



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – parere del Nucleo di Valutazione ai sensi dell’art. 7, comma 1 del d.lgs. 150/2009 così come modificato dall’art. 5 del d.lgs. 74/2017

L’art. 7, comma 1 del d.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, modificato dall’art. 5 del d.lgs. 25 maggio 2017 n. 74, dispone che le amministrazioni pubbliche provvedano annualmente alla valutazione della performance organizzativa e individuale e che a tale fine adottino e aggiornino annualmente, previo parere vincolante dell’Organismo Indipendente di Valutazione, il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance - di seguito Sistema - rappresenta lo strumento metodologico, attraverso il quale si disciplinano le fasi di programmazione, monitoraggio, rendicontazione dei risultati e valutazione, che ogni amministrazione predispone prima dell’avvio del ciclo della performance, adeguandolo alle esigenze specifiche della propria organizzazione e modificandolo successivamente ove ritenuto necessario.

Presso l’Università di Parma l’intero ciclo di gestione della performance di cui all’art. 10 del d.lgs. 150/2009, viene coordinato dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità, nel seguito Commissione, alla quale sono attribuiti precisi compiti di organizzazione e conduzione delle attività per la stesura dei documenti istituzionali programmatici relativi a strategia e performance, anche per gli aspetti di integrazione con gli ambiti di gestione della prevenzione della corruzione e della trasparenza, introdotti dalla legge 6 novembre 2012, n. 190 e dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, le cui disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza sono stati rivisti e semplificati dal d.lgs. 25 maggio 2016, n. 97.

Fanno parte della Commissione, oltre ai vertici politici e gestionali dell’Ateneo, i Coordinatori del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo, per consentire, al Nucleo di Valutazione di essere costantemente informato e aggiornato e di apportare il proprio contributo, in coerenza con le competenze che all’Organismo Indipendente di Valutazione sono attribuite in particolare dagli artt. 7 e 14 del rinnovato d.lgs. n. 150/2009, al Presidio della Qualità di esercitare un costante monitoraggio per il mantenimento di un focus sulla qualità in ogni fase del processo. Rispetto alla precedente componente, l’attuale Commissione è stata integrata nella sua composizione anche da due Direttori di Dipartimento e due rappresentanti degli studenti. Sono invitati alle attività della Commissione anche i Consiglieri di Amministrazione, per una condivisione continua anche con i poteri politici e gestionali.

Nella stesura del presente parere il Nucleo di Valutazione prenderà in esame, in particolare, gli aspetti che nel nuovo Sistema sono stati introdotti al SMVP attualmente vigente, rispetto al quale il Nucleo già espresse parere vincolante ai sensi del già prima richiamato art. 7, comma 1 del d.lgs. n. 150/2009.

Rispetto al precedente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – anno 2018, il nuovo Sistema presenta alcune importanti novità, che in parte rispondono ad alcuni punti di



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

debolezza già evidenziati dalla stessa ANVUR nel documento di feedback del 2016 e richiamati anche dal Nucleo di Valutazione nella Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni¹, approvata il 13 luglio 2018.

Performance organizzativa

Un primo aspetto importante che il Nucleo di Valutazione evidenzia riguarda la diversa connotazione con la quale viene interpretata, nel nuovo Sistema, la Performance Organizzativa; citando l'allegato 3 (*Termini e concetti chiave del piano della performance*) della delibera CIVIT n. 112/2010², si ricorda che la **performance organizzativa** "esprime il risultato che un'intera organizzazione con le sue singole articolazioni consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza della soddisfazione dei bisogni dei cittadini". In tale definizione si identificano due diversi livelli rappresentativi della organizzazione, vista da un lato in modo unitario nel suo complesso, e dall'altro nelle articolazioni organizzative che la compongono e dalle quali più direttamente compete il raggiungimento degli obiettivi dell'azione amministrativa.

Nel Sistema – anno 2018, a pagina 13, si precisava che la performance organizzativa prevede la definizione e assegnazione di obiettivi a intere componenti dell'organizzazione, al fine di favorire la collaborazione trasversale tra strutture, e si affermava inoltre il proposito, da parte dell'Ateneo di Parma, di procedere nello sviluppo di un sistema nel quale si evidenzi il contributo che ciascuna Unità Organizzativa apporta per il conseguimento di un obiettivo di performance organizzativa trasversale. Secondo l'interpretazione del Nucleo di Valutazione, attraverso l'esplicitazione di obiettivi trasversali e di gruppo, la Performance Organizzativa risultava così intesa prevalentemente come performance di struttura o di più strutture, concorrenti in diversa misura al conseguimento di obiettivi comuni. In aggiunta occorre evidenziare che gli obiettivi di gruppo non sono più previsti nel nuovo Sistema, anche in considerazione di quanto dichiarato a pagina 6 del documento in esame, ove si precisa che lo strumento, introdotto per contribuire a soddisfare concretamente le esigenze derivanti da obiettivi che coinvolgono trasversalmente le strutture dell'Ateneo e competenze diverse, ha evidenziato qualche limite quando è stato utilizzato, dal momento che non è sempre emersa la sua principale caratteristica consistente nella trasversalità, a favore di progetti o obiettivi di area.

Nel nuovo Sistema, già nel capitolo 2, ove si mettono in evidenza i diversi livelli di integrazione del sistema stesso, che oltre alla integrazione tra performance amministrativa, anticorruzione e trasparenza, alla integrazione o coerenza tra ciclo della performance e ciclo del bilancio, oltre infine alla integrazione con i processi di Assicurazione della Qualità, riguardano anche la peculiare integrazione tra componente accademica e componente amministrativa, viene riconosciuta per il

¹ https://www.unipr.it/sites/default/files/albo_pretorio/allegati/16-07-2018/relazione_funzionamento_luglio_2018.pdf

²



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

2019 l'importanza della performance organizzativa di Ateneo, con l'introduzione di indicatori e target per la sua misurazione.

La nuova connotazione assegnata alla performance organizzativa viene esplicitata nel capitolo 3 del nuovo Sistema e in particolare al paragrafo 3.1, ove si precisa come essa comporti il coinvolgimento globale della struttura tecnica e amministrativa e della componente politico-gestionale e accademica, per il perseguimento delle politiche strategiche dell'Ateneo. Il Nucleo di Valutazione sottolinea l'importanza del monitoraggio continuo dello stato di attuazione di tali politiche strategiche e del livello di raggiungimento degli obiettivi che da esse discendono; a tale riguardo un importante progresso, già introdotto nel nuovo Piano Strategico – triennio 2019-2021, è rappresentato dalla introduzione di indicatori strategici e dei relativi target costantemente monitorati nel cruscotto direzionale.

Un ulteriore elemento che pone in evidenza una maggiore attenzione alla valutazione delle performance organizzative, intese sia nell'accezione di performance organizzativa di ogni singola struttura, sia nell'accezione più estesa di performance organizzativa dell'intera organizzazione, è rinvenibile nel capitolo del documento nel quale si descrivono strumenti e metodi per la misurazione. In tal modo il Nucleo rileva quanto la valutazione della performance organizzativa, da un lato scaturisca dalla valutazione puntuale del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi affidati alle strutture, da cui discende, nel complesso, una valutazione media di Ateneo rispetto all'efficienza dell'azione amministrativa, dall'altro, attraverso il monitoraggio continuo di indicatori e target, derivi dalla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi strategici e quindi da una valutazione complessiva di efficacia, alla quale concorrono sia, in parte, la stessa azione amministrativa, sia le azioni operate dalla componente accademica.

Il Nucleo di Valutazione si riserva di monitorare il processo e di valutare i risultati, laddove nel Sistema si prevede che i Direttori di Dipartimento, indirizzati dal Pro Rettore di riferimento per ogni Area Strategica, definiscano un piano dipartimentale attuativo degli obiettivi previsti dal Piano Strategico.

Obiettivi di funzionamento

Il Nucleo di Valutazione, nella parte introduttiva della già citata Relazione sul funzionamento complessivo del sistema, da pagina 7, aveva espresso alcune considerazioni riguardanti la natura degli obiettivi, con particolare riferimento agli obiettivi individuali, invitando ad una riflessione circa la necessità o l'opportunità di valutare se e in che modo ricondurre una valutazione dell'efficiente gestione delle attività amministrative ordinarie entro il quadro della valutazione della performance, accanto a quella più direttamente derivante dagli obiettivi strategici. Tali considerazioni, che giova qui richiamare, prendono spunto dalle prime delibere CIVIT, che dal 2010 fornirono le linee guida per la corretta interpretazione e attuazione dei principi espressi dalla norma e che tracciarono un percorso che oggi pare confermato dagli aggiornamenti introdotti dal recente d.lgs. n. 74/2017. In particolare la delibera CIVIT n. 112/2010, citata peraltro nello stesso Sistema, pare significativa quando in essa si precisa che “... fra gli obiettivi strategici da considerare all'interno dell'albero della



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

*performance va inserita anche la dimensione dell'efficienza ed efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo, pur non avendo necessariamente un legame diretto con le priorità politiche. Nell'attività ordinaria vengono inoltre ricompresi generalmente quei processi di lavoro che hanno come finalità il **funzionamento** dell'organizzazione ...".*

Questa premessa per evidenziare quanto espresso al paragrafo 3.2, dedicato alla performance organizzativa di struttura, ove si delineano quattro tipologie di obiettivi, che possono essere di **innovazione**, di **miglioramento**, di **consolidamento** e di **funzionamento** e che possono anche non essere strettamente legati a obiettivi strategici. Tale previsione di obiettivi non strettamente discendenti da obiettivi strategici e di obiettivi di funzionamento, opportunamente caratterizzati da specifici indicatori e target, viene considerata positivamente, in quanto sembra rispondere alla sollecitazione proposta dallo stesso Nucleo di Valutazione, anche se occorre rilevare che si renderebbe necessaria una più chiara esplicitazione del significato che l'Ateneo ha inteso attribuire a tali definizioni.

Direttore Generale

Un aspetto importante sul quale il Nucleo di Valutazione intende soffermarsi è rappresentato dalla definizione di un sistema di assegnazione e valutazione di obiettivi individuali anche per il Direttore Generale.

A tale riguardo è utile richiamare quanto l'ANVUR ha scritto nel già richiamato documento di feedback del 22 novembre 2016 quando, a pagina 9, facendo riferimento al Piano Integrato 2016, osserva che *"... per quanto riguarda il grado di copertura della pianificazione della performance organizzativa, si segnala la totale assenza di obiettivi specifici del Direttore Generale ..."*.

Sulla questione il Nucleo di Valutazione ha avuto occasione di esprimersi sia nella Relazione sul funzionamento complessivo del sistema, sia nella proposta di valutazione del Direttore Generale, che a chiusura di ogni ciclo della Performance il Nucleo stesso, nella sua qualità di Organismo Indipendente di Valutazione, è chiamato a redigere e comunicare al Rettore, quale Presidente del Consiglio di Amministrazione, ai sensi di quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera e) del d.lgs. 150/2009.

Nel capitolo 5 del nuovo Sistema, dedicato al processo di assegnazione degli obiettivi, e più precisamente al paragrafo 5.1, si precisa nuovamente che il Direttore Generale coordina l'insieme degli obiettivi dirigenziali e consegue i propri obiettivi in ragione del raggiungimento degli obiettivi da parte delle strutture apicali dell'Amministrazione Centrale e, si aggiunge, anche in ragione del raggiungimento dei propri obiettivi individuali, definiti entro gennaio di ogni anno dal Rettore, sentito il Consiglio di Amministrazione. La novità, che il Nucleo accoglie molto positivamente, è rappresentata da questo ulteriore elemento di valutazione, che si aggiunge alla valutazione prima legata esclusivamente all'esito del processo valutativo dell'azione amministrativa, guidata e coordinata dal Direttore Generale, per introdurre elementi più direttamente legati alla performance individuale dello stesso Direttore.



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

Ai fini della valutazione della misura di raggiungimento degli obiettivi da parte del Direttore Generale è effettuato il calcolo della valutazione media complessiva, ottenuta dalle strutture apicali dell'Amministrazione Centrale e la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuali dello stesso Direttore. Il Sistema definisce inoltre le misure entro cui la valutazione della performance del Direttore Generale è considerata positiva, ossia quando la valutazione media complessiva ottenuta dalle strutture apicali dell'Amministrazione Centrale è superiore o uguale alla soglia minima dell'80% e, parimenti, la valutazione della performance individuale, per ciascuno degli obiettivi individuali assegnati, porta a un giudizio positivo per raggiungimento degli obiettivi in misura superiore o uguale all'80%.

Coerenza con la programmazione economico-finanziaria

Una importante novità rispetto al passato, non strettamente dipendente dal Sistema, ma più propriamente derivante dal nuovo Piano Strategico 2019-2021, è rappresentato dalla integrazione e coerenza degli obiettivi strategici e operativi con la programmazione economico-finanziaria; più precisamente tale coerenza trova espressione nel Piano strategico ove sono esplicitate le risorse assegnate agli obiettivi e alle linee strategiche. Rispetto all'integrazione o, per meglio dire, alla coerenza tra la pianificazione strategica e la programmazione della performance con la programmazione economico-finanziaria, il Nucleo rileva un ulteriore sviluppo rispetto ai progressi già evidenziati nella Relazione sul funzionamento complessivo del sistema. In quest'ultimo documento, infatti, il Nucleo di Valutazione, nella parte relativa alle aree di miglioramento, aveva rilevato una maggiore integrazione dei processi di definizione del bilancio di previsione e della programmazione della performance, pur evidenziando tuttavia quanto il collegamento tra obiettivi e stanziamenti di bilancio per la loro sostenibilità fosse presente per un numero ancora limitato di obiettivi; a tale riguardo il Nucleo nuovamente invita ad una riflessione rispetto alla effettiva possibilità di definire, in modo sistematico e generale, tale tipo di collegamento. Nel nuovo Sistema si sottolinea come non necessariamente gli obiettivi definiti necessitino di un collegamento a risorse di budget, facendo riferimento, ad esempio, ad obiettivi strategici delle aree di intervento strategiche trasversali che, con obiettivi principalmente collegati all'efficienza e all'efficacia dell'azione amministrativa, del miglioramento dei servizi resi o di snellimento delle procedure, non sempre richiedono risorse specifiche in termini economico-finanziari.

A tale riguardo il Nucleo di Valutazione sottolinea molto positivamente il riferimento allo sviluppo della contabilità analitica, che potrà consentire una sempre più affinata misurazione dei costi "pieni", anche a livello di attività. Sotto questo aspetto il Nucleo di Valutazione richiama l'importanza dell'approccio utilizzato nel quadro del progetto Good Practice.

Molto importante il riferimento al processo di definizione del budget per obiettivo strategico e operativo, che vede una sempre maggiore integrazione tra le diverse fasi di costruzione del budget stesso, in coerenza con le linee strategiche dell'Ateneo, alla quale si accompagna l'implementazione e integrazione delle successive fasi di monitoraggio e valutazione dei risultati, che consenta di confrontare le azioni realizzate con le risorse utilizzate. In tale prospettiva il Nucleo di Valutazione esprime un giudizio positivo rispetto al percorso di definizione di un sistema di indicatori di risultato,



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

misurabili e collegati strettamente con il sistema degli obiettivi e dei relativi indicatori, al fine non solo di guidare la fase di definizione del fabbisogno economico, ma anche di consentire la valutazione del risultato.

Grado di differenziazione delle valutazioni

Una criticità del Sistema precedente, relativo al ciclo della performance 2017, che il Nucleo di Valutazione ha posto in evidenza nella Relazione sul funzionamento complessivo del sistema tra i punti di debolezza e le aree di miglioramento, è rappresentata dal ridotto e insufficiente grado di differenziazione delle valutazioni, sia per quelle relative al raggiungimento degli obiettivi, sia per quelle relative ai comportamenti. L'introduzione, già nel Sistema 2018, di modifiche sostanziali nelle schede di valutazione per la parte relativa ai comportamenti organizzativi, con una descrizione più articolata dei comportamenti descritti, dovrebbe determinare una valutazione degli stessi più precisa e una conseguente maggiore differenziazione; l'esito del processo di valutazione del ciclo della performance 2018 potrà confermare o meno tale aspettativa.

Il nuovo Sistema, al paragrafo 6.2 concernente "inserimento delle fasce e differenziazione della valutazione", introduce quattro fasce di valutazione, entro le quali ricondurre i giudizi di valutazione della performance individuale complessiva di tutto il personale tecnico-amministrativo e dirigenziale. Occorre precisare che tali quattro fasce differiscono non solo per il numero delle fasce e per i valori di soglia delle stesse, rispetto alle tre fasce che erano definite nel SMVP 2017; queste ultime erano fasce che determinavano il grado di raggiungimento di ciascun obiettivo, in funzione del quale il punteggio assegnato per un dato obiettivo poteva essere pari a zero, alla metà del peso o uguale al peso dell'obiettivo stesso. Nel nuovo Sistema le quattro fasce agiscono a valle del processo di valutazione circa il grado di raggiungimento degli obiettivi e consentono di ricondurre ad esse i giudizi e i relativi punteggi di valutazione della performance individuale complessiva di tutto il personale.

Il Nucleo osserva quanto la differenziazione debba esplicitarsi al momento della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, rispetto ai target fissati in fase di attribuzione degli stessi ed essere pertanto rinvenibile nella distribuzione dei punteggi conseguiti dal personale, in ordine alla valutazione della performance individuale, sia per la parte relativa agli obiettivi, che per quella relativa ai comportamenti organizzativi nelle rispettive quote. Ciò precisato il Nucleo di Valutazione sottolinea favorevolmente le motivazioni che hanno condotto all'introduzione di tali fasce, confermando a sua volta quanto una fisiologica e corretta differenziazione delle valutazioni rappresenti, prima ancora che un obbligo sancito dalla norma di riferimento, una condizione di reale efficacia del sistema di misurazione e valutazione della performance.

Il Nucleo di Valutazione ritiene altresì che un limite alla differenziazione delle valutazioni possa essere determinato, da un lato dalla difficoltà di definire obiettivi associati a target che possano essere misurabili con un sufficiente grado di oggettività, dall'altro dagli effetti che l'esito della valutazione produce sull'erogazione del salario accessorio di risultato e degli altri eventuali incentivi di carattere economico, a beneficio del personale tecnico-amministrativo. A tale riguardo il Nucleo



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

osserva la necessità di individuare il giusto equilibrio tra l'esigenza di pervenire ad una sempre più efficiente ed efficace misurazione e valutazione della performance, al fine di indurre un processo virtuoso di miglioramento continuo dei processi e dell'azione amministrativa, e l'esigenza, anche in ossequio alla normativa di riferimento, di individuare meccanismi che consentano di fare emergere le migliori pratiche e i migliori comportamenti anche a livello individuale.

Rispetto alla performance individuale viene introdotto un aggiornamento, descritto nel paragrafo 4.2 alle pagine 18 e 19, alla parte concernente il giudizio motivato di "eccellenza" attribuibile dai responsabili di struttura apicale, anche su proposta dei responsabili di Unità Organizzativa per il personale afferente alla medesima struttura; in particolare l'aggiornamento riguarda l'estensione del provvedimento valutativo anche al personale inquadrato nella categoria Ep, escluso dal precedente SMVP. Tale previsione pare coerente con quanto dettato dall'art. 20 del CCNL del comparto istruzione e ricerca, al quale si rimanda.

Il Nucleo di Valutazione ritiene che la previsione del giudizio di eccellenza riguardo alla performance individuale, possa consentire, se correttamente applicato, di conseguire il duplice risultato di stimolare tra il personale comportamenti virtuosi, orientati al miglioramento delle modalità di svolgimento delle attività, alla risoluzione di problemi, alla soddisfazione degli utenti o al risparmio economico - per fare solo alcuni esempi - e di indurre nel sistema un ulteriore elemento di differenziazione. Il Nucleo di Valutazione, confermando l'apprezzamento per la previsione di tale ulteriore modalità di valutazione della performance individuale, per altro stimolata dal citato art. 20 del CCNL, invita a perfezionare ulteriormente lo strumento dal punto di vista dei criteri e delle modalità. A tale proposito è utile richiamare quanto previsto dal Piano Strategico 2019-2021, e più in particolare nell'allegata tabella 33, ove è esposto un obiettivo operativo (AMM3.1.1) concernente il potenziamento del sistema di mappatura delle competenze, finalizzato alla definizione dei profili professionali presenti in Ateneo e loro valorizzazione.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Un aspetto importante, che viene confermato nel nuovo Sistema, è rappresentato dall'impegno con il quale l'Ateneo ha avviato un percorso di maggiore strutturazione del processo di coordinamento delle attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, già attivate in Ateneo negli scorsi anni, anche individuando ulteriori iniziative, così da poter rilevare gli ambiti di intervento per accrescere il grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni in merito ai servizi resi, col fine di rendere l'azione amministrativa più efficiente ed efficace, rispetto agli outcome prodotti. Tali iniziative, ricordiamo, si collocano nel quadro normativo delineato dall'art. 7 del d.lgs. 150/2009, il quale stabilisce che i cittadini e gli utenti esterni ed interni partecipino al processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo le indicazioni degli artt. 8 e 19-bis dello stesso decreto, nel quale il ruolo del Nucleo di Valutazione/OIV è sempre più determinate. A questo proposito nella Relazione sul funzionamento complessivo del sistema, approvato nello scorso mese di luglio, il Nucleo di Valutazione ha segnalato, tra i punti di forza del sistema stesso, l'avvio di un processo finalizzato allo sviluppo integrato delle attività di ascolto degli stakeholder. Tuttavia nella stessa relazione il Nucleo ha rilevato un limite del processo di rilevazione



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

della *customer satisfaction*, ancora troppo orientato all'adempimento di quanto prescritto dal d.lgs. n. 74/2017, più che strutturalmente inserito in un processo più articolato di definizione dei servizi e dei relativi standard di qualità, di acquisizione della valutazione di tali servizi da parte degli utenti e della conseguente definizione di azioni di miglioramento.

Nel nuovo Sistema, al paragrafo 2.2, si precisa che, allo stato attuale, i risultati delle indagini possano e debbano fornire un rilevante contributo all'attività programmatoria, a seguito di una attenta valutazione dei risultati delle indagini condotte nel 2018 e si conferma inoltre l'indirizzo di perseguire l'obiettivo di concretizzare, in un prossimo futuro, il legame fra risultati delle indagini e performance organizzativa. Un primo significativo sviluppo è rappresentato dalla definizione, nel Piano Strategico 2019-2021, di indicatori di risultato, collegati alle percentuali di gradimento sui risultati delle indagini di customer satisfaction, al fine di migliorare i processi amministrativi, individuati nella pianificazione strategica, all'interno delle aree strategiche trasversali. Il Nucleo di Valutazione invita pertanto a proseguire nella direzione intrapresa, lungo il percorso disegnata anche dall'art. 19 bis del d.lgs. n.150/2009, ove si indirizzano le amministrazioni ad adottare sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione rispetto ad attività e servizi, da porre in relazione oltre che alla performance organizzativa dell'Ateneo, anche più in generale alla performance organizzativa delle strutture. In tale prospettiva il Nucleo di Valutazione condivide tuttavia la perplessità, espressa nel nuovo Sistema, che discende da una reale problematicità del passaggio attraverso il quale il risultato dell'indagine di customer satisfaction, rilevata per un servizio, possa essere calato sui centri di responsabilità.

Infine il Nucleo di Valutazione rileva positivamente la descrizione, nel paragrafo 6.1, degli strumenti e dei metodi per la misurazione e la valutazione; in particolare vengono adeguatamente descritte le fasi della pianificazione e programmazione, del monitoraggio continuo e intermedio, della misurazione e valutazione finale a conclusione del ciclo della performance. L'illustrazione del metodo di calcolo della valutazione complessiva di struttura organizzativa apicale appare chiara.

Per tutto quanto sopra espresso il Nucleo di Valutazione, ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 1 del d.lgs. 150/2009, così come modificato dall'art. 5 del d.lgs. 74/2017, unanimemente esprime

parere favorevole

al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – anno 2019 e relativi allegati, nella versione licenziata in data 22 novembre 2018 dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità e tramessa alla Coordinatrice, in pari data con messaggio di posta elettronica, dalla Responsabile Unità Organizzativa Programmazione Organi e Affari istituzionali.

Parma, 26 novembre 2018

La Coordinatrice del Nucleo di Valutazione

f.to Prof.ssa Lucia Alessandrini