

**RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DEL SISTEMA
DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA
E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI**

(ex art. 14, c. 4, lett. a d. lgs. 150/2009)

Roma, maggio 2013

Sommario

1. Introduzione	2
2. L'attività ordinaria del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Roma Tre.....	3
3. Le attività specifiche di valutazione in attuazione del D. lgs. n. 150/2009	8
3.1 Sistema di valutazione e Piano della <i>performance</i>	8
3.1.1 Sistema di valutazione	8
3.1.2 Piano e Relazione della <i>performance</i>	9
3.2 Attività in tema di trasparenza e integrità	11
3.2.1 L'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.....	11
3.2.2 La creazione di un sito web dedicato alla trasparenza	11
3.2.3 Il Portale dello Studente e la Giornata della Trasparenza	12
3.2.4 Gli obiettivi di trasparenza	13
4. Applicazione del sistema di valutazione della <i>performance</i>	17
4.1 La sperimentazione	17
4.1 La metodologia di misurazione della <i>performance</i> organizzativa.....	18
5. Sintesi e conclusioni	22

Allegati

B - Manuale del sistema di valutazione e misurazione della *performance*

C - Scheda valutazione EP, D, C, B

D - Scheda valutazione Dirigenti- *performance* organizzativa, individuale e comportamentale

E - Scheda di fattibilità e Rendiconto obiettivo operativo

1. Introduzione

Il presente documento costituisce adempimento di quanto richiesto agli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV, equiparati in ambito universitario ai Nuclei di Valutazione - NdV) dal D. lgs. 150/2009, art. 14, IV comma, lett. a):

2

“L’Organismo indipendente di valutazione della performance: a) monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso”

Si tratta della seconda edizione della Relazione annuale il cui oggetto è l’attività di valutazione svolta dal NdV nell’anno 2012 (la prima è stata prodotta ad aprile 2012, con riferimento all’attività del 2011). Anche questa seconda edizione si situa in un contesto in forte - e non sempre lineare – evoluzione, all’esterno e all’interno dell’Ateneo di Roma Tre:

- quanto al contesto esterno, vanno ricordati i provvedimenti che nel corso del 2012 hanno avviato le procedure di valutazione della ricerca (VQR), dato inizio alla abilitazione scientifica nazionale (ASN), impostato il processo di autovalutazione periodica degli Atenei (AVA). Si tratta di iniziative che hanno coinvolto pesantemente sia il corpo docente sia il personale amministrativo. Quest’ultimo, inoltre, è stato fortemente impegnato nei compiti via via assegnatigli dalla nuova normativa in essere (in particolare, dalla L. 6.11.2012, n. 190 sui provvedimenti anticorruzione e dal D.L n. 83/2012 in tema di misure urgenti per la trasparenza nella Pubblica Amministrazione), oltre che dalle Delibere della stessa CiVIT di ulteriore messa a punto di compiti già in precedenza assegnati alle amministrazioni (cfr., in particolare, le delibere nn. 2, 3 e 4 del 2012);
- all’interno dell’Ateneo, il 2012 è stato l’anno in cui si è data sostanziale attuazione alla L. n. 240/2010 sulla riforma universitaria: in primo luogo attraverso il varo del nuovo Statuto e del relativo Regolamento, in secondo luogo attraverso il complesso processo di “dipartimentalizzazione” delle strutture dell’Ateneo e del connesso rinnovo dei relativi organi di governo. Contestualmente, l’Ateneo è stato impegnato nell’attuazione degli impegni derivanti dalle prescrizioni normative di cui al punto precedente, spesso “filtrate” dalle indicazioni, non sempre univoche, di ANVUR e CiVIT. L’assolvimento di tali compiti, che ovviamente si aggiunge all’espletamento dell’ordinaria attività dell’Ateneo in materia di didattica e di ricerca, è avvenuto in un contesto di continua riduzione delle risorse finanziarie e umane a disposizione di Roma Tre: tra il 2010 e il 2012 le spese per il personale di ruolo si sono ridotte di oltre il 6.5% (di oltre il 10% quelle per i docenti), mentre il calo in termini di personale è stato di 43 unità (di cui 30 docenti). È un fenomeno che certamente non ha riguardato soltanto Roma Tre, ma che in questo Ateneo rischia di avere conseguenze più gravi che altrove, data la situazione già in partenza squilibrata nelle risorse a

disposizione: basti ricordare, al riguardo, che negli anni più recenti a Roma Tre si registra un carico didattico pari a 40 studenti per docente, contro una media nazionale di 29.

Vale la pena di sottolineare che, nonostante tali criticità di contesto, le strutture di Roma Tre – e lo stesso Nucleo di Valutazione – hanno sempre rispettato nel corso del 2012 gli adempimenti loro assegnati dalla vigente normativa, come nelle pagine seguenti si cercherà di attestare.

Per comodità di esposizione, come già nella prima edizione, la descrizione dell'attività di valutazione svolta dal NdV di Roma Tre viene articolata in due distinte sezioni: i) da un lato, la valutazione delle attività di ricerca e didattica, ma anche di soddisfazione degli studenti e dei dottorandi, da anni effettuata dal NdV in ottemperanza alle proprie caratteristiche istituzionali, a cui nell'ultima parte dell'anno si è aggiunto l'avvio dell'attività di assicurazione della qualità (AVA) gestita dall'ANVUR; ii) d'altro lato, l'intervento del NdV a sostegno – e validazione, laddove richiesto – delle più specifiche attività di monitoraggio e valutazione richieste dalla normativa con riferimento all'azione organizzativa e amministrativa svolta a supporto della didattica e della ricerca, secondo le indicazioni contenute nelle delibere CiVIT.

2. L'attività ordinaria del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Roma Tre

Il Nucleo di Valutazione è un organo indipendente dell'Ateneo, istituito ai sensi della Legge 19 ottobre 1999, n.370, i cui compiti sono descritti nell'articolo 17 dello Statuto di Ateneo. Attualmente il ruolo del Nucleo sta subendo alcune modifiche sostanziali: sia per effetto della L. 240/2010 di riforma delle Università, sia in conseguenza del D.lgs. 19/2012 che ha introdotto il Sistema nazionale di valutazione, assicurazione della qualità e accreditamento degli Atenei, i cui indicatori sono stati definiti dall'ANVUR con la procedura AVA (Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano) ratificata con il D.M. 47/2013.

Come già detto, il 2012 è stato un anno di transizione durante il quale il Nucleo ha continuato a svolgere compiti che si inquadrano nel processo di interazione fra Ateneo e MIUR e che richiedevano in molti casi di esprimere pareri ex-ante (per esempio quello sulle modifiche da apportare agli ordinamenti dei corsi di studio già istituiti presso l'Ateneo, o quello relativo alla valutazione dei corsi di dottorato), ma ha anche intrapreso le attività previste dalla su citata procedura AVA dove è attesa dal Nucleo una valutazione di tipo ex-post, sia nell'ambito della didattica che nell'ambito della ricerca.

Oltre ai compiti istituzionali previsti dalla precedente e dalla attuale normativa, il Nucleo ha continuato ad effettuare, come negli anni passati, attività di valutazione della ricerca, della didattica e dei servizi per gli studenti, secondo un programma annualmente concordato con il Magnifico Rettore.

I componenti del Nucleo vengono nominati dal Rettore per un periodo di 4 anni. Il Nucleo nominato con DR n. 289/2009 del 16 febbraio 2009, è così composto:

Presidente: Prof. Harm Pinkster, docente emerito di Latino presso l'Università di Amsterdam

Vice-Presidente: Prof. Claudio Mazziotta, docente ordinario presso la Facoltà di Scienze Politiche, Università degli studi Roma Tre

4

Componenti:

Prof. Giuseppe Bove, docente ordinario presso la Facoltà di Scienze della Formazione, Università degli studi Roma Tre

Prof.ssa Marisa Cenci, docente ordinario presso la Facoltà di Economia, Università degli studi Roma Tre

Prof.ssa Maria Antonietta Ricci, docente ordinario presso la Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, Università degli studi Roma Tre

Dott.ssa Emanuela Stefani, Direttore della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI)

Per lo svolgimento dei suoi compiti il Nucleo si avvale di un Ufficio di supporto tecnico e della collaborazione dell'Ufficio Statistico di Ateneo.

Principali attività

Il Nucleo annualmente svolge le seguenti attività previste dalla procedura AVA:

- valutazione della gestione e dell'effettiva messa in atto dell'Assicurazione della Qualità della formazione e della ricerca presso l'Ateneo;
- valutazione dell'organizzazione dei corsi di studio;
- valutazione delle modalità e dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi;
- valutazione dell'efficacia dei Dipartimenti;
- suggerimento di indicazioni e raccomandazioni per l'Ateneo;
- redazione di una relazione annuale contenente le risultanze delle precedenti attività da trasmettere all'ANVUR.

Il Nucleo ha inoltre svolto le seguenti attività sulla base di specifici adempimenti richiesti dal MIUR:

- analisi delle proposte e formulazione di pareri di congruità relativi alla modifica degli ordinamenti dei corsi di laurea e dei corsi di laurea magistrale. I risultati di quest'attività vengono comunicati agli organi di governo dell'Ateneo attraverso una breve relazione tecnica annuale.
- relazione annuale sull'attività dei dottorati di ricerca redatta secondo uno schema standard introdotto dal MIUR. Questo prevede che, per ogni corso di dottorato (nonché per ogni sezione di

scuola dottorale) e per ogni requisito previsto dal Regolamento nazionale in materia di dottorato di ricerca (D.M. n. 224/1999), il Nucleo formuli un giudizio motivato sulla base di un questionario che ne puntualizzi i diversi aspetti.

Di seguito si ricordano, infine, le attività che il NdV ha svolto su iniziativa propria e/o degli Organi Collegiali o di altre strutture dell'Ateneo.

Autovalutazione e valutazione esterna delle attività di ricerca dei Dipartimenti

Si tratta di una procedura di valutazione che, nell'arco di 5 cicli, ha coinvolto tutti i Dipartimenti dell'Ateneo e può essere definita un'iniziativa eccezionale nel contesto nazionale. La suddetta procedura era articolata in 2 fasi:

- autovalutazione: ciascun Dipartimento ha predisposto un *Rapporto di autovalutazione* in cui veniva descritta l'attività di ricerca svolta nell'ultimo quinquennio;
- valutazione esterna: un gruppo di cinque revisori esterni (di cui circa un terzo proveniente da atenei stranieri) ha analizzato il suddetto *Rapporto di autovalutazione* e, dopo una visita presso il Dipartimento, ha redatto un rapporto finale da inviare al Nucleo.

Il Nucleo ha prodotto una relazione complessiva a conclusione di ciascun ciclo di valutazione, e un rapporto retrospettivo a conclusione dell'intera procedura, contenente alcune raccomandazioni per la futura attività di valutazione della ricerca.

Rapporto sulla valutazione della didattica dei corsi di studio

Nel corso del 2010 il Nucleo ha effettuato un primo esercizio sperimentale di valutazione delle attività didattiche dell'Ateneo, utilizzando sia dati messi a disposizione dall'Ufficio Statistico di Ateneo, sia informazioni tratte da altre fonti (MIUR, Alma Laurea, altri Atenei). Laddove ciò è stato possibile, i risultati dell'Ateneo sono stati confrontati con quelli medi delle altre università italiane e con quelli delle altre due università statali romane.

La valutazione è stata basata su 12 indicatori, parte dei quali analoghi a quelli in precedenza utilizzati dal MIUR per l'assegnazione del FFO, quantificati con riferimento all'arco di tempo che va dall'a.a. 2004-05 all'a.a. 2009-10. Tali indicatori sono raggruppabili in tre categorie: indicatori di trasparenza e qualità; indicatori di efficienza; indicatori di attrattività ed efficacia.

Con gli indicatori di trasparenza e qualità si è voluto dar conto: in primo luogo, della capacità delle strutture didattiche di Ateneo di fornire agli studenti in maniera chiara e trasparente tutti gli elementi di informazione relativi alla struttura e al funzionamento dell'attività formativa; in secondo luogo, dell'attenzione posta dalle strutture didattiche al miglioramento del livello qualitativo della docenza e della

formazione. Attraverso gli indicatori di efficienza si è invece voluto fornire una misura dei risultati ottenuti dagli studenti nella loro carriera formativa, in termini di CFU acquisiti, rapidità nel conseguimento del titolo e partecipazione ai programmi di internazionalizzazione. Infine, con l'ultimo gruppo di indicatori si è cercato di valutare il grado di attrattività - e dunque di "reputazione" - dell'Ateneo, sia "in entrata" che "in uscita". A tal fine si è fatto riferimento, da un lato, al numero di immatricolazioni (anche in relazione all'assorbimento di potenziali iscritti da parte delle altre due grandi Università romane) e, dall'altro, alla capacità dei laureati di Roma Tre di trovare collocazione in tempi ragionevoli sul mercato del lavoro. Il Nucleo ha prodotto un rapporto finale sui risultati emersi da quest'attività e si propone di ripetere questo esercizio di valutazione con periodicità annuale.

Rilevazione della soddisfazione degli studenti del dottorato di ricerca

Su invito del SA, nel 2010 è stata effettuata una rilevazione on-line della soddisfazione dei dottorandi i cui risultati sono stati descritti e commentati in un apposito rapporto. La rilevazione, attraverso un questionario di dimensioni contenute, ha cercato soprattutto di chiedere ai dottorandi in che misura ritengano che il corso di dottorato stia permettendo loro di acquisire le competenze necessarie per esercitare attività di ricerca di alta qualificazione. I risultati ottenuti sono complessivamente positivi e permettono di individuare alcuni aspetti su cui è opportuno intervenire. Il Nucleo si propone di ripetere annualmente questa indagine, pubblicando il relativo rapporto.

Rilevazione dell'opinione degli studenti sui servizi didattici

Sempre nel 2010, è stata effettuata una rilevazione on-line della soddisfazione degli studenti su un certo numero di servizi loro offerti dall'Ateneo, i cui risultati sono descritti in un apposito rapporto. La rilevazione ha cercato sia di individuare eventuali difficoltà nell'utilizzo dei servizi legate alla scarsa diffusione delle informazioni sugli stessi; sia di fare emergere le problematiche legate allo svolgimento di tali attività. Il numero dei rispondenti al questionario è stato pari a circa il 5% della totalità degli studenti dell'Ateneo. L'analisi delle risposte fa emergere alcune criticità su cui è opportuno riflettere per migliorare il servizio offerto agli studenti. Nel 2012 il Nucleo ha effettuato un confronto fra questi risultati e quelli emersi dalla nuova e più ampia indagine di *customer satisfaction* promossa dall'Ateneo, che investe i servizi sia didattici che amministrativi rivolti agli studenti.

Valutazione delle attività in favore degli studenti con disabilità

Si tratta di un'attività svolta in stretta collaborazione con l'Ufficio studenti con disabilità, che ha come obiettivo innanzitutto il monitoraggio della situazione dei servizi offerti agli studenti e i possibili margini di potenziamento e di miglioramento. Essa è inoltre dettata dalla necessità di adempiere a quanto disposto dalle normative ministeriali per quanto attiene alla ripartizione dello stanziamento finanziario per le attività di studenti diversamente abili. Nell'ambito di quest'attività è stata svolta anche una rilevazione dell'opinione degli studenti disabili sui servizi loro offerti, attraverso la somministrazione di un

questionario distribuito nel mese di novembre 2009. I risultati dell'indagine sono esposti in un'apposita relazione.

Valutazione dei corsi Master

Il Nucleo ha proceduto a una ricognizione dell'offerta di Corsi di Master relativa all'a.a. 2007/08, basandosi sull'esame delle relazioni annuali redatte dai Coordinatori dei Master stessi, oltre che sulle informazioni contenute nella *Guida alla formazione post-lauream* pubblicata dall'Ateneo.

Parere sulla relazione annuale del Centro Linguistico d'Ateneo (CLA)

Come previsto dal regolamento del Centro Linguistico d'Ateneo (CLA), il Nucleo esprime annualmente il proprio parere sulla relazione annuale prodotta dallo stesso Centro.

Parere sul primo rapporto relativo al monitoraggio dei servizi bibliotecari di Ateneo

Nel 2010 il Nucleo ha espresso il proprio parere sul primo Rapporto sul Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) dell'Università degli studi Roma Tre, riguardante i dati di struttura e i dati di attività del biennio 2008-2009, così come forniti dal software SiMonLib.

Elenco dei documenti prodotti

Documento	Rilasciato nel mese di
Parere sul primo rapporto relativo al monitoraggio dei servizi bibliotecari di Ateneo	Maggio 2010
Rapporto sui corsi Master	Giugno 2010
Relazione conclusiva sul processo di valutazione dei dipartimenti	Maggio 2011
Rapporto sulla rilevazione dell'opinione degli studenti sui servizi didattici	Novembre 2011
Rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti a.a. 2010/11	Aprile 2012
2° Rapporto sulla valutazione della didattica dei corsi di studio	Giugno 2012
2° Rapporto sulla rilevazione della soddisfazione degli studenti del dottorato di ricerca	Luglio 2012
Parere sulla relazione annuale del Centro Linguistico d'Ateneo (CLA)	Ottobre 2012
Parere sulla relazione dell'Ufficio Studenti con Disabilità	Gennaio 2013
Relazione tecnica sulle modifiche agli ordinamenti dei CdS istituiti ai sensi del DM 270/2004	Febbraio 2013
Relazione annuale sull'attività dei dottorati di ricerca	Marzo 2013
Relazione annuale prodotta nell'ambito della procedura AVA	Maggio 2013

3. Le attività specifiche di valutazione in attuazione del D. lgs. n. 150/2009

3.1 Sistema di valutazione e Piano della *performance*

3.1.1 Sistema di valutazione

8

Il Nucleo di Valutazione di Roma Tre ha definito il Sistema di misurazione e valutazione della *performance*, ai sensi dell'art. 30, comma 3, del D.Lgs. n. 150/2009 (e delle linee-guida fornite dalla CIVIT). Con Decreto rettorale n. 2402 del 23.12.2010 l'Amministrazione ha adottato il Manuale operativo come sviluppo del Sistema di valutazione ed è stata avviata la ricognizione interna per la costruzione di un sistema di obiettivi e indicatori riferiti all'attività ordinariamente svolta dalla struttura amministrativa di supporto alle attività istituzionali.

Il Sistema prevede l'assegnazione alle aree dirigenziali, e successivamente ai sottostanti livelli funzionali ed operativi, in un'ottica multilivello coerente con le disposizioni normative riportate all'articolo 7 del D.Lgs. 150/2009, degli obiettivi di *performance* prestabiliti e delle risorse necessarie al loro raggiungimento. L'assegnazione di obiettivi e risorse ha luogo a seguito di una fase di confronto (ed eventualmente di contraddittorio) con gli stessi responsabili dirigenziali nella quale vengono specificati gli obiettivi da perseguire, viene esaminata la coerenza degli stessi con gli obiettivi strategici fissati dagli organi di governo dell'Ateneo e viene definito l'ammontare delle risorse umane, finanziarie e strumentali necessario a raggiungere i livelli di *performance* prestabiliti.

La complessità del sistema di misurazione e valutazione della *performance* e la necessità che lo stesso sia applicato a tutti gli ambiti di attività della struttura amministrativa già dal 2011 aveva suggerito di procedere per gradi successivi al fine di soddisfare due esigenze essenziali. Da un lato è stato infatti necessario effettuare delle scelte allo scopo di avviare il sistema dal mese di gennaio 2011. Ciò ha comportato di procedere, almeno in una prima fase, a delle semplificazioni necessarie a rendere il sistema immediatamente operativo e ad effettuare una prima sperimentazione delle implementazioni apportate ai sistemi esistenti. Ovviamente una volta sperimentato il sistema, acquisite le informazioni necessarie e modellati i sistemi informativi alle nuove necessità, tali semplificazioni potranno essere eliminate e il sistema potrà operare a regime. In secondo luogo, la gradualità nell'implementazione del sistema di valutazione consente una maggiore partecipazione dei soggetti coinvolti, indispensabile per il funzionamento del sistema stesso, e una conseguente maggiore garanzia di successo.

Il Manuale operativo (Allegato B) introduce il modello di valutazione delle prestazioni della dirigenza dell'Ateneo.

L'adozione del manuale persegue le seguenti finalità fondamentali:

- valorizzare il ruolo del personale, evidenziando le prestazioni conseguite;
- collegare, a regime, alle prestazioni una quota parte della retribuzione (c.d. retribuzione di risultato), come stabilito da specifiche fonti normative e contrattuali, con riferimento alla disciplina del rapporto di lavoro;
- assicurare la coerenza tra gli obiettivi strategici e l'azione amministrativa;
- implementare il sistema conoscitivo gestionale a supporto degli Organi di governo dell'Ateneo.

I principi generali a cui il sistema di valutazione si ispira sono:

- trasparenza e pubblicità dei criteri;
- partecipazione del soggetto valutato al procedimento, anche attraverso la comunicazione e la condivisione degli obiettivi ad esso assegnati;
- diretta conoscenza dell'attività del valutato da parte del soggetto valutatore di prima istanza;
- previsione di un momento di verifica intermedio;
- eventuale verifica della valutazione da parte del valutatore di seconda istanza.

Trattasi di regole di valutazione univoche e adattabili alle caratteristiche delle diverse figure professionali per assicurare omogeneità ed uniformità alla valutazione stessa.

La scheda di valutazione si compone di due sezioni: la prima relativa all'attività strategica, consistente nell'assegnazione di obiettivi e monitoraggio dei medesimi in corso d'anno. A ciascun obiettivo è attribuito un punteggio secondo il grado di realizzazione raggiunto entro un limite massimo stabilito dall'amministrazione. La seconda relativa al giudizio sul comportamento organizzativo inteso come livello di autonomia riferito all'istituto della delega; come grado di raggiungimento di risultati in termini di efficienza/produttività; come capacità di analisi delle problematiche e di individuazione delle soluzioni; come capacità di programmazione delle attività in considerazione dei relativi costi; come capacità organizzativo-gestionale, nonché come apporto professionale specifico.

3.1.2 Piano e Relazione della performance

Con Decreto rettorale n. 165/2011 in data 31.01.2011 l'Ateneo ha adottato il Piano della *performance* 2011 – 2013 che definisce la strategia di sviluppo organizzativo dell'Ateneo per il triennio di riferimento. Successivamente il Direttore Generale ha formalizzato la consegna degli obiettivi strategici del Piano ai Dirigenti che a loro volta hanno declinato gli obiettivi operativi ai rispettivi Capi Area. In tal modo si è dato avvio al primo Ciclo di gestione della *performance* ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. n. 150/2009.

I risultati organizzativi raggiunti rispetto agli obiettivi programmati per l'anno 2011 sono stati evidenziati, a consuntivo, nella Relazione sulla *performance* adottata con Decreto rettorale n. 1062/2012 in data 28.06.2012 e validata il 14.09.2012 dal Nucleo di Valutazione, in veste di Organismo Indipendente di Valutazione ai sensi dell'art. 14, comma 4, *lett. c)* del D.Lgs. 250/2009 e delle linee guida dettate dalla CiVIT

nella delibera n. 5/2012. Nel documento si è dato riscontro dell'attività di monitoraggio svolta in corso di esercizio e si sono resi evidenti gli scostamenti rispetto al *target*.

Con Decreto rettorale n. 95 in data 31.01.2012, a conclusione del primo Ciclo di gestione della *performance* e una volta definite le strategie per l'anno successivo, l'Ateneo ha adottato il Piano della *performance* 2012 – 2014 e, con la successiva consegna degli obiettivi da parte del Direttore Generale ai Dirigenti, si è avviato il secondo Ciclo di gestione della *performance*.

Allo scopo di condurre un'attività di monitoraggio in corso d'anno sul grado di raggiungimento degli obiettivi programmati che indicasse dettagliatamente le varie fasi delle attività intraprese da ciascun dirigente attraverso la propria struttura organizzativa, sono stati realizzati, a carattere sperimentale e solo per un numero limitato di obiettivi operativi assegnati, alcuni studi di fattibilità secondo uno schema predisposto dall'Ufficio Supporto Programmazione Strategica (Allegato E).

Ciò ha consentito di specificare, oltre all'indicatore e al *target* dell'obiettivo operativo già presenti nel Piano, gli indicatori e i *target* delle azioni poste in atto per il raggiungimento dell'obiettivo operativo stesso permettendo, in tal modo, un più puntuale controllo sullo stato dell'arte e la più agevole definizione di un eventuale intervento correttivo.

La realizzazione degli studi di fattibilità ha richiesto una fattiva collaborazione tra le strutture coinvolte nel raggiungimento dell'obiettivo, per la definizione non solo delle diverse fasi, ma anche dell'apporto di ciascuna struttura, giungendo a indicare in termini percentuali il grado di partecipazione del personale dedicato e, ove possibile, le risorse finanziarie.

L'Ufficio Supporto Programmazione Strategica, per l'attività di monitoraggio di fine anno, ha predisposto una scheda ulteriore nella quale viene certificato da parte del dirigente interessato lo stato di raggiungimento dell'obiettivo operativo con la possibilità di specificarne le motivazioni (Allegato E-II° foglio).

Il monitoraggio adottato nella seconda fase di sperimentazione, basato sul sistema degli studi di fattibilità e sulla rendicontazione a metà e fine esercizio, ha dato i suoi frutti consentendo un controllo costante con una responsabilizzazione maggiore. Tutto il materiale allo scopo predisposto e raccolto dalla struttura di coordinamento è stato poi utilizzato per la valutazione della *performance* sia a livello organizzativo che a livello individuale del personale dirigenziale.

Lo stesso materiale ha consentito ai dirigenti di disporre di strumenti più efficaci per esprimere la valutazione del personale EP responsabile di Area coinvolto nella realizzazione degli studi di fattibilità e nella rendicontazione.

Nella Relazione sulla *performance* vengono illustrati i risultati conseguiti anche attraverso la documentazione sopra citata.

3.2 Attività in tema di trasparenza e integrità

3.2.1 L'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, adottato ai sensi dell'art. 11, comma 2, del D. lgs. n. 150/2009, risponde alla triplice esigenza di garantire una posizione soggettiva al cittadino nei confronti dell'operato della pubblica amministrazione, di imporre alle pubbliche amministrazioni di prefiggersi un risultato e di perseguire il "miglioramento continuo" nell'uso delle risorse e nell'erogazione dei servizi al pubblico attraverso uno strumento di gestione della *res publica*.

Il documento ottempera alle linee guida emesse dalla CIVIT con la delibera n. 2 del 2012, nella quale viene ribadito "che la trasparenza è funzionale al controllo diffuso sulla *performance* e alla conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi che possono ottenere dalle pubbliche amministrazioni, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché della loro modalità di erogazione", in quanto, come già anticipato nell'aggiornamento di aprile 2012, è stato adottato contestualmente al Piano della *performance* 2013-2015, del quale costituisce integrazione.

Alla luce delle indicazioni della CIVIT, si è ritenuto opportuno procedere, con il documento adottato nel mese di aprile 2012, ad un semplice aggiornamento sul grado di raggiungimento degli obiettivi 2011, rimandando la sezione programmatica all'inizio del 2013, in concomitanza con la programmazione della *performance* e dando vita, in tal modo, ad un unico documento.

3.2.2 La creazione di un sito web dedicato alla trasparenza

Ai sensi della legge n. 69 del 18 giugno 2009 (Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile) è stata creata una sezione del sito web di Ateneo accessibile dalla home page e denominata "**Trasparenza, valutazione e merito**" dedicata alla pubblicazione di informazioni riguardanti l'organizzazione, i dirigenti e i tassi di assenza e di presenza del personale, gli incarichi retribuiti e non retribuiti, conferiti a dipendenti pubblici e a soggetti privati.

In essa sono reperibili il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, il Piano della *performance*, il Sistema di valutazione attualmente in uso, l'Organigramma e l'articolazione degli uffici e attraverso di essa è comunque possibile prendere visione di ulteriori informazioni riguardanti il personale, pubblicate sul portale dedicato all'Area del Personale. Allo stesso tempo, in altre sezioni del sito web di Ateneo di facile accessibilità, sono presenti informazioni aggiuntive utili a garantire il rispetto della trasparenza e dell'integrità nei confronti degli utenti e dei portatori di interesse. Gli adempimenti relativi alla PEC sono rispettati mediante l'istituzione della sezione "Chiedi all'URP".

Il **nuovo portale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, in particolare, oltre a descrivere nel dettaglio le attività svolte dalla struttura e ad indicare con evidenza le modalità per contattarla, consente di richiedere informazioni o inviare segnalazioni utilizzando la PEC urp@ateneo.uniroma3.it o il modulo *on line*.

Nella sezione dedicata all'Area Telecomunicazioni è possibile inoltre avere visione degli indirizzi di posta elettronica degli uffici dell'Amministrazione centrale e delle strutture decentrate.

3.2.3 Il Portale dello Studente e la Giornata della Trasparenza

Il **"Portale dello Studente"**, è uno sportello virtuale accessibile direttamente dall'*home page* del sito web istituzionale, già attivo dall'anno accademico 2007/2008, attraverso il quale è possibile accedere a una serie di servizi *on line* e assumere tutte le informazioni utili a riguardo dell'offerta didattica, conoscere le modalità di accesso ai corsi di studio ed espletare direttamente alcune procedure amministrative, come ad esempio immatricolazioni, iscrizioni, pagamento delle tasse, e di procedure finalizzate all'attività didattica, come ad esempio prenotazione di esami, redazione del piano degli studi, scelta del percorso formativo, consultazione e in parte modificazione dei dati relativi alla carriera universitaria.

Effettuata la procedura di registrazione ed ottenute le credenziali di accesso, è possibile accedere a tutti i servizi informatici quali l'utilizzo della rete *wi-fi*, l'accesso a convenzioni sul software (Auto desk, Mathematica, etc.), corsi ECDL per la patente informatica, etc. Tutti i servizi *on-line* sono accessibili a partire dalla *home page* del Portale attraverso la sezione *"Servizi on-line"*.

E' possibile inoltre avere uno scambio efficace di comunicazioni via *e-mail* con la Segreteria Studenti alla quale segnalare tramite posta elettronica eventuali anomalie relative alla carriera riscontrate sul Portale dello Studente. Un nuovo canale di comunicazione con gli studenti è stato attivato aprendo uno sportello virtuale tramite il servizio di chat testuale e vocale.

Sono disponibili *on line* le Guide di Facoltà e i Regolamenti in materia di Didattica e Studenti e nella sezione *"F.A.Q. - Domande Frequenti"* sono pubblicate alcune domande con relative risposte che più frequentemente vengono poste alla Segreteria Didattica in ordine a questioni riguardanti l'offerta formativa, le lezioni, gli esami di profitto, i piani di studio ecc. La pagina viene periodicamente aggiornata.

Nella sezione *"carriera"* si trovano le informazioni sull'intero iter universitario ed è possibile consultare anche il *"Regolamento carriera universitaria degli studenti"* per una conoscenza più approfondita delle norme.

Nella sezione *"Tasse e contributi universitari"* è disponibile il Regolamento Tasse nel quale è possibile reperire la normativa di riferimento ed ogni utile indicazione sulla contribuzione studentesca.

Il Portale dello Studente è un canale indispensabile per accedere alle informazioni riguardanti i servizi a disposizione, come ad esempio, il Sistema Bibliotecario di Ateneo ed il Centro Linguistico, e le iniziative

promosse nei confronti degli studenti quali le borse di studio, la mobilità internazionale, le convenzioni per il servizio mensa, la prevenzione sanitaria, oltre alle iniziative culturali e di carattere sportivo.

La “**Giornata della trasparenza**” è l’evento nel quale, ai sensi dell’art. 11, comma 6, del D.Lgs. n. 150/09, “ogni amministrazione presenta il Piano e la Relazione sulla performance di cui all’art. 10, comma 1, lettere a) e b), alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e ad ogni altro osservatore qualificato”.

Roma Tre ha organizzato nel corso del 2012 due giornate della trasparenza. La prima edizione ha avuto luogo il 19 luglio, in occasione della dodicesima edizione di “Orientarsi a Roma Tre”, giornata di orientamento dedicata agli studenti degli ultimi anni della scuola media superiore. In tale occasione è stato allestito un apposito spazio, organizzato con monitor e servizio di accoglienza, presso lo stand dell’URP, nel quale sono stati proiettati documenti di sintesi del Piano della performance e della Trasparenza, descrivendone obiettivi e stato dell’arte.

La seconda giornata è stata organizzata il 6 dicembre 2012. I principali *stakeholder* di Roma Tre, nonché le Associazioni di consumatori sono stati invitati a partecipare a tale iniziativa.

L’associazione Altroconsumo era presente tra i relatori con un intervento della dott.ssa Silvia Castronovi, membro del Gruppo di Lavoro “Trasparenza Amministrativa” istituito nell’ambito del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti.

Nell’occasione sono state presentate le strutture di Ateneo e illustrate agli intervenuti le iniziative intraprese. Sono state presentate altresì le attività in programmazione nel 2013 allo scopo di rendere la struttura sempre più efficiente e trasparente, nel rispetto dei dettami del Decreto legislativo n. 150/2009.

All’evento ha partecipato anche il Nucleo di Valutazione in qualità di O.I.V. di Ateneo e garante del rispetto della normativa in tema di trasparenza, nella persona del Prof. Claudio Mazziotta che ha illustrato le attività e le prerogative dell’organo rappresentato anche alla luce delle novità normative in tema di valutazione degli atenei.

3.2.4 Gli obiettivi di trasparenza

Il Programma per la trasparenza 2011-2013, nell’ambito delle azioni programmate per il triennio di riferimento, prevedeva gli obiettivi di trasparenza che di seguito vengono elencati insieme al grado di raggiungimento di ciascuno, desunto dal documento di aggiornamento 2012 al Programma per la Trasparenza:

- **Sviluppo delle indagini di *customer satisfaction*** per i servizi resi dalla struttura amministrativa dell’Ateneo al fine di individuare eventuali aree di miglioramento anche con riferimento alla trasparenza e all’accessibilità delle informazioni.

Con la finalità del miglioramento dell'*outcome*, è stato affidato ad una società specializzata in ricerche di mercato e servizi di *marketing intelligence*, il compito di condurre rilevazioni sistematiche di *customer satisfaction* nell'ambito dell'utenza studentesca, che identifica il principale ed immediato *stakeholder* dell'Università, sui servizi resi dall'Ateneo con lo scopo di verificarne l'adeguatezza e di analizzarne i punti di forza e di debolezza per consolidare i primi e intervenire sui secondi.

La prima indagine si è svolta nel primo trimestre 2012, ha coinvolto i soli studenti immatricolati (circa 8400) ed ha collezionato circa 1800 questionari completati. L'indagine di soddisfazione è stata finalizzata a rilevare:

- **la soddisfazione relativa alla fase di Pre-Iscrizione.** In particolare:
 - o Valutazione del servizio offerto dalla Segreteria Studenti;
 - o Valutazione del sito www.uniroma3.it / Sito della Facoltà;
 - o Valutazione di procedure e modalità di Pre-Iscrizione attraverso il Portale dello Studente;
 - o Soddisfazione complessiva per la fase di Pre-Iscrizione;
- **la soddisfazione relativa alla fase di Iscrizione.** In particolare:
 - o Valutazione delle procedure per completare l'iscrizione;
- **la soddisfazione complessiva per la fase di Iscrizione.**

La seconda indagine si è svolta nel secondo trimestre 2012, ha coinvolto i soli studenti che hanno superato esami nella sessione invernale appena conclusa (circa 16.200) ed ha collezionato circa 2.200 questionari completati. Le aree indagate sono state le seguenti:

- **la soddisfazione relativa alla fase di iscrizione;**
- **la soddisfazione relativa alla fase di svolgimento dell'esame;**
- **la soddisfazione relativa alla fase di verbalizzazione;**
- **la soddisfazione complessiva.**

Nell'ultimo trimestre del 2012 è stata valutata la possibilità di proseguire con le indagini e sono state individuate alcune aree di intervento più specifiche relative ai servizi erogati dall'Area Studenti, dalle Segreterie Didattiche e dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Nel secondo trimestre del 2013 sono state svolte quindi due indagini.

E' stata avviata un'indagine strategica qualitativa attraverso la realizzazione di 3 *focus group* sui servizi erogati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Inoltre è stata realizzata una indagine quantitativa sui servizi erogati *on-line* e dall'Area Studenti. L'indagine ha collezionato circa 2050 questionari completati . Più in particolare le aree indagate sono state le seguenti:

- **Conoscenza dei servizi offerti dalla Segreteria Studenti;**
- **Utilizzo dei servizi negli ultimi 6 mesi;**
- **Soddisfazione nei confronti dei servizi *on line* e nei confronti dei servizi allo sportello;**

- **Conoscenza e soddisfazione degli orari di apertura;**
- **Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei canali di contatto alternativi (sportello virtuale, *ticketing*, numero unico).**

➤ **Sviluppo della PEC:** diffusione dell'utilizzo dello strumento della PEC sia nei confronti degli utenti esterni sia del personale attraverso ulteriori interventi formativi, nell'ambito del miglioramento delle relazioni cittadino-amministrazione; maggiore diffusione dell'utilizzo delle caselle di posta certificata per mezzo di un ampliamento della capacità e della funzionalità delle stesse e dell'esplicitazione su tutti i bandi pubblicati degli indirizzi di posta certificata adibiti alla ricezione telematica della documentazione richiesta (partecipazioni concorsi, selezioni, etc.).

Roma Tre ha dotato tutte le sue strutture di indirizzi di posta elettronica certificata così come definiti dalla normativa vigente, provvedendo a dare idonea visibilità, anche attraverso una apposita attività di formazione al personale, degli adempimenti in materia, corredati da informazioni riguardanti l'evoluzione normativa della pubblica amministrazione in tema di semplificazione e razionalizzazione della propria attività e l'innovazione tecnologia di supporto. Il servizio di messaggistica in cui consiste la posta elettronica certificata, infatti, attraverso l'utilizzo degli standard della posta elettronica, è in grado di fornire attestazioni di recapito, generate automaticamente dal servizio di posta certificata, che garantiscono l'identificazione del mittente e del destinatario ed alle quali le disposizioni di legge in vigore attribuiscono valore giuridico. Allo stato attuale sono attive tutte le caselle di posta elettronica certificata corrispondenti ai Registri di Protocollo in funzione presso ciascuna delle Aree Organizzative Omogenee dell'Amministrazione. Le caselle attivate sono regolarmente registrate sul sito governativo <http://www.paginepecpa.gov.it>, l'indirizzario ufficiale della PEC delle pubbliche amministrazioni.

➤ **Potenziamento dei servizi *on-line* per gli studenti:**

Istituzione dell'operatore virtuale ed estensione dell'orario di apertura dello sportello *on-line*.

Ampliamento della sperimentazione relativa al processo di verbalizzazione *on-line*. Tale obiettivo rientra nel più generale ambito del piano per la dematerializzazione degli atti amministrativi e del miglioramento dei servizi agli studenti.

➤ ***Carpooling*:** l'Università Roma Tre offre un Servizio *on-line* di *carpooling* per mettere in contatto tra loro studenti e dipendenti dell'Ateneo che utilizzano un mezzo privato e provengono dalla stessa zona della città.

➤ **Pagamento delle tasse *on-line*,** per evitare il disagio delle file nelle segreterie studenti.

➤ **Piazza Telematica:** contiene 200 postazioni multimediali collegate ad internet e possono accedervi liberamente tutti gli studenti regolarmente iscritti a Roma Tre, il personale tecnico-amministrativo-bibliotecario, i docenti di ruolo o che abbiano un regolare contratto lavorativo con l'Ateneo.

- 16
- **Prenotazione agli esami.** Lo studente regolarmente iscritto presso l'Ateneo Roma Tre può usufruire del servizio per la prenotazione degli esami on-line fornendo le sue credenziali di accesso per accedere alla propria area riservata in cui può ricercare e prenotare gli appelli pubblicati.
 - **Roma3Pass.** L'Area Sistemi Informativi e l'Area Telecomunicazioni hanno realizzato un progetto di accessi e servizi per gli studenti dell'Ateneo. Il progetto, che vedrà ulteriori sviluppi nei prossimi anni, consente agli studenti di accedere facilmente e ovunque a servizi interattivi e di comunicazione basati sulla realizzazione di una community di Ateneo. Il progetto prevede in questa fase l'attivazione di un account di dominio (Roma3Pass) per l'accesso ai pc di consultazione o dei laboratori, alla rete *wi-fi* ed ai servizi web.
 - **Sistema di rilevazione presenze - cartellino delle presenze *on-line*** al fine di realizzare la dematerializzazione delle procedure per la gestione delle presenze, una maggiore velocità nell'esecuzione dei procedimenti collegati nonché una maggiore trasparenza nei confronti del dipendente. Il nuovo applicativo - Cartellino Web o Time@Web - per la gestione delle presenze prevede che il dipendente sia direttamente coinvolto nel *workflow* delle richieste di giustificativi di assenza ed abbia altresì modo di consultare autonomamente i propri dati, riepilogativi e analitici. L'accesso ha luogo mediante interfaccia web, ovvero tramite browser, ed è dunque indipendente dalla macchina dalla quale si opera e non richiede installazioni di sorta. Le operazioni di richiesta passano attraverso un meccanismo di convalida nel quale entra in gioco la figura di un validatore, che in ultima analisi è rappresentato dal responsabile della struttura cui afferisce il dipendente, e/o da uno o più suoi delegati.
 - **Studio per l'armonizzazione dei siti web delle Strutture didattiche e di Ateneo** ai fini del miglioramento della fruibilità delle informazioni da parte degli studenti attuali e potenziali.
E' stato definito un gruppo di lavoro che ha redatto un documento contenente le linee guida per lo sviluppo di siti web in accordo alla normativa di accessibilità e usabilità dei siti web delle P.A. Successivamente sono state avviate attività tecniche per l'adeguamento dei siti delle strutture didattiche secondo le linee guida emanate.
 - **Sviluppo della fruibilità e dell'accesso alle risorse bibliografiche e documentali con riferimento al Sistema Bibliotecario di Ateneo.** Sono stati potenziati i sistemi per l'accesso *on-line* alle risorse bibliografiche digitali, semplificando allo stesso tempo le modalità di accesso che oggi consentono a tutti gli utenti coinvolti (studenti e docenti) di accedere nella gran parte alle risorse bibliografiche disponibili da qualsiasi postazione internet semplicemente utilizzando le proprie credenziali di Ateneo. Accesso da "remoto" alle risorse elettroniche (gli utenti possono accedere al full text dei periodici elettronici anche da postazioni fuori da Roma Tre).

4. Applicazione del sistema di valutazione della *performance*

4.1 *La sperimentazione*

Proseguendo la sperimentazione avviata nel primo anno, nel 2012 sono state predisposte, in coerenza con gli obiettivi individuati nel Piano della *performance*, le schede di valutazione per il personale dirigenziale (Allegato D).

Il personale di categoria EP, in virtù dell'applicazione a carattere sperimentale e limitato del Sistema, è comunque rientrato nell'ambito della valutazione finalizzata all'attribuzione dell'indennità di risultato – che insieme a quella di posizione compone la retribuzione della categoria EP – ed il relativo giudizio è riportato, come d'ordinario, sulla scheda predisposta dall'Area del Personale.

La sperimentazione dell'attività di valutazione sulle posizioni “di responsabilità” di categoria B – C – D, in applicazione del Contratto Integrativo di Ateneo, adeguato in data 23.12.2010 alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 150/2009, ai sensi dell'art. 65 del medesimo decreto, avviata nel 2011, è proseguita con le stesse modalità anche nel 2012. Il Contratto infatti subordina l'attribuzione di 1/3 dell'indennità di responsabilità, che costituisce una quota del trattamento economico accessorio, ad una valutazione semestrale connessa all'incarico conferito.

Si ricorda che la valutazione, inizialmente semplificata al massimo ed espressa nei termini Positivo/Negativo, è stata effettuata attraverso una scheda che prevede una graduazione del giudizio basata su criteri definiti dal CCNL con riferimento alle diverse categorie di personale.

La sperimentazione così avviata copre un campione di n. 653 dipendenti di categoria B - C - D e n. 27 unità di cat. EP, oltre al Direttore Generale che valuta i 4 Dirigenti ed è a sua volta valutato dal Rettore. Nel corso della sperimentazione è proseguito lo studio relativo ai sistemi di individuazione degli indicatori e delle modalità di attribuzione dei punteggi/pesi all'interno di un modello che renda omogenea la valutazione finale pur nella diversità delle funzioni svolte. La scheda inizialmente definita ha così subito un'integrazione con alcuni campi che sono il frutto della sperimentazione fin qui condotta.

Per poter giungere alla valutazione individuale di tutto il personale, il sistema di valutazione e misurazione dovrà di fatto basarsi su obiettivi individuali e/o di gruppo coerenti con gli obiettivi dell'unità organizzativa nella quale si collocano le unità di personale oggetto di valutazione, prevedendo anche la valutazione dei comportamenti organizzativi. Per questo motivo si sta proseguendo l'identificazione di tutte le attività svolte nelle strutture, che in attuazione delle disposizioni della legge n. 240/2010, hanno subito una riorganizzazione con conseguente ridefinizione di ruoli e mansioni, con l'intento di definire un sistema operativo denominato “approccio per processi”, finalizzato alla costruzione di un sistema di obiettivi e indicatori complessivo.

Il monitoraggio è finalizzato ad identificare le attività principali svolte dal dipendente che garantiscono l'ordinario funzionamento della macchina organizzativa e che non necessariamente risultano incluse nella programmazione strategica e nella successiva declinazione degli obiettivi strategici negli obiettivi operativi da perseguire nell'arco di uno specifico triennio. Pare dunque ragionevole in ottica valutativa garantire al soggetto valutato di poter rendicontare in maniera completa il lavoro di routine seppur non rientrante in attività di carattere strategico pluriennale. Consente inoltre di procedere, da parte del superiore gerarchico, ad una valutazione individuale dell'operato dei collaboratori affiancando elementi di carattere qualitativo a quelli quantitativi connessi al raggiungimento o meno di uno specifico obiettivo.

La riorganizzazione generale in virtù dell'applicazione della legge "Gelmini" nonché l'introduzione del nuovo sistema di contabilità analitico patrimoniale ha avuto impatto sull'applicazione del **sistema Cineca U Gov – Valutazione Prestazioni** sospendendone momentaneamente la sperimentazione. Il modulo consentirà di codificare un sistema di obiettivi e indicatori attraverso la definizione di profili di competenza e costituirà l'infrastruttura di supporto per la raccolta e l'analisi dei dati.

4.2 La metodologia di misurazione della performance organizzativa

Il Piano triennale della *performance* consente l'identificazione delle principali dimensioni di analisi, definendo gli obiettivi strategici ed i relativi obiettivi operativi che rappresentano il livello di *performance* che l'Ateneo si prefigge di raggiungere.

Nel rispetto delle fasi e delle tempistiche del Ciclo della *performance* è stato condotto il monitoraggio semestrale degli obiettivi riferiti all'anno 2011 con la verifica dello stato di attuazione.

Sulla base delle linee strategiche delineate dagli organi competenti e dalle risultanze dell'attuazione degli obiettivi 2011, si è proceduto nei termini indicati dalla legge, alla predisposizione del Piano della *performance* 2012 – 2014, riavviando di fatto il ciclo annuale.

I risultati dell'attività di gestione 2011, primo anno di applicazione del decreto legislativo n. 150/2009, sono stati presentati attraverso la **Relazione sulla performance** di cui all'art. 10 comma 1 lett. b) del decreto medesimo, adottata con decreto rettorale n. 1062 del 28.06.2012.

Il documento, redatto secondo le linee guida contenute nella delibera CiVIT n. 5/2012, è frutto del monitoraggio compiuto sulla struttura amministrativa di supporto alle attività istituzionali e rende noti i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati nel Piano triennale 2011 - 2013, nel quale è definita la strategia di sviluppo organizzativo dell'Ateneo per il triennio. Il documento attesta altresì l'attuazione delle iniziative avviate sia in tema di trasparenza, sia a riguardo del livello di gradimento dei servizi resi dalla struttura amministrativa all'utenza studentesca, principale ed immediato *stakeholder* dell'università, attraverso indagini sistematiche di *customer satisfaction*.

La relazione è stata trasmessa al Nucleo di Valutazione in qualità di Organismo Indipendente di Valutazione che, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. c) del d.lgs. n. 150/2009, ha proceduto alla sua validazione nei termini indicati dalla CiVIT con nota n. prot. 24434 del 14.09.2012. La Relazione è stata pubblicata nella sezione Trasparenza Valutazione e Merito del sito web di Ateneo.

Roma Tre si riserva in futuro la possibilità di applicare sistemi di misurazione e valutazione differenti, attualmente già in fase di sperimentazione attraverso la partecipazione sia al gruppo di lavoro CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane) per il Laboratorio CAF (*Common Assessment Framework*) Università, sia eventualmente al modello di misurazione e valutazione della performance basato sulla "Catena Strategica del Valore".

Il sistema che è in corso di sperimentazione permette di analizzare gli scostamenti e le relative cause, nonché di valutare elementi sintetici d'insieme riguardo all'andamento dell'amministrazione. Più in particolare, a regime, garantirà:

1. chiara definizione degli obiettivi;
2. presenza consistente di indicatori di *outcome* tra gli indicatori relativi ad obiettivi che hanno un impatto su *stakeholder* esterni;
3. specificazione del legame tra obiettivi, indicatori e *target*;
4. rilevazione effettiva della performance, secondo la frequenza e le modalità definite nello schema di caratterizzazione degli indicatori.

La valutazione della *performance* organizzativa, così come la misurazione ai sensi dell'art. 8 del Decreto Legislativo n. 150/2009, contempla nel dettaglio l'analisi di questi **ambiti**:

- a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero l'effettivo grado di attuazione dei medesimi;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione;
- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi;
- f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Tali ambiti possono essere aggregati nei seguenti macroambiti:

1. Il grado di attuazione della strategia
2. Il portafoglio delle attività e dei servizi, una volta concluso il monitoraggio in via di definizione

3. Lo stato di salute dell'amministrazione
4. Gli impatti dell'azione amministrativa (*outcome*)
5. I confronti con gli altri atenei (*benchmarking*).

Gli obiettivi strategici di Roma Tre per l'anno 2012, sono declinati in 3 aree strategiche:

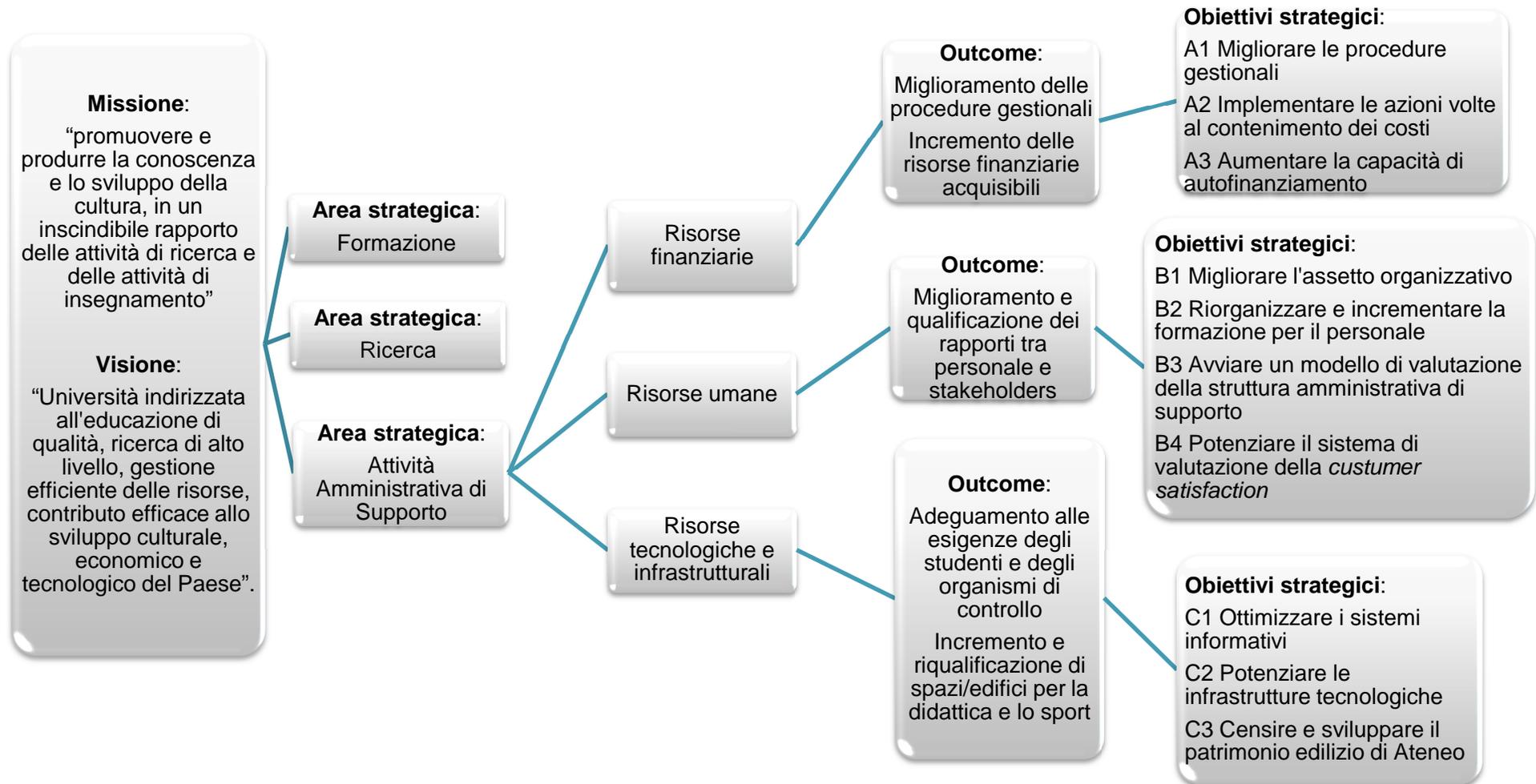
20

- Formazione
- Ricerca
- Attività Amministrativa di Supporto

Per il 2012 è stata trattata unicamente la *performance* della struttura amministrativa centrale che svolge funzioni di supporto alle attività istituzionali dell'Ateneo, dal momento che il decreto legislativo n. 150/2009 è applicabile al solo personale tecnico, amministrativo, bibliotecario il cui contratto di lavoro è di tipo privatistico. Le attività didattiche e di ricerca sono, infatti, prerogativa del personale docente e ricercatore, soggetto ad un regime di diritto pubblico, cui la legge non si riferisce. Tale distinzione comporta quindi un approccio differenziato per quanto concerne le procedure di valutazione della performance, da un lato delle attività istituzionali di didattica e ricerca, svolte dal Nucleo di Valutazione, dall'ANVUR e dal MIUR, dall'altro dell'attività amministrativa di supporto alle stesse.

Gli obiettivi di questa area strategica si riferiscono al mantenimento e controllo delle risorse finanziarie e al mantenimento e allo sviluppo delle risorse umane e delle risorse tecnologiche e infrastrutturali.

Albero della Performance



	Risorse	Obiettivi strategici	Indicatori	Obiettivi operativi	Azioni 2012	Dirigente
GOVERNANCE	Risorse finanziarie	A1 Migliorare le procedure gestionali	A1.I Tempi di gestione	A1.1 Progettazione e avvio del sistema di contabilità economico-patrimoniale e contabilità analitica	A1.1.1 Avviare la progettazione applicativa del sistema di contabilità economico patrimoniale	Colapietro
				A1.2 Analisi per l'implementazione degli aspetti informatici di supporto al sistema di contabilità economico-patrimoniale e contabilità analitica	A1.2. Avviare la sperimentazione del sistema informativo di supporto	Masci
				A1.3 Individuazione degli indicatori del controllo di gestione	A1.3.1 Avviare la sperimentazione degli indicatori per il controllo di gestione	Colapietro
				A1.4 Migliorare le procedure informatiche di gestione del personale e connesse all'avvio del sistema di contabilità economico patrimoniale	A1.4.1 Consolidamento dell'integrazione software CSA e Compensi e Missioni	Masci Cursi
		A1.4.2 Elaborare un progetto formativo per gli utenti della contabilità	Cursi			
		A2 Implementare le azioni volte al contenimento dei costi	A2.I Riduzione spese gestionali	A2.1 Individuazione delle aree di intervento per la razionalizzazione dei costi	A2.1.1 Ridimensionare i costi di gestione dei servizi generali	Colapietro
					A2.1.2 Razionalizzare la spesa per l'ammodernamento tecnologico	Masci Cursi
					A2.1.3 Rimodulare i capitoli di spesa dei centri di tipo A	Colapietro
					A2.1.4 Implementare il sistema basato su rilevazioni analitiche	Colapietro
					A2.1.5 Avviare il graduale contenimento delle spese per consulenze esterne	Colapietro
		A3 Aumentare la capacità di autofinanziamento	A3.I Ammontare delle entrate frutto del <i>fund-raising</i>	A3.1 Predisposizione di piani di <i>fund raising</i>	A3.1.1 Accrescere la capacità di <i>fund raising</i> e individuare gli strumenti più idonei per realizzarla	Colapietro
A3.1.2 Introdurre una quota percentuale a favore del bilancio centrale dell'Ateneo applicabile su tutti i progetti di ricerca e al conto terzi	Colapietro					

	Risorse	Obiettivi strategici	Indicatori	Obiettivi operativi	Azioni 2012	Dirigente
GOVERNANCE	Risorse umane	B1 Migliorare l'assetto organizzativo	B1.I Numero percentuale di obiettivi operativi orientati al miglioramento organizzativo	B1.1 Ottimizzare le attività relative alla programmazione e gestione del personale	B1.1 .1 Assicurare la programmazione volta a garantire la massima espansione possibile della pianta organica	Colapietro Cursi
				B1.2 Adeguare lo Statuto alle disposizioni della legge Gelmini	B1.2.4 Redigere e trasmettere agli uffici competenti le delibere assunte dagli Organi di governo	Masci
					B1.2.1 Aggiornare i regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità	Colapietro
					B1.2.2 Aggiornare i regolamenti in materia di personale	Cursi
					B1.2.3 Aggiornare i regolamenti generali e in materia di didattica, studenti e ricerca	Masci
				B1.3 Migliorare le relazioni tra cittadino e amministrazione	B1.3.1 Incentivare l'utilizzo della posta elettronica certificata nei confronti degli utenti esterni e del personale	Colapietro Masci Cursi
					B1.3.2 Consolidare il processo di omogeneizzazione delle procedure contrattuali	Colapietro Masci Cursi
					B1.3.3 Organizzare la giornata della trasparenza	Masci Cursi
					B1.3.4 Ristrutturazione del sito e del front-end del URP	Cursi
					B1.3.5 Incentivare lo sviluppo delle pari opportunità	Cursi
					B1.3.6 Analizzare gli effetti degli interventi già realizzati	Cursi

GOVERNANCE	Risorse umane			B1.4 Semplificazione amministrativa	B1.4.1 Ottimizzare il sistema del cartellino delle presenze on-line	Masci Cursi
					B1.4.2 Migliorare le procedure per la gestione della pianta organica e per la mappatura delle competenze	Cursi
		B2 Riorganizzare e incrementare la formazione per il personale	B2.1 Numero di ore formazione pro-capite	B2.1 Implementazione di un piano della formazione	B2.1.1 Analizzare i fabbisogni formativi del personale	Cursi
					B2.1.2 Elaborare il piano annuale della formazione	Cursi
					B2.1.3 Erogare e monitorare la formazione	Cursi
					B2.1.4 Integrare i risultati con la valutazione delle posizioni e delle <i>performance</i>	Cursi
		B3 Avviare un modello di valutazione della struttura amministrativa di supporto	B3.1 Numero percentuale di processi mappati e di quelli valutati	B3.1 Studio di un modello di riferimento per l'analisi delle attività	B3.1.1 Implementare la mappatura delle attività	Colapietro Masci Cursi
					B3.1.2 Perfezionare gli indicatori per la valutazione delle attività	Colapietro Masci Cursi
					B3.1.3 Sperimentare il modello di valutazione: II° fase	Colapietro Masci Cursi
		B4 Potenziare il sistema di valutazione della <i>customer satisfaction</i>	B4.1 Numero percentuale di analisi effettuate sulla <i>customer satisfaction</i>	B4.1 Analisi di soddisfazione degli utenti	B4.1.1 Progettazione e sviluppo indagini di <i>customer satisfaction</i> riguardanti gli studenti e il personale	Colapietro Masci Cursi

	Risorse	Obiettivi strategici	Indicatori	Obiettivi operativi	Azioni 2012	Dirigente
GOVERNANCE	Risorse tecnologiche e infrastrutturali	C1 Ottimizzare i sistemi informativi	C1.I Applicazioni gestionali implementate	C1.1 Piano per la dematerializzazione di atti amministrativi	C1.1.1 Interoperabilità del protocollo informatico	Masci
					C1.1.2 Ampliare l'attività di sperimentazione relativa al processo di verbalizzazione on-line	Masci
					C1.1.3 Attuare, secondo le linee guida 2011, le procedure relativi la presentazione dei piani di studio e degli atti di carriera degli studenti	Masci
					C1.1.4 Avviare a regime il mandato informatico per tutte le strutture	Colapietro Masci Cursi
				C1.2 Migliorare i servizi on-line per gli studenti e per il personale	C1.2.1 Potenziamento dei servizi on-line agli studenti	Masci
					C1.2.2 Incentivare la flessibilità lavorativa e del telelavoro	Cursi
					C1.2.3 Miglioramento dei servizi bibliotecari on-line	Masci Cursi
				C1.3 Migliorare le procedure informatiche per la gestione della pianta organica e del personale	C1.3.1 Realizzare e avviare le procedure per la liquidazione dei compensi, per la gestione della pianta organica e per la mappatura delle competenze	Masci Cursi
				C1.4 Sviluppare i siti web	C1.4.1 Armonizzare i siti web delle strutture Didattiche e di Ateneo	Masci

GOVERNANCE	Risorse tecnologiche e infrastrutturali	C2 Potenziare le infrastrutture tecnologiche	C2.I Numero percentuale di utilizzatori di Titulus e IP (VoIP)	C2.1 Attivare i sistemi di comunicazione digitale avanzata	C2.1.1 Diffondere l'utilizzo dei sistemi su IP (VoIP)	Cursi
		C3 Censire e sviluppare il patrimonio edilizio di Ateneo	C3.I Numero percentuale e stato di avanzamento di edifici ristrutturati e di nuova costruzione	C3.1 Mappatura del Patrimonio edilizio di Ateneo	C3.1.1 Procedere alla mappatura completa del patrimonio di Ateneo e degli spazi disponibili	Colapietro
				C3.2 Piano di sviluppo edilizio	C3.2.1 Completare la ristrutturazione della sede di Via Castro Pretorio con la relativa dotazione di arredi e attrezzature	Colapietro
					C3.2.2 Ristrutturare il primo lotto dei padiglioni dell'Ex Mattatoio	Colapietro
					C3.2.3 Ristrutturare il complesso Le Torri	Colapietro
					C3.2.4 Nuova collocazione logistica per il Centro Linguistico e gli Uffici dell'Amministrazione Centrale - acquisto edificio Via Blaserna -	Colapietro
					C3.2.5 Chiudere i lavori di ristrutturazione I° lotto della Sede di Vasca Navale	Colapietro
					C3.2.6 Avviare i lavori di ristrutturazione del II° lotto della Sede di Vasca Navale	Colapietro
				C3.3 Realizzare Piano della sicurezza	C3.3.1 Sviluppare l'analisi delle esigenze di prevenzione e protezione	Colapietro
					C3.3.2 Predisporre il Piano degli interventi per il miglioramento delle condizioni lavorative e di sicurezza	Colapietro Cursi

Le attività di misurazione, valutazione e analisi degli scostamenti avranno, a regime, un'articolazione temporale semestrale per permettere eventuali azioni correttive. Dovranno inoltre essere basate su una logica di rappresentazione a cannocchiale, ovvero partendo dai risultati aggregati per ogni macroambito, dovranno consentire un progressivo accesso ad obiettivi e risultati più analitici, rendendo possibile una aggregazione e rappresentazione dei risultati per i vari livelli organizzativi: intera amministrazione, Aree, Divisioni, Uffici. I risultati saranno illustrati a consuntivo nella Relazione sulla *performance* di cui all'art. 10 del D.Lgs. 150/09.

5. Sintesi e conclusioni

A conclusione di questa seconda Relazione di monitoraggio sul funzionamento del sistema di valutazione, sugli adempimenti in materia di trasparenza e integrità a Roma Tre, si possono richiamare in sintesi i principali impegni e attività che, con specifico riferimento alle attività di cui al D. lgs. 150/2009, sono stati svolti nell'anno 2012:

- Pubblicazione e aggiornamento del Manuale operativo in uso per il sistema di valutazione del personale dirigenziale dell'Ateneo
- Piano triennale della *performance* per il periodo 2012-14 (gennaio 2012)
- Predisposizione e consegna delle schede di valutazione e dei relativi indicatori per i dirigenti (marzo 2012)
- Predisposizione e consegna delle schede degli studi di fattibilità di alcuni obiettivi operativi (marzo 2012)
- Attività di valutazione sulle posizioni di responsabilità, su un campione di 653 unità amministrative su circa 700 di personale tecnico amministrativo e bibliotecario (primo e secondo semestre 2012)
- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (aggiornamento aprile 2012)
- Sviluppo del Portale dello Studente (nel corso del 2012)
- Nuovo portale URP (marzo 2012)
- Predisposizione e attuazione di indagini di *customer satisfaction* presso l'utenza studentesca (nel corso 2012)
- Potenziamento dei servizi *on line* per gli studenti (nel corso del 2012).

La sperimentazione avviata ha compiuto ulteriori passi avanti consolidando alcuni fondamentali passaggi. Da evidenziare, in particolare, l'applicazione della metodologia attraverso la quale viene valutato il raggiungimento degli obiettivi. La compilazione delle schede di fattibilità, infatti, ha impegnato le strutture

coinvolte, imponendo loro un nuovo approccio alla programmazione delle varie fasi che spesso si intersecano e comportano diversi livelli di responsabilità, riportando buoni risultati in termini di monitoraggio dello stato di avanzamento, del rispetto dei tempi, delle risorse umane dedicate e del relativo carico di lavoro in percentuale.

L'Organismo Indipendente di Valutazione, che ha già avuto occasione di esprimere un generale apprezzamento sul percorso fin qui svolto, evidenzia tuttavia una criticità nel sistema di monitoraggio degli obiettivi il quale risulta basato non tanto sui *livelli assoluti* di specifici indicatori quanto sulla verifica dello stato di avanzamento espresso *in termini percentuali* rispetto al *target* programmato. Auspica, pertanto, che per il 2013 l'attività di mappatura dei processi, avviata ed interrotta a seguito dei primi interventi attuativi della riforma "Gelmini", che hanno avuto impatto sull'assetto organizzativo, sia portata avanti in modo da completare la costruzione di un sistema di indicatori valido nel tempo.

Tra la seconda metà del 2012 e l'inizio del 2013, a livello di contesto interno, si sono infatti conclusi gli adempimenti istituzionali in attuazione della legge n. 240/2010, riguardanti il nuovo Statuto d'Ateneo e alcuni Regolamenti nonché la ristrutturazione dei Dipartimenti e, da ultimo, l'elezione del Rettore. A breve si avvierà la procedura per la costituzione del nuovo Consiglio di Amministrazione, il conferimento dell'incarico al Direttore Generale e la nomina degli altri organi centrali con il rinnovo dello stesso Nucleo di Valutazione.

Quanto al contesto esterno, si ribadisce quanto già detto nella prima edizione di questa Relazione, ossia che sembrerebbe quanto mai opportuno che le direttive e il controllo dell'attività di valutazione condotta in ciascun Ateneo fossero gestiti da un unico soggetto, in maniera tale da ricondurre ad unità le indicazioni attualmente impartite da due distinti soggetti: ANVUR per le attività di ricerca e didattica, CiVIT per quelle di carattere amministrativo e organizzativo. Si eviterebbero in tal modo duplicazioni e difformità di orientamenti, con la conseguenza di semplificare e razionalizzare l'intera attività di monitoraggio e valutazione all'interno degli Atenei. Si ritiene che una progressiva realizzazione di entrambe queste linee di assestamento renderebbe più agevole la futura attività di valutazione e ne consentirebbe un più celere consolidamento.