle Azioni Positive (PAP) anno 2024

Il Piano triennale delle azioni positive dell'Università di Parma 2023 - 2025- proposto dal CUG, confluito nella sottosezione 2.4 “Performance” del PIAO, è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione CDA/17-12-2024/537. Per l'attuazione del PAP l'Amministrazione, nel 2024, ha stanziato 25.000,00 euro. Per una rendicontazione dettagliata delle azioni promosse dal CUG nell'ambito del PAP 2024 si rimanda all'**allegato 6 – I risultati del Piano delle Azioni Positive (PAP) anno 2024**. Tra le principali attività, per le quali è stato sostenuto un onere complessivo pari a € 23.384,44, si segnalano:

#### **Attività didattica e seminariale sui temi legati alle pari opportunità e al contrasto alla violenza di genere**

Anche nell'anno 2024 è proseguita l'attività didattica promossa dal CUG per sensibilizzare le studentesse e gli studenti dell'Ateneo sui temi legati alle pari opportunità. Nello specifico sono stati attivati e rinnovati gli insegnamenti in [Sociologia delle discriminazioni di genere](#), [Pedagogia delle Differenze](#), [Storia delle donne nel pensiero politico](#), [Diritto delle Pari Opportunità](#) e [Storia del pensiero politico e teorie della cura](#) fruibili da tutte le studentesse e da tutti gli studenti dell'Ateneo di Parma. Il “[Laboratorio interdisciplinare sulla violenza di genere](#)” per l'a.a. 2024/2025 è stato attivato come insegnamento a carattere trasversale (soft skill), nell'ambito del CdI in Servizio Sociale.

## ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Nel corso del 2024 si è mantenuta la formazione già iniziata nel 2021; si è avviata una riflessione interna all'Amministrazione sull'ampliamento della formazione in tema di violenza contro le donne. In particolare, il piano di formazione di Ateneo ha previsto l'erogazione di corsi attraverso la piattaforma dei corsi in e-learning in ambito delle pari opportunità e uguaglianza di genere ("RIFORMA Mentis" –modalità e-learning su piattaforma Syllabus - Dipartimento della Funzione Pubblica).

## DIFFUSIONE DELLE CONOSCENZE IN AMBITO DI PARI OPPORTUNITÀ, NON DISCRIMINAZIONE E CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE

Al fine di potenziare la conoscenza dei servizi, delle figure istituzionali e delle regolamentazioni in tema di pari opportunità e contro la violenza di genere nel 2024 sono stati realizzati:

- **Rassegna seminariale e ciclo di incontri** "Donne, Diritti, Politica e Società";
- **Progetto "Non solo 25 novembre"** - **pubblicazione** del volume dal titolo "Desdemona in città. Quando un teatro universitario scende in strada con la voce di Lei";
- **Attivazione di due premi di Laurea** per l'attivazione di due borse di studio.

Inoltre, in collaborazione con il Centro SELMA, sono stati progettati e ultimati i video pillola che saranno erogati nel corso del 2025, che hanno visto la collaborazione con:

- Centro Antiviolenza di Parma,
- Presidente del CUG dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma,
- Sportello Arcobaleno,
- Sostituto Procuratore della Repubblica presso il Tribunale di Parma,
- LGBTQIA+ L'Ottavo Colore di Parma.

## PRENDERSI CURA

Al fine di sostenere la Comunità universitaria durante i momenti più sfidanti e complessi della vita lavorativa, familiare e sociale, nel corso del 2024 sono state poste in essere azioni specifiche. In particolare sono stati avviati due progetti:

-Progetto "**OR.I.oNE.**" per i caregivers: è stato avviato il progetto grazie alla partecipazione al bando vinto con la Fondazione Cariparma; è stato realizzato un video informativo sulla figura del caregiver (<https://www.youtube.com/watch?v=dPOzLSFAp-E>); è stata creata una casella di posta elettronica dedicata; nell'attesa dell'attivazione dello sportello di accoglienza nel corso del 2024 sono state accolte persone caregivers; è stata avviata la predisposizione di un questionario nonché la progettazione di gruppi di "mutuo aiuto" e uno sportello di ascolto e orientamento.

- Progetto sportello di assistenza sociale: lo spazio di assistenza sociale di Ateneo è stato assorbito dal progetto "**UNIPR Social work**" che sarà realizzato in collaborazione con il CdS in Servizio sociale" e finanziato Decreto MUR 808/2023"; nel corso del 2024 il CUG ha deliberato la pubblicazione del bando per l'individuazione della figura dell'assistente sociale nonché le ha definito i costi per avviare le attività formative e informative ed anche per attivare una borsa di ricerca. L'avvio dello sportello è stato previsto entro il 31 dicembre 2024 e proseguirà nell'arco degli anni 2025 e 2026

## FACCIAMO PREVENZIONE

Al fine di sostenere e favorire l'accesso a percorsi di prevenzione oncologica attraverso modalità snelle e più vicine alle esigenze di conciliazione dei dipendenti, nel corso dell'anno 2024 si è riavviato il progetto ed è stato pubblicato un apposito avviso pubblico rivolto a associazioni o altre realtà del terzo settore operanti nella provincia di Parma per l'acquisizione di proposte di progetti di sensibilizzazione sui corretti stili di vita e di prevenzione oncologica a favore del personale e degli studenti dell'Università di Parma

## 2.7 Il Welfare

Gli interventi di welfare e assistenziali offerti dall'Ateneo hanno l'intento di supportare il personale con benefici economici diretti e/o indiretti nell'ottica di un miglioramento del benessere organizzativo e di una maggiore conciliazione vita-lavoro. Dal 2023 si è avviato un percorso di riordino, ottimizzazione e graduale incremento degli interventi di welfare in Ateneo, pur negli stringenti limiti imposti dalla normativa vigente e dal CCNL di comparto.

Di seguito le principali iniziative condotte nel corso del 2024 (obiettivi operativi AMM2\_2\_2024 - Individuare iniziative di benessere per il personale, AMM2\_2a\_2024 - Migliorare la gestione degli interventi a carattere assistenziale per il personale).

- ***“Regolamento per la gestione degli interventi a carattere assistenziale per il personale docente e tecnico amministrativo”***

L'Ateneo da diversi anni ha adottato il *“Regolamento per la gestione degli interventi a carattere assistenziale per il personale docente e tecnico amministrativo”* che disciplina l'erogazione di sussidi a carattere assistenziale a personale docente e tecnico amministrativo. Le richieste di sussidi sono esaminate e accolte (o rigettate) da una apposita Commissione.

Nel 2024 sono state accolte **n. 39 richieste** e sono stati erogati sussidi **per un totale di euro 47.579,05**.

Nel corso del 2024 l'Amministrazione ha lavorato a una significativa revisione del **[Regolamento per la gestione degli interventi a carattere assistenziale per il personale docente e tecnico amministrativo](#)**, che ha condotto all'approvazione di una versione aggiornata entrata in vigore dal 1 aprile 2025. Nella nuova versione sono state ampliate le fattispecie che consentono l'erogazione di sussidi, è stato aumentato il contributo massimo erogabile e sono stati calibrati i contributi in base all'indicatore ISEE del richiedente. Inoltre, durante il 2024 si è lavorato alla completa digitalizzazione del processo con la predisposizione di una piattaforma online tramite la quale il personale può avanzare le richieste di rimborso.

- **[Polo per l'Infanzia dell'Università di Parma](#)**

Nel corso del 2024 ha preso avvio l'attività del **[Polo per l'Infanzia dell'Università di Parma](#)** presso il Campus universitario, realizzato in virtù della Convenzione tra l'Università di Parma e la Fondazione Accademia dei Giorni Straordinari (FAGS), nell'ambito di un più ampio e condiviso *“Progetto di Inclusione”*.

Il Polo dell'Infanzia ha iniziato le proprie attività educative per l'anno 2024/2025 il 1° settembre 2024 aprendo una sezione di nido d'infanzia (da n. 20 bambine e bambini) e una sezione di scuola d'infanzia (da n. 25 bambine e bambini), nel secondo anno di attività saranno raddoppiate le capacità ricettive con l'apertura di ulteriori due sezioni.

L'Università di Parma mantiene la supervisione e la regia dell'intero progetto, attraverso un dedicato Comitato Scientifico di esperti, la gestione amministrativa (regolamentazione, bandi di iscrizione, tariffe e riscossione rette), nonché il controllo sulla corretta esecuzione dell'appalto con il quale sono stati affidati i servizi educativi, di ristorazione e accessori.

La priorità di accesso è assicurata a figli/e e nipoti di: studenti/studentesse, assegnisti/assegniste, dottorandi/e e specializzandi/e; personale tecnico-amministrativo, personale docente e ricercatore; per questa utenza interna sono state previste agevolazioni sulle [rette di frequenza](#) in base all'indicatore ISEE del nucleo familiare. I posti non coperti da utenza dell'Università di Parma sono stati resi disponibili per l'utenza privata esterna.

Nell'anno educativo e scolastico 2024/2025 su un totale di n. 27 bambine/i accolte/i al Polo per l'Infanzia n. 23 erano figli/e o nipoti di utenti interni Unipr, con evidente risposta positiva all'offerta di un servizio di conciliazione vita-lavoro.

## 2.8 Anticorruzione e trasparenza

In questo paragrafo vengono descritti i risultati ottenuti in termini di performance sul raggiungimento degli obiettivi assegnati all'ufficio di supporto al Responsabile prevenzione anticorruzione e trasparenza,

Per il 2024 gli obiettivi assegnati alla UO Anticorruzione e Trasparenza sono stati due:

	<b>Obiettivo strategico</b>	<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Risultato</b>
1	<b>RPCT1_1_2024 - Diffondere la cultura della legalità e della trasparenza</b>	<b>Effettuare le modifiche sull'istituto del Whistleblowing</b>	
2	<b>AMM6_12_2024 - Sostenere la trasformazione digitale per definire nuove opportunità di evoluzione</b>	<b>Coordinare la progettazione e la redazione dei contenuti del nuovo sito dell'amministrazione trasparente".</b>	

### **RPCT1\_1\_2024 - DIFFONDERE LA CULTURA DELLA LEGALITÀ E DELLA TRASPARENZA**

In attuazione dell'obiettivo strategico - **Diffondere la cultura della legalità e della trasparenza** - l'Ateneo di Parma, per l'anno 2024, ha individuato il seguente obiettivo operativo "*Effettuare le modifiche sull'istituto del Whistleblowing*".

Come noto l'istituto riveste un ruolo importante nel contesto attuale perché rappresenta uno tra gli strumenti più efficaci per contrastare il fenomeno corruttivo: infatti, il presupposto è che chi opera in un determinato settore può venire a conoscenza più facilmente di fenomeni che possano turbare il regolare svolgimento dell'attività amministrativa.

In aumento anche l'attenzione riservatagli in ambito europeo, in cui è maturata la sensibilità riguardo la protezione del soggetto che segnala eventuali illeciti, attraverso l'estensione della protezione ad altre persone, molto vicine per varie ragioni alla persona del segnalante, e delle garanzie offerte quali forme di tutela contro ritorsioni e abusi.

In recepimento della direttiva UE 2019/1937, la UO Anticorruzione e Trasparenza ha redatto una "Proposta di linee guida sull'istituto del whistleblowing" aggiornata alle ultime novità introdotte dal D.lgs. 24 del 2023. Tali linee guida andrebbero a sostituirsi all'attuale regolamento di Ateneo.

La scelta di adoperare un documento quali le linee guida, anziché un regolamento, deriva esclusivamente dall'opportunità di adottare uno strumento più snello, che possa essere anche più rapidamente adeguato alle novità intervenienti.

Nella stesura della suddetta Bozza si è tenuto conto dello “Schema di nuove Linee Guida in materia di whistleblowing adottato dall’Autorità Nazionale Anticorruzione”, la cui consultazione si è conclusa il 9 dicembre 2024 ma che non è ancora stato definitivamente approvato; si attende la formalizzazione di questo documento per procedere poi con alla formalizzazione del documento in Ateneo. Nelle more, si è comunque ritenuto di erogare a tutto il personale, una breve pillola formativa che ha illustrato le più importanti novità introdotte dalla direttiva europea più sopra citata.

L’Ateneo si sta attivando per organizzare anche per il nuovo anno un incontro formativo, al fine di illustrare più dettagliatamente il testo che verrà approvato in via definitiva dall’Ateneo e dunque informare e formare sulla possibilità di usare lo strumento e sui propri diritti.

### **AMM6\_12\_2024 - TRASFORMAZIONE DIGITALE SOSTENIBILE**

In attuazione del seguente obiettivo operativo “*Coordinare la progettazione e la redazione dei contenuti del nuovo sito dell’amministrazione trasparente*”, declinato dall’obiettivo strategico sopra citato in materia di digitabilità sostenibile, nell’anno 2024 l’Università è stata protagonista di un importante intervento di trasformazione digitale, denominato “Progetto PAT”, al fine di aggiornare il vecchio portale di amministrazione trasparente, che presentava numerose criticità, soprattutto di natura tecnica, come di seguito sintetizzate.

- **Criticità vecchio portale;**
- **Sito tecnologicamente obsoleto;**
- **CMS - Drupal 7 (End of life: 5 January 2025);**
- **Grafica superata e non responsive, cioè non adatta alla navigazione con dispositivi mobili;**
- **Contenuti sovrabbondanti o non più necessari, a volte poco fruibili come formato e/o flussi di navigazione (conseguenza fisiologica delle revisioni effettuate in 11 anni di vita),**
- **Assenza di tool per la defissione automatica dei contenuti;**
- **Rischio violazione privacy.**

Per realizzare al meglio tale obiettivo, consapevoli della trasversalità delle materie coinvolte, vincente è risultata la scelta metodologica operata, che ha visto il coinvolgimento di una rosa di dipendenti di diversa estrazione formativa, cooperare e confrontarsi nell’ambito di un gruppo di progetto.

Tale gruppo di lavoro, composto da alcuni componenti delle Unità organizzative U.O. Anticorruzione e Trasparenza, U.O. Sistemi Applicativi e U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale, ha provveduto a verificare la strutturazione del nuovo portale Amministrazione Trasparente (PAT) e l’adeguamento ai contenuti come prescritti dalla normativa, a seguito dei recenti interventi interpretativi e modificativi.

È stata, inoltre, l’occasione per effettuare una razionalizzazione delle pubblicazioni effettuate dall’Ateneo, dall’entrata in vigore del D.lgs. n. 33 del 2013 fino ai giorni nostri.

Il nuovo portale, entrato in produzione in data 3 marzo 2025, risponde all’esigenza di sostenere la trasformazione digitale al fine di migliorare la conoscibilità e fruibilità dei dati e delle informazioni richieste dalla normativa sulla trasparenza. L’adozione di tale sistema permetterà di uniformare le prassi di pubblicazione e standardizzarne le modalità, per un più conforme trattamento anche dal punto di vista della protezione dei dati personali, oltre che per una migliore e più immediata fruibilità delle informazioni da parte dei cittadini. Inoltre, è stata resa più semplice e maggiormente efficiente l’attività di pubblicazione attraverso l’implementazione dell’interoperabilità con alcuni gestionali già in uso all’Ateneo, i quali contengono le informazioni necessarie per popolare automaticamente la sezione Amministrazione trasparente, riducendo così anche il rischio di commettere errori materiali od omissioni nel caricamento.

Il nuovo portale consente, inoltre, di adeguare gli obblighi di pubblicazione alla digitalizzazione degli appalti e dei contratti pubblici previsti dal nuovo Codice degli Appalti, adottando un sistema in grado di semplificare l’applicazione degli interventi normativi. La soluzione informatica utilizzata ha inoltre il

vantaggio di garantire la continua e completa compliance nel tempo, sollevando l'Ateneo dalla necessità di adeguamento dell'infrastruttura in funzione dell'evoluzione tecnologica e normativa.

Nel periodo settembre/novembre del 2024, il personale direttamente impegnato nell'utilizzo dell'applicativo è stato coinvolto in un percorso di formazione finalizzato all'acquisizione delle competenze operative necessarie per poter utilizzare correttamente il nuovo PAT.

Il gruppo ha poi tenuto monitorato costantemente l'andamento delle attività, interloquendo in tempo reale con il fornitore del nuovo portale, anche per poter risolvere le eventuali carenze riscontrate dall'applicazione pratica.

\*\*\*

Quanto sopra descritto rappresenta una sintesi delle azioni adottate dalla unità organizzativa anticorruzione e trasparenza per il raggiungimento degli obiettivi di performance alla stessa assegnati.

A tale attività, si affiancano il coordinamento e monitoraggio di tutte le misure adottate dalle varie strutture di Ateneo, ciascuno per quanto di competenza, per individuare azioni efficaci di contrasto ai fenomeni corruttivi e per attuare gli obblighi di trasparenza; per una maggiore descrizione di tale attività, si rinvia alla [Relazione unica di Ateneo – sottosezione anticorruzione e trasparenza](#).

Da ultimo, in tale sede si ritiene importante dare evidenza, seppur sinteticamente, anche ad altre attività differenti da quelle sopra citate, che caratterizzano costantemente l'impegno del nostro Ateneo nell'individuazione di azioni e misure per creare e preservare valore pubblico.

#### A. Forme di collaborazione

Una tra le peculiarità dell'Ateneo di Parma consiste nell'instaurare forme durature di collaborazione con gli altri enti operanti sul territorio, nella consapevolezza che solo attraverso una sinergia rivolta al perseguimento di obiettivi comuni, possa realizzare il tanto auspicato cambiamento di mentalità che agevoli sempre di più l'affermarsi di una cultura della legalità.

In tale prospettiva, sono state riconfermate le forme di collaborazione con le Autorità operanti a livello locale e regionale, tramite la stipula di Protocolli d'intesa e l'adesione a Reti istituite sul tema.

Tra gli altri si citano:

- [il "Protocollo di Intesa per il monitoraggio e il controllo delle misure di sostegno economico, di finanziamento e di investimento previste nel PNRR" tra il Comando Provinciale della Guardia di Finanza di Parma e l'Università degli Studi di Parma;](#)
- [l'adesione alla Rete per l'Integrità e la Trasparenza della Regione Emilia-Romagna;](#)
- [l'adesione alla Comunità di pratica dei Responsabili per la prevenzione della corruzione e trasparenza \(RPCT\)" ideata e curata dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione \(SNA\).](#)

#### B. Formazione

L'Ateneo non trascura, inoltre, la necessità di dover avviare numerose attività per sensibilizzare la comunità accademica sui temi della legalità e della trasparenza; in particolare, l'attenzione è rivolta all'organizzazione di diversi [corsi di formazione](#), anche a carattere specifico, tra i quali si citano soprattutto i numerosi quelli in materia degli appalti, quale ambito ad elevato rischio corruttivo.

Anche il personale afferente alla U.O. Anticorruzione e Trasparenza segue costantemente attività formativa specifica e permanente.

Nell'ambito di tale attività, si segnala la partecipazione dal 2022, alla sopra citata Comunità di Pratica e dal 2024 al Gruppo Codau Anticorruzione, Trasparenza e Privacy (GLATeP).

Tali partecipazioni offrono occasioni di confronto con diverse realtà (universitarie e non) sui temi in questione e sull'esigenze emergenti a livello nazionale, e rappresentano un presupposto fondamentale per la costruzione di una strategia efficace e condivisa.

### C. Trasparenza

Per quanto riguarda, invece, le attività più strettamente connesse al tema della **trasparenza**, con la finalità di favorire l'accessibilità totale delle informazioni circa l'organizzazione, le attività e il funzionamento dell'Ateneo, secondo quanto stabilito dal D.lgs. 33/2013 e dalle linee guida emanate dall'A.N.AC, sono state poste in essere azioni di monitoraggio riguardanti il rispetto degli obblighi di pubblicazione relativamente ai seguenti ambiti:

- **beni immobili e gestione patrimonio;**
- **consulenti e collaboratori;**
- **controlli e rilievi sull'amministrazione;**
- **enti controllati;**
- **pagamenti dell'amministrazione;**
- **performance;**
- **servizi erogati;**
- **sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici.**

Inoltre, come esperienza ormai consolidata, si è tenuta la **Giornata della trasparenza** che, da qualche anno, può contare sulla partecipazione anche di rappresentanti delle altre realtà territoriali, nello specifico l'Azienda Ospedaliera universitaria e l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, nell'ottica di intensificare la collaborazione tra le istituzioni territoriali nella lotta alla corruzione e nella promozione della cultura della trasparenza e della legalità. L'edizione 2024 ha avuto come tema *"Impegni e azioni per la sfida della trasparenza"*.

## 2.9 Obiettivi di Assicurazione della Qualità

Il **Presidio della Qualità di Ateneo**, nel corso del 2024, tenendo conto dello stato di implementazione del sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità, ha proseguito le attività prevedendo azioni in tutti gli obiettivi strategici del Piano Strategico 2022-2024 e successivi aggiornamenti.

Nello specifico, con la partecipazione non solo tutti gli attori coinvolti nel sistema di Assicurazione della Qualità, ma anche diverse Aree Dirigenziali e Dipartimenti dell'Ateneo, le attività svolte hanno riguardato le seguenti azioni strategiche:

- Azione AQ1.1: Verificare la messa a sistema dei processi di progettazione, gestione e miglioramento delle attività di Didattica, Ricerca e Terza Missione
- Azione AQ2.1: AQ del processo di riconoscimento dei crediti ottenuti all'estero
- Azione AQ3.1: AQ Dottorati di Ricerca;
- Azione AQ4.1: Monitoraggio delle rilevazioni soddisfazione interna ed esterna.

Si rinvia alla relazione sui risultati degli obiettivi strategici per approfondimenti in merito ai risultati degli obiettivi di AQ del Presidio della Qualità di Ateneo.

Le attività svolte nel corso del 2024, attinenti all'assicurazione della qualità della Didattica, della Ricerca, dell'Internazionalizzazione e della Terza Missione/Impatto Sociale, con una particolare attenzione alla soddisfazione dell'utenza dei servizi, hanno compreso:

- incontri con gli attori del sistema di AQ della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione/Impatto Sociale;
- aggiornamento Sistema AQ - AVA3;
- implementazione della documentazione AQ per gli studenti stranieri;
- Assicurazione della Qualità dei Dottorati di Ricerca;
- monitoraggio delle attività di *customer satisfaction*;

Relativamente agli obiettivi di performance organizzativa, declinati dagli obiettivi strategici di Ateneo e assegnati alle strutture di Ateneo nel PIAO 2024 si illustrano sinteticamente nella tabella che segue i risultati raggiunti:

OBIETTIVO OPERATIVO 2024	RISULTATO
AQ4_1a_2024, AQ4_1b_2024: Innovare i servizi: dalla patient satisfaction al patient reported outcome (Centro Universitario di Odontoiatria-ambito amm.vo);	<p>L'attività di rilevazione della patient satisfaction rappresenta, per il Centro, una attività ad elevato valore strategico in quanto la stessa costituisce un indicatore diretto della qualità percepita delle cure ricevute, influenzando vari aspetti del percorso di terapia odontoiatrica finanche i risultati clinici complessivi. Lo strumento di rilevazione eletto è stato il questionario, diffuso, inizialmente, esclusivamente ai pazienti del reparto di protesi, individuato quale reparto pilota del progetto. Gli ambiti indagati sono stati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza;</li> <li>• Ambienti del Centro;</li> <li>• Amministrazione;</li> <li>• Percorso terapeutico.</li> </ul> <p>Per ogni ambito indagato si sono scelti degli item del servizio che sono stati declinati su cinque differenti livelli di gradimento che hanno spaziato da "molto soddisfatto" a "per niente soddisfatto" incentrando quindi la rilevazione su concetti qualitativi e non quantitativi.</p>
AQ4_2_2024: Implementare e rendere operativo un sistema di raccolta e pubblicazione dei risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza, al fine di potenziarne la divulgazione (Direzione Generale - U.O. Programmazione e Controllo di Gestione)	<p>A seguito dell'emanazione, da parte del PQA, del documento di "Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza", si è riscontrata la necessità di sensibilizzare i referenti delle indagini sui servizi all'utenza in merito all'applicazione delle indicazioni presenti nel documento e di supportare anche con sistemi informatizzati il processo di divulgazione dei risultati. La divulgazione dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti rientra anche tra gli atti dovuti nel rispetto della normativa vigente in tema di trasparenza. La struttura assegnataria dell'obiettivo ha progettato e sviluppato un sistema informatizzato di esposizione dei risultati delle indagini che sono erogate mediante vari strumenti ad uso dei referenti dei servizi. I Contenuti, infatti, attengono principalmente ai servizi tecnici e amministrativi che l'Ateneo offre a utenti interni ed esterni. La realizzazione dell'obiettivo ha comportato lo sviluppo di un sito web dinamico sviluppato con PHP 7 e MySQL che gestisce contenuti in tempo reale, consentendo agli utenti di interagire attraverso un'interfaccia intuitiva. Il sito è stato pubblicato ad aprile 2024 ed è reperibile all'indirizzo <a href="https://controllogestione.unipr.it/cms/soddisfazione-utenti/motore-ricerca/">https://controllogestione.unipr.it/cms/soddisfazione-utenti/motore-ricerca/</a>. È stato inserito, a fruizione pubblica, nella pagina dedicata ai servizi erogati del sito "Amministrazione trasparente" (<a href="https://trasparenza.unipr.it/contenuto40278_rilevazioni-di-customer-">https://trasparenza.unipr.it/contenuto40278_rilevazioni-di-customer-</a></p>

	<p><a href="https://www.unipr.it">satisfaction-sui-servizierogati 737.html</a> ) del sito di Ateneo (<a href="https://www.unipr.it">https://www.unipr.it</a>). L'applicazione consta di un back-end e un front-end. Il back-end, ad uso protetto di operatori identificati dai dirigenti/responsabili e appositamente istruiti mediante indicazioni scritte e incontri personalizzati, è utilizzato per l'inserimento delle indagini e i relativi risultati da esporre. Il front-end, parte pubblica dell'applicazione, si presenta come un motore di ricerca in cui l'utente può sfogliare i contenuti, già archiviati dagli operatori referenti dei servizi. Nel mese di luglio 2024, dopo una fase di test con un gruppo ristretto di operatori, è iniziata l'attività di divulgazione dell'applicativo finalizzata a promuovere, grazie anche allo sviluppo di una guida on line, l'inserimento dei risultati delle indagini di soddisfazione utenza nel cruscotto customer di Ateneo. L'attività di divulgazione ha e avrà carattere continuativo coerentemente con lo sviluppo del sistema customer satisfaction di Ateneo</p>
--	--

## 2.10 La sostenibilità in Ateneo

Nel corso dell'anno 2024 l'Ateneo ha proseguito le attività individuate in fase di programmazione strategica 2022-2024 nei diversi ambiti della sostenibilità ambientale, sviluppando in particolare la progettazione degli interventi in campo di riqualificazione energetica.

### EDILIZIA SOSTENIBILE

Nel corso dell'anno 2024, l'Università di Parma ha continuato, in linea con gli anni precedenti, l'attività di valorizzazione e sviluppo del patrimonio immobiliare di Ateneo, registrando al contempo significativi progressi verso la sostenibilità nell'edilizia universitaria (interventi finanziati dal Fondo investimenti edilizia universitaria 2021-2035).

Nel corso del 2024 è stato avviato l'intervento di riqualificazione del giardino storico dell'Orto Botanico che si concluderà nei primi mesi del 2025 e che contempla diversi aspetti della sostenibilità ambientale (tra cui Ridisegno del giardino con un approccio a bassa esigenza idrica e massimizzazione della biodiversità, oltre a pratiche di compostaggio per il materiale vegetale di scarto).

Sono inoltre da citare i lavori avviati nello stesso anno (cantieri finanziati col bando MUR di cui al DM n. 1274 del 10 dicembre 2021 'Fondo investimenti edilizia universitaria 2021-2035', linea di intervento "Sicurezza, Servizio e Sostenibilità", approvato con DM n. 1432 del 23 dicembre 2022 – quest'ultimo è destinato al cofinanziamento di programmi di ammodernamento strutturale e tecnologico nelle università statali; tra gli interventi finanziati rientrano la messa in sicurezza, l'adeguamento sismico e - soprattutto dal punto di vista della sostenibilità - l'efficientamento energetico degli edifici universitari):

1. miglioramento sismico degli edifici di Farmacia e CIM;
2. miglioramento sismico degli edifici di Via Volturmo;
3. miglioramento sismico degli edifici di Ingegneria didattica e ampliamento;
4. miglioramento sismico dell'edificio di Scienze della Terra;
5. miglioramento sismico dell'edificio di Chimica

Infine, nel corso dell'anno considerato in oggetto, sono proseguiti i lavori di restauro e riutilizzo dell'ex carcere mandamentale di San Francesco finalizzati alla riconversione a residenze universitarie, finanziato nell'ambito del bando di cui al DM MUR 29.11.2016 "Procedure e modalità per la presentazione delle richieste relative agli interventi per alloggi e residenze per studenti universitari" da cofinanziare coi fondi di cui alla Legge 338/2000 e rispondente agli standard previsti dal Decreto del MIUR n. 936 del 28.11.2016 (II

Decreto Ministeriale MUR del 29 novembre 2016, emanato in attuazione della Legge 338/2000, riguarda il cofinanziamento di interventi per alloggi e residenze per studenti universitari – tale decreto include l'obbligo di efficientamento energetico negli interventi finanziati). Nel medesimo plesso si sono conclusi gli interventi di consolidamento del chiostro per consentire al Provveditorato di iniziare le opere di adeguamento funzionale e restauro dell'ex carcere.

#### **CONSERVAZIONE DELL'ACQUA E DELL'ENERGIA E TRANSIZIONE VERSO LE FONTI RINNOVABILI**

Nel 2024, l'Università di Parma ha compiuto significativi progressi nell'integrazione dei principi di sostenibilità nella gestione e riqualificazione degli edifici e degli impianti tecnologici.

Una delle priorità è stata il completamento di interventi mirati a migliorare l'efficienza energetica, in particolare nella produzione di calore per l'avvio della stagione termica invernale 2024/2025. Tra le operazioni più rilevanti:

- Riqualificazione del Polo Tecnologico del Campus delle Scienze, con l'implementazione di sistemi di generazione efficienti. L'impianto di trigenerazione del progetto C2 ha visto il completamento della sezione cogenerativa, mentre la parte frigorifera sarà operativa entro l'estate 2025;
- Produzione di energia elettrica tramite fonti rinnovabili: dal dicembre 2024, la sezione dedicata alla cogenerazione ad alto rendimento (motore da 1.501 kWe) è pienamente operativa, con l'installazione di impianti fotovoltaici completata al 100%;
- Efficientamento energetico degli edifici mediante l'installazione di sistemi intelligenti per la gestione delle temperature interne e la sostituzione dei serramenti esterni negli edifici del Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie. In questi spazi, i corpi scaldanti sono stati dotati di termovalvole per la regolazione automatica del comfort indoor;
- Interventi di risparmio energetico diffuso, tra cui il Relamping LED in vari edifici universitari con l'adozione di sistemi DALI per una gestione ottimizzata dell'illuminazione;
- Nuovi impianti fotovoltaici su due edifici dell'Ateneo (Polo Biotecnologico Integrato e area D'Azeglio/Kennedy), operativi dal 4 dicembre 2024 grazie alla Licenza d'Officina Elettrica;
- Ottimizzazione degli impianti energetici nei plessi del Policlinico e del Dipartimento di Veterinaria, con la rimozione di gruppi di misura gas metano obsoleti e l'installazione di contatori centralizzati per acqua potabile e antincendio, migliorando la gestione delle risorse idriche e la sicurezza degli impianti.

#### **MOBILITÀ SOSTENIBILE**

Nel 2024, l'Università di Parma ha continuato a promuovere la mobilità sostenibile, riconoscendone l'importanza per la comunità accademica e per la riduzione dell'impatto ambientale degli spostamenti. La vasta estensione territoriale dell'Ateneo e la presenza di sedi decentrate rendono necessarie iniziative mirate per evitare la dipendenza dal trasporto privato e favorire soluzioni più ecologiche.

Durante l'anno, sono stati compiuti significativi progressi nell'incentivazione della mobilità sostenibile, con interventi volti a migliorare l'accessibilità e a ridurre l'uso dell'auto privata. Tra i principali risultati ottenuti, si evidenziano:

- Stipulato accordo con Trenitalia per spostamenti di servizio e personali;
- Rinnovate le convenzioni con TEP (per il bacino di Parma) e SETA (per il bacino di Piacenza), garantendo tariffe agevolate per studentesse e studenti iscritti ai corsi di studio di Ateneo

In ultimo rimane importante ricordare che nel corso del 2024 restano in funzione i sistemi ad alto rendimento per il monitoraggio dei flussi di traffico in entrata e uscita dal campus universitario di Via Langhirano. Con questa azione l'Ateneo si è dotato di uno strumento per il rilievo in tempo reale dei dati di transito, utile per la formulazione di piani di miglioramento e per la valutazione dell'efficacia degli interventi di mitigazione del traffico posti in atto.

### **PREVENZIONE RIFIUTI, ECONOMIA CIRCOLARE E RACCOLTA DIFFERENZIATA**

I risultati conseguiti nel corso 2024 in tema di prevenzione dei rifiuti ed economia circolare riguardano principalmente l'avanzamento del progetto complessivo di miglioramento della raccolta differenziata, già avviato negli anni precedenti con la riorganizzazione dei contenitori esterni ed interni agli edifici (es. sostituzione di tutti i cassonetti esterni valì del Campus universitario via Langhirano).

L'Università di Parma prosegue la collaborazione con IREN al fine di migliorare la gestione dei rifiuti, con l'obiettivo di ridurre la quota di rifiuti residui e indifferenziati e aumentare il recupero delle frazioni riciclabili. Tale iniziativa prevede un monitoraggio della produzione di rifiuti, per stimare i quantitativi generati dall'Ateneo per ciascuna frazione della raccolta differenziata.

Nel corso del 2024 Università Udine ha esteso l'uso del suo Portale del Riuso ad altre università nel 2024, tra cui Università di Parma; si tratta di un portale web attraverso cui l'Ateneo può cedere a scuole e associazioni no profit i beni dismessi e ancora utilizzabili (es. materiali informatici, arredi, ecc.) - durante l'anno in esame, l'Ateneo ha messo a disposizione tavoli, armadi, scaffalature, schedari e bacheche per un totale complessivo pari a 81 (ved. Piano strategico 2022-2024 pag. I-60).

### **COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ**

Nel corso dell'anno 2024, sono stati realizzati eventi e seminari che hanno focalizzato l'attenzione su tematiche di sviluppo sostenibile (Agenda 2030). Tra i principali eventi per la divulgazione della sostenibilità si segnalano:

- "Gli aperitivi della Conoscenza – edizione 2024" (gli appuntamenti si sono svolti ogni mercoledì alle 17:30 presso il ParmaUniverCity Info Point) - condotti da docenti dell'Università di Parma, in un programma costruito con l'apporto di tutte le aree disciplinari dell'Ateneo;
- Festival dello Sviluppo Sostenibile ASviS Parma 2024 – Dal 13 al 18 maggio, l'Ateneo ha organizzato sei giorni di incontri, convegni, film e workshop dedicati ai temi ambientali, economici e sociali, in collaborazione con il Comune di Parma e On/Off APS;
- Convegno "Food law e sostenibilità: tra innovazione e comunicazione" – Il 25 ottobre, il Dipartimento di Giurisprudenza ha ospitato un evento dedicato alle sfide della sostenibilità nel settore agroalimentare, con esperti e professionisti del settore;
- Progetto "Food for Future" (F4F) – Il 25 ottobre, un'iniziativa che ha approfondito il ruolo dell'innovazione tecnologica e della comunicazione nella sostenibilità alimentare, con tavole rotonde e interventi di esperti

L'Università di Parma dispone di un sistema di Programmazione e Controllo di Gestione, accessibile tramite una dashboard dedicata, che consente di monitorare diversi indicatori strategici, tra cui quelli legati alla sostenibilità, che anche per l'anno 2024 sono stati aggiornati (es. voce smaltimenti rifiuti speciali).

Infine, sempre nello stesso anno di riferimento, l'Università di Parma ha continuato a sviluppare e ampliare i corsi di studio legati alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Tra le iniziative più rilevanti, il corso di laurea in Economia e Management delle Filieri Alimentari Sostenibili ha integrato aspetti manageriali con conoscenze scientifiche per formare professionisti capaci di gestire le sfide del settore agroalimentare in un'ottica di sostenibilità. Inoltre, il corso di laurea magistrale in Architettura e Città Sostenibili ha approfondito tematiche legate alla progettazione urbana e territoriale con un forte focus sulla sostenibilità ambientale.

### 3. LE COMPONENTI DELLA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL PERSONALE

Con riferimento a tutto il personale tecnico amministrativo e dirigenziale, la misurazione della performance complessiva, come da [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – anno 2024](#), risulta dall'aggregazione di due o più delle seguenti componenti di performance:

- Componente strategica (per D.G. e dirigenti);
- Componente organizzativa (dirigenti e PTA non CEL);
- Performance individuale che include il risultato degli obiettivi individuali (per D.G. e dirigenti) e la valutazione dei comportamenti organizzativi per tutto il personale.

	componente strategica	componente organizzativa		componente individuale	
	indicatori strategici	obiettivi d'Area	obiettivi di struttura	schede di comportamento	obiettivi individuale
Direttore generale	X			X	X
Dirigenti	X	X		X	X
PTA non CEL			X	X	
CEL				X	

Tabella 40 – Componenti della performance

Con riferimento al D.G. e ai dirigenti la misurazione della performance complessiva è ottenuta aggregando le misurazioni secondo i pesi riportati negli schemi seguenti:

	Componente strategica	Componente individuale		TOTALE
<b>D.G.</b>	<b>30%</b>	<b>Ob. Individuali 40%</b>	<b>Comportamenti 30%</b>	<b>100%</b>

Tabella 41 – Pesi per la valutazione complessiva D.G

	Componente strategica	Componente organizzativa	Componente individuale	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	<b>20%</b>	<b>50%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>

Tabella 42 – Pesi per la valutazione complessiva Dirigenti

Con riferimento al Personale Tecnico Amministrativo e ai Collaboratori Esperti Linguistici (CEL) la misurazione della performance complessiva è ottenuta aggregando le misurazioni secondo i pesi riportati nello schema seguente:

	Componente organizzativa (*)	Componente individuale	TOTALE
<b>PERSONALE EP RESPONSABILE U.O.</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>
<b>PERSONALE EP NON RESPONSABILE U.O.</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>
<b>PERSONALE FUNZIONARI, COLLABORATORI, OPERATORI</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>
<b>COLLABORATORI ESPERTI LINGUISTICI (CEL)</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabella 43 – Pesi per la valutazione complessiva del personale tecnico amministrativo e CEL

(\*) il valore è calcolato come media ponderata dei risultati degli obiettivi operativi assegnati alla struttura di appartenenza con i rispettivi pesi. I Pesi percentuali sono definiti e pubblicati nel PIAO.

### 3.1 La componente strategica

La **componente strategica** ha un impatto diretto e incisivo nella determinazione della performance del D.G. e delle e dei dirigenti. Ciò in considerazione del ruolo strategico riconosciuto al Direttore Generale e ai Dirigenti nell'indirizzare e governare la macchina amministrativa verso la realizzazione delle strategie di Ateneo. La componente strategica del Direttore Generale è misurata attraverso il calcolo del risultato complessivo strategico di Ateneo.

Il valore complessivo della performance strategica di Ateneo, strettamente connessa al raggiungimento degli obiettivi strategici, finalizzati alla creazione di valore pubblico, viene misurata attraverso il monitoraggio degli indicatori strategici ad essi collegati e alla valutazione del conseguimento dei relativi target. Per poter stabilire il valore complessivo della **componente strategica** si procede con due metodi di calcolo differenti:

- per il Direttore Generale viene calcolata mediante *l'algoritmo per il risultato complessivo strategico di Ateneo* (pag. 21 del SMVP anno 2024), secondo i seguenti passaggi:
  1. vengono considerati i risultati percentuali di tutti gli obiettivi strategici, si veda **Allegato 3 – Risultati obiettivi operativi raggruppati per obiettivi strategici – anno 2024**;
  2. viene calcolato il risultato della performance strategica per il Direttore Generale mediante media matematica dei risultati degli obiettivi strategici;
- per le e i dirigenti viene calcolata mediante *l'algoritmo per il risultato complessivo strategico di struttura apicale*, specificato a pag. 21 del SMVP anno 2024, secondo i seguenti passaggi:
  1. per ogni obiettivo strategico sono stati definiti nel PIAO gli effort (peso del contributo) dei dirigenti coinvolti per il periodo 1/1/2024 – 30/09/2024 e per il periodo 1/10/2024 – 31/12/2024 (**Allegato 2 – Distribuzione effort tra dirigenti per ciascun obiettivo strategico** pubblicato il 21/01/2025 a seguito dell'introduzione nella pianta organica della nuova area dirigenziale Affari generali);
  2. vengono considerati i risultati percentuali di tutti gli obiettivi strategici, si veda Allegato 3;
  3. sulla base degli effort fissati e dei periodi sopra riportati, si calcola per ciascun dirigente la media ponderata dei risultati degli obiettivi strategici in cui ognuno è coinvolto; tale valore corrisponde alla componente di performance strategica di ciascun dirigente.

Il **risultato complessivo strategico di Ateneo** per l'anno 2024, utile per il calcolo della performance strategica del Direttore generale, è pari al: 92,60%. Nella tabella, che segue, è definito il **risultato strategico di struttura apicale per periodo di riferimento**, calcolato in base agli effort definiti nell'Allegato 2 del SMVP 2024.

<b>Strutture apicali</b>	<b>Risultato strategico 1/1/2024 – 30/09/2024</b>	<b>Risultato strategico 1/10/2024 – 31/12/2024</b>
Area Affari Generali	--	90,2%
Ufficio Area Acquisti	91,3%	91,2%
Area Didattica e Servizi agli Studenti	91,4%	91,4%
Area Economico Finanziaria	91,2%	91,3%
Area Edilizia e Infrastrutture	94,2%	94,3%
Area Personale e Organizzazione	90,9%	90,7%
Area Ricerca e Valorizzazione	93,3%	93,4%
Area Sistemi Informativi	93,7%	93,8%
Area Rapporti con la Società	95,2%	95,2%
Ufficio di Management	92,1%	92,2%
Ufficio di coordinamento per l'efficiamento energetico	88,0%	88,0%

Tabella 44 – Risultato strategico di struttura apicale per periodo

### 3.2 La componente organizzativa

La componente organizzativa delle strutture (o performance organizzativa ai sensi della delibera CIVIT n.112/2010, All. 3 “Termini e concetti chiave del Piano della Performance”) è progettata a partire dal Piano Strategico di Ateneo; dagli obiettivi strategici declinano gli obiettivi operativi dell’azione amministrativa, individuati nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) con i rispettivi indicatori e target e assegnati alle varie strutture dell’Ateneo. Il SMVP 2024 introduce radicali novità rispetto al sistema precedente, prevedendo l’assegnazione di obiettivi di Area alle aree dirigenziali e di obiettivi di struttura assegnati alle strutture organizzative non dirigenziali. Gli obiettivi di Area e di struttura possono essere funzionali e correlati a una “finalità comune”, laddove vedano il coinvolgimento di più strutture, ciascuna chiamata a concorrere con il proprio specifico contributo, attraverso uno specifico obiettivo operativo. La finalità comune è un “fil rouge” che ha la caratteristica di collegare diversi obiettivi per ricondurli a uno scopo di elevato livello strategico. La trasversalità, che nel precedente sistema caratterizzava gli obiettivi maggiormente sfidanti e complessi per i quali era richiesto il coinvolgimento e la collaborazione di più strutture coordinate da un leader responsabile di UO, nel SMVP 2024 viene garantita mediante la definizione di progetti a finalità comune, coordinati da un dirigente o dal direttore generale, a cui sono collegati obiettivi d’area, obiettivi operativi collegati a obiettivi d’area e obiettivi operativi di struttura non collegati a obiettivi d’Area. Non è prevista una diretta misurazione della finalità comune, ma il tutto è ricondotto a specifici obiettivi strategici e/o del Direttore generale.

Sulla base del SMVP 2024, che individua le fasi e i tempi della performance, le richieste di rimodulazione degli obiettivi operativi, avanzate solo se dovute a fattori esterni non prevedibili che ne potrebbero compromettere il raggiungimento, sono sottoposte all’approvazione del CdA entro il mese di giugno, previa analisi e valutazione del Direttore generale che, sentiti i responsabili apicali, può concordare modifiche alle richieste di rimodulazione. Solo le richieste di modifica di natura sostanziale richiedono l’approvazione del CdA, mentre tutte le altre modifiche riconducibili a errori di forma e refusi possono essere adottate con atto del DG. Le richieste di rimodulazione riguardanti le tempistiche degli obiettivi operativi legati alla mappatura e ottimizzazione dei processi sono state gestite a livello di Direzione Generale.

L’esame del direttore generale ha riguardato n. **13 richieste mediante applicativo dedicato**, da parte dei responsabili apicali, relative a modifiche alla scadenza/descrizione di attività, di cui solo 10, sulla base delle motivazioni espresse e dei criteri definiti dal SMVP anno 2024, approvate o parzialmente approvate e pertanto sottoposte all’approvazione del CdA e la proposta del project manager del progetto a finalità comune “Mappatura e ottimizzazione dei processi”, di posticipare al 31 dicembre la scadenza intermedia delle attività, prevista in generale al 31/5/2024, di **n. 22 obiettivi operativi di mappatura e ottimizzazione dei processi**, assicurando comunque il completamento di tutti gli obiettivi operativi di mappatura e ottimizzazione dei processi al 31/12/2024. Il Consiglio di Amministrazione, con delibera n. 281 del 27 giugno 2024, ha approvato:

a) **n. 10 rimodulazioni di obiettivi operativi 2024** assegnati alle strutture di Ateneo di seguito riepilogate:

Struttura Apicale	Obiettivo operativo	Situazione iniziale	Rimodulazione
Ambito Tecnico Dip. di Ingegneria e Architettura	AMM5.1.4_2022 Migliorare la gestione della sicurezza nei laboratori di ricerca e servizi del DIA	Target dell’attività: 100% Scadenza obiettivo: 31/12/2024	70% al 31/12/2024 100% al 30/06/2025
Area Terza Missione(*)	TM2_1_2024 Riorganizzare il patrimonio scientifico del Sistema Museale di Ateneo	Target: 2 (collezioni mappate) Scadenza obiettivo: 31/12/2024	1 collezione mappata al 31/12/2024 Completamento della mappatura al 30/06/2025

Struttura Apicale	Obiettivo operativo	Situazione iniziale	Rimodulazione
U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico	TM2_1a_2024 Riorganizzare il patrimonio scientifico del Sistema Museale di Ateneo	Target: 2 (collezioni mappate) Scadenza obiettivo 31/12/2024	1 collezione mappata al 31/12/2024 Completamento della mappatura al 30/06/2025
U.O. Anticorruzione e Trasparenza	RPCT1_1_2024 Effettuare le modifiche sull'istituto del Whistleblowing	Target: 31/05/2024 (per formulazione proposta di linee guida sull'istituto del Whistleblowing)	30/11/2024
U.O. Anticorruzione e Trasparenza	AMM6_12_2024 Nell'ambito dell'Ecosistema web, realizzare il sito	Descrizione indicatore/attività: rendere operativo il nuovo sito dell'amministrazione trasparente	Ridefinire i contenuti del nuovo sito amministrazione trasparente in ossequio alla normativa vigente
U.O. Anticorruzione e Trasparenza	AMM1_27_2024 Proporre il nuovo Codice di Comportamento	Target: 30/06/2024 (redazione proposta codice di comportamento)	07/10/2024
		Target: 02/12/2024 (erogazione attività formativa/informativa rivolta al personale)	31/12/2024
Area - Edilizia e infrastrutture	TM2.1.1_2022 - Ristrutturare l'Orto Botanico	Target: 30/04/2024 (avvio attività cantiere Orto Botanico)	30/09/2024
U.O. Sviluppo edilizio e infrastrutture – Area Edilizia e infrastrutture	TM2.1.1a_2022 Ristrutturazione della componente edile e del giardino storico dell'Orto Botanico	Target: 30/04/2024 (avvio attività cantiere Orto Botanico)	30/09/2024
Area – Edilizia e Infrastrutture	AMM6_5_2024 Implementare un sistema informatizzato per il monitoraggio dei lavori	Target: 31/03/2024	31/10/2024
		Target: 30/06/2024	30/11/2024
U.O. Servizi Generali e Monitoraggio – Area edilizia e infrastrutture	AMM6_5a_2024 Implementare un sistema informatizzato per il monitoraggio dei lavori	Target: 31/03/2024 Target: 30/06/2024	31/10/2024
			30/11/2024

(\*) Area Rapporti con la società dal 01/10/2024

- a) La rimodulazione, motivata dettagliatamente dal project manager nel verbale allegato alla Delibera del CdA n. 281/2024, di n. 22 obiettivi operativi di mappatura e ottimizzazione e relativa al posticipo al 31/12/2024 della scadenza intermedia delle attività, prevista in generale al 31/05/2024, assicurando il completamento della mappatura e ottimizzazione dei processi al 31/12/2024, come da tabella di seguito riportata:

<b>Struttura Apicale</b>	<b>Obiettivo operativo</b>	<b>Processi</b>
Area - Didattica, Intern. e Servizi agli Studenti	AMM1_11_2024 - Mappare e ottimizzare alcuni processi di pertinenza dell'Area Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli studenti	A: immatricolazioni; B: piani di studio per dottorato di ricerca
U.O. Carriere Studenti	AMM1_11a_2024 - Partecipare alla mappatura e proposta di revisione del Processo di Immatricolazione	immatricolazioni
U.O. Formazione Post Lauream	AMM1_11b_2024 - Partecipare alla mappatura e proposta di revisione del processo di inserimento in U.Gov delle attività formative erogate nei corsi di dottorato di ricerca	attività formative nei corsi di dottorato
Area - Economico Finanziaria	AMM1_1_2024 - Mappare e ottimizzare alcuni processi di pertinenza dell'Area Economico Finanziaria o che la coinvolgono	A: acquisti sotto soglia B: conto terzi
U.O. Contabilità Dipart. e Centri	AMM1_1a_2024 - Partecipare alla mappatura dei processi relativi agli acquisti sotto soglia e conto terzi	acquisti sotto soglia, conto terzi
U.O. Ragioneria Generale ed Economato	AMM1_1b_2024 - Mappare il processo per gli acquisti sotto soglia della U.O Ragioneria	acquisti sotto soglia
Area - Personale e Organizzazione	AMM1_3_2024 - Mappare e ottimizzare alcuni processi di pertinenza dell'Area Personale e Organizzazione o che la coinvolgono	A: contratti di docenza B: assunzioni PTA
U.O. Amministrazione Personale Docente	AMM1_3a_2024 - Mappare e revisionare il processo per i contratti di insegnamento	contratti di docenza
Area - Terza Missione	AMM1_16_2024 - Mappare e ottimizzare alcuni processi di pertinenza dell'Area Terza Missione o che la coinvolgono	A: conto terzi B: spin off
U.O. Valoriz. Ricerca Promozione dell'innovazione	AMM1_16a_2024 - Partecipare alla mappatura e ottimizzazione del processo conto terzi	conto terzi
UO Amm. Dip. Sc. Chim., Vita e Sost. Amb.le	AMM1_4_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo agli acquisti sotto soglia	acquisti sotto soglia
UO Amm. Dip. Scienze Medico-Veterinarie	AMM1_5_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo alle attività conto terzi nel Dipartimento	conto terzi
UO Amm. Dip. Giurispr., Studi Politici e Intern.li	AMM1_17_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo al reclutamento dei docenti a contratto	contratti di docenza
UO Amm. Dip. Scienze degli Alimenti e del Farmaco	AMM1_6_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo agli acquisti sotto soglia	acquisti sotto soglia
UO Amm. Dip. Scienze Economiche e Aziendali	AMM1_7_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo agli acquisti sotto soglia	acquisti sotto soglia
UO Amm. Dip. di Medicina e Chirurgia	AMM1_22_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo alle attività conto terzi nel Dipartimento	conto terzi
UO Amm. Dip. Ingegneria e Architettura	AMM1_8_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo alle attività conto terzi nel Dipartimento	conto terzi

Struttura Apicale	Obiettivo operativo	Processi
UO Amm. Dip. Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche	AMM1_9_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo al reclutamento dei docenti a contratto	contratti di docenza
UO Amm. Dip. Disc. Uman. Soc. e Imprese Cult.	AMM1_10_2024 - Mappare e ottimizzare il processo relativo al reclutamento dei docenti a contratto	contratti di docenza
Ambito Tecnico Dip. Giurispr., Studi Politici e Inte	AMM1_24_2024 - Fornire supporto alla mappatura del processo di reclutamento dei docenti a contratto	contratti di docenza
Ufficio Area Acquisti	AMM1_23_2024 - Mappare e ottimizzare alcuni processi di pertinenza dell'Ufficio Area Acquisti	acquisti sotto soglia
UOT Acquisti servizi e forniture sotto soglia	AMM1_23a_2024 - Partecipare alla mappatura dei processi relativi agli acquisti sotto soglia	acquisti sotto soglia

Tabella 45 – Rimodulazioni anno 2024

Nella misurazione e valutazione degli obiettivi, mediante procedura informatizzata, il pieno raggiungimento degli obiettivi è pari al 100%. In fase di valutazione il responsabile apicale (Direttore Generale per gli obiettivi d'Area e Dirigente/direttore per gli obiettivi di struttura) terrà conto non solo del grado di raggiungimento del target, ma anche della qualità del risultato prodotto e, nel caso di obiettivi d'Area a finalità comune, dell'insieme delle attività che il Dirigente ha posto in essere per la gestione e il coordinamento di tutti i soggetti coinvolti nell'obiettivo a finalità comune. L'eventuale scostamento tra risultato della misurazione e valutazione del responsabile apicale deve essere motivato mediante la compilazione di apposito campo e condiviso con la struttura di riferimento. La componente/performance organizzativa, dal 2024, con l'introduzione degli obiettivi d'Area, è utile per la valutazione di tutto il personale tecnico amministrativo (Elevate professionalità, funzionari, collaboratori, operatori e collaboratori esperti linguistici), inclusi i dirigenti, ed è calcolata come media ponderata dei risultati degli obiettivi operativi assegnati alla struttura di afferenza con i rispettivi pesi percentuali definiti nell'Allegato 3 bis – Obiettivi operativi raggruppati per strutture del PIAO anno 2024.

Per offrire al lettore una sintesi della performance organizzativa si rimanda alla lettura **Allegato 3 – Risultati degli obiettivi operativi raggruppati per obiettivi strategici – anno 2024**.

La struttura dell'allegato evidenzia con immediatezza il collegamento Ambito strategico – obiettivo strategico -obiettivo operativo. Per ogni obiettivo operativo sono riportate le seguenti informazioni:

- Codice obiettivo e la descrizione dell'operativo;
- valutazione complessiva percentuale al 31/12/2024;
- descrizione e motivazione del risultato dell'obiettivo operativo;
- informazioni di dettaglio dell'obiettivo operativo: data fine, responsabile, struttura di riferimento, importo speso e il budget previsto nel PIAO;
- le informazioni di dettaglio di ogni indicatore/attività: descrizione indicatore e peso%, target, risultato raggiunto, scostamento in %, fonte dati, raggiungimento al 30 giugno e al 31 dicembre.

Con particolare attenzione agli indicatori di performance di struttura è doveroso specificare che i risultati esposti sono frutto della misurazione che si è basata solo per il 26% su fonti non autodichiarate (UGOV, ESSE3, IRIS, sito web di Ateneo etc). Nei casi in cui la natura degli obiettivi operativi abbia richiesto una misurazione basata su attività da svolgersi entro una data scadenza, la fonte dati è prevalentemente interna (86% atti presso U.O. competente). Si precisa tuttavia che la o il referente dell'obiettivo operativo è tenuto ad allegare nella procedura informatizzata una relazione delle attività svolte e dei risultati conseguiti, o non conseguiti,

approfondendo eventuali criticità riscontrate: ciò consente al valutatore/trice di disporre di tutti gli elementi utili ai fini della valutazione finale.

Con riferimento alla misurazione degli indicatori/attività, il calcolo della percentuale di scostamento è stato effettuato con riferimento ai soli indicatori numerici.

Si specifica, tuttavia, che operativamente, sia per il monitoraggio intermedio che per il monitoraggio finale, le e i responsabili/leader di obiettivo operativo hanno dovuto obbligatoriamente motivare, in uno specifico campo dell'applicativo IDEM, l'eventuale mancato raggiungimento del target.

Il valutatore/trice ha la possibilità di esprimere una valutazione qualitativa delle attività svolte per realizzare l'obiettivo. Gli scostamenti eventualmente riscontrati tra raggiungimento finale degli indicatori/attività e valutazione complessiva dell'obiettivo, debitamente motivati nell'applicativo UniPeRformance e nella relazione prodotta dal referente dell'obiettivo operativo, sono pertanto in generale da attribuirsi a una valutazione qualitativa delle attività svolte per realizzare l'obiettivo.

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali degli **obiettivi di Area** raggiunti al 100%. È evidente la predominanza del risultato finale al 100% su un totale di **38 obiettivi**.

<b>Percentuale di obiettivi raggiunti al 100%</b>	<b>86,84%</b>
<b>Percentuale di obiettivi non raggiunti al 100%</b>	<b>13,16%</b>

Tabella 46 – Percentuale di obiettivi di Area raggiunti al 100%

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali degli **obiettivi di UO collegati a obiettivi di Area** raggiunti al 100%. È evidente la predominanza del risultato finale al 100% su un totale di **74 obiettivi**.

<b>Percentuale di obiettivi raggiunti al 100%</b>	<b>94,60%</b>
<b>Percentuale di obiettivi non raggiunti al 100%</b>	<b>5,40%</b>

Tabella 47 – Percentuale di obiettivi di UO collegati a obiettivi di Area raggiunti al 100%

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali degli **obiettivi di UO non collegati a obiettivi di Area** raggiunti al 100%. È evidente la predominanza del risultato finale al 100% su un totale di **90 obiettivi**.

<b>Percentuale di obiettivi raggiunti al 100%</b>	<b>98,9%</b>
<b>Percentuale di obiettivi non raggiunti al 100%</b>	<b>1,1%</b>

Tabella 48 – Percentuale di obiettivi di UO non collegati a obiettivi di Area raggiunti al 100%

Complessivamente, su un totale di **202 obiettivi operativi** è evidente la predominanza del risultato finale al 100%.

<b>Percentuale di obiettivi raggiunti al 100%</b>	<b>95%</b>
<b>Percentuale di obiettivi non raggiunti al 100%</b>	<b>5%</b>

Tabella 49 – Percentuale di obiettivi raggiunti al 100%

La **performance organizzativa di ciascuna struttura** dell'Ateneo è **calcolata con media pesata sul risultato dei singoli obiettivi**, come da [allegato 3 bis del PIAO 2024](#).

Rispetto ai risultati del **2023**, dove gli obiettivi raggiunti al 100% erano il 94,25% sul totale di **87 obiettivi**, si registra una lieve inflessione a carico della differenziazione dei risultati.

### 3.3 La componente individuale della performance del personale

Come indicato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, il ciclo di gestione della performance si configura come lo strumento che permette di valutare il personale tecnico amministrativo sulla base del contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione, del raggiungimento di eventuali obiettivi individuali assegnati e sui comportamenti organizzativi, al fine anche dell'erogazione delle forme di incentivazione.

Con il [SMVP 2024](#) sono state introdotte significative modifiche alla componente individuale, derivante dal contributo di performance fornito dal singolo attraverso i comportamenti agiti, adeguati al proprio ruolo nell'organizzazione.

Per il Direttore Generale e Dirigenti la componente individuale è derivata, oltre che dai comportamenti agiti, anche dal perseguimento degli obiettivi individuali assegnati.

Tutto il personale è stato valutato sul comportamento organizzativo, in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 150/2009 all'art. 9, comma 1, lettera c), utilizzando schede di valutazione totalmente rinnovate nei contenuti e nell'impostazione (cfr. schede allegate al SMVP 2024).

Le schede di valutazione comportamentale hanno dato rilievo ai seguenti ruoli organizzativi:

- Direttore Generale e Dirigenti
- Elevate Professionalità (Pos. Organizzativa di Responsabile di U.O.)
- Elevate Professionalità (Pos. Organizzativa di Coordinatore di Servizio)
- Funzionari (Pos. Organizzativa di Responsabilità di servizio)
- Funzionari, Collaboratori e Operatori
- Collaboratori Esperti Linguistici

A questi ruoli originariamente previsti si è successivamente aggiunta una specifica scheda comportamentale per Elevate Professionalità (Pos. Organizzativa di Responsabile di U.O. senza collaboratori).

Sono state definite per ogni ruolo 5 macroaree di comportamenti, 4 delle quali comuni a tutti i ruoli e 1 specifica del ruolo. Ogni macroarea è caratterizzata da specifici fattori di valutazione, complessivamente dieci, per ognuno dei quali erano riportati alcuni esempi di comportamenti in linea con la finalità di agevolare il valutatore e tentare di rendere più omogenea la valutazione.

A ciascun fattore di valutazione è stato attribuito un valore da 1 a 6 che indica il livello di rispondenza alle aspettative attese.

Si riportano nelle tabelle che seguono, suddivise per ruoli organizzativi, i valori medi calcolati per ogni item delle schede di valutazione del comportamento. Le valutazioni del comportamento organizzativo sono rappresentate nel grafico a dispersione sotto riportato.

**Personale dell'area Elevate Professionalità con incarico di Responsabile di U.O.**

MACROAREA	Item di valutazione	Percentuale dei punteggi assegnati					
		1	2	3	4	5	6
GUIDA DEL TEAM	Visione organizzativa e coordinamento	-	-	-	18,4%	24,5%	57,1%
	Responsabilità e iniziativa	-	-	4,1%	8,2%	30,6%	57,1%
	Motivazione e crescita dei collaboratori	-	-	4,1%	14,3%	46,9%	34,7%
CONSAPEVOLEZZA ISTITUZIONALE E DI RUOLO	Consapevolezza Istituzionale e di ruolo	-	-	-	8,2%	34,7%	57,1%
ORIENTAMENTO ALL' UTENTE INTERNO ED ESTERNO	Definizione/applicazione di strumenti, standard e/o procedure	-	-	-	10,2%	55,1%	34,7%
	Gestione delle attività e delle relazioni	-	-	2,0%	16,3%	38,8%	42,9%
COLLABORAZIONE E GIOCO DI SQUADRA	Confronto e circolazione delle informazioni	-	-	2,0%	18,4%	42,9%	36,7%
	Cura del clima e delle relazioni	-	-	-	20,4%	44,9%	34,7%
ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO e ALL'INNOVAZIONE	Flessibilità e apertura al cambiamento	-	-	2,0%	8,2%	49,0%	40,8%
	Apprendimento e formazione	-	-	2,0%	12,2%	49,0%	36,7%

**Personale dell'area Elevate Professionalità coordinatore di servizio**

MACROAREA	Item di valutazione	Percentuale dei punteggi assegnati					
		1	2	3	4	5	6
AUTOREVOLEZZA PROFESSIONALE E ORIENTAMENTO AL RISULTATO	Visione organizzativa e gestione del tempo	-	-	9,5%	19,0%	33,3%	38,1%
	Responsabilità e iniziativa	-	-	4,8%	33,3%	23,8%	38,1%
	Autorevolezza professionale	-	-	9,5%	19,0%	19,0%	52,4%
CONSAPEVOLEZZA ISTITUZIONALE E DI RUOLO	Consapevolezza Istituzionale e di ruolo	-	-	4,8%	14,3%	33,3%	47,6%
ORIENTAMENTO ALL' UTENTE INTERNO ED ESTERNO	Definizione/applicazione di strumenti, standard e/o procedure	-	-	4,8%	14,3%	47,6%	33,3%
	Gestione delle attività e delle relazioni	-	-	4,8%	14,3%	57,1%	23,8%
COLLABORAZIONE E GIOCO DI SQUADRA	Confronto e circolazione delle informazioni	-	-	4,8%	28,6%	38,1%	28,6%
	Cura del clima e delle relazioni	-	-	4,8%	38,1%	42,9%	14,3%
ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO e ALL'INNOVAZIONE	Flessibilità e apertura al cambiamento	-	-	9,5%	9,5%	57,1%	23,8%
	Apprendimento e formazione	-	-	9,5%	14,3%	47,6%	28,6%

**Personale dell'area dei Funzionari responsabile di servizio**

MACROAREA	Item di valutazione	Percentuale dei punteggi assegnati					
		1	2	3	4	5	6
ORIENTAMENTO AL RISULTATO	Affidabilità e impegno	0,6%	-	2,3%	7,6%	33,7%	55,8%
	Gestione del tempo	-	0,6%	3,5%	14,0%	57,6%	24,4%
	Problem Solving	-	0,6%	1,7%	11,6%	50,0%	36,0%
CONSAPEVOLEZZA ISTITUZIONALE E DI RUOLO	Consapevolezza Istituzionale e di ruolo	-	-	2,9%	14,0%	50,6%	32,6%
ORIENTAMENTO ALL' UTENTE INTERNO ED ESTERNO	Definizione/applicazione di strumenti, standard e/o procedure	-	-	1,7%	12,8%	60,5%	25,0%
	Gestione delle attività e delle relazioni	-	0,6%	0,6%	11,6%	63,4%	23,8%
COLLABORAZIONE E GIOCO DI SQUADRA	Confronto e circolazione delle informazioni	-	-	1,2%	16,9%	57,0%	25,0%
	Cura del clima e delle relazioni	0,6%	0,6%	4,7%	19,2%	59,3%	15,7%
ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO e ALL'INNOVAZIONE	Flessibilità e apertura al cambiamento	-	-	1,7%	20,9%	55,8%	21,5%
	Apprendimento e formazione	-	-	3,5%	16,9%	61,6%	18,0%

**Personale delle aree dei Funzionari (non responsabili di servizio), dei coordinatori e degli operatori**

MACROAREA	Item di valutazione	Percentuale dei punteggi assegnati					
		1	2	3	4	5	6
ORIENTAMENTO AL RISULTATO	Affidabilità e impegno	-	1,0%	7,3%	22,9%	37,3%	31,6%
	Gestione del tempo	-	0,6%	8,4%	30,9%	47,3%	12,8%
	Problem Solving	-	0,6%	9,3%	28,1%	45,3%	16,7%
CONSAPEVOLEZZA ISTITUZIONALE E DI RUOLO	Consapevolezza Istituzionale e di ruolo	-	0,6%	6,6%	27,8%	47,7%	17,3%
ORIENTAMENTO ALL' UTENTE INTERNO ED ESTERNO	Definizione/applicazione di strumenti, standard e/o procedure	-	0,4%	7,0%	31,6%	48,6%	12,4%
	Gestione delle attività e delle relazioni	-	0,3%	7,6%	27,7%	46,1%	18,3%
COLLABORAZIONE E GIOCO DI SQUADRA	Confronto e circolazione delle informazioni	-	0,3%	7,6%	29,4%	52,0%	10,8%
	Cura del clima e delle relazioni	-	0,7%	7,7%	25,9%	51,4%	14,3%
ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO e ALL'INNOVAZIONE	Flessibilità e apertura al cambiamento	-	0,7%	8,9%	30,0%	50,1%	10,3%
	Apprendimento e formazione	-	0,7%	6,8%	31,3%	51,7%	9,5%

Le valutazioni del comportamento organizzativo, considerando la somma dei valori espressi dai responsabili valutatori **nelle singole schede il cui punteggio massimo ottenibile è 60**, sono rappresentate nel grafico a dispersione sotto riportato che mostra la differenziazione dei risultati ottenuti.

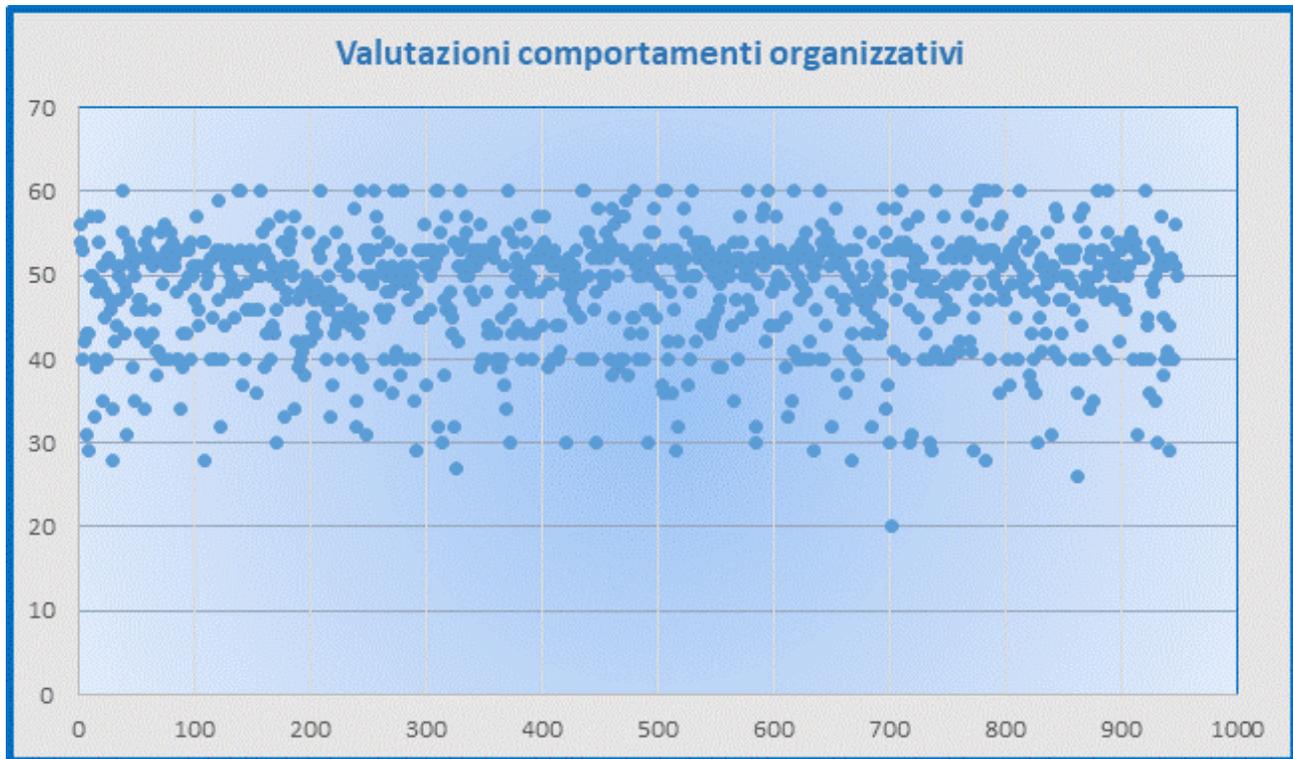


Figura 9 – Distribuzione delle valutazioni dei comportamenti organizzativi

Il **valore finale della scheda comportamento**, ai fini del calcolo della performance complessiva, per l'anno 2024, non è più ottenuto, come in precedenza, calcolando la media aritmetica dei punteggi assegnati ai 10 fattori di valutazione, ma utilizzando un indicatore sintetico, correlato alla frequenza dei punteggi dei singoli fattori della scheda, che ha consentito di ricondurre **le valutazioni in 4 fasce (SOTTO SOGLIA, SOGLIA, TARGET, SUPERIORE AL TARGET)**. A ciascuna di queste fasce è stato associato un punteggio numerico su base 100 per consentire il calcolo della performance complessiva di ciascun dipendente, ai fini di percepire il trattamento accessorio correlato alla valutazione.

La nuova modalità di calcolo risponde alla doppia esigenza di aumentare la differenziazione delle valutazioni e di poter analizzare, con indicatori analitici, i punteggi dei singoli fattori di valutazione al fine di individuare eventuali gap di competenza in una o più delle macroaree indicate e conseguentemente poter pianificare azioni di miglioramento (percorsi formativi e professionali specifici, mobilità, ecc) e/o profili professionali di rilievo sui quali l'amministrazione può investire, indipendentemente dalla ricaduta che tale valutazione ha sulla retribuzione accessorio.

Nella tabella che segue sono riportate, per tipologia di scheda, **le valutazioni suddivise nelle 4 fasce previste (100, 95, 70 e 30)**; si rammenta che, come già sottolineato, il punteggio 100/100 ricomprende tutte le schede che, sulla base delle 4 fasce riportate nel SMVP anno 2024, ricadono nella fascia "**SUPERIORE AL TARGET**" (le schede nelle quali sono presenti almeno tre fattori con valore pari a 6 e nessun fattore con valore inferiore a 4). Va precisato che nel 2024 le schede non erano differenziate per categoria (come negli anni scorsi), bensì per ruolo organizzativo; dunque, non è possibile effettuare una comparazione con i precedenti cicli performance.

tipologia di scheda	anno 2024								
	N. schede valutate	N. schede Valutazioni al 100%	%	N. schede Valutazioni al 95%	%	N. schede Valutazioni al 70%	%	N. schede Valutazioni al 30%	%
Area EP Responsabile di U.O.	49	34	69,39	15	30,61	0	0,00	0	0,00
Area EP Responsabile di U.O. senza personale	2	0	0,00	2	100,00	0	0,00	0	0,00
Area EP Coordinatore	21	12	57,14	9	42,86	0	0,00	0	0,00
Funzionari con Responsabilità	177	82	46,33	91	51,41	3	1,69	1	0,56
Aree Operatori, Collaboratori e Funzionari	686	176	25,66	490	71,43	19	2,77	1	0,15
<b>tot</b>	<b>935</b>	<b>304</b>	<b>32,51</b>	<b>607</b>	<b>64,92</b>	<b>22</b>	<b>2,35</b>	<b>2</b>	<b>0,21</b>
CEL	31	11	35,48	17	54,84	3	9,68	0	0,00

Tabella 50 – Numerosità delle valutazioni per tipologia di schede PTA e CEL

### 3.4 Metodologia di calcolo dei risultati della performance

Va rilevato che, come stabilito nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, a conclusione del ciclo di misurazione e valutazione della performance per ciascun dipendente sono espresse:

- la % di raggiungimento della componente strategica (prevista solo per D.G. e dirigenti);
- la % di raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati al D.G. e ai dirigenti;
- la percentuale di raggiungimento della componente organizzativa (prevista per tutto il personale tranne per il D.G. e i CEL)
- la % di valutazione del comportamento organizzativo (prevista per tutto il personale).

Alla luce di tali misurazioni/valutazioni espresse, viene calcolata per ciascuna unità di personale la % di risultato di performance complessiva, la quale tiene conto di tutte le tipologie di obiettivi eventualmente assegnati e delle risultanze del comportamento organizzativo.

I risultati della performance complessiva del personale dirigente sono ricondotti dagli uffici competenti nelle seguenti fasce di valutazione:

- 95% < valore ≤ 100%**
- 90% < valore ≤ 95%**
- 70% < valore ≤ 90%**
- 40% < valore ≤ 70%**
- valore ≤ 40%**

Al Direttore Generale non si applicano tali fasce di valutazione, perché ha una valutazione di performance complessiva cosiddetta “lineare”.

I risultati della performance complessiva del personale tecnico amministrativo sono ricondotti dagli uffici competenti nelle seguenti fasce di valutazione:

- 85% < valore ≤ 100%**
- 75% < valore ≤ 85%**
- 65% < valore ≤ 75%**
- 40% < valore ≤ 65%**
- valore ≤ 40%**

La performance complessiva rileva agli effetti del salario accessorio di risultato e degli altri eventuali istituti premiali di natura economica del Personale Tecnico Amministrativo e dei Dirigenti in conformità di quanto definito in sede di contrattazione locale. La performance è da considerarsi negativa quando la performance complessiva è inferiore al valore del 40%.

In tale caso il valutato si colloca nell'ultima fascia E) e tale risultato comporta la mancata corresponsione della parte di indennità di salario accessorio legato alla valutazione.

Nell'allegato 3 sono riportati i risultati dei singoli obiettivi di Area e di struttura.

### 3.5 La performance individuale del Direttore Generale

La performance del Direttore Generale, nel rispetto del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 (SMVP 2024), è costituita da:

- una **componente strategica** che si esplicita mediante il raggiungimento di un indicatore specifico legato alla strategia il cui calcolo è definito nel SMVP 2024 a pagina 21 (peso 30%);
- una **componente individuale** che deriva, oltre che dai comportamenti agiti, anche dal perseguimento degli eventuali obiettivi individuali assegnati (pag. 16 SMVP 2024). Pertanto, il risultato della componente individuale è legato:
  - al raggiungimento degli **obiettivi individuali** definiti a pagina 43 del PIAO 2024 – 2026 anno 2024 (peso 40%);
  - alla valutazione del Rettore ottenuta in relazione ai **comportamenti organizzativi** (peso 30%).

La valutazione della componente strategica, così come esplicitata al paragrafo 3.1, sulla base del risultato complessivo strategico di Ateneo, è pari al 92,60%.

Nel PIAO 2024-2026, al paragrafo 2.2.4, sono stati assegnati al Direttore Generale n. 4 obiettivi individuali relativi a quattro macroprocessi: immatricolazioni, contratti di docenza, conto terzi, acquisti sotto soglia (acquisti con importi inferiori ai 40.000 euro). Inoltre, è assegnato al Direttore generale un obiettivo relativo ai tempi di pagamento (art. 4bis, c.2 del D.L. 13 del 24/02/23). I risultati degli obiettivi sono stati illustrati e approfonditi dal Direttore Generale nella relazione Performance del Direttore Generale, presentata al Magnifico Rettore e al Nucleo di Valutazione in data 6 maggio 2025. Il risultato finale degli obiettivi individuali, calcolato mediante media pesata, considerando i risultati riportati nella tabella 51 sotto riportata, è pari al 79,1%.

La valutazione comportamentale effettuata dal Rettore nei confronti del Direttore Generale è stata pari a 100%.

Considerata l'opportunità di snellire e ottimizzare l'iter di approvazione della performance del Direttore Generale, tale valutazione ha seguito l'iter di seguito descritto, già sperimentato per l'anno 2022 e 2023:

- Il Rettore ha valutato il Direttore Generale in relazione al comportamento organizzativo tramite la scheda allegata al SMVP anno 2024;
- Il Direttore Generale ha redatto la relazione relativa al raggiungimento dei propri obiettivi nella quale ha argomentato dettagliatamente i risultati raggiunti per ogni componente di performance;
- La relazione del Direttore unitamente alla valutazione del Rettore sono state trasmesse al Nucleo di Valutazione (Prot. n. 115737/2025) al quale compete la formulazione della proposta di valutazione, ai sensi dell'art.14 del d.lgs. 150/2009. In data 6 maggio 2025 il Nucleo di Valutazione, alla presenza del Magnifico Rettore, ha audito il Direttore generale per acquisire ulteriori elementi utili ai fini di detta proposta. Il 28 maggio 2025 il Nucleo di Valutazione ha perfezionato la proposta di valutazione trasmessa con prot. n. 0133845/2025 in pari data;
- Il Consiglio di Amministrazione si esprimerà in merito alla performance del Direttore generale a seguito dell'approvazione della Relazione sulla Performance 2024.

n°	Obiettivi	Peso	risultato
1	Efficientamento del processo "immatricolazioni"	0,17	99,55%
2	Efficientamento del processo "contratti di docenza"	0,17	90,88%
3	Efficientamento del processo "Conto terzi" per consulenze, ricerche o prestazioni a tariffario	0,18	68,20%
4	Efficientamento del processo "Acquisti sottosoglia"	0,18	25,00%
5	Rispetto dei tempi di pagamento art. 4bis, c.2 del D.L. 13 del 24/02/23	0,30	100,00%

Tabella 51 – I risultati degli obiettivi individuali del Direttore Generale

### 3.6 La performance individuale delle e dei Dirigenti

La valutazione complessiva della performance dei Dirigenti è costituita da:

- una **componente strategica** (peso 20%) che si esplicita mediante il raggiungimento di un indicatore specifico legato alla strategia il cui calcolo è definito nel SMVP 2024 al par. 4.2.2;
- una **componente organizzativa** (peso 50%) che è la risultanza della media ponderata dei risultati degli obiettivi di Area assegnati alla propria Area;
- una **componente individuale** (peso 30%) legata al raggiungimento degli obiettivi individuali e alla valutazione ottenuta in relazione ai comportamenti organizzativi.

Quindi, con riferimento alla componente individuale delle/dei Dirigenti:

- Il valore medio dei singoli item delle schede delle valutazioni comportamentali espresse dal Direttore Generale è riportato nella tabella seguente:

#### Personale dirigente

MACROAREA	Item di valutazione	Percentuale dei punteggi assegnati					
		1	2	3	4	5	6
LEADERSHIP	Visione strategica, pianificazione e controllo	-	-	-	9,1%	54,5%	36,4%
	Responsabilità e decisionalità	-	-	-	9,1%	45,5%	45,5%
	Empowerment e valorizzazione dei collaboratori	-	-	-	9,1%	81,8%	9,1%
CONSAPEVOLEZZA ISTITUZIONALE E DI RUOLO	Consapevolezza Istituzionale e di ruolo	-	-	-	9,1%	63,6%	27,3%
ORIENTAMENTO ALL' UTENTE INTERNO ED ESTERNO	Definizione/applicazione di strumenti, standard e/o procedure	-	-	-	9,1%	90,9%	-
	Gestione delle attività e delle relazioni	-	-	-	9,1%	45,5%	45,5%
COLLABORAZIONE E GIOCO DI SQUADRA	Confronto e circolazione delle informazioni	-	-	-	27,3%	63,6%	9,1%
	Cura del clima e delle relazioni	-	-	-	18,2%	63,6%	18,2%
ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO e ALL'INNOVAZIONE	Flessibilità e apertura al cambiamento	-	-	-	-	100,0%	-
	Apprendimento e formazione	-	-	-	9,1%	63,6%	27,3%

- In ottemperanza alla Circolare n. 1 del 3 gennaio 2024, recante “Disposizioni in materia di riduzione dei tempi di pagamento delle pubbliche amministrazioni – Attuazione dell’articolo 4-bis del decreto-legge 24 febbraio 2023, n. 13, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 aprile 2023, n. 41”, è stato assegnato ai soli dirigenti responsabili dei pagamenti delle fatture commerciali, nonché a quelli apicali delle relative strutture, un obiettivo individuale funzionale al rispetto dei tempi di pagamento. Target e indicatori, nonché le modalità di misurazione, valutazione e conseguente pagamento della retribuzione di risultato collegata hanno rispettato quanto indicato nella citata circolare. Parimenti, come indicato nella Circolare del Ministro della Pubblica Amministrazione del 25.01.2024, sono stati assegnati obiettivi individuali dirigenziali inerenti a un’adeguata attività di formazione del personale tecnico amministrativo. Il valore medio delle valutazioni degli obiettivi individuali dirigenziali assegnati è stato pari a **100**.

## 4. I PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

I punti di forza e di debolezza costituiscono un processo fondamentale di analisi e autovalutazione che, in continuità rispetto al ciclo precedente, si pone a conclusione del ciclo della performance 2024 e di ausilio all'avvio del ciclo 2026 (PIAO 2026-2028). Tale processo è svolto con correttezza, senso critico e grande responsabilità nella consapevolezza di creare valore anche nel sistema socioeconomico di riferimento. Il continuo miglioramento del ciclo della performance, attraverso l'approccio metodologico PDCA, rappresenta infatti per l'Ateneo un'importante opportunità di crescita e di cambiamento, nell'ottica di favorire lo sviluppo continuo dell'azione amministrativa e la promozione di comportamenti organizzativi orientati a garantire la qualità dei servizi erogati anche attraverso la valorizzazione del merito individuale e di struttura.

Coerentemente con quanto indicato da ANVUR nelle "Linee guida per la gestione del ciclo della performance", sono stati individuati i punti di forza e le criticità emerse durante la gestione del ciclo della performance relativo al 2024, tenuto conto anche delle autovalutazioni scaturite dall'analisi dei documenti relativi al ciclo antecedente.

Un ruolo fondamentale, per il processo di autovalutazione e per ottenere di conseguenza il miglioramento del ciclo della performance, è rivestito dal Nucleo di Valutazione che attraverso raccomandazioni e suggerimenti fornisce importanti indicazioni per migliorare i processi legati al ciclo. Con riferimento al ciclo della performance dell'anno precedente il Nucleo di Valutazione, nella [Relazione sul Funzionamento Complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza ed Integrità dei Controlli Interni](#) (settembre 2024) e nel documento di Validazione della Relazione Performance 2023, ha espresso alcune considerazioni critiche che sono state prese in considerazione in fase di autoanalisi, oltre che in sede di redazione del PIAO 2025.

Il processo di autovalutazione beneficia delle riflessioni, delle analisi e del confronto realizzato dagli attori del ciclo performance sia in sede di Commissione Pianificazione Performance e Qualità, in cui vengono analizzati e discussi tutti i documenti del Ciclo performance, sia in sede di Team direttivo e operativo PIAO.

### CRITICITÀ E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In fase di redazione del PIAO 2025 – 2027, in ottica di miglioramento continuo, sono stati esaminati i punti di forza e di debolezza illustrati nella Relazione sulla Performance a chiusura del ciclo performance anno 2023, nonché le criticità e le osservazioni espresse dal NdV nella Relazione sul Funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli approvata il 29 ottobre 2024, emerse anche in sede di CPPQ e incontri dei team PIAO. Nella tabella che segue, ripresa dalla tabella 1 del PIAO 2025 – 2027, sono riportate le principali criticità, evidenziate e confermate dalle risultanze della presente Relazione sulla Performance 2024, e le azioni di miglioramento già promosse nel PIAO 2025.

CRITICITÀ PIAO 2024	AZIONE DI MIGLIORAMENTO PIAO 2025
Il processo di integrazione, sia longitudinale tra livello strategico e operativo, sia trasversale, rispetto a tutti gli strumenti di pianificazione e, in particolare, tra sezioni e sottosezioni del PIAO, è avviato e consolidato ma si ravvisano ancora spazi di miglioramento.	Nel PIAO 2025 è recepita la sintesi del Piano per la transizione digitale. Inoltre, è assorbito il Piano formativo operativo anno 2025 (all. 4) ed è data evidenza agli obiettivi annuali di Assicurazione della Qualità (all. 1).
Assenza di una diretta misurazione della finalità comune introdotta, a decorrere del 2024, come "evoluzione" degli obiettivi trasversali;	Nel PIAO 2025 è esplicitata la metodologia di misurazione della finalità comune.

CRITICITÀ PIAO 2024	AZIONE DI MIGLIORAMENTO PIAO 2025
<p>Aumento del numero di obiettivi conseguente alle innovazioni introdotte nel SMVP 2024 (1. eliminazione degli obiettivi trasversali, 2. introduzione di obiettivi d'area-obiettivi di U.O. collegati a obiettivi d'Area e obiettivi non collegati a obiettivi d'Area 3. Introduzione della finalità comune).</p>	<p>La direzione generale ha fornito ai dirigenti specifici indirizzi operativi relativamente ai temi assegnati a ciascuna Area/struttura e al numero degli obiettivi: indicativamente uno per struttura. Ciò ha ridotto numerosità e duplicazioni. Il numero complessivo di obiettivi operativi è diminuito del 34% rispetto al PIAO 2024 (da oltre 200 obiettivi per l'anno 2024, a 126 obiettivi per l'anno 2025).</p>
<p>Nel PIAO 2024 non sono esplicitati gli obiettivi individuali assegnati ai dirigenti, ex Direttiva del Ministro della pubblica Amministrazione del 28 novembre e delle prime indicazioni operative di gennaio 2024, esposti anche se in modo sommario solo nel SMVP 2024, aggiornamento febbraio 2024.</p>	<p>La sottosezione 2.2 del PIAO 2025 esplicita e chiarisce l'assegnazione degli obiettivi individuali del Direttore Generale e dei dirigenti, in ottemperanza alle indicazioni ministeriali e in coerenza con il SMVP2025.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza ancora molto consistente di indicatori di scarsa qualità, in quanto associati ad attività generiche.</li> <li>• Prevalenza nel PIAO 2024 di indicatori di tipo attività (218/328) collegati a tempistiche e scadenze (fatto/non fatto).</li> <li>• Scarso utilizzo di indicatori multidimensionali. Assenza benchmark esterni nella definizione dei target.</li> <li>• Assenza dell'esplicitazione della metodologia utilizzata per la determinazione della baseline.</li> <li>• Scarsa presenza di indicatori associati alle rilevazioni customer.</li> </ul>	<p>Per innalzare la qualità di obiettivi e indicatori l'Ateneo nel mese di settembre ha prodotto due video informativi sulla definizione e misurazione degli obiettivi nel contesto universitario. Tali video sono stati divulgati a tutto il personale, sollecitandone la visione mediante diversi canali di comunicazione. La Direzione generale ha, inoltre, fornito puntali indicazioni e supporto sulla formulazione degli obiettivi sull'utilizzo dell'applicativo UNIPeRformance, dedicato alla gestione degli obiettivi stessi.</p>

Tabella 52 – Criticità e Azioni di miglioramento attuate nel PIAO 2025

In fase di monitoraggio e rendicontazione del ciclo 2024, che si sono attuate nel periodo intermedio (giugno – luglio 2024) e nel periodo finale (aprile – maggio 2025), sono emerse ulteriori criticità non prese in considerazione nella fase di redazione del PIAO 2025.

CRITICITÀ
<p>Impatto delle modifiche organizzative sull'impianto della performance organizzativa (spostamento di funzioni tra strutture afferenti alla stessa area dirigenziale o aree diverse, creazione di nuove strutture organizzative, modifiche ai funzionigramma di strutture organizzative) che ha prodotto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trasferimento di obiettivi di UO;</li> <li>• duplicazione di obiettivi di UO;</li> <li>• creazione di nuovi obiettivi di UO per un breve periodo;</li> <li>• chiusura di obiettivi.</li> </ul>
<p>La rotazione dei dirigenti sulle aree dirigenziali ha creato difficoltà, incertezze e disagio nella gestione degli obiettivi di Area, molto spesso intesi come obiettivi individuali.</p>
<p>Mancanza di regole (SMVP, regolamenti...) che dirimano i casi di spostamenti di personale, funzioni e in generale modifiche organizzative impattanti sulla performance organizzativa e individuale</p>
<p>Difficoltà di gestione del progetto a finalità comune, creato come arteficio per gestire un gruppo di vari obiettivi operativi come se fosse un unico obiettivo trasversale</p>

<b>CRITICITÀ</b>
Presenza di obiettivi e indicatori duplicati e generici che non identificano il contributo delle singole strutture.
Presenza di rendicontazioni duplicate per obiettivi uguali/simili
Mancanza di collaborazione e interazione tra strutture per la realizzazione di un obiettivo comune di Ateneo, in assenza di assegnazione di specifico obiettivo
Obiettivi vincolati dalle tempistiche di realizzazione di obiettivi assegnati ad altre strutture
Necessità di formulare e assegnare obiettivi per garantire la collaborazione per la realizzazione di obiettivi comuni di Ateneo, causando la proliferazione di obiettivi per alcune strutture con funzioni trasversali (esempio ASI)
Scarsa attenzione alla definizione di obiettivi di valutazione partecipativa (coinvolgimento degli stakeholder)
Malgrado l'applicazione di un nuovo impianto di performance organizzativa, si rileva una scarsa differenziazione sulle valutazioni finali

*Tabella 53 – Ulteriori criticità evidenziate in fase di monitoraggio e rendicontazione*

Tali criticità verranno analizzate dalla governance ai fini dell'individuazione di azioni di miglioramento che saranno applicate sia in fase di revisione del Sistema di Misurazione Valutazione e Performance anno 2026 che in fase lavori per la redazione del PIAO 2026 -2028.

S	FORZA
1	Integrazione tra le componenti politiche e gestionali nel Ciclo di Performance
2	Riconferma e potenziamento del Team direttivo e del Team operativo PIAO
3	Collegamento tra obiettivi strategici e obiettivi operativi
4	Integrazione economico finanziaria nel Ciclo della Performance
5	Cruscotto direzionale per la rappresentazione dei risultati degli indicatori strategici
6	Miglioramento dell'applicativo per la gestione della performance organizzativa e individuale
7	Cruscotto delle Customer satisfaction per I servizi tecnici e amministrativi
8	Percorso formativo sulla valutazione
9	Nuove schede per la valutazione dei comportamenti organizzativi che consentono di individuare meglio le tipologie di carenze

W	DEBOLEZZA
1	Scarsa efficacia nella gestione dei progetti a finalità comune con la conseguenza di ridurre lo scambio di competenze tra diverse strutture e la crescita professionale nella realizzazione di obiettivi operativi;
2	Carenza di personale con formazione di Project Management per la gestione degli obiettivi trasversali
3	Numero di obiettivi operativi ancora troppo alto
4	Indicatori e target ancora poco sfidanti e limitatamente oggettivi
5	Scarso utilizzo di indicatori misurabili con conseguente preferenza di attività come metodo di misurazione
6	Troppi obiettivi operativi raggiunti al 100%
7	Ridotto numero di obiettivi operativi con budget
8	Scarsa attenzione al monitoraggio del budget assegnato agli obiettivi operativi
9	Mancanza del questionario sul benessere organizzativo
10	Scarso coinvolgimento degli stakeholder nel ciclo della performance

O	OPPORTUNITÀ
1	Particolare attenzione al valore pubblico creato dalla pubblica amministrazione
2	Semplificazione degli adempimenti promossa dal PIAO
3	Interazione con il territorio per accrescere l'efficacia dei servizi offerti dall'Ateneo
4	Forte spinta alla digitalizzazione e innovazione della PA
5	Forte spinta alla valorizzazione del capitale umano
6	Valorizzazione del personale mediante potenziamento della formazione, promossa da direttive ministeriali

T	MINACCE
1	Instabilità e incertezza economico-finanziaria dovuta ai conflitti bellici e a eventi imprevedibili impattanti sull'economia globale
2	Tendenza alla burocratizzazione del Ciclo della Performance
3	Tempistica rigida dettata dalle norme vigenti
4	Mancanza di linee guida per il monitoraggio del PIAO

Tabella 54 – SWOT Analysis del Ciclo della Performance

## 5. ALLEGATI

**Allegato 1 – Bilancio preventivo autorizzatorio 2024 e bilancio consuntivo 2024**

**Allegato 2 – Effetti delle revisioni organizzative sugli obiettivi 2024**

**Allegato 3 – Risultati obiettivi operativi raggruppati per obiettivi strategici – anno 2024**

**Allegato 4 – Risultati obiettivi strategici anno 2024**

**Allegato 5 – Risultati degli indicatori comuni circolare n. 2/2019  
Dipartimento della Funzione Pubblica**

**Allegato 6 – I risultati del Piano delle Azioni Positive (PAP) anno 2024**

La Relazione sulla Performance, annualità 2024, è stata predisposta con il supporto del Team direttivo PIAO, del Team operativo PIAO e della Commissione Pianificazione, Performance e Qualità, istituita con D.R. 365/2024 del 9 febbraio 2024 con specifici compiti legati alle attività di pianificazione, performance e qualità di Ateneo. La Commissione è costituita dal Rettore o suo delegato, dai Pro Rettori, dal Direttore Generale o suo delegato, dai Dirigenti, dai coordinatori del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo, dal Presidente del Comitato Unico di Garanzia (CUG), da due Direttori di Dipartimento e due rappresentanti degli studenti. La Commissione si avvale della proficua partecipazione dei Consiglieri di Amministrazione.

La Relazione sulla Performance viene approvata entro il 31 maggio dal Consiglio di Amministrazione e valutata dal Nucleo di Valutazione entro il 30 giugno.

Il presente documento è stato presentato, discusso e valutato nella seduta della **Commissione Pianificazione, Performance e Qualità di Ateneo** in data 15 maggio 2025.

