

2026

INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA



Università  
degli Studi  
di Palermo

ALLEGATO 3

PIAO 2026-2028



## INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA

| N | INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2026                                                                                                                | RAZIONALI QUALITATIVI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PESO % | AZIONI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STRUTTURE COINVOLTE                                  | INDICATORI E TARGET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | RIF. PIAO                | PUNTEGGIO VALUTAZIONE (DA 0 A 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | QUANT./QUAL. | SCADENZA   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| 1 | Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa alla struttura di competenza | L'Università degli Studi di Palermo effettua indagini di Customer Satisfaction, rivolte ai principali stakeholder (studenti, docenti e personale TAB), al fine di valutare l'efficacia dei servizi tecnici e amministrativi erogati dalle strutture dell'Ateneo. Attraverso la rilevazione di customer satisfaction si raccolgono informazioni sul grado di soddisfazione e sulle aspettative dell'utente e sulla percezione della qualità dei servizi, attraverso cui rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e, soprattutto, per riprogettare i processi e le procedure per l'erogazione dei servizi | 50%    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avvio di azioni volte ad aumentare la partecipazione di studenti, docenti e personale TAB</li> <li>- Avvio rilevazione della customer satisfaction (studenti, docenti e personale TAB) tramite piattaforma informatica</li> <li>- Monitoraggio e analisi dei risultati rilevati</li> </ul> | Tutte le Aree Dirigenziali e le Strutture Decentrate | <p>Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa ai servizi dell'Area di competenza</p> <p><b>Target = 3</b></p> <p>N.B. Il punteggio complessivo della struttura sarà calcolato con la media dei punteggi rilevati per i servizi erogati</p>                                                                                         | SOTTOSEZIONE PERFORMANCE | <p>L'assegnazione del punto corrisponde ad un valore dell'indicatore di Scostamento (S), calcolato nel modo seguente: <math>S = [(Target - Risultato) / Target] * 100</math></p> <p>Punti 0: <math>S \geq 40\%</math>;<br/> Punti 1: <math>30\% \leq S &lt; 40\%</math>;<br/> Punti 2: <math>20\% \leq S &lt; 30\%</math>;<br/> Punti 3: <math>10\% \leq S &lt; 20\%</math>;<br/> Punti 4: <math>0 \leq S &lt; 10\%</math>;<br/> Punti 5: <math>S &lt; 0</math>.</p> | Quantitativo | 31/12/2026 |
| 2 | Ottimizzare la comunicazione in modo strutturato tra Aree dirigenziali e Strutture decentrate                                                                       | - Miglioramento della coerenza e continuità nella condivisione delle strategie di Ateneo e relativa attuazione, per potenziare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 50%    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione degli incontri</li> <li>- Definizione del cronoprogramma degli incontri</li> <li>- Condivisione delle strategie e realizzazione degli obiettivi</li> </ul>                                                                                                                  | Tutte le Aree Dirigenziali e le Strutture Decentrate | <p>Organizzare due incontri all'anno con le Strutture Decentrate al fine di favorire il coordinamento tra l'Area e le Strutture Decentrate interessate</p> <p><b>TARGET: 2 incontri corredati da report (uno per ciascun incontro) indicando:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data</li> <li>- Nr Partecipanti</li> <li>- Modalità di svolgimento</li> <li>- Durata</li> <li>- Tematiche affrontate</li> </ul> | SOTTOSEZIONE PERFORMANCE | <p>Punti 0: 0 incontri</p> <p>Punti 1: 1 incontro entro il 31/12/2026</p> <p>Punti 2: 1 incontro entro il 30/09/2026</p> <p>Punti 3: 1 incontro entro il 30/06/2026</p> <p>Punti 4: 2 incontri entro il 31/12/2026</p> <p>Punti 5: 1 incontro entro il 30/06/2026 e 1 incontro entro il 31/12/2026</p>                                                                                                                                                               | Quantitativo | 31/12/2026 |