



**Università
degli Studi
di Ferrara**

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
2020

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
del 28 maggio 2021

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE.....	4
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI.....	6
CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	6
STATO DELLE RISORSE - L'AMMINISTRAZIONE IN CIFRE.....	11
FOCUS RISORSE UMANE	12
3. PERFORMANCE ISTITUZIONALE: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	13
INDICATORI DI SISTEMA	14
FONDO DI FINANZIAMENTO ORDINARIO	14
VALORIZZAZIONE DELL'AUTONOMIA RESPONSABILE	17
FACOLTA' ASSUNZIONALI (PUNTI ORGANICO) 2020	20
RISULTATI DELLA RICERCA	21
OBIETTIVI ISTITUZIONALI (STRATEGICI).....	22
4. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	24
OBIETTIVI ORGANIZZATIVI.....	24
ESITI DEL CONTROLLO DI GESTIONE	25
5. PERFORMANCE INDIVIDUALE: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	27
COMPORTAMENTI.....	27
OBIETTIVI INDIVIDUALI.....	32
MONITORAGGIO INTERMEDIO	32
MISURAZIONE E VALUTAZIONE FINALE	33
COINVOLGIMENTO UTENTI	34
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	38
7. AREE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE.....	39
VALUTAZIONE COMPORTAMENTI	39
VALUTAZIONE RISULTATI (OBIETTIVI)	39
COLLEGAMENTO OBIETTIVI E RISORSE	39

9. CONCLUSIONI	40
ALLEGATI	41

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

La Relazione sulla Performance è il documento previsto dal D.Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 e ss.mm.ii., che all'art. 10 comma 1 dispone che al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche redigono e pubblicano sul sito istituzionale ogni anno, entro il 30 giugno, la Relazione annuale sulla performance, che è approvata dall'organo di indirizzo politico-amministrativo e validata dall'Organismo di valutazione e che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato.

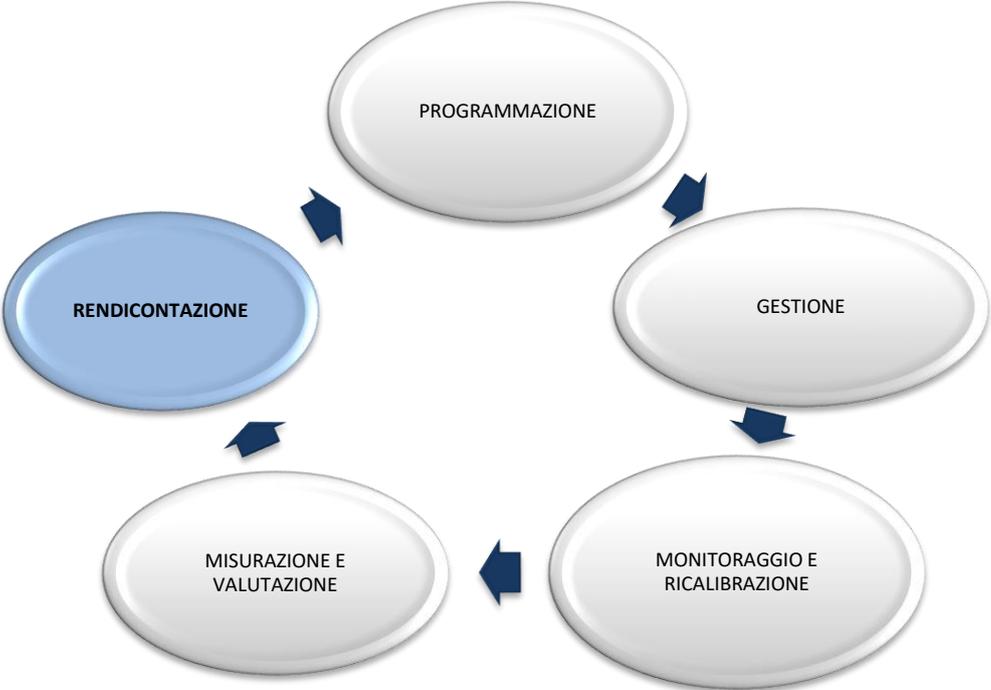
La Relazione sulla Performance illustra pertanto i risultati raggiunti rispetto a quanto programmato attraverso il Piano Integrato e fornisce agli interessati un accesso trasparente alle attività dell'Ateneo. La sua principale finalità è quella di illustrare ai cittadini e a tutti gli stakeholders+, interni ed esterni, i risultati ottenuti al termine del ciclo della performance, ispirandosi ai principi di trasparenza, comprensibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, coerenza interna ed esterna e partecipazione.

La Relazione annuale sulla performance è inoltre uno strumento di miglioramento gestionale grazie al quale l'amministrazione può riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente e migliorando progressivamente il funzionamento del ciclo della performance.

Per redigere la presente Relazione sono state prese consultate, sintetizzate, integrate ove compatibili per le università, le disposizioni contenute:

- nelle Linee Guida ANVUR per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane - luglio 2015;
- nella Nota di indirizzo ANVUR per la gestione del ciclo della performance 2018-2020 – dicembre 2017;
- nelle Linee Guida ANVUR per la gestione integrata dei cicli della performance e del bilancio delle Università statali italiane – gennaio 2019;
- nelle Linee guida Dipartimento della Funzione Pubblica per il Piano della performance Ministeri N.1 – giugno 2017;
- nelle Linee guida Dipartimento della Funzione Pubblica per il Sistema di misurazione e valutazione della performance dei Ministeri N.2 – dicembre 2017;
- Linee guida Dipartimento della Funzione Pubblica per la Relazione annuale sulla performance N.3 – novembre 2018;
- Linee guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche N.4 – novembre 2019;
- nelle Linee Guida Dipartimento della Funzione Pubblica per la misurazione e valutazione della performance individuale N.5 – dicembre 2019;
- nelle Relazioni del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Ferrara.

Figura 1 - ciclo della performance



2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il 31 dicembre 2019 le autorità cinesi segnalano all'Oms l'emergenza di diversi casi di una misteriosa polmonite apparentemente trasmessa dagli animali vivi venduti in un mercato di Wuhan: si tratta del virus SARS-CoV-2 facente parte della famiglia dei coronavirus, che inizia a diffondersi in Europa e in tutto il resto del mondo. La malattia che ne consegue viene denominata COVID-19. Il 31 gennaio 2020 il Presidente del Consiglio, Giuseppe Conte, dichiara l'emergenza sanitaria nazionale. Il 4 marzo 2020 vengono sospese le attività scolastiche in tutta Italia e il 9 marzo l'intero Paese entra in lockdown.

A causa di questo, nel corso del 2020 la **programmazione sequenziale e coordinata (o "coerenza programmatica verticale") dell'Ateneo** (Piano di Mandato – Piano Strategico – Budget – Piano Integrato) ha subito importanti modifiche. In particolare, con riferimento alla programmazione strategica, l'Ateneo ha confermato gli obiettivi programmati tuttora compatibili con il mutato contesto e ha riconvertito le strategie pluriennali non più confacenti al nuovo scenario, nelle sedute degli Organi accademici del mese di dicembre 2020.

Considerato inoltre che il prossimo triennio vedrà lo scadere del mandato dell'attuale Rettore e l'insediamento di una nuova *governance*, si è ritenuto opportuno procedere con la predisposizione di un innovativo documento di programmazione strategica, dal profilo istituzionale e non politico, denominato "Patto Progettuale". Il Patto Progettuale diventa quindi lo strumento istituzionale e trasversale di programmazione strategica 2021 (scenario Covid19) e per il triennio 2022/2024 (scenario post-Covid19). Il documento contiene inoltre le condizioni abilitanti, ovvero i fattori in presenza dei quali aumenta la probabilità di conseguimento degli obiettivi strategici, ai quali andranno poi associati i relativi riflessi previsionali economico finanziari, secondo una metodologia di coerenza programmatica orizzontale (o "integrazione programmatica").

Il percorso di predisposizione del Patto Progettuale si è svolto da settembre 2020 a febbraio 2021, con la partecipazione delle figure istituzionali di seguito elencate:

- Direttori/Direttrici di Dipartimento
- Coordinatrice del Nucleo di Valutazione
- Coordinatore del Presidio della Qualità

- Presidente del Consiglio della Ricerca
- Direttore Generale
- Dirigenti
- Rappresentante del PTA in Senato Accademico
- Presidente del Consiglio del Personale Tecnico Amministrativo

L'approvazione formale del Patto Progettuale è prevista nelle sedute degli Organi Accademici del mese di maggio 2021.

Come predetto il mutato scenario ha costretto l'Ateneo nel corso del 2020 a rivedere le proprie strategie al fine di mantenere il più possibile inalterati i propri livelli di performance e di servizio rivolti agli studenti e all'intera comunità di riferimento.

In particolare, nel II semestre dell'anno accademico 2019/2020, sono stati trasferiti on line il 95% degli insegnamenti tramite la tempestiva implementazione di piattaforme informatiche per lezioni registrate o trasmesse live streaming.

In parallelo, con il contributo del PQA, sono state realizzate linee guida, tutorial e suggerimenti per il personale docente che improvvisamente ha dovuto modificare la propria modalità di insegnamento.

Inoltre, tramite la costituzione di una task force (con competenze didattiche, informatiche e sul GDPR) è stato predisposto e messo in atto un modello di esame on-line scritto, per appelli ad alta numerosità con correzione automatica.

Tutto ciò ha permesso a Unife, da metà febbraio a metà settembre 2020, di continuare a laureare, benché a distanza, circa 2mila studenti.

Sul fronte organizzazione e risorse umane, fin dai primi giorni dell'emergenza pandemica, l'Ateneo ha garantito la modalità di lavoro agile a gran parte del personale tecnico-amministrativo, in linea con i provvedimenti governativi che ne hanno incentivato l'applicazione nelle amministrazioni pubbliche.

La diffusa digitalizzazione dei processi, l'esperienza consolidata dell'Ateneo in tema di telelavoro e la presenza di un gruppo di lavoro che collabora in maniera sinergica con le rappresentanze sindacali, il Comitato Unico di Garanzia e il Consiglio di Parità, hanno consentito di affrontare l'emergenza organizzativa attraverso l'attivazione e l'estensione di varie tipologie di lavoro a distanza ad un'ampia platea di lavoratori, mantenendo elevati i livelli di efficacia dei servizi.

Nel corso del 2020 è stata operata un'accurata mappatura dei processi a cura dell'Ufficio Transizione al digitale che ha evidenziato, tra le altre informazioni, i seguenti risultati:

- Totale processi mappati - 1208
- di cui completamente telelavorabili - 869

- di cui in parte telelavorabili - 209
- di cui non telelavorabili - 118
- di cui non classificati -12

Figura 1 - mappatura processi UNIFE eseguibili da remoto

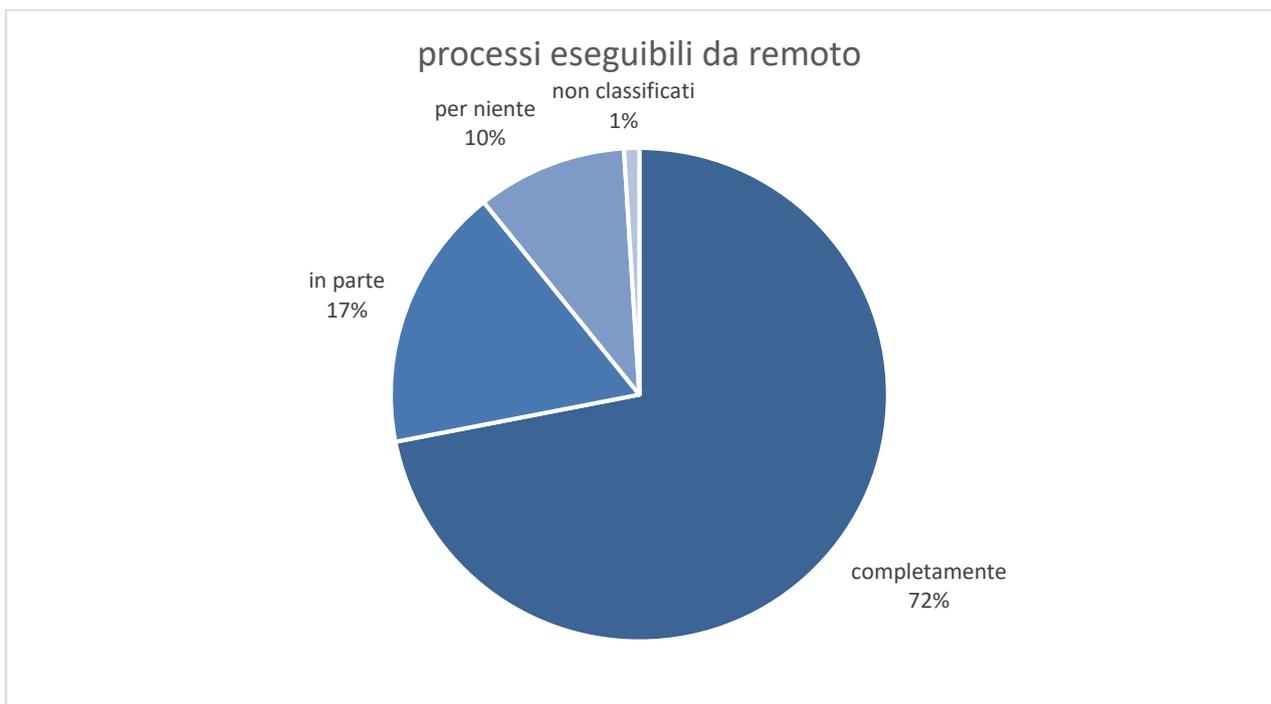


Figura 2 - evoluzione lavoro da remoto 2020

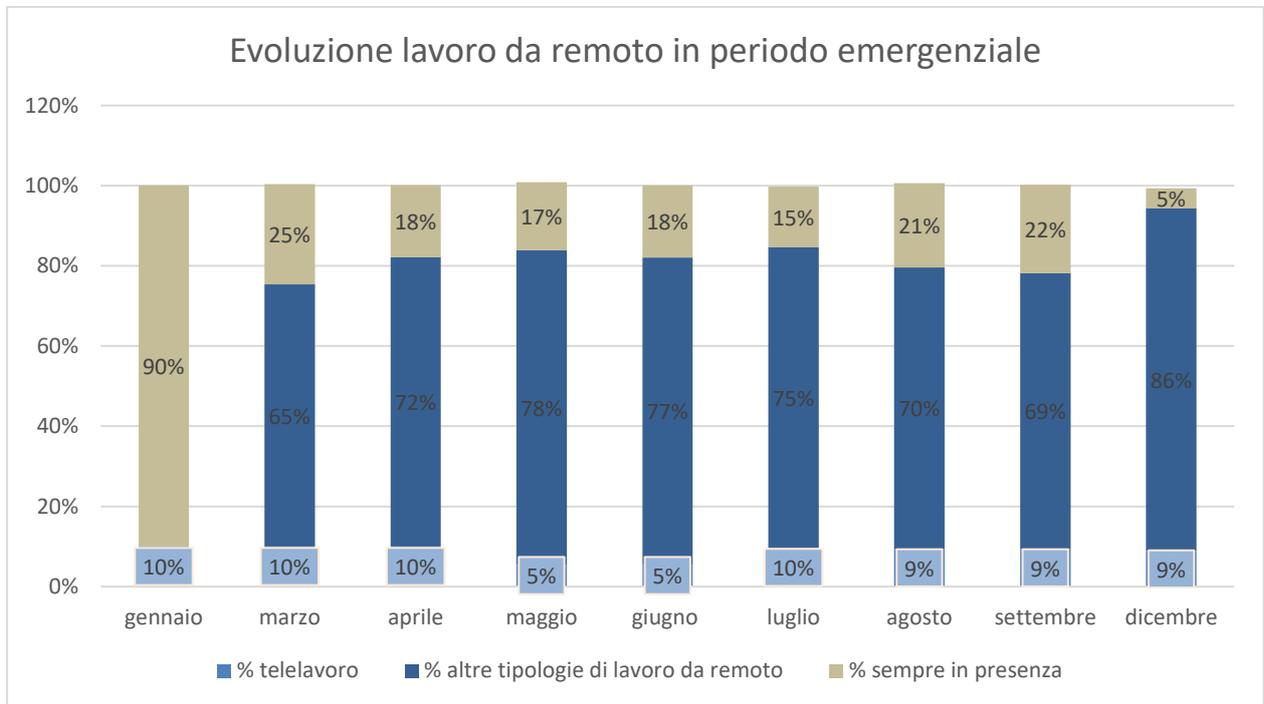
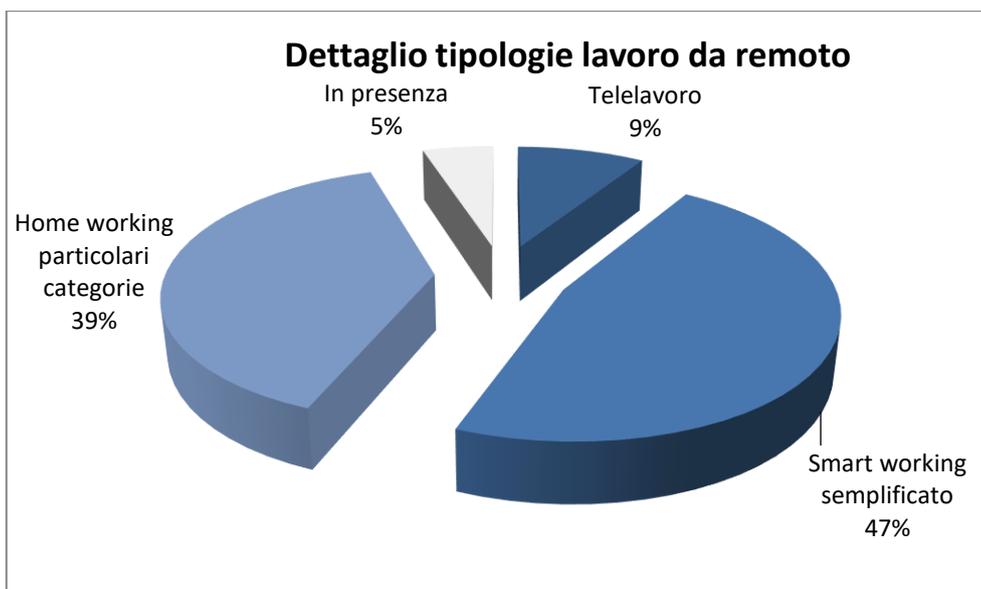


Figura 3 - tipologie di lavoro da remoto al 31/12/2020



Per un quadro dettagliato sulle performance raggiunte si rimanda alle apposite sezioni.

Anche la **programmazione del sistema universitario (PRO3)**, prevista dall'articolo 1-ter della Legge 43 del 2005, nel corso del 2020 ha subito una parziale modifica.

In particolare, con DM del 6 agosto 2020, n. 435, il MUR ha integrato le Linee Generali di Indirizzo per il triennio 2019-2021 al fine di adeguarne i contenuti al mutato contesto in cui operano gli Atenei a seguito dell'emergenza epidemiologica.

Con detto DM è stata offerta agli Atenei la possibilità di confermare gli obiettivi ritenuti tuttora compatibili con i mutamenti di contesto o eventualmente di rimodulare il proprio programma secondo le procedure interne, anche in coerenza con la nota ministeriale n. 798 del 4 maggio 2020, per la copertura dei costi finalizzati agli interventi post "lockdown" non già finanziati tramite i Decreti Ministeriali 13 maggio 2020 n. 81 e 14 luglio 2020 n. 294.

Il Consiglio di Amministrazione del 25 novembre 2020, con parere positivo del Senato Accademico, ha ritenuto di continuare a dare corso a tutte le proprie azioni, programmate con Decreto Rettorale Rep. n. 137/2020 Prot. n. 25529 del 03/02/2020, perché ritenute ancora compatibili con i cambiamenti nelle attività determinati dall'emergenza da Covid-19. Sono state confermate le seguenti azioni collegate all'obiettivo E: POLITICHE DI RECLUTAMENTO del DM del 25 ottobre 2019, n. 989:

- azione c) - Reclutamento di giovani ricercatori - indicatore b) Proporzione di ricercatori di cui all'art. 24, c. 3, lett. a) e b) sul totale dei docenti;
- azione d) - Sviluppo organizzativo del personale tecnico e amministrativo - indicatore h) Risorse per la formazione del personale TA.

Gli indicatori e i target che il MUR utilizzerà per misurare il raggiungimento delle suddette azioni sono:

- E_b - Proporzione di ricercatori di cui all'art. 24 comma 3, lettera a) e b) sul totale dei docenti – valore finale al 31/12/2021 = 0,167 (valore iniziale 31/12/2018 = 0,147) - Il monitoraggio al 31/12/2020 di detto indicatore è pari a 0,177
- E_h - Risorse per la formazione del personale TA – valore finale anno 2021 = 88.000 € (valore iniziale anno 2018 = 48.910 €) L'Ateneo con Decreto Rettorale Rep. n. 137/2020 Prot n. 25529 del 03/02/2020, ha individuato quale valore di quest'ultimo indicatore, l'importo ricavato dalla voce del proprio piano dei conti CG.CO.20.40.25.030 Formazione del personale tecnico amministrativo, secondo le seguenti modalità:
 - valore iniziale anno 2018 - Bilancio unico di esercizio 2018;
 - valore finale anno 2021 - Bilancio unico di esercizio 2021, se disponibile alla chiusura della rilevazione degli indicatori PRO 3, oppure il dato ricavato dalle scritture contabili 2021, certificato dal Dirigente dell'Area Economico-Finanziaria.

L'indicatore è stato validato dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 7 febbraio 2020 e non prevede alcuna misurazione intermedia.

Con riferimento al Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020, adottato dal Consiglio di Amministrazione del 20 gennaio 2020, con parere positivo del Nucleo di Valutazione del 16 dicembre 2019 e del Senato Accademico del 20 gennaio 2020, è stato confermato che il grado di raggiungimento degli Obiettivi strategici concorra alla valutazione della performance istituzionale, mentre quello degli Obiettivi operativi contribuisca alla valutazione della performance organizzativa ed individuale.

STATO DELLE RISORSE - L'AMMINISTRAZIONE IN CIFRE

Di seguito viene proposto un quadro sintetico dei dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'Amministrazione.

STUDENTI

26.520 iscritti a fine dicembre 2020

334 studenti internazionali provenienti dall'estero per periodi di scambi

429 studenti Unife che anno svolto periodo di studio all'estero

1.181 studenti internazionali iscritti

80% studenti provenienti da fuori provincia

CORSI

oltre **60** corsi di studio

18 programmi studio a doppio titolo

14 dottorati di ricerca di cui 2 internazionali

20 master, di cui 9 di I° livello e 11 di II° livello

5 corsi di perfezionamento

7 corsi di formazione

31 scuole di specializzazione sanitarie accreditate, di cui 28 mediche e 3 non mediche

1 scuola di specializzazione area beni culturali

PERSONALE

653 professori e ricercatori

493 unità di personale

FOCUS RISORSE UMANE

Per quanto riguarda le assunzioni, nel corso dell'anno 2020 hanno preso servizio, per assunzione dall'esterno o passaggi al ruolo superiore, in totale 81 unità di personale di cui:

- 24 professori ordinari, 22 precedentemente inquadrati come professori di II fascia dell'Ateneo e 2 dall'esterno
- 34 professori associati (32 precedentemente inquadrati come ricercatori di ruolo dell'Ateneo o ricercatori a tempo determinato tipo b)
- 1 professore straordinario ex Legge 230/2005 (con totale finanziamento esterno);
- 18 ricercatori a tempo determinato di tipo a) 11 dei quali con finanziamenti esterni a copertura totale o parziale dei costi
- 4 ricercatori a tempo determinato di tipo b) con finanziamenti esterni a copertura totale o parziale dei costi

Nel corso dell'anno 2020 sono inoltre cessati 7 professori ordinari, 6 professori associati e 4 ricercatori

Nonostante le problematiche riscontrate nell'organizzazione di procedimenti concorsuali causate dalla situazione pandemica, hanno inoltre preso servizio 41 unità di personale tecnico-amministrativo, anche per potenziare i servizi dedicati alla didattica a distanza; 24 persone hanno cessato la propria attività o per raggiunti limiti di età o per l'adesione a Quota 100, mentre 9 unità di personale sono cessate per volontarie dimissioni, verso nuove esperienze lavorative.

3. PERFORMANCE ISTITUZIONALE: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Come descritto nel Sistema di Misurazione e Valutazione, per “performance istituzionale” si intende la performance dell’Ateneo in quanto Istituzione volta a fornire servizi di didattica, ricerca e terza missione. La “performance istituzionale” si sostanzia nelle missioni di mandato e nelle politiche strategiche per conseguire le stesse; il raggiungimento della performance istituzionale viene valutato tramite il grado di conseguimento degli obiettivi strategici in modo funzionale alle missioni istituzionali e alla creazione di “Valore Pubblico”.

Nei paragrafi che seguono vengono illustrati in maniera sintetica i risultati delle due componenti principali della performance istituzionale:

- Indicatori di sistema
- Obiettivi strategici istituzionali

INDICATORI DI SISTEMA

FONDO DI FINANZIAMENTO ORDINARIO

Con riferimento al Fondo di Finanziamento Ordinario ed agli indicatori che ne regolano la distribuzione, nel 2020 la performance dell'Ateneo risulta eccellente: cresce il peso di UNIFE su tutte le quote distribuite. Risulta di particolare rilievo il miglioramento del peso UNIFE sul costo standard e sul 20% della quota premiale riferita alla cosiddetta autonomia responsabile. Si rileva infine un'importante nota negativa riferita all'intervento perequativo, ossia alla quota destinata a ricondurre l'entità del FFO 2020 di ogni università entro l'intervallo (0%; 4%) rispetto all'FFO 2019. Visto il notevole miglioramento di UNIFE, tale intervento è "costato" all'ateneo, al netto della quota di riequilibrio, 2.306.471 €.

Tabella 1 - confronto FFO - quota base

ANNO	QUOTA BASE					
	tot studenti per costo standard	QUOTA BASE COSTO STANDARD	peso	QUOTA BASE STORICA	peso	TOTALE QUOTA BASE
2020	16.011	25.425.751	1,54	28.961.235	1,17	54.386.986
2019	15.301	20.890.984	1,39	30.124.581	1,11	51.015.565
2018	12.112	16.031.254	1,16	32.919.981	1,12	48.951.235

Tabella 2 - confronto FFO - quota premiale

ANNO	QUOTA PREMIALE							
	60% VQR	peso	20% POLITICHE DI RECLUTAMENTO	peso	20 % VALORIZZAZIONE AUTONOMIA RESPONSABILE	peso	TOTALE QUOTA PREMIALE	peso
2020	15.859.901	1,38	5.746.625	1,50	5.480.061	1,43	27.086.587	1,39
2019	14.559.329	1,38	5.198.402	1,47	5.470.534	1,30	25.228.265	1,36
2018	13.816.139	1,38	4.628.455	1,38	4.349.261	1,30	22.793.855	1,34

Tabella 3 - confronto FFO - perequativo e altre quote

ANNO	PEREQUATIVO		TOTALE BASE + PREMIALE + PEREQUATIVO	PIANO STRAORDINARIO DOCENTI	NO TAX AREA	DOTTORATO
	TOTALE PEREQUATIVO	peso				
2020	-2.306.471	0	75.810.185	5.914.877	1.501.209	2.591.413
2019	246.759	0,14	75.057.565	5.009.635	1.172.899	2.584.375
2018	696.875	0,48	72.408.777	3.426.340	1.121.160	2.391.416

VALORIZZAZIONE DELL'AUTONOMIA RESPONSABILE

Con DM 989/2019 è stato stabilito che nell'ambito della quota premiale del Fondo di finanziamento ordinario, una quota pari al 20% è distribuita tra le Università tenendo conto dei risultati conseguiti, prendendo in considerazione gli indicatori ritenuti prioritari, riportati nell'allegato 1 del suddetto decreto, e secondo le seguenti modalità:

- a) Per il 50% in base ai livelli di risultato di ogni ateneo relativamente agli indicatori sopracitati;
- b) Per il 50% in base ai miglioramenti di risultato rispetto all'anno precedente rispetto ai medesimi indicatori, ponderati con un fattore dimensionale pari al peso del proprio costo standard'.

Tabella 4 - indicatori prioritari

Obiettivo A: DIDATTICA	Obiettivo B: RICERCA E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E DI CONOSCENZA	Obiettivo C: SERVIZI AGLI STUDENTI	Obiettivo D: INTERNAZIONALIZZAZIONE	Obiettivo E: POLITICHE DI RECLUTAMENTO (SOLO UNIVERSITA' STATALI)
a) Proporzione di studenti che si iscrivono al II anno della stessa classe di laurea o laurea magistrale a ciclo unico (L, LMCU) avendo acquisito almeno 40 CFU in rapporto alla coorte di immatricolati nell'a.a. precedente;	a) Rapporto fra gli iscritti al primo anno dei corsi di dottorato con borsa di studio rispetto al totale dei docenti	a) Proporzione dei laureandi complessivamente soddisfatti del corso di studio;	a) Proporzione di CFU conseguiti all'estero dagli studenti;	a) Proporzione dei Professori di I e II fascia assunti dall'esterno nel triennio precedente, sul totale dei Professori reclutati;

Obiettivo A: DIDATTICA	Obiettivo B: RICERCA E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E DI CONOSCENZA	Obiettivo C: SERVIZI AGLI STUDENTI	Obiettivo D: INTERNAZIONALIZZAZIONE	Obiettivo E: POLITICHE DI RECLUTAMENTO (SOLO UNIVERSITA' STATALI)
b) Proporzione dei docenti di ruolo indicati come docenti di riferimento che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti nei corsi di studio (L, LMCU, LM) attivato;	b) Proporzione dei proventi da ricerche commissionate, trasferimento tecnologico e da finanziamenti competitivi sul totale dei proventi;	b) Rapporto studenti regolari/Docenti e riduzione di tale rapporto;	b) Proporzione di Dottori di ricerca che hanno trascorso almeno 3 mesi all'estero;	b) Proporzione di ricercatori di cui all'art. 24, c. 3, lett. a) e b) sul totale dei docenti;

Tabella 5 – variazioni e livelli risultati UNIFE sugli indicatori prioritari 2019 e 2020 pesati sul Sistema universitario

obiettivo		Risultato pesato 2019	Risultato pesato 2020
A	variazione	1,22%	1,54%
	livello	1,78%	1,80%
	VALORE FINALE A	1,50%	1,67%
B	livello	1,14%	1,76%
	variazione	1,07%	1,12%
	VALORE FINALE B	1,10%	1,44%
C	variazione	1,13%	1,43%
	livello	1,03%	1,03%
	VALORE FINALE C	1,08%	1,23%
D	livello	1,23%	1,49%
	variazione	1,61%	1,28%
	VALORE FINALE D	1,42%	1,38%
E	variazione	1,54%	1,60%
	livello	1,21%	1,21%
	VALORE FINALE E	1,38%	1,41%
INDICATORE MEDIO		1,30%	1,43%

Tutti gli indicatori risultano in netto miglioramento, salvo quello riferito alle variazioni degli indicatori dell'obiettivo D internazionalizzazione, il cui livello risulta comunque in aumento. Per la finalità riferita alla *valorizzazione dell'autonomia responsabile*, con il DM 442/2020 relativo ai criteri di ripartizione del Fondo di Finanziamento Ordinario 2020 ed in particolare di quelli relativi al 20% della quota premiale, ad UNIFE è stata assegnato un ammontare di € 5.480.061 pari all'1,43 di peso sul sistema universitario. Nel 2019 la predetta quota è stata di € 4. 570.534 pari all'1,30 di peso sul sistema universitario.

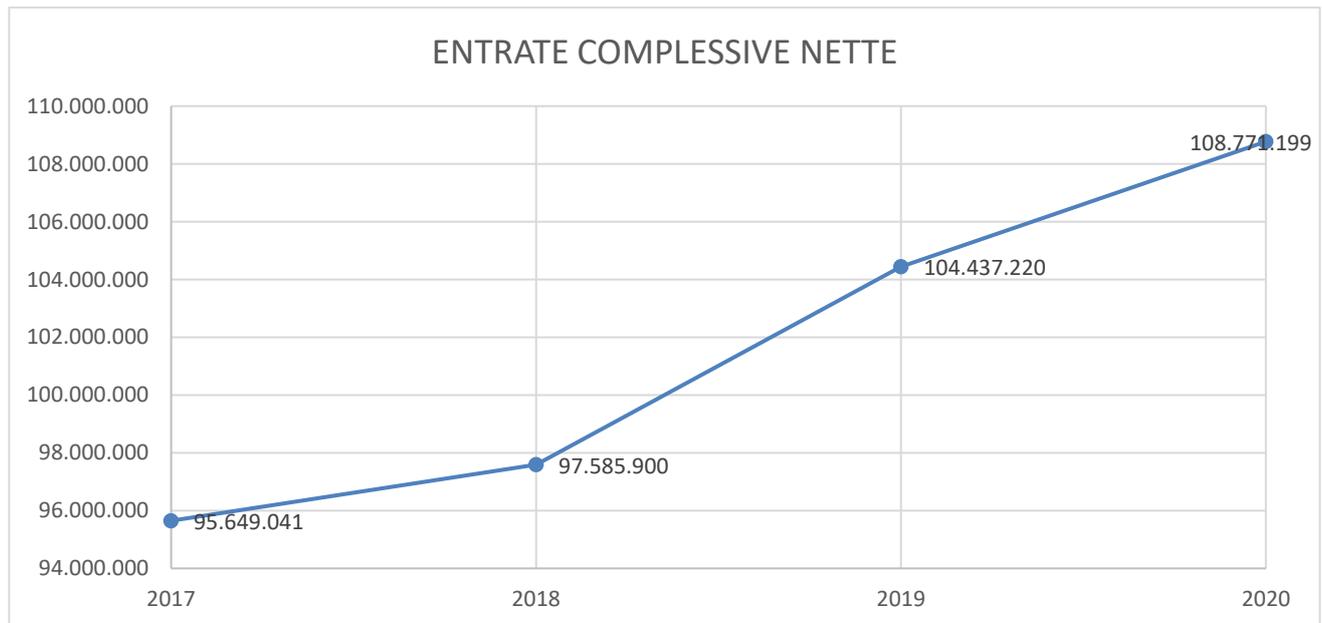
FACOLTA' ASSUNZIONALI (PUNTI ORGANICO) 2020

Nel 2020 ad UNIFE sono stati assegnati 27,74 punti organico pari al 138% di quelli cessati.

Tale risultato è dovuto a diversi fattori:

- incremento delle entrate complessive e complessive nette;
- diminuzione dei fitti passivi;
- incremento del margine "Atenei virtuosi" - 20% della differenza tra 82% delle entrate complessive nette e spese di personale, meno premiale PRIN più oneri di ammortamento

Figura 4 - andamento entrate complessive nette



RISULTATI DELLA RICERCA

I seguenti risultati sono tratti dalla RELAZIONE SULLA GESTIONE (AI SENSI DELL'ART. 1, C. 2, LETT. C) DEL D.LGS 18/2012 E DELL'ART. 3-QUATER DELLA LEGGE 1/2009) a cui si rimanda per maggiori dettagli. Di seguito vengono esposti i risultati dell'attività di ricerca svolta nell'arco dell'esercizio 2020. I dati e le informazioni fanno pertanto riferimento all'anno solare 2020 (al 31 dicembre).

RICERCA NAZIONALE

La presente sezione è volta ad illustrare i principali finanziamenti ottenuti dai ricercatori dell'Università di Ferrara nell'ambito della ricerca a livello nazionale e locale.

Tabella 6 - Valore progetti in corso nel 2020

Programma di finanziamento relativo ai progetti in corso nel 2020 anche se avviati in anni precedenti	Valore complessivo progetti in corso nel 2020, anche se avviati in anni precedenti (gli importi si riferiscono all'ammontare di pertinenza del 2020)
Progetti PRIN Bando 2017	€ 1.200.663
Progetti FAR Bandi 2019 e 2020	€ 625.000,00
Progetti FIR Bandi 2019 e 2020	€ 200.000,00
Progetti Bando Unife-CCIAA – anno 2019	€ 50.000,00
Progetti Bando 5 per mille Giovani Ricercatori	€ 42.200,00
Progetti di ricerca industriale e sviluppo sperimentale nelle 12 aree di specializzazione individuate dal PNR 2015-2020 - Bando 2017	€ 391.011,00
Totale	€ 2.508.874

Fonte: elaborazione Ufficio Ricerca Nazionale

ORGANISMO PREPOSTO AL BENESSERE ANIMALE (OpBA)

Nel corso dell'anno 2020 l'Organismo preposto al Benessere Animale si è riunito 5 volte ed ha valutato 21 progetti, 1 prelievo di organi/tessuti, 1 richiesta di integrazione progetto, 1 studio osservazionale e 3 valutazioni retrospettive ai sensi del D.Lgs. 26/2014.

RICERCA INTERNAZIONALE

Nel corso del 2020 risultano 39 progetti internazionali già attivi, dei quali, 27 da Horizon 2020, 4 dal programma LIFE, 2 dal programma JUST- Criminal Justice, 1 dalla European Environmental Agency, 1 da UIA Urban Innovative Actions, 1 da JPI Cultural Heritage e 3 dal Programma di Cooperazione transfrontaliera Italia-Croazia. La predetta Relazione sulla gestione, a cui si rimanda per maggiori informazioni, evidenzia che i dipartimenti maggiormente attivi nell'attrarre fondi comunitari afferiscono all'area Tecnologica, delle Scienze della Vita e Biotecnologie e delle Scienze Chimiche e Farmaceutiche.

I progetti attivati nel 2020 sono invece stati 16 (10 di H2020 + 1 EEA 2019 + 3 LIFE 2014-2020 + 1 UIA Urban Innovative Actions +1 JPI Cultural Heritage), per una quota di finanziamento complessivo all'Università di Ferrara di oltre 4.100.000 €.

Si conferma un ampliamento della capacità di attrarre fondi su nuovi programmi di finanziamento dell'Unione Europea, quali ad esempio FET, ERC, Joint Programming Initiative, UIA e LIFE.

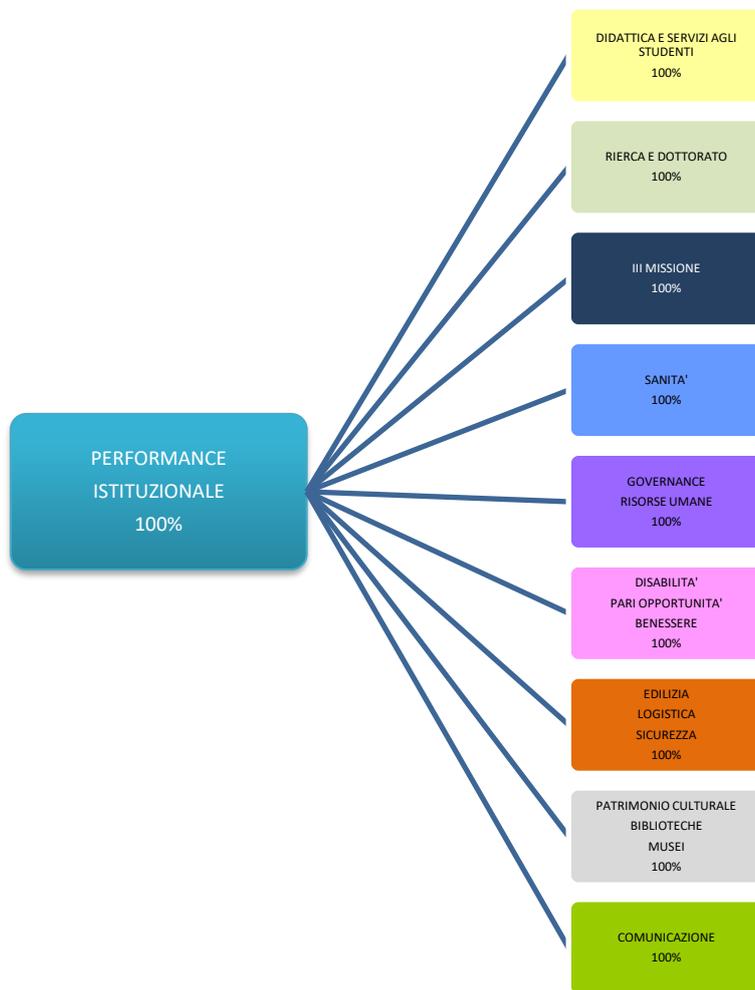
Tali dati confermano che il forte orientamento delle proprie politiche strategiche e della ricerca di eccellenza verso il panorama internazionale, esprime la capacità dell'Ateneo di essere realmente competitivo a livello internazionale, oltre che radicato nel suo territorio.

OBIETTIVI ISTITUZIONALI (STRATEGICI)

Il monitoraggio dei risultati 2020 degli obiettivi di performance istituzionale 2019-2021 è illustrato nel dettaglio nell'Allegato 1 - PERFORMANCE ISTITUZIONALE. In particolare nell'allegato sono descritte le azioni messe in campo e i risultati raggiunti per ciascuna area strategica.

Visto il diffuso miglioramento degli indicatori di sistema ed il mantenimento di tutte le attività, seppure con modalità adattate alla situazione di emergenza, il grado di raggiungimento della performance istituzionale risulta 100%.

Figura 5 - albero della performance istituzionale



4. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Con l'espressione "performance organizzativa" ci si riferisce alla performance dell'Ateneo in quanto Organizzazione, considerata sia nella sua interezza, sia nelle sue strutture organizzative (compresi ad esempio i Dipartimenti e i Centri). La "performance organizzativa dell'intero ente" comprende tutte le attività dell'Ateneo, sia quelle accademiche sia quelle tecnico-gestionali e tiene conto, a seconda dei casi, del posizionamento dell'Ateneo nella VQR, in AVA, dei risultati della SUA-RD e di ogni altro risultato utilizzato dal Ministero per l'assegnazione di fondi e punti organico. La "performance organizzativa delle singole strutture" può concretizzarsi in obiettivi operativi coerenti con gli obiettivi strategici (obiettivi di sviluppo) o può essere riferita all'efficienza, alla tempestività, all'adeguatezza quantitativa e qualitativa e ai livelli di costo di processi, progetti o servizi (obiettivi di funzionamento).

OBIETTIVI ORGANIZZATIVI

Nel corso del 2020, durante la fase di negoziazione degli obiettivi organizzativi ed individuali, con delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, è stato dichiarato il primo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario a cui sono seguiti numerosi provvedimenti volti a contenere e gestire l'emergenza epidemiologica, tra cui la Direttiva 2/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione contenente le indicazioni per le pubbliche amministrazioni di cui al D.Lgs. 165/2001.

A causa di ciò si è ritenuto opportuno sospendere la programmazione degli obiettivi di performance organizzativa in fase di negoziazione fino al termine dell'emergenza, e di assegnare a tutte le strutture dell'Ateneo l'obiettivo di *"garantire la continuità dell'azione amministrativa e la funzionalità delle Strutture assicurando, secondo le indicazioni del proprio responsabile, il ricorso al lavoro agile come modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa ed il rispetto di ogni altro adempimento previsto dalla Direttiva n. 2/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione"* e quello di mantenere il livello di soddisfazione dei servizi sopra la media nazionale (rilevazione customer satisfaction studenti – Progetto Good Practice 2019/2020).

Nel paragrafo che segue vengono illustrati gli esiti del controllo di gestione che dimostrano il mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa e nell'Allegato 2 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ATENEO viene esposto il grado di raggiungimento della performance riferita ad ogni singola struttura appartenente alla sfera di competenza del Direttore Generale.

Visto il mantenimento di tutte le attività adattate alla situazione di emergenza pandemica, il grado di raggiungimento della performance organizzativa risulta 100%

I risultati riguardanti le attività di Ricerca, Formazione e Trasferimento Tecnologico e i finanziamenti ottenuti sono rendicontati in maniera più dettagliata all'interno della Relazione sulla Gestione che accompagna il Bilancio Unico dell'Ateneo, redatta ai sensi dell'art.1 comma 2 lettera c) del D.Lgs. 18/2012 e dell'art. 3quater della Legge 1/2009.

ESITI DEL CONTROLLO DI GESTIONE

La tabella che segue riporta le prestazioni in termini di costi ed efficacia percepita per ciascuna delle cinque macro-aree trasversali alle attività dell'Ateneo: amministrazione, supporto alla didattica, infrastrutture (servizi generali), supporto alla ricerca e SBA/SMA. La prestazione dell'Ateneo è riportata in grassetto. Il valore di benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei, e lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo e il benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore alla media. Per ogni prestazione è anche riportato il valore minimo e massimo tra gli Atenei partecipanti.

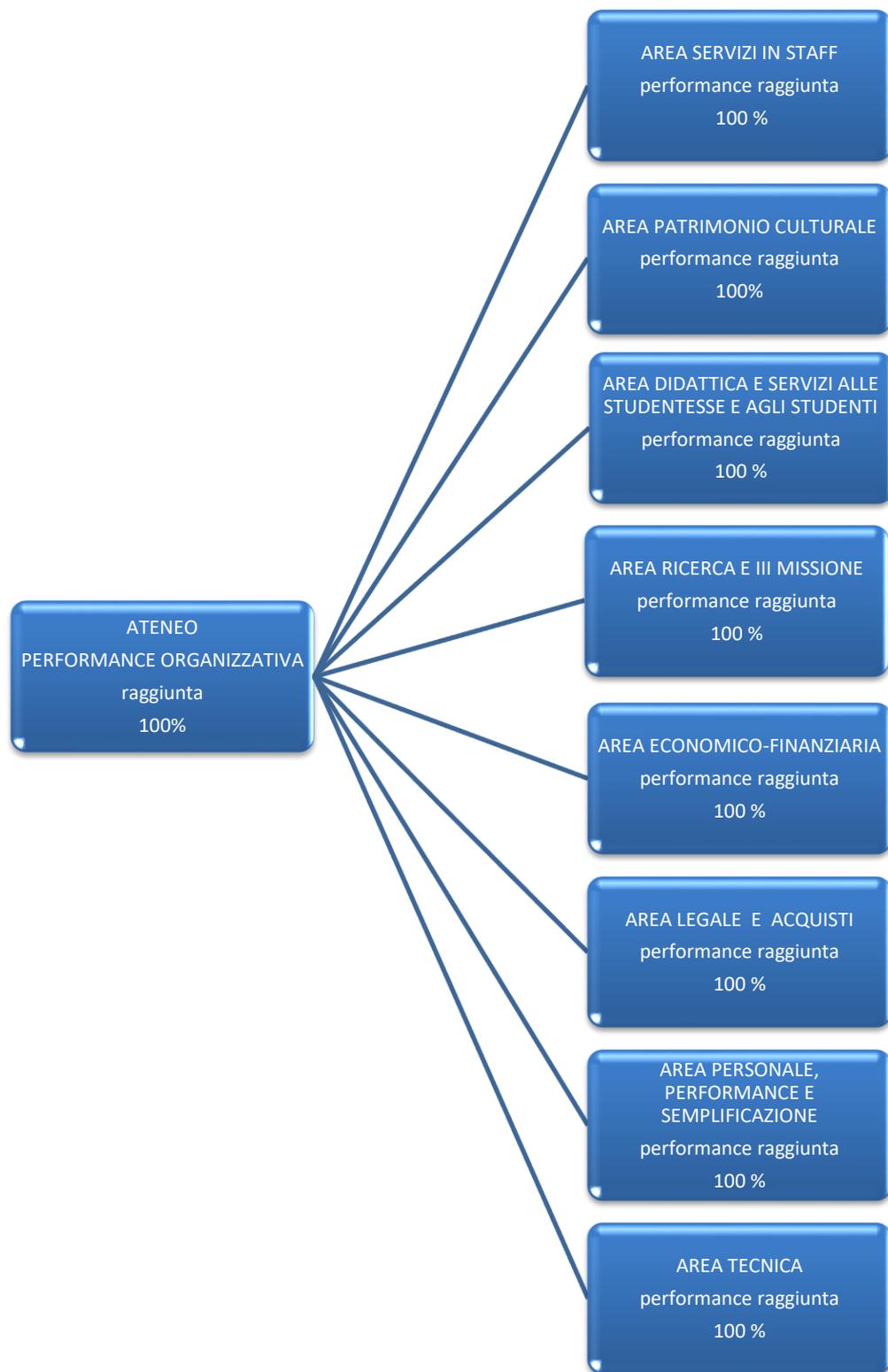
L'Ateneo riporta performance superiori alla media in tutte le macro-aree. È inoltre possibile evidenziare come in tutte le macro-aree i costi siano decisamente inferiori alla media.

Tabella 7 - cruscotto integrato efficacia - efficienza

Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Valore Ateneo	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (%) - media Atenei	Valore minimo	Valore massimo
AMMINISTRAZIONE	CS	Scala 1-6	4,18	4.13	1%	3.32	4.67
	Costo unitario	€/mg €	19,92	26.06	-24%	15.47	58.87
DIDATTICA	CS	Scala 1-6	4,15	4.09	1%	3.25	5.37
	Costo unitario	€/studente	266,27	386.61	-31%	134.40	945.27
INFRASTRUTTURE	CS	Scala 1-6	4,08	3.93	4%	3.38	4.60
	Costo unitario	€/mq	79,36	92.41	-14%	33.68	170.14
RICERCA	CS	Scala 1-6	4,32	4.09	6%	3.06	5.02
	Costo unitario	€/mg €	258,80	289.64	-11%	36.84	757.31
SBA/SMA	CS	Scala 1-6	4,65	4.57	2%	4.02	5.50
	Costo unitario	€/utente potenziale	66,02	107.67	-39%	34.70	304.27

Note: Customer Satisfaction (CS) = efficacia percepita

Figura 6 - albero della performance organizzativa



5. PERFORMANCE INDIVIDUALE: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

La “performance individuale” è riferita ai singoli dipendenti e si esprime in termini di risultato e di comportamento. Con particolare riferimento alla componente legata al risultato, potrà essere espressa tramite il raggiungimento di obiettivi individuali e/o essere legata alla performance organizzativa della struttura di appartenenza. Laddove collegata alla performance organizzativa di struttura, si farà riferimento ad attività riconducibili all’intervento e/o alla responsabilità dei soggetti valutati.

COMPORAMENTI

Al fine di divulgare la cultura della valutazione tra Valutatori e Valutati, il 16 gennaio 2019 è stato organizzato l’**incontro formativo** finalizzato alla Presentazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2019 anno da cui è iniziata l’individuazione dei comportamenti ritenuti “prioritari” per il raggiungimento degli obiettivi dell’Amministrazione e ai quali viene assegnato un peso maggiore in fase di programmazione della performance (Piano Integrato).

A seguire l’elenco dei comportamenti prioritari e dei relativi pesi per ciascun profilo, inseriti nel Piano integrato, attesi nel 2020.

DIRIGENTI

Sviluppo dei collaboratori peso 1,5
Flessibilità peso 1,5

RESPONSABILI DI RIPARTIZIONI (EP)

Sviluppo dei collaboratori peso 1,2
Flessibilità peso 1,3

RESPONSABILI DI UFFICIO, COORDINATORE META-STRUTTURA, SAD, MAD (D)

Sviluppo dei collaboratori peso 1,2
Flessibilità peso 1,2

MANAGER DIDATTICI (D)

Interazione con l’Utente (interno ed esterno) peso 1,2
Flessibilità peso 1,2

ESPERTO AMMINISTRATIVO (D)

Orientamento alla Relazione peso 1,2
Flessibilità peso 1,2

ADDETTO AMMINISTRATIVO (C)

Orientamento alla Relazione peso 1,1
Flessibilità peso 1,2

ADDETTO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO (B)

Flessibilità peso 1,2

COORDINATORE TECNICO (EP)

Flessibilità peso 1,3
Orientamento al Risultato peso 1,3

TECNICO ESPERTO (D)

Flessibilità peso 1,2

Orientamento al Risultato peso 1,2

TECNICO (C)

Flessibilità peso 1,2

Orientamento al Risultato peso 1,2

ADDETTO DI SUPPORTO TECNICO (B)

Flessibilità peso 1,2

Il 22 gennaio 2021 è stato avviato il processo di **misurazione e valutazione** della performance individuale, componente comportamentale 2020 attraverso l'invio di una prima comunicazione del Direttore Generale, ai Responsabili di struttura organizzativa, compresi i Direttori di Dipartimento e di Centro, per informarli dell'avvio di tale processo e del supporto amministrativo fornito da parte dell'Ufficio Performance e sviluppo organizzativo.

L'Ufficio competente ha predisposto un manuale in merito all'inserimento della misurazione nell'applicativo informatico U-GOV – Risorse Umane e lo ha inviato a tutti i misuratori.

Ai misuratori è stato richiesto di terminare la misurazione della performance individuale – componente comportamenti – entro il 28 febbraio 2021. La fase di misurazione si è comunque conclusa oltre tale termine anche a causa della situazione pandemica.

La successiva fase di omogeneizzazione ha preso avvio il 29 aprile 2021.

Le schede di misurazione sono state inviate ai Valutatori (Dirigenti) ai fini della loro valutazione e omogeneizzazione metodologica, nell'ambito della rispettiva Area dirigenziale, e al Direttore Generale nell'ambito dell'intero Ateneo.

L'omogeneizzazione metodologica è avvenuta attraverso l'analisi dei risultati della misurazione e l'individuazione dei valori fuori scala a cura del Direttore Generale, anche al fine di verificare il rispetto e l'applicazione delle metriche in maniera uniforme. I misuratori la cui misurazione non era in linea con i valori medi hanno ricevuto da parte del Direttore Generale:

- a) se misuratori (EP e D) – una richiesta di spiegazioni ed un invito a modificare la misurazione disomogenea. In caso di mancato intervento, il Direttore Generale, nel proprio ruolo di Valutatore, ha modificato direttamente il punteggio attribuito;
- b) se valutatori (Dirigenti, Direttori di Dipartimento/Centro) – la seguente comunicazione formale, inviata tramite l'Ufficio Performance e sviluppo organizzativo:

“a seguito della chiusura delle valutazioni del personale, il Direttore Generale ha verificato l'omogeneità dei risultati e, come sempre succede, tale procedura ha evidenziato il probabile utilizzo da parte dei Valutatori di diversi "metri" di misura, frequentemente sbilanciati verso l'alto.

In allegato, le mostro le differenze tra le sue valutazioni (più basse della media) e quelle assegnate dai restanti Valutatori agli stessi ruoli di personale.

Tenuto conto di queste informazioni, le chiedo cortesemente di farmi sapere se intende confermare o viceversa rivedere tali valutazioni.”

Le misurazioni variate a seguito della fase di omogeneizzazione sono state 5.

Terminata l'omogeneizzazione, il 10 maggio 2021 è iniziata la fase di restituzione dei risultati.

Al fine di ricordare i differenti ruoli di misuratore e valutatore e a causa di un limite della procedura informatica utilizzata, si è reso necessario inserire nel testo della mail inviata a ciascun valutato la seguente precisazione:

ATTENZIONE: per un limite della procedura U-GOV, nelle schede di valutazione può comparire alla voce "valutatore" il nominativo del Responsabile della struttura che ha effettuato la "misurazione" dei comportamenti. Si precisa che la valutazione è stata correttamente effettuata dai seguenti soggetti previsti dalla norma e dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di UNIFE, vale a dire:

- *per il personale tecnico afferente ai Dipartimenti/Centri, il valutatore è il Direttore di Dipartimento/Centro;*
- *per il personale afferente all'Area Personale, Performance e Semplificazione, il valutatore è la Dirigente e all'Area Didattica e Servizi alle studentesse e agli studenti, Dott.ssa Annachiara Carniello;*
- *per il personale afferente all'Area Economico-Finanziaria, il valutatore è la Dirigente, D.ssa Maria Elena Cavicchi;*
- *per il personale afferente all'Area Legale e Acquisti, il valutatore è la Dirigente D.ssa Sabrina Landini;*
- *per il rimanente personale, il valutatore è il Direttore Generale*

Tutti i colloqui di comunicazione e condivisione delle schede tra valutato e misuratore/valutatore devono concludersi entro il 21 maggio.

La valutazione media dei comportamenti è stata superiore al valore atteso.

Per garantire la riservatezza dei dati, si ritiene opportuno non pubblicare le informazioni di dettaglio riferite a tale componente. Si garantisce al contempo il pieno accesso a tali informazioni al Nucleo di Valutazione ai fini della validazione della presente Relazione.

Per l'anno 2020, 4 persone hanno chiesto di condividere la valutazione con il Direttore Generale.

La valutazione 2020 è stata effettuata con il contributo di 89 misuratori di cui 16 valutatori (4 Direttori di Centro, 8 Direttori di Dipartimento e 3 Dirigenti e il Direttore Generale).

Tabella 8 - Tipologie e n. comportamenti valutati

TIPOLOGIA DI COMPORTAMENTO	N. COMPORTAMENTI VALUTATI
Aggiornamento e Innovazione	43
Consapevolezza Organizzativa	80
Flessibilità	453
Interazione con l'Utente (interno ed esterno)	312
Orientamento alla Relazione	391
Orientamento al Risultato	391
Orientamento all'Utente (interno ed esterno)	360
Programmazione	409
Sviluppo dei collaboratori	80
Lavoro in Team	453
Totale complessivo	2972

Tabella 9 - metrica valutazione comportamenti 2020

LIVELLO	DESCRIZIONE	DECLARATORIA	GRADI
I	non adeguato	Prestazione non rispondente agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti lontani dal soddisfacimento dei requisiti del profilo. Necessità di colmare ampie lacune o debolezze gravi	1-3
II	migliorabile	Prestazione solo parzialmente rispondente agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti vicini ai requisiti del profilo ma in parte difettosi o lacunosi. Necessità di miglioramento di alcuni aspetti specifici.	4-6
III	sufficiente	Prestazione mediamente rispondente agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti mediamente soddisfacenti anche se con difetti e lacune sporadiche e non sistematiche	7-9
IV	buono	Prestazione mediamente superiore agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti stabilmente soddisfacenti con assenza di difetti o lacune.	10-12
V	ottimo	Prestazione ampiamente superiore agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti ben più soddisfacenti ed esemplari per qualità. Comportamento assumibile quale livello di riferimento	13-15

Tabella 10 - Media comportamenti agiti per ruolo

RUOLO	Media VALORE AGITO 2019 non pesato	Media VALORE AGITO 2020 non pesato*
Dirigente	15,00	15,00
Addetto attività di supporto	11,10	12,13
Tecnico coordinatore	13,75	14,48
Esperto	13,92	14,32
Addetto	13,41	13,71
Responsabile Ufficio	14,20	14,41
Responsabile Ripartizione	13,97	14,26
Segretario di plesso	14,23	14,26
Manager Didattici	13,81	14,86
Tecnico esperto di supporto R/D	13,15	13,35
Tecnico supporto R/D	12,94	13,17
MEDIA COMPLESSIVA	13,51	13,82

*valore provvisorio perché al momento della redazione della presente Relazione non si è ancora conclusa la fase di condivisione. La redazione è stata anticipata per consentire al Nucleo di Valutazione di validare la Relazione entro i termini di legge.

Per tutti i ruoli, la valutazione 2020 è risultata migliore rispetto a quella del 2019 grazie all'impegno profuso nell'affrontare i disagi causati dall'emergenza e nel garantire la continuità dell'azione tecnico-amministrativa.

OBIETTIVI INDIVIDUALI

Come predetto, nel corso del 2020, durante la fase di negoziazione degli obiettivi organizzativi ed individuali è stato dichiarato il primo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario a cui sono seguiti numerosi provvedimenti volti a contenere e gestire l'emergenza epidemiologica. Tra questi quelli relativi all'utilizzo della modalità di lavoro agile che richiede una diversa organizzazione delle attività, preceduta necessariamente dall'analisi dei processi ai fini della loro semplificazione e digitalizzazione.

Inoltre il 4 marzo 2020 ANAC ha emanato la Delibera 213 relativa alle Attestazioni OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, che indica tra i dati la cui pubblicazione deve essere attestata dal Nucleo di Valutazione, le attività e i procedimenti il cui aggiornamento effettuato nel 2019 da UNIFE non era ancora completo.

Pertanto, anche per i Responsabili di ufficio, si è ritenuto opportuno sospendere la programmazione degli obiettivi di performance individuale in fase di negoziazione, fino al termine dell'emergenza e di assegnare a al Personale di categoria D titolare di posizione organizzativa l'obiettivo di *riesaminare e completare la mappatura dei procedimenti amministrativi di competenza entro il 15 maggio 2020 e quella dei processi entro il 31 dicembre 2020, secondo le modalità comunicate dalla Ripartizione Semplificazione e digitalizzazione, che avrà cura altresì di predisporre modelli semilavorati.*

Per quel che riguarda Dirigenti e Responsabili di Ripartizione (cat. EP) si è proceduto come di consueto programmando obiettivi collegati al Piano Strategico, o di trasparenza e prevenzione della corruzione, o volti al miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi (di funzionamento). La fase di programmazione è iniziata con e-mail del 22 novembre 2019 attraverso la quale l'Ufficio Programmazione e controllo ha richiesto a ciascun Responsabile di struttura di formulare entro il 16 dicembre 2019 proposte di obiettivi individuali concordate con i Delegati di riferimento, ove previsti, e con il diretto Responsabile.

La fase di negoziazione dei suddetti obiettivi ha richiesto molto tempo a causa della nota incertezza del contesto

MONITORAGGIO INTERMEDIO

Così come previsto dall'art. 6 del D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 così come modificato dal D. Lgs. n. 74 del 25 maggio 2017, nel corso del 2020 è stato effettuato un **monitoraggio intermedio** della performance sia sulla componente di risultato sia su quella comportamentale al 31 luglio, a seguito del quale si è reso necessario e/o opportuno apportare interventi correttivi agli obiettivi programmati.

Le principali motivazioni di tali interventi correttivi riguardano soprattutto: la circoscrizione dell'ambito di responsabilità del titolare sull'obiettivo, nuove disposizioni normative e la modifica delle priorità strategiche

Il dettaglio di tali motivazioni è stato trasmesso con Prot n. 205763 del 23/10/2020 al Nucleo di valutazione, entro i termini richiesti, insieme al grado di raggiungimento al 31 luglio rilevato per ciascun obiettivo individuale e di struttura.

Per quel che riguarda la performance istituzionale, visto l'orizzonte temporale triennale, il monitoraggio intermedio coincide con le attività di controllo strategico annuali presenti nell'Allegato1–PERFORMANCE ISTITUZIONALE della presente Relazione. Tuttavia, visto l'imprevisto cambio di scenario esterno causato dall'emergenza pandemica, benché non formalizzata, si è resa necessaria un'analisi ed una revisione infrannuale di detta performance istituzionale: l'Ateneo ha confermato gli obiettivi ancora compatibili con il mutato contesto e ha riconvertito le strategie non più confacenti al nuovo scenario al fine di mantenere il più possibile inalterati i propri livelli di performance e di servizio rivolti agli studenti e all'intera comunità di riferimento.

MISURAZIONE E VALUTAZIONE FINALE

La fase di **misurazione** finale degli obiettivi individuali e di struttura ha preso avvio il 26 gennaio 2021 a cura dell'Ufficio Performance e sviluppo organizzativo. La **valutazione** è stata effettuata dal Direttore Generale con il supporto del medesimo ufficio: nessuna misurazione relativa agli obiettivi è stata modificata in tale fase.

Tutti gli obiettivi sono stati raggiunti al 100%, tranne 3 il cui grado di raggiungimento è stato comunque pari o superiore al 70%.

Il mancato raggiungimento dei 3 obiettivi, tutti individuali, sono principalmente riconducibili alle seguenti motivazioni:

- carenze di personale;
- urgenze e necessità sopravvenute.

Le informazioni di dettaglio sono inserite:

- nell'Allegato 2 – PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
- nell'Allegato 3 – PERFORMANCE INDIVIDUALE

COINVOLGIMENTO UTENTI

Da oltre 15 anni l'Università di Ferrara partecipa al progetto Good Practice, gestito dal Politecnico di Milano, che mira a valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi del nostro Ateneo, al fine di ottenere importanti indicazioni per il loro miglioramento. A tale scopo vengono annualmente intervistati gli utenti interni ed esterni dei servizi; i risultati sono messi in relazione con quelli raggiunti dagli altri Atenei partecipanti al progetto e pubblicati sul portale di UNIFE all'indirizzo http://ateneo.UNIFE.it/ripartizioni-audit-interno/ufficio-controllo-di-gestione/attivita_gp.

La rilevazione di customer satisfaction (CS) rappresenta lo strumento per il coinvolgimento degli utenti finali nella valutazione della performance dell'Ateneo, previsto dal D.Lgs. 150/2009 così come modificato dal D.Lgs. 74/2017. A tale scopo, si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder:

- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti,
- il personale tecnico-amministrativo,
- gli studenti. Il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno e degli anni successivi in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione. In particolare, gli studenti del primo anno sono stati chiamati ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre gli studenti degli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione per il servizio di job placement e di internazionalizzazione.

I tassi di risposta ottenuti sono rispettivamente:

- questionario Docenti, Dottorandi, Assegnisti - 22%
- questionario Personale Tecnico Amministrativo - 46%
- questionario Studenti iscritti al I anno – 14% - questionario Studenti iscritti ad anni successivi al I 7% (il questionario a differenza delle ultime edizioni non era obbligatorio sulla piattaforma ESSE3)

Il questionario rivolto a Docenti, Dottorandi, Assegnisti e Personale Tecnico Amministrativo è stato somministrato dall'11 febbraio al 13 marzo 2020, quello rivolto agli Studenti dal 10 giugno al 1 luglio 2020.

Di seguito i risultati dell'indagine di soddisfazione condotta nel 2020.

Soddisfazione sui servizi dedicati Docenti, Dottorandi, Assegnisti, Tecnici e Amministrativi

La tabella che segue riporta il livello di soddisfazione medio per Ateneo nella domanda di soddisfazione finale del singolo servizio per i Docenti, Dottorandi, Assegnisti. Il valore di benchmark è rappresentato dalla media dei risultati raggiunti da tutti gli Atenei.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo; 6= completamente d'accordo) ed alcune domande relative alla soddisfazione su scala 1-6 (1= completamente insoddisfatto; 6=completamente soddisfatto).

Tabelle 1 - soddisfazione Docenti, Dottorandi, Assegnisti e PTA

SERVIZIO	Docenti Dottorandi Assegnisti		Tecnici Amministrativi	
	Media UNIFE	Valore benchmark Media Atenei	Media UNIFE	Valore benchmark Media Atenei
Amministrazione e gestione del personale	4,61	4,36	3,76	3,91
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,94	3,79	3,66	3,66
Comunicazione	3,93	3,90	3,76	3,86
Sistemi Informativi	4,51	4,24	4,37	4,24
Supporto alla didattica	4,55	4,46		
Supporto alla ricerca	4,32	4,09		
Biblioteche	4,68	4,64		
Contabilità			4,23	4,19

L'Ateneo riporta valori di CS Docenti, Dottorandi e Assegnisti superiore al valore benchmark, in tutti i servizi qui considerati.

Anche per quel che riguarda il Personale tecnico amministrativo, UNIFE riporta CS superiore alla media nei servizi analizzati ad esclusione dell'amministrazione del personale e della comunicazione.

Soddisfazione sui servizi dedicati agli studenti

Tabelle 2 - soddisfazione Studenti

SERVIZIO	Studenti iscritti al I° anno		Studenti iscritti ad anni successivi al I°	
	Media UNIFE	Valore benchmark Media Atenei	Media UNIFE	Valore benchmark Media Atenei
Orientamento in entrata	4,24	4,11		
Servizi Generali, infrastrutture e Logistica	4,49	4,32	4,24	4,03
Comunicazione	4,22	4,16	4,00	3,92
Sistemi Informativi	4,35	4,17	4,09	3,99
Internazionalizzazione			3,70	3,94
Segreteria studenti	4,02	4,01	3,87	3,83
Servizi bibliotecari	4,67	4,57	4,59	4,52
Diritto allo studio	4,53	4,31	4,31	4,15
Job placement			3,68	3,57

Per quel che riguarda gli Studenti iscritti al I° anno, UNIFE mostra CS superiore alla media in tutti i servizi; per gli studenti iscritti al primo anno, i servizi che riscuotono maggior soddisfazione sono i servizi generali, i servizi bibliotecari e il diritto allo studio, anche se per tutti i servizi offerti la soddisfazione ha un valore ben al di sopra del 4.

Gli Studenti iscritti ad anni successivi al primo esprimono una soddisfazione superiore alla media in tutti i servizi ad esclusione del servizio di internazionalizzazione.

Per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, la segreteria studenti, l'internazionalizzazione e il job placement sono gli aspetti meno soddisfacenti. La valutazione di questi ambiti, nella scala da 1 a 6 (con 1: insoddisfatto e 6: soddisfatto), non raggiunge mai il valore 4.

Andamento dati di soddisfazione sui servizi dedicati Docenti, Dottorandi, Assegnisti, Tecnici e Amministrativi e Studenti
Si illustra di seguito l'andamento dei dati di customer satisfaction rilevati nel corso dell'ultimo triennio.

Tabelle 3 - andamento soddisfazione Docenti Dottorandi e Assegnisti

SERVIZIO	Docenti, Dottorandi, Assegnisti		
	Media UNIFE 2018	Media UNIFE 2019	Media UNIFE 2020
Amministrazione e gestione del personale	4,49	4,74	4,61
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,92	4,08	3,94
Comunicazione	3,72	4,02	3,93
Sistemi Informativi	4,34	4,52	4,51
Supporto alla didattica	4,37	4,42	4,55
Supporto alla ricerca	4,12	4,39	4,32
Biblioteche	4,76	4,77	4,68

Tabelle 4 - andamento soddisfazione Personale Tecnico Amministrativo

SERVIZIO	Personale Tecnico Amministrativo		
	Media UNIFE 2018	Media UNIFE 2019	Media UNIFE 2020
Amministrazione e gestione del personale	3,6	3,78	3,76
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,85	3,94	3,66
Comunicazione	3,34	3,61	3,76
Sistemi Informativi	4,3	4,42	4,37
Contabilità	4,32	4,07	4,23

Per i docenti, la rilevazione ha rivelato nel corso degli anni un andamento altalenante in tutti i servizi ad esclusione del servizio di supporto alla didattica che riscontra un aumento della soddisfazione.

Per il personale tecnico amministrativo la soddisfazione nel corso del triennio è diminuita in quasi tutti i servizi, si segnala un lieve miglioramento nei servizi di comunicazione e di contabilità.

Tabelle 5 - andamento soddisfazione studenti iscritti al primo anno e ad anni successivi al primo

SERVIZIO	Studenti iscritti al I° anno		
	Media UNIFE 2018	Media UNIFE 2019	Media UNIFE 2020
Orientamento in entrata	3,88	3,89	4,24
Servizi generali, infrastrutture e logistica	4,24	3,99	4,49
Comunicazione	3,98	n.d.	4,22
Sistemi informativi	4,11	4,01	4,35
Segreteria studenti	4,03	4,00	4,02
Servizi bibliotecari	4,35	4,18	4,67
Diritto allo studio	4,17	4,09	4,53
SERVIZIO	Studenti iscritti ad anni successivi al I°		
	Media UNIFE 2018	Media UNIFE 2019	Media UNIFE 2020
Servizi generali, infrastrutture e logistica	4,16	3,99	4,24
Comunicazione	4,00	n.d.	4,00
Sistemi informativi	4,00	4,06	4,09
Segreteria studenti	3,97	3,99	3,87
Servizi bibliotecari	4,41	4,26	4,59
Internazionalizzazione	3,87	3,93	3,70
Diritto allo studio	4,12	4,04	4,31
Job placement/Career service	3,87	3,87	3,68

Per gli studenti iscritti al primo anno, la rilevazione nel corso degli anni ha riscontrato un miglioramento della soddisfazione in tutti i servizi con un punteggio medio al di sopra del 4.

Per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, si registra una flessione della soddisfazione nel servizio segreteria studenti, nel servizio internazionalizzazione e nel servizio Job placement, per i restanti servizi la soddisfazione registra un netto miglioramento.

Ai fini dell'impatto sulla performance organizzativa dell'Ateneo, nel 2020, in fase di programmazione, si è deciso di prendere come riferimento le risposte degli studenti alla domanda: "Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria SI/NO?".

Si ritiene infatti che tale quesito possa sintetizzare al meglio tutti i servizi offerti dall'Ateneo.

L'obiettivo era quello di migliorare la performance dell'Ateneo rispetto all'anno precedente

La performance organizzativa riferita ai risultati di customer satisfaction, benché di misura, risulta raggiunta al 100%

Rilevazione 2018

totale risposte studenti UNIFE I anno - si 85% no 15%

totale risposte studenti UNIFE anni successivi al I - si 86% no 14%

Rilevazione 2019

totale risposte studenti UNIFE I anno - si 86% no 14%

totale risposte studenti UNIFE anni successivi al I - si 86% no 14%

Rilevazione 2020

totale risposte studenti UNIFE I anno - si 91% no 9%

totale risposte studenti UNIFE anni successivi al I - si 85% no 15%

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

Per quel che riguarda la **performance di risultato**, organizzativa e individuale, così come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, il processo di redazione della presente Relazione ha preso avvio il 26 gennaio 2021 attraverso la richiesta di rilevazione del valore raggiunto da ciascun indicatore previsto dal Piano Integrato (sezione performance) inviata dall'Ufficio Performance e sviluppo organizzativo a ciascun Referente.

Tale rilevazione è stata inoltre effettuata consultando, ove possibile, banche dati ministeriali e informazioni presenti negli archivi dei diversi uffici coinvolti.

Per quel che riguarda la **performance comportamentale**, il medesimo ufficio ha raccolto le misurazioni dei diversi Responsabili al fine di fornire le informazioni necessarie al Direttore Generale e agli altri Valutatori per le successive fasi di omogeneizzazione, valutazione e condivisione.

Al fine di consentire al Nucleo di Valutazione di validare la presente Relazione della Performance 2020 entro il termine di legge del 30 giugno 2020, essa viene inserita - per l'approvazione - all'ordine del giorno della seduta del Consiglio di Amministrazione del mese di maggio 2021.

Per l'implementazione ed il funzionamento delle diverse fasi del ciclo di gestione della performance, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 3, comma 6 del D. Lgs. 150/2009, non sono derivati per l'Università di Ferrara nuovi o maggiori oneri, perché le attività di coordinamento e redazione dei diversi documenti è stata effettuata dal personale appartenente all'Ufficio Performance e sviluppo organizzativo. Non è stata formalmente creata la struttura tecnica permanente con il compito di supporto ai processi di misurazione della performance di cui all'art. 14, comma 9 del suddetto decreto; tuttavia le funzioni sono compiutamente presidiate dalla suddetta struttura.

7. AREE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

VALUTAZIONE COMPORAMENTI

Per quel che riguarda la componente comportamentale, si segnalano i seguenti ambiti di miglioramento:

- grazie alle indicazioni fornite ogni anno dal Direttore Generale e gli incontri con le Dirigenti, i dati misurati sono risultati più coerenti rispetto all'anno precedente, pertanto, la fase di omogeneizzazione ha avuto un minor impatto sulla revisione dei dati; tuttavia permangono disomogeneità dovute ad un probabile utilizzo da parte dei Valutatori (in particolare di quelli dei Centri) di diversi "metri" di misura;
- i giudizi sono sbilanciati verso i livelli più elevati, ma visto l'anno difficile appena trascorso, sono tutti più che giustificati.

VALUTAZIONE RISULTATI (OBIETTIVI)

Permane la criticità che riguarda l'individuazione di obiettivi misurabili in maniera oggettiva. Spesso l'obiettivo è rappresentato da un'azione da compiere. Per evitare l'indicatore binario fatto/non fatto, si è cercato di utilizzarne uno di efficacia temporale legato ad una data di realizzazione dell'azione.

COLLEGAMENTO OBIETTIVI E RISORSE

L'attuale sistema di programmazione permette il puntuale collegamento tra gli obiettivi e le risorse, legato in particolare alle richieste di costi diretti da inserire a budget. Al momento l'Ateneo non è ancora in grado di rilevare i costi indiretti degli obiettivi, soprattutto quelli riferiti a personale e strutture.

9. CONCLUSIONI

L'Università degli Studi di Ferrara ha saputo reagire tempestivamente all'emergenza causata dalla pandemia, sin da marzo 2020, da un lato grazie agli interventi di semplificazione e digitalizzazione avviati nel 2016, dall'altro grazie alla forte vocazione istituzionale del proprio personale.

In particolar modo, la pandemia causata dal Covid-19 ha cambiato in modo significativo l'organizzazione del lavoro e nel 2020 lo smart working si è rivelato un fattore fondamentale per consentire la continuità dei servizi e la tutela della salute. In un solo fine settimana nel Paese si è passati da 570mila a 6,5milioni di smart worker: in UNIFE dal 10% al 75% del personale tecnico amministrativo ha iniziato a lavorare da remoto.

Il lavoro agile ha rappresentato un importante elemento di semplificazione delle procedure: in UNIFE con pochi semplici provvedimenti centinaia di lavoratori hanno da subito potuto lavorare a distanza superando i limiti legati all'utilizzo di strumenti informatici privati, di archivi non digitali ed in generale di servizi costruiti per la presenza in servizio.

Si è trattata di una reazione alla situazione di emergenza pandemica, ma l'effetto resilienza è stato importante e al di sopra delle aspettative.

Come illustrato nella presente Relazione infatti, seppure con qualche ritardo (es: nell'assegnazione degli obiettivi) e compatibilmente con le disposizioni di legge (es: blocco dei concorsi), l'Ateneo ha raggiunto i propri obiettivi istituzionali e organizzativi.

Naturalmente si sono registrate anche difficoltà, in parte dovute alle tecnologie, all'organizzazione del lavoro, al senso di isolamento, ma soprattutto alla gestione del tempo.

Occorre rivedere il modello organizzativo e culturale al fine di non disperdere l'esperienza maturata in questo periodo. Sono necessari nuovi modelli di leadership, di gestione del lavoro e degli spazi e nuovi comportamenti. È necessario però aumentare le relazioni e monitorare i segnali di disagio anche al fine di non perdere l'engagement del personale.

Come di consueto, sempre in linea con i contenuti del Piano Strategico, per l'anno 2020, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di Ateneo ha costituito l'Allegato A del Piano Integrato 2020-2022.

ALLEGATI

Allegato 1 - PERFORMANCE ISTITUZIONALE

Allegato 2 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Allegato 3 - PERFORMANCE INDIVIDUALE - OBIETTIVI