

**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, aprile 2012**

## SOMMARIO

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>1</b>
<b>2. L'attività ordinaria del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Roma Tre</b>	<b>1</b>
<b>3. Le attività specifiche di valutazione in attuazione del D. Igl. N. 150/2009.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Sistema di valutazione e Piano della <i>performance</i> .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Attività in tema di trasparenza e integrità.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Prima applicazione del sistema di valutazione della <i>performance</i> .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Sintesi e conclusioni .....</b>	<b>11</b>

### **Allegati**

A - Piano della *performance*

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

C - Scheda POD dirigenti, EP, D, C, B

D – Scheda valutazione *Performance* Organizzativa 2011

E – Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

F - Griglia di rivelazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione (allegato A.1 alla delibera n. 2/2012 della CiVIT)

G - Scheda descrittiva obiettivi 2012

H – Documento di Attestazione

## 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):

*“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”*

Poiché di fatto il 2011 è stato il primo anno di applicazione della normativa in questione (sulla base delle indicazioni operative contenute nelle delibere CiVIT), anche questa Relazione rappresenta la prima attuazione della disposizione citata. Non è superfluo, inoltre, ricordare che il 2011 è stato anche l’anno di avvio della riforma del sistema universitario (sulla base del varo della L. n.240/2010), con conseguenze non ancora del tutto compiute sulla *governance* universitaria e sulla imminente ristrutturazione di tutte le attività svolte all’interno degli Atenei, dalla didattica alla ricerca, alla stessa attività organizzativa e amministrativa. Infine, sempre nel 2011 si è realizzata l’entrata in attività dell’ANVUR, agenzia specificamente destinata alla valutazione centralizzata delle attività di ricerca e didattica poste in essere dagli Atenei.

In questo contesto in forte evoluzione, che sta provocando inevitabili assestamenti nel mondo universitario (ivi inclusi ruolo e struttura dei NdV), l’attività di valutazione all’interno dell’Ateneo di Roma Tre si è svolta secondo due linee operative: i) da un lato, l’attività di 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; ii) d’altro lato, l’intervento del NdV a sostegno - e validazione, laddove richiesto - delle più specifiche attività di monitoraggio e valutazione richieste dalla recente normativa (L. 15/2009, D. lgs. 150/2009, Delibere CiVIT) con riferimento all’azione organizzativa e amministrativa svolta a supporto delle attività istituzionali della ricerca e della didattica.

Per completezza di informazione, in questo documento si dà conto di entrambe le linee operative.

## 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 15 bis dello Statuto di Ateneo. Per alcune attività, il Nucleo svolge un ruolo importante nel processo di interazione fra Ateneo e MIUR (per esempio nelle procedure di istituzione e attivazione dei corsi di studio, oppure nell’attività di rilevazione dell’opinione degli studenti sulle attività didattiche). In più il Nucleo ha sviluppato altre attività di valutazione sul terreno della ricerca, della didattica e dei servizi per gli studenti, secondo un programma annualmente concordato con il Magnifico Rettore. Recentemente il Nucleo è stato investito anche del ruolo di OIV (Organismo Indipendente di Valutazione della *Performance*), previsto dal del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, nell’ambito del sistema di valutazione della *performance* dell’Ateneo. Ogni due anni il Nucleo produce una sintesi delle attività svolte.

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. Paolo Atzeni, docente ordinario presso la Facoltà di Ingegneria, Università degli Studi Roma Tre

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. Claudio Mazziotta, docente ordinario presso la Facoltà di Scienze Politiche, Università degli studi Roma Tre
- Prof. Paolo Radiciotti, docente associato presso la Facoltà di Lettere e Filosofia, 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 sulla base di specifici adempimenti richiesti dal MIUR:

- Analisi delle proposte e formulazione di pareri di congruità relativi all'istituzione, la trasformazione o la 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.
- Verifica annuale dei requisiti necessari di risorse e di strutture dell'offerta formativa di Ateneo, svolta sulla base dei dati resi disponibili sia attraverso le basi di dati dell'Ateneo sia attraverso la banca dati dell'offerta formativa del MIUR. I risultati di quest'attività vengono comunicati agli organi di governo dell'Ateneo attraverso una breve relazione tecnica annuale.
- Rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti i corsi di studio che include la definizione sia del relativo questionario di indagine, sia della procedura da adottare per la somministrazione del questionario stesso e per l'elaborazione e la diffusione dei risultati. Una sintesi di questi ultimi viene trasmessa al MIUR attraverso un'apposita relazione 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.
- Rilevazione "Nuclei" effettuata dal MIUR in base alla Legge 370/99 (artt. 1 e 2) che stabilisce che i Nuclei di Valutazione debbano trasmettere annualmente una serie di informazioni e di dati precedentemente definiti dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) e attualmente riconfermati dall'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR), unitamente alla su citata relazione sulla rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti i corsi di studio.

Inoltre ha svolto le seguenti attività su iniziativa propria e/o degli Organi Collegiali o 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 ed altri interessati 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. Il Nucleo si propone, per il 2012, di tentare 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*

- Relazione tecnica sull'istituzione dei nuovi CdS ai sensi del DM 270/2004
- Relazione tecnica sulla verifica dei requisiti di risorse e di strutture dell'offerta formativa di Ateneo
- Relazione sulla valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti
- Relazione sull'attività dei dottorati di ricerca
- Relazione finale su ciascun ciclo di valutazione dei dipartimenti e relazione conclusiva sull'intero processo
- Rapporto sulla valutazione della didattica dei corsi di studio
- Rapporto sulla rilevazione della soddisfazione degli studenti del dottorato di ricerca
- Rapporto sulla rilevazione dell'opinione degli studenti sui servizi didattici
- Rapporto sulla rilevazione dell'opinione degli studenti disabili sui servizi loro dedicati
- Rapporto sui corsi Master
- Parere sulla relazione annuale del Centro Linguistico d'Ateneo (CLA)
- Parere sul primo rapporto relativo al monitoraggio dei servizi bibliotecari di Ateneo

### **3. Le attività specifiche di valutazione in attuazione del D. lgl. N. 150/2009**

#### **3.1 Sistema di valutazione e Piano della performance**

*Gli adempimenti formali*

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), entro il termine di scadenza del 30.09.2010. In data 23.12.2010, ai sensi dell'art. 65 del citato decreto, le parti hanno approvato il nuovo Contratto collettivo integrativo per renderlo coerente con le disposizioni della legge n. 15/2009. Entro il 31.12.2010 (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. Con Decreto rettorale n. 165/2011 in data 31.01.2011 l'Ateneo ha adottato il Piano della *performance* che definisce la strategia di sviluppo organizzativo dell'Ateneo per il triennio 2011 – 2013 (*Allegato A*). Successivamente il Direttore Amministrativo ha formalizzato la consegna degli obiettivi strategici del Piano ai Dirigenti che a loro volta hanno conseguentemente declinato gli obiettivi operativi ai rispettivi Capi Area (*Allegato G*).

#### *Il sistema di valutazione della performance adottato da Roma Tre*

Come già specificato nei diversi documenti fin qui prodotti in attuazione delle prescrizioni della normativa e delle linee guida formulate dalla CiVIT, Roma Tre ha adottato un sistema riferito esclusivamente al monitoraggio e alla valutazione della struttura amministrativa di supporto alle attività istituzionali della didattica e della ricerca, essendo il D.Lgs. n. 150/2009 rivolto al solo personale contrattualizzato. Le attività istituzionali sono infatti sottoposte, ai sensi di legge, al vaglio del Nucleo di Valutazione e, a livello centrale, all'azione della neonata ANVUR.

Va innanzitutto sottolineato che già prima delle indicazioni normative in questione l'Ateneo di Roma Tre si era dotato di uno specifico strumento di monitoraggio e valutazione - denominato "**Piano operativo direzionale**" (**P.O.D.**) - tale da rendere possibile lo sviluppo del processo di programmazione nell'Ateneo con il maggiore coinvolgimento dei responsabili delle strutture amministrative di vertice e la conseguente maggiore responsabilizzazione degli stessi sui risultati raggiunti. Al momento di dare adempimento alle citate indicazioni normative si è pertanto ritenuto opportuno valorizzare gli strumenti esistenti all'interno della struttura amministrativa di Roma Tre, rendendoli coerenti con le esigenze di rappresentazione della *performance* previste dalla normativa ed alla loro integrazione e adeguamento alla luce delle disposizioni e delle linee guida emanate dalla CiVIT, con particolare riferimento ai principi contenuti nelle delibere nn. 88/2010, 89/2010 e 104/2010 della CIVIT.

In sintesi (per il dettaglio, si vedano gli *Allegati B, C e D*), il Piano operativo direzionale 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.

Il Piano operativo direzionale consente, allo stesso tempo, di realizzare una puntuale **valutazione** della capacità di raggiungimento degli obiettivi e dei correlati livelli di efficacia, efficienza ed economicità, nell'ottica di attuazione di un processo di valutazione dei risultati amministrativi accurato e orientato alla logica della *performance* per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

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 hanno suggerito l'opportunità 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 di misurazione e valutazione della performance*

Con il Manuale operativo (*Allegato B*) adottato a fine dicembre 2010, come evoluzione del sistema di misurazione e valutazione della *performance* del 27.09.2010, è stato introdotto il modello di valutazione delle prestazioni della dirigenza e del personale non dirigenziale 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:

1. trasparenza e pubblicità dei criteri;
2. partecipazione del soggetto valutato al procedimento, anche attraverso la comunicazione e la condivisione degli obiettivi ad esso assegnati;
3. diretta conoscenza dell'attività del valutato da parte del soggetto valutatore di prima istanza;
4. previsione di un momento di verifica intermedio;
5. 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 prevista ed allegata al Manuale 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. Dalle tre categorie di competenze inizialmente definite, il comportamento organizzativo è stato successivamente 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.

### **3.2 Attività in tema di trasparenza e integrità**

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

Ai sensi dell'art. 11 del D. lgs. n. 150/2009, l'Ateneo ha adottato con Decreto Rettorale n. 581/2011 in data 12.04.2011, il **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità** (*Allegato E*) che indica le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza e lo sviluppo della cultura dell'integrità. La relativa griglia di rilevazione è riportata nell'*Allegato F*, compilato dalla struttura la cui valutazione è ritenuta congrua dal Nucleo di Valutazione.

Il documento è stato predisposto sulla base delle linee guida elaborate dalla CiVIT nella delibera n. 105/2010 e adottato secondo la procedura indicata dalla stessa Commissione con la delibera n. 4/2011, che imponeva preliminarmente l'acquisizione del parere del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU). Il giudizio espresso da tale organo è stato pienamente favorevole ed il Piano è stato ritenuto rispondente alle finalità delle linee guida della CiVIT.

Hanno trovato positivo riscontro le informazioni riportate sul *web*, in particolare quelle riguardanti i benefici di carattere economico in favore degli studenti, nonché l'adozione dell'Albo pretorio *on line*, l'individuazione del referente per il programma triennale per la trasparenza, la previsione del coinvolgimento degli *stakeholders* nell'ambito della giornata della trasparenza da realizzarsi nel prossimo mese di aprile.

Il CNCU ha, infine, giudicato buona prassi, “da consigliare anche alle altre Istituzioni”, l'aver previsto la pubblicazione di formati in pdf non modificabile con sovrastampata la filigrana dell'Ateneo a tutela della genuinità del documento, rendendo in tal modo difficili eventuali alterazioni del documento.

Entro il prossimo mese di aprile 2012 si procederà all'aggiornamento del Programma della trasparenza ad un anno dalla sua adozione.

#### *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 soggetti privati. In essa sono reperibili il Programma triennale per la trasparenza, il Piano della *performance*, l'Organigramma e l'articolazione degli uffici e, attraverso la stessa sezione, è agevole 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. Sono inoltre rispettati gli adempimenti di trasparenza relativi alla PEC mediante l'istituzione della sezione “*Roma 3 ti risponde*”.

#### *Il Portale dello Studente e la Giornata della Trasparenza*

Va rilevato che l'Università degli Studi Roma Tre ha avviato da tempo una serie di iniziative volte alla semplificazione del rapporto tra l'Ateneo e i suoi studenti. Già a partire dall'anno accademico 2007/2008, tramite la sezione del sito web di Ateneo “**Portale dello Studente**”, sportello virtuale accessibile direttamente dall'*home page* del sito istituzionale, 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 ed 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.

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 destinata ad illustrare tutte le attività e gli obiettivi perseguiti dall'Amministrazione in tema di trasparenza e integrità. L'evento, la cui organizzazione avverrà a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sarà aperto a tutti, con particolare riferimento agli

specifici *stakeholders* dell'Università, e vedrà il coinvolgimento delle associazioni di consumatori e utenti.

#### *Gli obiettivi di trasparenza contenuti nel Piano della performance*

Il Piano della *performance* per il triennio 2011-2013 adottato da Roma Tre, nell'ambito delle azioni programmate per il triennio di riferimento prevede i seguenti **obiettivi di 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*, nel mese di luglio 2010 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. Con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti, è stata avviata una indagine sulla soddisfazione degli studenti per i servizi generali dell'Ateneo, con particolare riferimento all'adeguatezza degli spazi, ai servizi *on line* e informatici e, in generale, ai servizi amministrativi a loro rivolti. La prima analisi ha riguardato le immatricolazioni, gli esami, le lauree ecc., sia attraverso indagini qualitative che quantitative. In tale ambito la società ha prestato supporto all'Ufficio orientamento per l'elaborazione e analisi dei dati raccolti da Roma Tre nel corso dell'evento "Orientarsi a Roma Tre" realizzato nel mese di luglio 2011.

E' stata poi condotta un'indagine operativa per rilevare la soddisfazione degli studenti sui servizi amministrativi riguardanti la consegna dei diplomi svoltasi nel mese di settembre. A seguito della comunicazione dell'avvio dell'indagine è stato inviato ai laureati un questionario cui hanno risposto circa in 2.000.

E' stata quindi avviata un'indagine strategica qualitativa. Nel mese di novembre 2011 si sono svolti 4 *focus group* sui servizi, con studenti iscritti sia a corsi di laurea triennale sia a corsi di laurea magistrale moderati da una psicologa ricercatrice della società, sulla base di una traccia di discussione concordata con il personale della direzione amministrativa.

Nel mese di dicembre è stata condotta un'indagine strategica quantitativa sulla conoscenza ed utilizzo dei diversi servizi offerti da Roma Tre, sulla soddisfazione in ordine a comunicazioni/informazioni fornite da Roma Tre, sulla soddisfazione a riguardo della Segreteria studenti, dell'*helpdesk* informatico, del Centro ascolto psicologico, dell'Ufficio *stage* e tirocini, dell'Ufficio *job placement*, del Portale dello studente ecc. L'iniziativa è stata positivamente accolta e gli esiti hanno evidenziato un'elevata soddisfazione complessiva, in particolare per le Facoltà di Giurisprudenza ed Economia. I principali motivi di soddisfazione sono legati all'ambiente vivibile, al dinamismo e alla modernità delle strutture nonché alle dimensioni contenute. Tra i servizi maggiormente apprezzati si collocano il Portale dello studente ed i laboratori.

- **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.).

- **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; attivazione del 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.

- **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.
- **Sviluppo della fruibilità e dell'accesso alle risorse bibliografiche e documentali** con riferimento al Sistema Bibliotecario di Ateneo.

#### 4. Prima applicazione del sistema di valutazione della *performance*

*La sperimentazione avviata nel primo anno*

In coerenza con gli obiettivi individuati nel Piano della *Performance*, in questo primo anno sono state predisposte le **schede del Manuale di valutazione per i dirigenti e per il personale non dirigenziale con responsabilità**, per il 2011 limitatamente ai Capi Area, funzionari di categoria EP con la responsabilità di un'Area dell'Amministrazione.

Il personale di categoria EP che non ricopre l'incarico di Responsabile di Area, 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 P.O.D. nella prospettiva di estensione della sperimentazione a tutto il personale di categoria EP nel 2012.

Nel 2011 è stata, inoltre, avviata una **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. 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.

Per il primo semestre 2011 la valutazione, semplificata al massimo, è stata espressa nei termini Positivo/Negativo. Per il secondo semestre, previa informativa alle organizzazioni sindacali, è stata compilata 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. 521 dipendenti di categoria B–C–D e n. 32 unità di cat. EP, oltre al Direttore Amministrativo che valuta i 3 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 e definendo 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.

L'applicazione dell'art. 19 del D.lgs. 150 che implica l'inserimento del personale nelle 3 fasce di merito, preso atto dell'accordo di febbraio governo-sindacati e visto il d.lgs. n. 141/2011, slitterà ad epoca successiva all'approvazione del nuovo CCNL di categoria.

Si sta, inoltre, conducendo una sperimentazione su di un segmento dell'Amministrazione centrale (Area del Personale/Ufficio concorsi) attraverso l'applicazione del **sistema Cineca U Gov – Valutazione Prestazioni**. Il modulo consente di codificare un sistema di obiettivi e indicatori attraverso la definizione di profili di competenza e costituisce l'infrastruttura di supporto per la raccolta e l'analisi dei dati. All'esito della sperimentazione, in occasione del caricamento dei dati, sarà possibile completare la mappatura dei procedimenti avviata.

#### *La metodologia di misurazione della performance organizzativa*

Al fine di misurare e valutare la *performance* con riferimento alla struttura amministrativa di supporto al mandato istituzionale, è stato in primo luogo effettuato un *check-up* del sistema di programmazione, controllo e valutazione in uso nell'Ateneo (P.O.D.). Sulla base dell'analisi della documentazione e dei colloqui con i responsabili, è stato possibile comprendere a quale stadio della evoluzione dei sistemi di governo interno dell'Ateneo ci si trovi e di disporre degli elementi di base per definire una strategia di sviluppo organizzativo lungo le linee indicate dalla legislazione in vigore.

E' stato in secondo luogo predisposto il Piano triennale della *performance* 2011-2013 che comprende l'impostazione generale, l'identificazione delle principali dimensioni di analisi, nonché un ampio elenco di obiettivi in grado di misurare la *performance* dell'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".

Si è così giunti a delineare un modello che a regime consente di misurare:

- prestazioni di continuità, con riferimento alle attività che garantiscono la sostenibilità delle funzioni essenziali delle università; per il monitoraggio delle *performance* di tali prestazioni, a livello sperimentale per il 2011, sono state predisposte tabelle riportanti un campione di obiettivi e indicatori da parte di ciascuna struttura dell'ateneo, nell'attesa di ultimare il monitoraggio di tutte le attività complessivamente svolte;
- prestazioni di carattere strategico, con riferimento alle azioni che ciascuna struttura mette in atto per realizzare il proprio percorso strategico definito nel Piano degli obiettivi e per le quali dovranno essere fissati gli ambiti di miglioramento. Tale modello verrà utilizzato per la misurazione e valutazione della *performance* delle singole unità organizzative (Aree, Divisioni e Uffici) dell'Ateneo.

Il sistema descritto consente l'analisi degli scostamenti e delle relative cause, nonché la valutazione di elementi sintetici d'insieme riguardo all'andamento dell'amministrazione. Più in particolare, esso garantirà:

1. chiara definizione degli obiettivi;
2. presenza consistente di indicatori di outcome tra gli indicatori relativi ad obiettivi che hanno un impatto su stakeholders esterni;
3. specificazione, a regime, dei legami 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*).

Le attività di misurazione, valutazione e analisi degli scostamenti avranno, a regime, un'articolazione temporale semestrale per permettere eventuali azioni correttive. Dovranno inoltre prevedere un'articolazione spaziale basata 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.

Ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. n. 150/2009 l'Ateneo predisporrà entro il prossimo giugno 2012 la **Relazione sulla Performance** che evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati che sottoporrà alla validazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione.

## 5. Sintesi e conclusioni

A conclusione di questa prima Relazione sullo stato della valutazione, della trasparenza e dell'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 accademico 2010-11:

- Definizione del Sistema di misurazione e valutazione della *performance* (settembre 2010)
- Manuale operativo per il sistema di valutazione dei dirigenti dell'Ateneo e del personale non dirigenziale (dicembre 2010)
- Piano triennale della *performance* per il periodo 2011-13 (gennaio 2011)
- Predisposizione delle schede di valutazione e dei relativi indicatori per i dirigenti e per il personale non dirigenziale (marzo 2011)
- Sperimentazione dell'attività di valutazione sulle posizioni di responsabilità, su un campione di 537 unità amministrative su circa 800 di personale tecnico amministrativo e bibliotecario (nel corso del 2011)
- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (aprile 2011)
- Perfezionamento del Portale dello Studente (nel corso del 2011)
- Predisposizione e attuazione di indagini di *customer satisfaction* presso l'utenza studentesca (luglio 2011)
- Potenziamento dei servizi *on line* per gli studenti (nel corso del 2011).

Si è trattato, come è evidente, di un impegno notevole delle strutture amministrative dell'Ateneo e, per i compiti di sua competenza, dello stesso Nucleo di Valutazione. Alcune delle iniziative sopra richiamate hanno avuto carattere di prima sperimentazione e presentano quindi margini di miglioramento e di approfondimento.

Per il futuro, a livello di contesto interno si stima che entro il 2013 possano essere completati gli adempimenti istituzionali che sono stati avviati in applicazione della riforma ex lege 240/2010: vigenza dello Statuto d'Ateneo e dei conseguenti Regolamenti, ristrutturazione dei Dipartimenti, nuova *governance* di Ateneo, elezione degli organi di governo previsti dalla riforma, rinnovo dello stesso Nucleo di Valutazione.

Quanto al contesto esterno, 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 la tendenziale realizzazione di entrambe queste linee di assestamento renderà più agevole la futura attività di valutazione e ne consentirà un più celere consolidamento.