



# Relazione del Nucleo di Valutazione di Ateneo

Sul funzionamento complessivo del sistema di  
Valutazione, Trasparenza  
e Integrità dei controlli interni  
(ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a del D.Lgs. n. 150/2009)

**Anno 2014**

Documento approvato nella riunione del Nucleo di Valutazione  
del 16 luglio 2015

## **INDICE**

### **1. PRESENTAZIONE**

### **2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

### **3. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

3 .1 Definizione di Obiettivi, Indicatori e *Target*

3 .2 Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

3 .3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

### **4. PERFORMANCE INDIVIDUALE**

4 .1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

4 .2 Misurazione e valutazione della performance individuale

4 .3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

### **5. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE (fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

### **6. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO**

### **7. SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE.**

### **8. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ**

### **9. UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

### **10. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV**

### **11. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS**

### **12. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE**

## **ALLEGATI**

*ALLEGATO 1*: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

## 1. PRESENTAZIONE

La presente relazione è stata elaborata dal Nucleo di Valutazione di Ateneo secondo quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g) del D. Lgs. 150/2009 e seguendo le linee guida delle delibere CiVIT n. 4/2012, n. 6/2012 e n. 23/2013, nonché le linee guida ANVUR 2015 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione.

L'obiettivo di questa relazione è riferire sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'Università di Ferrara, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi. Lo scopo, inoltre, è quello di evidenziare i rischi e le opportunità di questo sistema al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente.

L'operato del Nucleo di Valutazione si ispira ai principi di indipendenza ed imparzialità e la stesura del presente documento è ispirata ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

Il Nucleo di Valutazione ha seguito il percorso intrapreso dall'Università di Ferrara nell'ambito della valutazione della *performance* ai vari livelli, della trasparenza e dei controlli interni ed ha constatato che si è in presenza di un processo complesso, tuttora in evoluzione e condizionato da fattori endogeni ed esogeni.

Costituisce parte integrante della presente relazione l'Allegato 1, contenente le tabelle A (*Performance organizzativa*), B (*Performance individuale*), C (Processo di attuazione del ciclo della Performance Struttura Tecnica Permanente), D (Infrastruttura di Supporto/Sistemi informativi e Sistemi informatici), E (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) ed F (Definizione e Gestione degli Standard di Qualità) le quali fanno riferimento al processo di "monitoraggio effettuato sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* precedente".

Ai fini della redazione della presente relazione, il Nucleo di Valutazione ha preso in considerazione i seguenti documenti:

- Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*, approvato dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 31 maggio 2013 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 maggio 2014;
- Piano della *Performance* 2014, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24 settembre 2014;
- Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014-2016, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 gennaio 2014.

## 2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* costituisce uno strumento necessario per il raggiungimento di elevati standard qualitativi ed economici dei servizi offerti dall'Ateneo, ed in particolare per accrescere il livello di soddisfazione degli *stakeholders* interni ed esterni, con un'allocazione ottimale delle risorse.

Per l'anno 2014, il nuovo Sistema di Misurazione è stato applicato in via sperimentale negli ultimi mesi dell'anno al personale appartenente alle seguenti strutture: Ripartizione Risorse Umane, Ripartizione Biblioteche e Musei e Ripartizione Servizi Informatici. I relativi risultati sono illustrati in una relazione (precedentemente inviata al Nucleo) che evidenzia criticità legate in particolare al numero esiguo di competenze utilizzate per la valutazione. Di conseguenza ed anche in seguito alle numerose osservazioni presentate dai vari organismi (in particolare la parte sindacale non ha dato parere positivo), l'Amministrazione ha deciso di procedere ad una nuova revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*, attraverso un gruppo di lavoro composto da personale dei vari organismi (CUG, Consiglio di Parità, Consiglio del Personale tecnico-amministrativo e RSU). Al momento della redazione del presente documento i lavori sono ancora in corso.

Il Nucleo di Valutazione ritiene che l'Ateneo stia compiendo uno sforzo per l'applicazione del sistema delineato dal D.Lgs. 150/2009 e dalle delibere CiVIT/ANAC, in coerenza con il contenuto del Piano Strategico Triennale e nel rispetto del principio di trasparenza, garantito dalla pubblicazione sul sito istituzionale delle relative informazioni. Il Nucleo di Valutazione evidenzia che la mancata completa applicazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* conferma la necessità di un suo adeguamento, anche e soprattutto alla luce delle Linee guida ANVUR per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane, in consultazione fino al 26 giugno 2015 e non ancora pubblicate nella versione definitiva al momento della redazione della presente relazione.

Nella riunione di cui al verbale del Nucleo di valutazione n. 11/14 del 11 novembre 2014, sono state definite le modalità di realizzazione dell'indagine sul Benessere Organizzativo. Dopo vari incontri di presentazione del questionario a tutto il personale da parte della Prof.ssa Cristiana Fioravanti, delegata del Rettore per le pari opportunità, e della dott.ssa Monica Campana, delegata dal coordinatore del Nucleo di Valutazione, Prof. Pierandrea Borea, la raccolta dei questionari era stata avviata dal Direttore Generale con nota del 27/11/2014 indirizzata ai Dirigenti ed al personale tecnico e amministrativo, ed è stata effettuata nell'arco temporale tra il 27/11 e il 12/12 2014; una volta raccolti, i dati sono stati caricati in forma massiva sull'apposita applicazione web dell'ANAC. Il questionario somministrato integrava le domande

del modello ANAC, quelle dell'indagine INAIL per lo stress lavoro-correlato oltre ad alcune domande specifiche relative alla realtà dell'Ateneo. Il report relativo ai risultati dell'indagine sul Benessere Organizzativo Integrato dei dipendenti dell'Università di Ferrara ha evidenziato un tasso di risposta del 77% e ha messo in luce in particolare criticità relative ai seguenti ambiti:

- rapporto tra retribuzione e qualità e quantità del lavoro svolto
- percorsi di carriera
- comunicazione e condivisione di obiettivi strategici e relativi risultati
- sistema di misurazione e valutazione della *performance*.

L'Amministrazione ha informato il Nucleo che la condivisione dei risultati dell'indagine sarà effettuata in due giornate nella seconda metà del mese di settembre 2015, per coinvolgere tutto il personale.

### **3. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

Confermando l'impostazione già adottata negli anni 2012 e 2013, anche per il 2014 nella definizione dell'Albero della *Performance*, l'Università di Ferrara ha individuato sei aree strategiche coerenti con la propria *mission*: Didattica, Servizi agli studenti, Ricerca, Dottorato e Terza Missione, Internazionalizzazione, Gestione Risorse Umane ed Efficacia ed Efficienza delle Attività amministrative.

#### **3.1 Definizione di Obiettivi, Indicatori e Target**

Nel Piano della *Performance* gli obiettivi operativi, che vengono definiti su base annuale, sono coerenti con quelli strategici ed i relativi indicatori e target, definiti su base triennale.

Per quanto concerne l'applicazione dei criteri minimi di definizione del Sistema di misurazione e valutazione, come enunciati nella delibera CiVIT n. 89/2010, il Nucleo di Valutazione rileva che gli obiettivi individuati nel Piano, nonostante una scarsa presenza di indicatori di *outcome*, sono definiti chiaramente, con specificazione di legami tra obiettivi, indicatori e *target*.

Per quanto concerne il livello di coerenza degli obiettivi formulati nel Piano della *Performance* con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del D.Lgs. 150/2009, il Nucleo di Valutazione conferma che gli obiettivi sono rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione; detti obiettivi, riferibili sempre ad un arco di tempo determinato, sono stati altresì definiti in maniera specifica e misurabile in termini concreti e chiari e sono altresì ritenuti idonei a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi,

anche perché rispettano il requisito della confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione e con quelle raggiunte dagli altri Atenei italiani.

In particolare, grazie alla partecipazione al progetto *Good Practice*, coordinato dal Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano, l'Università di Ferrara opera un monitoraggio, e la conseguente comparazione, di indicatori con valori di riferimento misurati da altre Università Italiane (oltre 20 atenei).

L'obiettivo del progetto consiste nell'individuazione, attraverso un metodo comparativo – del *benchmarking* – ovvero delle migliori prassi amministrative allo scopo di costruire un modello di analisi dei servizi universitari e delle loro prestazioni, confrontare le prestazioni dei diversi Atenei coinvolti, approfondire le soluzioni più interessanti, comprendere se e come trasferire queste soluzioni a livello di singolo Ateneo.

Il Nucleo di Valutazione rileva altresì che negli obiettivi organizzativi del piano non è esplicitata direttamente la correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse necessarie, salvo parzialmente nella definizione degli obiettivi operativi individuali.

L'Università di Ferrara ha provveduto nei termini all'adozione del Programma Triennale per la Trasparenza 2014-2016 (Allegato al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione) ed ha assegnato a tutti i responsabili di ripartizione l'obiettivo di monitorare e garantire il costante aggiornamento dei dati di propria competenza e/o degli uffici che compongono la ripartizione, soggetti agli obblighi di trasparenza previsti dal D. Lgs. 33/2013 e pubblicati nelle sezioni dedicate di «Amministrazione Trasparente». La rendicontazione degli obiettivi è ancora in corso.

### **3.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa.**

Nel confermare l'adeguatezza delle modalità di misurazione della *performance* organizzativa, si sottolinea che, nonostante i consigli di questo Nucleo di Valutazione di pianificare almeno una misurazione intermedia, allo scopo di valutare gli eventuali scostamenti e prevedere necessari interventi correttivi per garantire il raggiungimento dell'obiettivo, anche per il 2014 è stata svolta la sola rilevazione finale al termine del periodo di osservazione.

Si vuole sottolineare comunque che l'Ateneo ferrarese è dotato di adeguati sistemi informatici ed informativi, che garantiscono la tempestività di rilevazione e l'affidabilità dei dati (ad es. *Data warehouse*).

### **3.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa**

Per ciò che riguarda la metodologia attuata dall'Ateneo per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa, il Nucleo di Valutazione rileva che il principale vantaggio è rappresentato dal fatto che un buon numero di indicatori definiti nel Piano della *Performance* consente di monitorare l'andamento dei requisiti ministeriali sulla base dei quali viene poi assegnato il finanziamento pubblico.

Non si rilevano particolari criticità nella misurazione e nella valutazione della *performance* organizzativa complessiva dell'amministrazione, grazie anche ad obiettivi chiaramente definiti. Il Piano della Performance 2014-2016 è stato adottato a settembre 2014, oltre la scadenza del 31 gennaio prevista dalla normativa. Il Nucleo di Valutazione sottolinea l'importanza di adottare gli strumenti di pianificazione in tempo utile per completare regolarmente il ciclo di gestione della *Performance* e rileva sin da ora che per il Piano della Performance 2015-2017 la scadenza del 31 gennaio è stata rispettata.

Per quanto concerne il grado di efficacia degli strumenti di rappresentazione della *performance*, il Nucleo evidenzia l'adeguatezza dell'albero della *performance* all'interno del Piano, che permette una chiara visualizzazione grafica della strategia sia a livello globale che per area.

## **4. PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### **4.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e *target***

Le modalità di assegnazione degli obiettivi ed i parametri per la valutazione delle *performance* individuali, anche rispetto agli obiettivi organizzativi e le modalità con cui è prevista l'assegnazione degli obiettivi individuali, risultano conformi a quanto richiesto dalla normativa.

Il Nucleo di Valutazione prende atto però che per il 2014 il collegamento tra obiettivi individuali ed organizzativi non è sempre evidente e comunque non ha seguito la tempistica ideale poiché gli obiettivi individuali sono stati assegnati prima dell'adozione del Piano della *Performance*.

In merito alla valutazione del Direttore Generale, nel giugno 2014 il Consiglio di Amministrazione ha assegnato, su proposta del Rettore, tre obiettivi strettamente collegati al Piano Strategico di Ateneo, secondo la logica del *cascading* degli stessi, la cui valutazione dei risultati compete al Consiglio di Amministrazione di Unife, previo parere del Nucleo di Valutazione. Considerando che l'assegnazione degli obiettivi è stata effettuata a giugno, gli stessi sono stati rapportati ad un tempo di realizzazione previsto in sei mesi.

Ai due dirigenti in servizio, con decreto del Direttore Generale sono stati assegnati due obiettivi ciascuno, anch'essi derivanti da previsioni del piano strategico.

Gli obiettivi relativi alla performance individuale del personale di categoria D ed EP sono stati assegnati per l'anno 2014, con D.D. Rep. n. 814 - Prot. n. 17890 del 8/7/2014. A causa di questa tempistica, la procedura di valutazione è ancora in corso al momento della stesura della presente relazione.

#### **4. 2 Misurazione e valutazione della *performance* individuale e relativa metodologia**

Relativamente alla valutazione dei dirigenti, anche per il 2014 sono stati applicati i criteri individuati dal Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 23 febbraio 2011, che ha attribuito alle voci previste come costituenti la valutazione della performance dirigenziale i seguenti pesi

<b>Peso % relativo a Performance dell'Ateneo</b>	<b>Peso % relativo ad obiettivi Individuali</b>	<b>Peso % relativo a Competenze trasversali</b>	<b>Peso % relativo a Performance delle strutture</b>
25	30	35	10

Considerato che il Sistema attualmente in vigore necessita della definizione dei KPI, non effettuata nel 2013 poiché il Sistema è in via di sostituzione, la Direzione Generale ha ritenuto opportuno, anche per l'anno 2014, utilizzare la metrica di valutazione delle performance dirigenziali già ridefinita per il 2012 e per il 2013:

<b>Peso % relativo a Performance dell'Ateneo</b>	<b>Peso % relativo ad obiettivi individuali</b>	<b>Peso % relativo a Competenze trasversali</b>
25	35	40

Il Nucleo, tenuto conto del contesto attuale, ritiene adeguata la metodologia seguita per la valutazione dei dirigenti.

Per ciò che riguarda la valutazione individuale del personale non dirigente, il Nucleo conferma una differenziazione metodologica tra la valutazione del personale di categoria EP (obiettivi

individuali e scheda di valutazione di competenze trasversali) e di categoria D (obiettivi individuali), dovuta anche alla differente struttura retributiva.

Come comunicato dall'Amministrazione, il Nucleo prende atto che il Sistema di Misurazione e Valutazione adottato a maggio 2014 è stato applicato sperimentalmente e che dai risultati (illustrati nel paragrafo 2 della presente relazione) è necessario un suo adeguamento, anche e soprattutto alla luce delle Linee guida ANVUR per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane, in consultazione fino al 26 giugno 2015.

## **5. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA *PERFORMANCE* (fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

Il Nucleo di Valutazione, dopo un attento esame delle modalità di attuazione del Sistema di Valutazione ritiene di poter esprimere parere positivo in ordine alla conformità delle parti del sistema applicato al modello previsto dalla normativa vigente per quanto riguarda: le fasi, i tempi in cui si articola il ciclo della *performance*, il ruolo dei soggetti coinvolti (soggetti di indirizzo politico-amministrativo, Nucleo di Valutazione, dirigenti, e personale) ed i rapporti tra tali soggetti.

Viene invece rilevata una lieve difformità in merito alla successione temporale di assegnazione degli obiettivi in quanto quelli individuali sono stati assegnati ai singoli responsabili prima della definizione del Piano della *Performance*, sebbene sulla base del Piano Strategico approvato a giugno 2014

Con riferimento al ciclo della performance dell'anno 2015, questo Nucleo, nonostante possa rilevare un miglioramento con riferimento alla tempistica di adozione del Piano della *Performance* (nel 2015 adottato entro il termine del 31 gennaio), considerando gli elementi a disposizione conferma, come già rilevato nella seduta del 29 aprile 2015, che il Ciclo della *performance* 2015 non è stato avviato completamente secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **6. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO**

Il sistema informativo e/o informatico utilizzato dall'Amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della *performance* risulta adeguato a fornire il necessario supporto alle attività di programmazione, misurazione e valutazione. L'Amministrazione non si

è dotata della struttura tecnica permanente di cui all'art. 14 comma 9 del D.Lgs. 150/2009, ma le funzioni della stessa sono completamente presidiate da un gruppo di lavoro costituito da personale appartenente alla Ripartizione Audit Interno, dove risiedono le adeguate competenze.

Per i sistemi di controllo, il Nucleo di Valutazione ha verificato l'esistenza di strumenti funzionali alla misurazione ed alla valutazione in termini di efficacia ed efficienza.

Il D. Lgs. 18/2012 ha introdotto nelle Università il sistema di contabilità economico-patrimoniale e analitica, del bilancio unico e del bilancio consolidato. Dispone inoltre la predisposizione di un bilancio unico di Ateneo di previsione triennale composto dal budget economico e dal budget degli investimenti, al fine di garantire la sostenibilità di tutte le attività nel medio periodo. L'Università di Ferrara ha recepito pienamente la normativa ed entro il mese di luglio prevede la redazione del primo bilancio unico relativo all'esercizio 2014. Il Nucleo conferma all'Ateneo la necessità di adottare le azioni necessarie per garantire il raccordo tra la programmazione strategica, da cui discende il Piano della *Performance*, e la programmazione di bilancio pluriennale ed annuale. Considerate le linee guida ANVUR per la gestione integrata del ciclo della Performance nelle Università Italiane, il Nucleo ricorda la necessità di integrare nel ciclo stesso gli obiettivi e gli adempimenti in tema di trasparenza e di prevenzione della corruzione.

## **7. SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

L'Università degli Studi di Ferrara ha adottato, con delibera del Consiglio di Amministrazione del 29 gennaio 2014 il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014-2016, come previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 150/2009 ed ha provveduto alla sua pubblicazione sul sito web di Ateneo, nella specifica pagina all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente". Con riferimento agli obblighi di pubblicazione, questo Nucleo rimanda alle considerazioni effettuate ed alle conseguenti griglie pubblicate sul sito web d'Ateneo, in occasione della rilevazione degli specifici obblighi di pubblicazione previsti per l'anno 2014 con scadenza 31/01/2015 (valutazione al 31/12/2014), previsti dalla Delibera ANAC 148/2014. I risultati delle suddette rilevazioni sono disponibili all'indirizzo:

[http://www.unife.it/at/disp\\_gen/attestazioni-oiv-o-struttura-analoga/attestazioni-oiv-o-di-struttura-analoga](http://www.unife.it/at/disp_gen/attestazioni-oiv-o-struttura-analoga/attestazioni-oiv-o-di-struttura-analoga)

Il Nucleo rileva comunque alcune criticità che riguardano l'impossibilità di pubblicare parte delle informazioni perché non ancora a disposizione dell'Ateneo; sono state intraprese attività per garantire l'adempimento alla normativa in tempi relativamente brevi.

Si conferma la soddisfazione dei requisiti relativi ai contenuti minimi (seppur con alcune eccezioni) alla visibilità dei contenuti, all'aggiornamento, all'accessibilità, all'usabilità, alla classificazione ed alla semantica, ai formati aperti ed ai contenuti aperti, secondo quanto previsto dalle "Linee guida per i siti web della PA".

Il referente del procedimento di formazione, adozione ed attuazione del Programma, è stato individuato nel Dirigente dell'Area amministrativa, dott. Alessandro Perfetto, il quale nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 27 febbraio 2013 è stato nominato Responsabile di Ateneo del Piano di Prevenzione della Corruzione, ai sensi della Legge 6 novembre 2012 n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell' illegalità nella Pubblica Amministrazione". Dal 22 dicembre 2014, in seguito all'assunzione da parte del dott. Perfetto dell'incarico di Direttore Generale dell'Università di Urbino, è stato nominato Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della corruzione d'Ateneo il Direttore Generale dott. Roberto Polastri.

Il procedimento di individuazione, elaborazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati ed il processo posto in essere per la realizzazione delle iniziative per la trasparenza e l'integrità, seppur ancora non perfettamente operante in alcuni passaggi, è in funzione.

L'Amministrazione comunica che nel 2014 non sono state organizzate "giornate della trasparenza"; non è stato inoltre ancora definito un ruolo attivo nel merito della trasparenza per gli *stakeholders* esterni. La giustificazione adottata dall'Amministrazione è da ricondurre allo sforzo compiuto dall'Ateneo per adeguarsi in tempi rapidi prima alle disposizioni di cui alla legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e poi al Decreto legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.", che hanno comportato attività di analisi dei processi, integrazione di alcuni di essi e di continua integrazione della sezione del sito web dedicata alla trasparenza.

Non sono state adottate misure per la rilevazione massiva del livello di interesse dei cittadini e degli altri *stakeholders* sui dati pubblicati e il sistema di monitoraggio interno del Programma; è comunque presente la possibilità di compilare un form dedicato.

## **8. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ**

Il Nucleo di Valutazione ha rilevato che, nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 18 dicembre 2013 sono stati approvati ed adottati gli standard di qualità per i seguenti servizi, già certificati nell'ambito del sistema di Gestione della qualità:

- Orientamento in uscita, erogato dalla Ripartizione Job -Centre;
- Diritto allo studio e contribuzione universitaria, erogato dall'Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti.

Nella seduta del Consiglio di amministrazione del 30 aprile 2014 sono stati approvati ed adottati gli standard di qualità dei servizi bibliotecari.

Nel 2015 è prevista l'adozione della carta dei servizi d'Ateneo (proposta dalla Responsabile dell'Ufficio Sistema Qualità d'Ateneo, come da obiettivo individuale assegnato nel luglio 2014) che conterrà anche gli standard di qualità relativi a tutti i servizi erogati agli studenti. Tale documento includerà anche gli standard di qualità adottati in precedenza.

La prima misurazione degli standard Orientamento in uscita e Diritto allo studio e contribuzione universitaria era prevista per gennaio 2015 ed è stata regolarmente effettuata, unitamente agli standard dei servizi bibliotecari, fornendo i seguenti risultati:

	N° standard qualità	N° standard rispettati
Servizi bibliotecari	5	5
Servizi di Diritto allo Studio	5	4
Servizi di Orientamento in Uscita	7	7

Lo standard qualità non rispettato, relativo ad un ritardo della pubblicazione della graduatoria definitiva degli studenti 150 ore, è stato regolarmente gestito e risolto come non conformità nell'ambito del sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001.

Per quanto riguarda le procedura di gestione per i reclami da parte degli utenti si fa riferimento alla procedura PS\_03 seguita nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, consultabile al link: <http://www.unife.it/ateneo/uffici/ripartizioni-audit-interno/unita-qualita/>. Anche tale procedura è stata inclusa nella carta dei servizi summenzionata.

Si evidenzia che nel mese di maggio 2014 era previsto l'audit esterno da parte dell'ente di certificazione Certiquality, per la conferma della certificazione del Sistema di Gestione Qualità, il cui esito è stato il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001.

Il Nucleo esprime vivo apprezzamento per l'impegno profuso dall'Ateneo nel mantenimento della certificazione e nella stesura degli standard di qualità.

## 9. UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Con riferimento alla valutazione dell'efficacia del Sistema di misurazione e valutazione della *performance* nell'orientare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, nonché le decisioni di carattere strategico e/o operativo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano, al fine di migliorare la *performance* organizzativa ed individuale, in questa fase non è possibile esprimere un parere completo e definitivo, tenuto conto che anche nel 2014 non è stata applicata la parte del Sistema di Misurazione e Valutazione relativa alla Performance individuale.

Si esprime invece un vivo apprezzamento per l'utilizzo e la condivisione dei risultati emersi dalla misurazione di efficienza, efficacia ed economicità delle attività amministrative, emerse nella partecipazione al progetto *Good Practice* attuato dai vertici dell'Amministrazione anche nell'anno 2014. La partecipazione al progetto permette inoltre di utilizzare i dati che ne derivano per calcolare i costi unitari dei servizi, da pubblicare sul sito web in ottemperanza agli obblighi di trasparenza; inoltre i dati di *customer satisfaction* rilevati nell'ambito del progetto vengono analizzati ed utilizzati nelle aree della ricerca e delle biblioteche. La *customer satisfaction* di altre strutture con certificazione di qualità viene rilevata autonomamente. L'utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo all'interno dell'Amministrazione risulta valutato positivamente grazie al costante impegno profuso dall'Amministrazione per l'attivazione di iniziative volte a privilegiare la progettazione di un ambiente lavorativo sereno per i propri dipendenti.

Tali risultati sono oltremodo apprezzabili anche alla luce della realizzazione del Bilancio di Genere dell'Ateneo, che continua a suscitare l'interesse di molteplici soggetti, coinvolti direttamente ed indirettamente nello sviluppo delle politiche per il benessere organizzativo e per le pari opportunità. A tal proposito si evidenzia come, anche grazie all'impegno dimostrato negli ultimi anni, il 25 febbraio 2015 il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Ateneo di Ferrara hanno concluso un accordo per la realizzazione del progetto denominato Bilancio di Genere per le Pubbliche Amministrazioni (GeRPA) che intende contribuire alla definizione di strumenti volti a favorire l'attuazione del principio di pari opportunità nelle amministrazioni pubbliche (regioni, comuni, università, società partecipate) delle Regioni c.d. Convergenza.

A conferma dell'impegno dell'Ateneo in tema di benessere organizzativo e lavorativo è importante sottolineare anche l'assegnazione, per l'anno 2014 di 7 postazioni di telelavoro, per la tutela dei lavoratori con particolari esigenze.

Il Nucleo ritiene inoltre utile rilevare l'impegno dell'Amministrazione nella realizzazione del secondo Piano di Azioni Positive del quale si è dotata nel febbraio 2014 (in ottemperanza dell'

Art. 7 D.Lgs. 23 maggio 2000, n. 196 e della Direttiva Ministeriale Pollastrini-Nicolais 23 maggio 2007) per il triennio 2014-2016, volto a garantire le pari opportunità, a promuovere attività in merito al benessere organizzativo ed a rimuovere gli ostacoli che si frappongono alla realizzazione della parità.

## **10. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV**

Il Nucleo di Valutazione ha effettuato il proprio monitoraggio esaminando i contenuti presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale d'Ateneo, verificando la corrispondenza tra quanto pubblicato sul sito, quanto previsto dalla normativa vigente e quanto dichiarato dal responsabile della Trasparenza.

Il Nucleo è sempre stato informato delle evoluzioni del processo in esame, segue costantemente le attività dell'Amministrazione e valuta in modo positivo lo sforzo compiuto dall'Amministrazione stessa per strutturare in modo adeguato, e modificare là dove ha riscontrato criticità, l'intero processo integrato di valutazione, *performance* e trasparenza.

## **11. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS**

L'Università di Ferrara ha sempre rivolto ampio spazio al dialogo e al coinvolgimento della società in genere e degli *stakeholders* in particolare, con particolare riferimento agli studenti, alle loro famiglie, alle istituzioni, alle imprese, alla comunità scientifica, ai media e in senso lato al contesto sociale del territorio. Alla luce di ciò l'Amministrazione ha individuato due principali categorie di *stakeholders*:

- gli studenti e le loro famiglie;
- il contesto sociale e imprenditoriale del territorio

L'attenzione dell'Ateneo verso gli studenti, clienti del processo di formazione, è testimoniata dall'inserimento tra gli obiettivi strategici prioritari, della qualità della didattica e dei servizi a supporto del cliente-studente. Il coinvolgimento degli studenti nelle attività decisionali dell'Ateneo viene assicurato sia attraverso la previsione statutaria di uno specifico organo di rappresentanza, il Consiglio degli Studenti, sia grazie alla partecipazione attraverso i propri rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione e nel Senato Accademico. Sempre attraverso propri rappresentanti, periodicamente eletti dal corpo studentesco, viene assicurato il loro coinvolgimento nei principali progetti innovativi che impattano sulle attività ad essi più strettamente inerenti. Gli studenti sono inoltre coinvolti grazie alla loro partecipazione nelle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e nei Gruppi di riesame.

Il coinvolgimento della seconda categoria di *stakeholders* discende direttamente dalla *mission* che inquadra l'Università di Ferrara anzitutto come istituzione di ricerca, leader a livello nazionale e internazionale e allo stesso tempo profondamente radicata nel proprio territorio. L'interazione con il contesto sociale ed istituzionale esterno si manifesta anche attraverso la previsione di rappresentanza di soggetti esterni nella struttura di *governance* dell'Ateneo e con la parallela presenza dell'Università nelle strutture di governo ed operative di enti ed organismi esterni. Alla presenza degli *stakeholders* esterni nella propria struttura di governo corrisponde, simmetricamente, un'attiva partecipazione dell'Università in enti ed organismi del territorio che operano a scopi di utilità sociale e la cui attività presenta ricadute significative sul territorio.

Un ambito di relazione con il territorio particolarmente significativo sotto il profilo sociale è rappresentato dall'integrazione fra risorse universitarie e sistema sanitario locale, con riferimento sia all'attività assistenziale che alle attività di ricerca e didattica.

Per ciò che riguarda gli *stakeholders* interni, l'Amministrazione coinvolge le parti sindacali, il comitato Unico di Garanzia ed il Consiglio del Personale Tecnico-Amministrativo nelle materie e con le modalità previste dalla legge.

## **12. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE**

La rassegna degli atti posti in essere dagli Organi di governo e dalla Direzione dell'Ateneo e dei giudizi specifici già espressi dal Nucleo dà la chiara visione complessiva di un processo che avanza nel rispetto delle modalità fissate dalla legge e dalle direttive CiVIT/ANAC e ANVUR, seppur non completamente nel rispetto delle scadenze.

Il Nucleo, prendendo atto dell'attività che l'Amministrazione sta già svolgendo, conferma la necessità di modificare in tempi brevi il Sistema di Valutazione della *Performance* individuale, e di procedere ad una sua tempestiva applicazione, ricordando la primaria necessità di provvedere ad una capillare illustrazione del nuovo Sistema di misurazione e valutazione, al fine di favorirne la comprensione da parte di tutti e la conseguente corretta applicazione.

## ALLEGATI

*ALLEGATO 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.*