



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni

*Decreto Legislativo n.150/2009 art. 14, comma 4, lettere a) e g)
Delibere n. 4/2012 e 23/2013 della Commissione per la Valutazione, la
Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche*

Giugno 2015

Il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Parma è composto da:

Prof. Emilio Acerbi	<i>coordinatore</i>
Prof. Diego Saglia	<i>membro interno</i>
Prof. Ing. Riccardo Melloni	<i>membro esterno</i>
Dott. Orazio Di Nenna	<i>membro esterno</i>
Dott. Mario Faini	<i>membro esterno</i>
Dott.ssa Giuseppina Mosca	<i>membro esterno</i>
Dott. Gabriele Righi	<i>membro esterno</i>
Sig. Alex Allegri	<i>rappresentante degli studenti</i>
Sig. Edoardo Pastorino	<i>rappresentante degli studenti</i>

Alla stesura di questa relazione ha collaborato lo staff della Unità Organizzativa di Coordinamento – Controllo di Gestione che ha svolto la funzione di supporto al Nucleo di Valutazione.

E-mail: nucleo@unipr.it

Sito web del Nucleo di Valutazione d'Ateneo: <http://nucleo.unipr.it>

Sito web dell'Università degli Studi di Parma: <http://www.unipr.it>

Nella presente relazione il Nucleo di Valutazione prende in esame il funzionamento delle attività sviluppate dall'Università di Parma nel 2014 nell'ambito del ciclo della performance organizzativa e individuale, nonché in tema di adempimenti relativi alla trasparenza e integrità, mettendone in luce i punti di forza e di debolezza.

La legge 30 dicembre 2010, n. 240 di riforma del sistema universitario, all'art.2, c.1 lett. r), ha attribuito ai Nuclei di Valutazione, in raccordo con l'attività dell'ANVUR, le funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della *performance* organizzativa e individuale.

Il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con la legge 9 agosto 2013, n. 98, all'art.60, c.2 trasferisce le competenze sul sistema di valutazione delle attività amministrative delle università all'Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario (ANVUR), nel rispetto dei principi generali di cui all'art. 3 del d.lgs. 150/2009 e in conformità ai poteri di indirizzo della Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT), oggi Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC), istituita ai sensi dell'art. 13 dello stesso decreto legislativo. Le "Linee guida 2015 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione" redatte dall'ANVUR prevedono che già a decorrere dal 2015 la relazione di cui all'art.14, c.4, lett. a) del d.lgs. 150/2009, con la quale l'OIV monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni, divenga parte integrante della relazione annuale del Nucleo di Valutazione prevista dagli artt. 12 e 14 del d.lgs. 19/2012.

Con l'entrata in vigore della legge 11 agosto 2014, n. 114, di conversione del decreto legge 23 giugno 2014, n. 90, le competenze dell'ANAC relative alla misurazione e valutazione della performance, di cui agli articoli 7, 8, 9, 10, 12, 13 e 14 del d.lgs. 150/2009, sono state trasferite al Dipartimento della Funzione pubblica, al cui indirizzo l'ANVUR è tenuta ad attenersi. In attesa dell'emanazione del regolamento di cui al comma 10, articolo 19 del D.L. 90/2014, mantengono la loro validità: le indicazioni operative già espresse attraverso le relative delibere dalla CiVIT; il calendario delle attività che le amministrazioni devono porre in essere in relazione al ciclo della performance, gli obblighi relativi allo svolgimento delle indagini sul benessere organizzativo, gli adempimenti spettanti agli OIV, nonché gli impegni derivati dagli accordi istituzionali già stipulati. Restano inoltre ferme le modalità di pubblicazione della documentazione già previste, attraverso l'aggiornamento della sezione "amministrazione trasparente" del sito istituzionale dell'Ateneo.

La relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettere a) e g) del Decreto Legislativo 150/2009, è redatta tenuto conto delle

delibere n. 4 del 2012 e n. 23 del 2013 della CiVIT prendendo in esame la seguente documentazione:

- Piano della performance per il triennio 2014-2016, approvato con D.R. n. 59 del 31 gennaio 2014;
- Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni del personale allegato al Piano della performance;
- Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014-2016.

Il già citato art. 14 del d.lgs. n. 150/2009, al comma 4, lettera a) stabilisce che l'OIV "monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso". In tale relazione l'OIV riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi, con la finalità di metterne in evidenza le criticità e i punti di forza, formulando inoltre proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente. In questa fase, atteso che ANVUR ha provveduto in data 20 maggio 2015 alla pubblicazione delle "Linee guida per la gestione del ciclo della performance", che tuttavia troveranno applicazione per il ciclo della performance 2016, il Nucleo di Valutazione in qualità di OIV si attiene alle indicazioni operative ed alle metodologie già contenute nelle delibere CiVIT, con particolare riguardo alla delibera n.23/2013.

La Relazione riferisce sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance relativo al ciclo attuato nell'anno 2014, tuttavia, vista la finalità, volta a favorire un graduale processo di miglioramento, ove opportuno il Nucleo di Valutazione potrà dare notizia anche di eventuali criticità e miglioramenti, concernenti il ciclo avviatosi con gli ultimi aggiornamenti adottati (Piano della performance - aggiornamento 2015 e sua integrazione, emanati rispettivamente con D.R. n° 44 del 30 gennaio 2015 e D.R. n° 737 del 31 marzo 2015), dandone specifica evidenza.

Seguendo le indicazioni della delibera CiVIT n.23/2013 la relazione si articola nei seguenti ambiti:

- Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione
- Performance organizzativa
- Performance individuale
- Processo di attuazione del ciclo della performance
- Infrastruttura di supporto
- Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione
- Definizione e gestione degli standard di qualità
- Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione
- Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

1. Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) nasce come strumento di misurazione finalizzato alla verifica della qualità, dei costi, delle modalità di impiego delle risorse e, quindi, del miglioramento dei servizi offerti, con particolare attenzione alla soddisfazione delle esigenze dei vari stakeholder interni ed esterni. La misurazione riguarda l'attività di tutte le strutture dell'Ateneo attraverso la valutazione della performance generale, della performance delle singole strutture amministrative e delle performance individuali.

Il Nucleo è chiamato a verificare il funzionamento complessivo del sistema, con particolare riferimento alle attività di natura gestionale poste in essere per realizzarlo, ai metodi di autovalutazione e coinvolgimento diretto degli stakeholder a livello di Ateneo, di strutture amministrative e di singoli operatori, nonché alla integrazione con le azioni intraprese in materia di trasparenza e integrità.

Ai fini del monitoraggio costante dei processi relativi al ciclo della performance, con D.R. n. 81/bis del 16 gennaio 2012 è stata istituita la Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità, successivamente ricostituita in virtù del D.R. n. 923 del 29 novembre 2013, coordinata dal Direttore Generale; la Commissione anche nel 2014 ha proseguito la propria azione finalizzata a produrre un sempre maggiore coordinamento ed integrazione degli strumenti di programmazione, quali il Piano della Performance, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (d.lgs. 150/2009, art.15 e d.lgs. 33/2013, art.10), lo stesso documento di Programmazione triennale dell'Ateneo per il triennio 2013 – 2015, il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione.

2. Performance organizzativa

L'Università di Parma, in attuazione di quanto disposto dal decreto legislativo 150/2009, ed in particolare dagli artt. 10 e 15, con decreto rettorale n. 59 del 31 gennaio 2014 ha adottato il Piano della Performance per il triennio 2014-2016, al quale è seguito, con D.R. n.44 del 30 gennaio 2015, l'aggiornamento per il 2015 ed una ulteriore sua integrazione successiva. L'Ateneo ha provveduto alla loro pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio portale *web*, in ottemperanza a quanto disposto dal d.lgs. n. 33 del 14/03/2013 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", ove sono contenute le informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, gli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, i risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Nel Piano sono definiti gli obiettivi strategici e gli obiettivi specifici, coerenti con gli strumenti di programmazione, con particolare riferimento al documento di programmazione triennale ed al bilancio triennale 2014/2016, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 518/30253 in data 17 dicembre 2013.

Sono definite sei macro aree di intervento strategico:

- **Qualità della formazione e dei servizi agli studenti**
- **Promozione della ricerca scientifica e della interazione territoriale ai fini del suo sviluppo**
- **Internazionalizzazione**
- **Habitat universitario**
- **Efficacia ed efficienza dell'organizzazione, delle attività e delle risorse umane, trasparenza e anticorruzione**
- **Rapporti con il servizio sanitario**

Le sei macro aree insistono trasversalmente su tutte le aree dirigenziali della struttura organizzativa sono articolate a loro volta in obiettivi strategici e, a cascata, in obiettivi specifici, in modo tale da rendere più efficace l'azione organizzativa e maggiormente chiare le responsabilità assegnate. Nel processo gli obiettivi strategici di Ateneo sono direttamente correlati agli obiettivi specifici assegnati al Direttore Generale ed a ciascuna delle sei aree dirigenziali, ai Direttori di Dipartimento ed ai responsabili delle Unità di coordinamento dipartimentale (UCD), dei Servizi Specialistici per la didattica (SSD), ai titolari di funzioni specialistiche e di responsabilità amministrative e tecniche afferenti alle strutture dipartimentali, coerentemente ai requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D.lgs. 150/2009. Per ogni area strategica sono previsti obiettivi strategici che a loro volta comprendono obiettivi operativi ai quali sono associati, ai fini della valutazione della performance, indicatori e target.

Il Sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni del personale, parte integrante del Piano della performance, definisce:

- il percorso di assegnazione degli obiettivi e della relativa valutazione, prevedendone i tempi di attuazione;
- le figure che intervengono nel processo di valutazione;
- le procedure di conciliazione dirette a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale ed a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale.

Il Sistema prevede che in ragione delle priorità assegnate ed al fine di avviare le procedure di valutazione della performance organizzativa, per il 2014 il Direttore Generale provveda a definire con i dirigenti gli indicatori degli obiettivi di area dirigenziale ed i dirigenti preposti alle Aree dirigenziali, provvedano, nell'ambito dei rispettivi obiettivi, alla definizione degli indicatori

ed alla rilevazione dei risultati per misurare la performance del personale della struttura di appartenenza. Per la valutazione relativa al raggiungimento degli obiettivi e dei comportamenti organizzativi sono state previste schede di valutazione, nelle quali sono riportati i principali comportamenti attesi ed i relativi punteggi; per il 2014, per il personale dirigenziale, il personale con posizione organizzativa, con funzioni specialistiche e di responsabilità, al conseguimento degli obiettivi assegnati è stato attribuito un peso del 60%, ed il restante 40% è stato assegnato in funzione della valutazione dei comportamenti organizzativi, mentre per il restante personale la valutazione è stata effettuata unicamente sui comportamenti.

Il d.lgs. 150/2009, all'art.14, comma 4 lettera e) attribuisce all'OIV e pertanto al Nucleo di Valutazione la funzione di proporre la valutazione annuale del dirigente di vertice. Il Direttore Generale con nota prot. 30661 del 4 giugno 2015 ha trasmesso al Coordinatore del Nucleo di Valutazione la propria relazione sul conseguimento degli obiettivi per l'anno 2014.

3. Performance individuale

Il Nucleo ritiene che la correlazione tra macro obiettivi strategici, tra obiettivi strategici di ateneo ed obiettivi specifici assegnati alle aree dirigenziali ed a cascata alle figure con posizione organizzativa, con funzioni specialistiche e di responsabilità, sia coerente con il sistema di valutazione. Con Decreto del Direttore Generale n. 3/2015 in data 29 gennaio 2015, sono state approvate le nuove articolazioni organizzative e le nuove funzioni coerentemente a quanto disposto dall'art. 8 delle "Linee generali di organizzazione dell'Ateneo"; la valutazione per il 2014, nella individuazione dei valutatori e dei valutati, ossia delle figure dirigenziali, del personale cui sono assegnate responsabilità di unità organizzative, posizioni organizzative, incarichi e funzioni, ha considerato la struttura organizzativa preesistente a quella introdotta con la definizione delle nuove articolazioni entrate in vigore a decorrere dal 1° febbraio 2015.

Nell'ottica di una costante semplificazione e dematerializzazione delle procedure, per l'anno 2014 i responsabili/valutatori hanno provveduto, per la prima volta in autonomia, all'assegnazione telematica degli obiettivi al personale cui sono state assegnate posizioni organizzative, funzioni specialistiche e/o di responsabilità, definendone indicatori, pesi e target per la rilevazione e valutazione dei risultati conseguiti.

Nei primi giorni di aprile 2014, al fine di una capillare diffusione dei contenuti del piano della performance, sono stati organizzati degli incontri con i valutatori durante i quali sono anche state illustrate nel dettaglio le funzionalità tecniche della procedura UGOV - Risorse Umane e fornito il manuale operativo "Definizione obiettivi individuali". In tale adempimento, gli interessati sono stati costantemente supportati dal personale addetto dell'Area Dirigenziale Risorse Umane tenuto anche conto che gli incarichi aggiuntivi e le variazioni degli stessi in corso d'anno, necessitavano di una gestione ancora cartacea.

Nel complesso il processo di valutazione della performance individuale ha mantenuto le stesse modalità a cascata dell'anno precedente e, per il personale con qualifica Dirigenziale e per il personale di Cat. EP-D-C-B, cui sono state affidate posizioni organizzative, funzioni specialistiche e/o di responsabilità, le stesse specifiche aree soggette a valutazione:

- area "obiettivi assegnati" con un peso pari al 60%;
- area "comportamenti organizzativi" con peso pari al 40%;

il cui totale ponderato è espresso come somma, su base 100, dei punteggi ottenuti nella valutazione delle due aree suddette.

Anche per la valutazione della performance di tutto il restante personale sono stati mantenuti i medesimi parametri comportamentali, corrispondenti a diversificati livelli di performance; il giudizio finale, in questi casi, è espresso come somma su base 21 dei punteggi ottenuti. Si rimanda, per il dettaglio dei parametri di valutazione, alle schede predefinite allegate al Piano della performance 2014 - 2016.

Nelle tabelle che seguono si espone la consistenza del personale alla data del 31.12.2014.

Dirigenti	maschi	femmine	totale
Direttore Generale		1	1
Dirigenti 2^ fascia	2	3	5
totale	2	4	6

MACRO AREA ORGANIZZATIVA	TA con funzioni specialistiche e/o di responsabilità	Altro personale	totale
	valutazione espressa per "area obiettivi" e "area comportamenti"	valutazione espressa per "area comportamenti"	
Sede Centrale	154	282	436
Dipartimenti	270	131	401
Centri	24	25	49
totale	448	438	886

Alla stessa data risultavano affidati al personale tecnico-amministrativo 448 incarichi e/o funzioni specialistiche o di responsabilità ai quali sono da sommare 30 incarichi aggiuntivi.

La metodologia introdotta dal sistema di valutazione già adottato nel quadro del Piano della performance aggiornato al 2013 e confermato nel Piano della performance 2014-2016, appare coerente con la definizione di obiettivi ed indicatori di cui all'art. 5 comma 2 del d.lgs. 150/2009, il quale prevede che tali indicatori siano:

- rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni delle collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;

- specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- tali da determinare un significativo miglioramento delle qualità dei servizi erogati e degli interventi.

La presenza in seno alla Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità di un membro del Nucleo di Valutazione, tra quelli esterni all'Ateneo, e di un tecnico dell'ufficio di supporto, ha consentito di monitorare il processo di definizione degli obiettivi e della loro assegnazione al personale. Una verifica presso la responsabile dell'Unità Organizzativa di Coordinamento - Programmazione, Organizzazione, Sviluppo e Produttività che coordina il processo di assegnazione degli obiettivi e di valutazione gestito attraverso la piattaforma informatica U-GOV Risorse Umane, ha consentito di acquisire elementi utili per il Nucleo di Valutazione al fine di comprendere il funzionamento complessivo del sistema e la sua coerenza rispetto ai contenuti del Piano della Performance. Alla data della visita, condotta il giorno 13 maggio, solo una ridotta percentuale di valutatori non aveva concluso il processo di valutazione entro la data fissata del 30 aprile. Sotto il profilo tecnico si è verificata la completa gestione del processo in U-GOV Risorse Umane. Occorre rilevare che la mutata organizzazione strutturale degli uffici introdotta a decorrere dal 1° febbraio 2015 ha comportato qualche problema determinato dal fatto che nel corso dell'anno sono mutate le relazioni gerarchiche dei dipendenti rispetto a quelle del 2014. Nella valutazione i due aspetti relativi ad **obiettivi** e **comportamenti** sono gestiti in modo indipendente. Alla data della visita ciascun valutato ha accesso alla propria scheda di valutazione, ove è espresso il punteggio conseguito in relazione alla misura di raggiungimento dell'obiettivo rispetto al target fissato, per la parte relativa ai soli obiettivi per una quota complessiva pari al 60% del punteggio totale. La parte corrispondente al restante 40% relativa ai comportamenti potrà essere visibile solo quando sarà completata la valutazione dei comportamenti di tutti i soggetti valutati. Per il prossimo processo di valutazione è prevista una scheda di sintesi ove per ciascun dipendente saranno raccolti i dati relativi a:

Dipendente	Valutatore	Valutazione Obiettivi	Valutazione Comportamenti	Valutazione Complessiva
------------	------------	-----------------------	---------------------------	-------------------------

Per ulteriore accertamento Il Nucleo di Valutazione ha preso in esame un campione casuale di schede selezionate tra quelle relative al personale dell'amministrazione centrale e delle sedi decentrate di dipartimenti e centri; sono state esaminate 33 (7% del totale) schede di valutazione corredate delle rispettive relazioni, che i valutati hanno prodotto per documentare il grado di raggiungimento dei propri obiettivi; da tale esame si è riscontrata coerenza tra il processo di valutazione adottato e quanto prescritto dal SMVP.

In relazione alla performance del 2014 il Nucleo di Valutazione ha curato nella sua seconda edizione l'indagine sul "Benessere Organizzativo", ai sensi dell'art.14, comma 5 del d.lgs. n. 150/2009. Nel quadro complessivo di tale

indagine si è proceduto anche a rilevare il grado di condivisione del Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale, ed una valutazione del "superiore gerarchico". Da tale indagine, che ha visto la partecipazione del 52% del personale tecnico amministrativo, si conferma come per l'anno precedente, un giudizio complessivamente non soddisfacente per quanto riguarda il grado di condivisione del sistema di valutazione, mentre la valutazione riguardante l'azione del superiore gerarchico risulta complessivamente soddisfacente. In relazione al ridotto grado di condivisione, da parte del personale dipendente, del sistema di misurazione e valutazione della performance, il Nucleo segnala quanto tali risultati, strumentali all'attuazione del ciclo della performance, debbano essere utili all'Amministrazione per attivare adeguate azioni di miglioramento e, quindi, per "assicurare elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa ed individuale", secondo quanto previsto dall'articolo 2 del d.lgs. n. 150/2009. Come noto l'art.14 del d.lgs. 150/2009 è applicabile al personale tecnico amministrativo e pertanto una indagine rivolta al personale docente non costituisce un adempimento prescrittivo. Nel 2015 il Nucleo di Valutazione, in collaborazione con il CUG, ha realizzato una indagine sul benessere organizzativo anche per il personale docente. Alla data di redazione di questa relazione la fase di rilevazione è conclusa e si sta lavorando all'analisi dei dati ed alla predisposizione di una relazione conclusiva.

4. Processo di attuazione del ciclo della performance

Secondo le indicazioni contenute nella delibera 23/2013 della CiVIT in relazione al processo di attuazione del ciclo della performance l'OIV è chiamato a valutare l'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, con specifico riferimento a fasi, tempi e soggetti coinvolti. In particolare, l'OIV deve riferire sull'adeguatezza della Struttura Tecnica Permanente, ove costituita, in termini sia di risorse umane e finanziarie che di competenze professionali disponibili.

Il Nucleo segnala che alla data di redazione della presente relazione non è stata costituita una Struttura Tecnica Permanente (STP), così come introdotta e caratterizzata dal d.lgs. n. 150/2009, art. 14, commi 9 e 10, le cui funzioni sono state svolte dal Servizio di Supporto. A far data dal 1° febbraio 2015 l'Ateneo ha introdotto una generale revisione della propria struttura organizzativa, che ha comportato il conferimento delle funzioni di supporto alle attività del Nucleo di Valutazione, oltre a quelle del Presidio della Qualità di Ateneo, alla neocostituita Unità Organizzativa di coordinamento "Controllo di Gestione" in capo alla Direzione Generale. Si osserva che gli adempimenti conseguenti alle competenze in ambito economico-gestionale e giuridico che il Nucleo di Valutazione e la sua struttura tecnica di supporto si vedono attribuite, in assenza di un corrispondente adeguamento in termini di risorse umane dotate, tra l'altro, di una specifica professionalità ed esperienza nel campo della misurazione della performance nelle amministrazioni pubbliche, rischiano di tradursi a mera osservanza formale.

5. Infrastruttura di supporto

A supporto del funzionamento del ciclo della performance, nei diversi ambiti nei quali esplica la propria attività, l'Università di Parma si è dotata di sistemi informativi e informatici.

Dal primo gennaio 2014, è stato adottato il sistema di contabilità economico-patrimoniale, contabilità analitica e bilancio unico, la cui introduzione è disciplinata dai decreti legislativi n. 18/2012 e n. 49/2012, in applicazione della legge 240/2010. La gestione contabile, in termini di contabilità sia generale che analitica, si avvale del sistema informatico U-GOV Area Amministrativa che consente di monitorare i risultati di bilancio conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati.

Dal 30 settembre 2013 l'Ateneo ha attivato l'applicativo Titulus per la protocollazione informatica e la gestione documentale. Nella prima fase di avvio è stato utilizzato solo dall'Amministrazione Centrale e nel corso del 2014 è stato esteso anche alle strutture dipartimentali.

La piattaforma U-GOV, oltre a quello citato per la gestione contabile, fornisce diversi moduli dedicati alla gestione di altri diversi ambiti di azione:

- Didattica: interfaccia per accedere a tutte le operazioni riguardanti la didattica di Ateneo.
- Ricerca
- Risorse Umane

In particolare il modulo U-GOV Risorse Umane consente la gestione completa del personale di Ateneo sia esso dipendente o a contratto e per il 2014 ha consentito di gestire la valutazione delle singole performance delle posizioni organizzative, delle funzioni di responsabilità formalmente assegnate al personale, che concorrono a definire la performance organizzativa.

Il sistema informativo implementato certo rappresenta uno strumento già efficace nella gestione dei diversi aspetti che costituiscono la performance complessiva dell'Ateneo, tuttavia si segnala che diverse tipologie di dati richiedono ancora oggi una raccolta manuale degli stessi presso gli uffici, che li gestiscono tramite applicazioni o procedure non del tutto integrate.

6. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Come previsto dal d.lgs. n. 33 del 14/03/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", il portale dell'Università di Parma presenta una sezione denominata "Amministrazione Trasparente" ove sono contenute le informazioni che riguardano ogni aspetto dell'organizzazione, gli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, i risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme

diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Presso ciascuna struttura dell'amministrazione è individuato un Responsabile del procedimento di pubblicazione - RPP, al quale è assegnato il compito di assicurare che i contenuti presenti nell'area di sua pertinenza siano appropriati, corretti, aggiornati e conformi a quanto previsto nel Regolamento per il sito web dell'Università degli Studi di Parma. L'RPP è individuato tra i dipendenti dell'Università e può essere supportato, nella realizzazione delle pagine web, da altri autori, scelti dall'RPP stesso, ai quali l'RPP concede privilegi redazionali sulle proprie pagine. Il compito ultimo di approvare e pubblicare i contenuti proposti da questi autori spetta comunque all'RPP, per le parti di sua competenza.

Al fine di monitorare e migliorare il sistema della trasparenza di Ateneo è stato attivato uno strumento di ascolto degli utenti relativamente alla rilevazione quantitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"; con periodicità mensile sono pubblicate le statistiche relative agli accessi.

Il Responsabile della trasparenza, designato ai sensi dell'art. 43 del D.lgs. 33/2013 concorre con l'OIV alla realizzazione delle attività concernenti la trasparenza; è in capo al Responsabile il controllo della corretta applicazione di quanto dettato dalla normativa sulla trasparenza, coerentemente con le indicazioni operative fissate dalla CiVIT o ANAC, e la segnalazione anche all'OIV delle eventuali criticità riscontrate. Il Nucleo di Valutazione esercita un'attività di impulso e attestazione degli obblighi relativi alla pubblicazione dei dati; in data 30/01/2015, tenendo anche conto dei risultati e degli elementi emersi dall'attività di controllo sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile della trasparenza, ha redatto la propria attestazione ai sensi dell'art. 14, c.4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere ANAC nn. 50/2013 e 148/2014 dopo aver effettuato la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nell'Allegato 1 - Griglia di rilevazione al 31 dicembre 2014 della delibera ANAC n. 148/2014.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

Riprendendo quanto già esposto nelle relazioni degli anni precedenti si evidenzia che l'Ateneo di Parma ha già avviato da diversi anni considerevoli azioni in materia di qualità, intraprendendo un percorso di certificazione di una parte dei servizi didattici. Sulla base della mappatura dei processi di erogazione dei servizi, per ogni dimensione della qualità (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) sono stati individuati e misurati degli indicatori quantitativi. Il modello e i risultati della misurazione - inclusi i dati relativi alla gestione reclami - sono stati registrati nella documentazione del sistema (in particolare nel Manuale della Qualità) e pubblicati on-line (www.cedi.unipr.it/qualita).

Il Nucleo ritiene di poter esprimere un giudizio senz'altro positivo su quanto avvenuto in materia di certificazione, ed auspica che, anche con modalità diverse dal sistema di gestione per la qualità ISO9001, precedentemente seguito, possa proseguire e sviluppare la definizione e gestione di standard di qualità per altri servizi principalmente rivolti all'utenza, quali ad esempio le

biblioteche di Ateneo, che mostrano ancora alcune carenze in termini di efficienza ed efficacia per gli utenti.

Non per ultimo l'Ateneo è impegnato ad attuare il sistema di Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca ai fini dell'accreditamento AVA e del miglioramento continuo della qualità della didattica e della ricerca dell'Ateneo. Il Presidio della Qualità di Ateneo ha svolto una capillare azione di informazione ed educazione, oltre che di monitoraggio dei processi relativi all'azione didattica. Nel corso del 2015 si è assistito ad un deciso e quasi generalizzato miglioramento della percezione ed attuazione dei processi del sistema AVA.

Nella sezione "Amministrazione Trasparente" è presente l'elenco dei servizi erogati con specifica dei tempi di erogazione; rispetto alle informazioni fornite il Nucleo aveva già suggerito di produrre una articolazione dei servizi più precisa corredata da adeguati indicatori.

Considerata l'importanza di questi strumenti per il monitoraggio della performance, il Nucleo sollecita la definizione degli standard qualitativi dei servizi offerti da tutte le strutture, e l'adozione delle relative carte dei servizi, con riguardo inoltre alla individuazione di indicatori in grado di misurare e quantificare in modo puntuale ed affidabile le dimensioni della qualità, e i valori attesi e conseguiti in corrispondenza di ciascun indicatore cui correlare le valutazioni delle strutture e del personale.

8. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Il Nucleo ha analizzato la gestione amministrativa con riguardo all'andamento dell'Ateneo nel 2014 e al processo di pianificazione e definizione degli obiettivi 2015. Nel Piano della Performance per il triennio 2014-2016 (aggiornamento 2015) sono state individuate sei aree strategiche di intervento, ciascuna articolata in obiettivi strategici non più direttamente correlati e vincolati alle aree dirigenziali, ma che vedono l'azione coordinata di più aree per il conseguimento di obiettivi comuni e condivisi. Per ciascuno degli obiettivi sono stati definiti in modo più preciso gli indicatori di riferimento ed i relativi target, nello sforzo di individuare indici qualitativi o quantitativi, ove possibile, con valori di output tali da consentire una misurazione più oggettiva dei risultati.

9. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Nel corso del 2014 il Nucleo ha svolto l'attività di monitoraggio principalmente attraverso la redazione di relazioni e pareri che ha espresso riguardo i diversi ambiti di attività dell'Ateneo (didattica, ricerca, gestione amministrativa, contratti di insegnamento). Per il monitoraggio soprattutto di quanto disposto dal d.lgs. 33/2013, ma anche in ordine a quanto disposto dal d.lgs. 150/2009, il Nucleo ha adottato strumenti e metodologie disposti dalla CiVIT prima e da ANAC in seguito, interagendo con le diverse strutture amministrative interessate e, come detto, con il Responsabile della trasparenza, con il supporto costante della Direzione Generale, della Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità, delle Aree Dirigenziali. Il Nucleo è sempre stato informato, dal momento dell'avvio del processo, delle evoluzioni di quest'ultimo e ha dato parere sugli atti presentati. Traccia documentale dei documenti

emanati e dello stato del processo in materia di valutazione della Performance e di Trasparenza sono rinvenibili presso:

Direzione Generale

Aree Dirigenziali

Unità Organizzativa di Coordinamento - Programmazione, Organizzazione, Sviluppo e Produttività

Sito web di Ateneo

Commissione Monitoraggio Valutazione e Qualità

Unità Organizzativa di Coordinamento - Controllo di gestione

Sito online del Presidio di Qualità dell'Ateneo.

10. Proposte per il miglioramento del sistema di valutazione

Il Nucleo di Valutazione, a seguito di quanto sopra esposto, anche alla luce dell'esperienza condotta nello scorso anno, individua i seguenti aspetti da considerare per un miglioramento del funzionamento complessivo del sistema.

Procedendo nell'analisi dei risultati delle valutazioni occorre evidenziare che, sia la valutazione relativa al raggiungimento degli obiettivi, sia quella relativa ai comportamenti, si attestano in modo generalizzato al livello massimo del 100%. Tale circostanza denota o un livello degli obiettivi troppo basso o la mancanza di capacità/volontà di differenziare. In ogni caso si tratta di una non assimilata cultura della valutazione. Si sottolinea che non si riscontra una graduazione delle valutazioni neppure nella fascia entro la quale si viene comunque premiati con la corresponsione dell'intero salario accessorio (fascia che va ben dal 51% - 100%). Il Nucleo di Valutazione chiede che per il prossimo ciclo della performance l'amministrazione includa nella propria relazione una analisi dettagliata delle valutazioni espresse, sulla scorta di quella che il Nucleo intende produrre nei prossimi mesi relativamente al ciclo 2014.

Il Nucleo di Valutazione auspica che a cascata, a partire dai livelli più alti della struttura organizzativa, si inizi a graduare la valutazione in modo più aderente alla realtà del funzionamento dell'Ateneo (che, almeno da quanto emerge dall'opinione degli studenti e dei laureati, non pare sia perfetto). Auspica altresì l'introduzione di un sistema per la rilevazione della customer satisfaction nei vari settori dell'Amministrazione, aderendo in tal modo al principio più volte espresso dall'ANVUR, secondo il quale il grado di soddisfazione dei soggetti cui il supporto amministrativo è dedicato (utenza interna ed esterna) deve essere debitamente preso in considerazione, sia in fase di definizione degli obiettivi, sia in fase di valutazione e rendicontazione nella Relazione sulla performance.

A seguito dell'adozione, a partire dal 1 gennaio 2014, del sistema di contabilità economico-patrimoniale ed il bilancio unico di Ateneo, si auspica una sempre maggiore integrazione tra la fase di pianificazione della performance ed il processo di programmazione economico finanziaria e che tale sistema possa

costituire anche una occasione per individuare un sistema di budgeting coordinato con i sistemi di misurazione e valutazione delle prestazioni.

L'introduzione del sistema informatico U-GOV risorse umane ha consentito, da un punto vista esclusivamente formale, un miglioramento nella gestione degli obiettivi e della valutazione.

Il Nucleo nella propria relazione relativa al ciclo della performance 2013 aveva segnalato l'opportunità che i tempi del ciclo della performance presentassero maggiore aderenza fra tempi dell'Amministrazione e tempi dettati al Nucleo di Valutazione da ANVUR; a tale proposito si richiamano le "Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università statali italiane" pubblicate dall'ANVUR il data 20 maggio 2015.

Visti gli esiti delle rilevazioni condotte sul "benessere organizzativo" cui si è aggiunta nel 2015 anche la prima indagine sul benessere organizzativo del personale docente, il Nucleo auspica che gli organi di governo ne traggano utile spunto al fine di adottare utili provvedimenti tali da consentire un miglioramento progressivo della performance individuale ed organizzativa nel suo complesso.

Parma, 24 giugno 2015

Il Coordinatore

(Prof. Emilio Acerbi)