



Parma, 21 giugno 2021

Documento di validazione della Relazione sulla Performance anno 2020

Premessa e riferimenti normativi

In questa premessa vengono richiamati brevemente i principali riferimenti normativi che disciplinano il ciclo della performance, con particolare riguardo alla Relazione sulla Performance e la sua validazione da parte del Nucleo di Valutazione; rispetto al ciclo 2019 non sono intervenuti aggiornamenti normativi significativi e pertanto tale premessa non si presenta dissimile da quella esposta nella introduzione del documento di validazione della relazione sulla performance 2019.

Il Piano della Performance e la Relazione sulla Performance sono disciplinati dall'art. 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e sue successive modifiche e integrazioni; in particolare il comma 1 lettera b) precisa che, al fine di assicurare la qualità, comprensibilità e 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, ai sensi dell'articolo 14, dall'Organismo Indipendente di Valutazione. Tale Relazione annuale 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. Inoltre l'art. 4, comma 2, lettera f) dello stesso decreto, tra le fasi del ciclo della performance e a sua conclusione, prevede la rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Le funzioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione sono definite all'art. 14 ove in particolare, al comma 4, lettera c), si precisa che l'Organismo Indipendente di Valutazione valida la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10, a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione. Inoltre il comma 6 dello stesso articolo precisa che la validazione della Relazione sulla performance, con la quale si formalizza la chiusura del ciclo per l'anno precedente, è condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti per premiare il merito di cui al Titolo III dello stesso decreto legislativo.

Le funzioni proprie dell'Organismo Indipendente di Valutazione relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance

organizzativa e individuale, sono attribuite ai Nuclei di Valutazione dall'art.2, comma 1, lettera r) della Legge n. 240 del 30 dicembre 2010.

Alcune sostanziali modifiche e integrazioni al decreto legislativo n. 150/2009 sono state introdotte dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74; in particolare l'art.13, comma 12 del novellato decreto legislativo stabilisce che il sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti di ricerca è svolto dall'Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca (ANVUR) nel rispetto dello stesso decreto.

Come precisato dalla stessa ANVUR, l'art. 60 comma 2 del decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, in seguito convertito dalla legge n. 98/2013, già prevedeva che le competenze relative al sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti pubblici di ricerca vigilati dal MIUR (ora MUR), già poste in capo alla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) dall'art. 13 del d.lgs. n. 150/2009, fossero trasferite all'ANVUR.

Il decreto legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito dalla legge 30 ottobre 2013, n. 125, ha mutato l'interlocutore dell'ANVUR (art. 5 comma 3) precisando, ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190, che la Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, operi quale Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni (A.N.A.C.).

Successivamente il decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, ha trasferito al Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) le competenze in materia di misurazione e valutazione della performance (art. 19 comma 9) di cui era titolare l'ANAC, che rimane quindi titolare del ruolo di indirizzo in tema di trasparenza e anticorruzione. Infine il Decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2016, n. 105, contenente il Regolamento di disciplina delle funzioni del DFP in materia di performance, introduce la Rete nazionale per la valutazione delle amministrazioni pubbliche (art. 7) e ribadisce la funzione dell'ANVUR per il comparto università e ricerca (art. 3, comma 5), poi sancita definitivamente con il citato d.lgs. n 74/2017.

L'aggiornamento normativo introdotto dal d.lgs. n. 74/2017 ha modificato sensibilmente anche l'art. 14 del d.lgs. n. 150/2009 e nello specifico il comma 4 lettera c), ove si precisa, come sopra richiamato, che l'Organismo Indipendente di Valutazione *“valida la Relazione sulla Performance (...) a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione”*. Inoltre si introduce all'art. 14 un comma 4-bis nel quale si dispone che *“gli OIV procedono alla validazione della Relazione sulla performance, tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali per le attività e i servizi rivolti, nonché, ove presenti, dei risultati prodotti dalle indagini svolte dalle agenzie esterne di valutazione e dalle analisi condotte dai soggetti appartenenti alla rete nazionale per la valutazione delle amministrazioni pubbliche e dei dati e delle elaborazioni forniti dall'amministrazione, secondo le modalità indicate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”*.

Viste le richiamate competenze dell'ANVUR, un ulteriore riferimento è costituito dalla Linee Guida 2019¹ per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione, nelle quali, secondo quanto previsto

¹ http://www.anvur.it/wp-content/uploads/2019/04/LG_Rel_NdV_2019-2.pdf

dall'art. 10 comma 1 lettera b) del modificato d.lgs. n. 150/2009, si precisa che con il d.lgs. 74/2017 è stata armonizzata nell'unica scadenza del 30 giugno la pubblicazione della Relazione sulla Performance e la sua validazione da parte dell'OIV, nella quale possono essere esposte direttamente o essere opportunamente allegate le argomentazioni a supporto della scelta adottata dal Nucleo di Valutazione in merito alla validazione.

Indicazioni operative CiVIT - Soprattutto nella fase di prima applicazione di quanto disposto dal d.lgs. n. 150/2009, ma anche nel recente passato, soprattutto in assenza di più precise e dettagliate indicazioni interpretative e operative della norma di riferimento, un importante riferimento è stato rappresentato dalle delibere CiVIT, e in particolare dalle seguenti:

- n. 4/2012 concernente le "Linee guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a, del d.lgs. n. 150 del 2009);
- n. 5/2012 concernente le "Linee guida ai sensi dell'art. 13, comma 6, lettera b) del d.lgs. n. 150/2009 relative alla struttura e alla modalità di redazione della Relazione, di cui all'art. 10, comma 1, lettera b), dello stesso decreto.
- n. 6/2012 concernente "Linee guida per la validazione da parte degli OIV della Relazione sulla performance (art. 14, comma 4, lettera c, del d.lgs. n. 150/2009).

Linee Guida DFP - A tali indicazioni operative hanno fatto seguito importanti documenti di indirizzo del Dipartimento della Funzione Pubblica, che rappresentano oggi, insieme alle Linee Guida dell'ANVUR, il principale riferimento; in particolare:

- il Piano della performance (n. 1, giugno 2017)
- il Sistema di Misurazione e Valutazione (n. 2, dicembre 2017)
- le Linee Guida n. 3 del 29 novembre 2018, che forniscono indicazioni in merito alle modalità di redazione della relazione annuale sulla performance e alle modalità di validazione da parte degli Organismi Indipendenti di valutazione
- Linee guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche (n. 4, novembre 2019)

Per la redazione del presente documento di validazione, faremo riferimento più precisamente alle Linee Guida n. 3 del 29 novembre 2018, pur ricordando che le stesse si rivolgono più specificatamente ai ministeri, in ragione delle specifiche caratteristiche che il ciclo della *performance* assume in tali organizzazioni.

Nel contesto normativo sopra delineato, tenuto conto anche degli ulteriori indirizzi sopra richiamati, per le università assumono comunque una particolare rilevanza le già richiamate Linee Guida dell'ANVUR del 2019, le quali sottolineano inoltre che gli esiti della valutazione della performance prodotta dalla componente tecnico-amministrativa vanno considerati contestualmente ai risultati più generali conseguiti dall'Ateneo nel suo complesso, ai quali concorrono in diversa misura sia la componente accademica sia la componente amministrativa. Inoltre le Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane (luglio 2015)², a pagina 27 ove si riassumono i criteri di valutazione della Relazione della performance, precisano che la validazione della Relazione sulla Performance da parte del Nucleo di Valutazione costituisce una valutazione di primo livello sulla qualità del documento redatto dall'Amministrazione e sulla significatività dei contenuti presentati, mentre l'ANVUR intende la Relazione come l'esito conclusivo di un processo

² <https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2015/07/Linee%20Guida%20Atenei.pdf>

di autovalutazione dell'Ateneo sull'andamento complessivo del proprio ciclo della performance ed esercita su di essa una valutazione di secondo livello nella quale osserva:

- la completezza dell'analisi autovalutativa rispetto ai contenuti del Piano Integrato;
- il grado di utilizzo di indicatori quantitativi a supporto dell'analisi;
- l'evidenza di modulazioni o aggiustamenti in itinere e della presenza di rendicontazione;
- il grado di approfondimento degli aspetti critici emersi;
- la presenza di ipotesi indirizzate al miglioramento da recepire nel successivo Piano Integrato.

In sintesi si può concludere che la Relazione sulla Performance rappresenta uno strumento che da un lato è orientato al miglioramento gestionale, in quanto consente di riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati raggiunti nell'anno precedente, migliorando progressivamente il funzionamento complessivo del ciclo della performance, mentre dall'altro è orientato all'accountability, con la finalità di rendicontare in modo trasparente a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati raggiunti e gli eventuali scostamenti e le relative cause, rispetto agli obiettivi programmati. Pertanto nei contenuti della Relazione, per le finalità sopra esposte, vanno espressi una sintesi dei principali risultati conseguiti in relazione agli obiettivi, una analisi del contesto e delle risorse, gli esiti del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e della performance individuale e precisate le modalità con cui si è svolto tale processo, coerente con quanto disciplinato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

La validazione della Relazione concentra l'analisi dell'OIV e del Nucleo di Valutazione sul processo di misurazione e di valutazione svolto dall'amministrazione, attraverso il quale sono stati rendicontati i risultati organizzativi e individuali, e non può pertanto essere considerata una puntuale certificazione della veridicità dei dati concernenti i singoli risultati ottenuti dalla stessa amministrazione. Secondo l'interpretazione del Nucleo di Valutazione, confermando l'impostazione già seguita negli anni passati, il significato giuridico della "validazione" sta a indicare una verifica che vada ad assicurare la correttezza metodologica e la coerenza con quanto espresso nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Tuttavia, sebbene non espressamente richiesto dalla norma, l'ANVUR, come già prima richiamato, invita i Nuclei di Valutazione ad inserire nella relazione annuale di cui agli articoli 12 e 14 del d.lgs. n. 19/2012 le argomentazioni sulla base delle quali hanno provveduto a redigere i documenti di validazione, al fine di fornire un utile contributo per il miglioramento continuo del sistema di gestione della performance, anche in relazione ai contenuti più articolati che dovranno essere esposti dagli stessi Nuclei di Valutazione nella Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettere a) e g) del d.lgs. n. 150/2009.

Come detto, per questa validazione il Nucleo di Valutazione ha inteso adottare gli indirizzi espressi dal DFP nelle [Linee Guida n. 3](#) (novembre 2018) prima richiamate e precisati, in particolare, al capitolo 4 da pagina 14 dello stesso documento. Sulla base di tali indirizzi il DFP sottolinea anch'esso che la validazione della Relazione deve essere intesa come "validazione" del processo di misurazione e valutazione svolto dall'amministrazione, attraverso il quale sono stati rendicontati i risultati organizzativi ed individuali riportati nella Relazione. Questo in coerenza con il ruolo dell'OIV quale organismo che assicura, lungo tutto il ciclo della performance, la correttezza e coerenza dal punto di vista metodologico dell'operato dell'amministrazione; pertanto si conferma che la validazione non può essere considerata una "certificazione" puntuale della veridicità dei dati concernenti i singoli risultati ottenuti dall'amministrazione medesima. Sulla base delle indicazioni operative delle Linee Guida la validazione viene effettuata dal Nucleo di Valutazione sulla base dei seguenti criteri:

- a. coerenza fra contenuti della Relazione e contenuti del Piano della performance relativo all'anno di riferimento;
- b. coerenza fra la valutazione della performance organizzativa complessiva (cfr. paragrafo 2.3.3) effettuata dall'OIV e le valutazioni degli obiettivi di performance organizzativa riportate dall'amministrazione nella Relazione;
- c. presenza nella Relazione dei risultati relativi a tutti gli obiettivi (sia di performance organizzativa che individuale) inseriti nel Piano;
- d. verifica che nella misurazione e valutazione delle performance si sia tenuto conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza;
- e. verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto per gli indicatori;
- f. affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della relazione (con preferenza per fonti esterne certificate o fonti interne non autodichiarate, prime tra tutte il controllo di gestione);
- g. effettiva evidenziazione, per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori, degli eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti, con indicazione della relativa motivazione;
- h. adeguatezza del processo di misurazione e valutazione dei risultati descritto nella Relazione anche con riferimento agli obiettivi non inseriti nel Piano;
- i. conformità della Relazione alle disposizioni normative vigenti e alle linee guida del DFP;
- j. sinteticità della Relazione (lunghezza complessiva, utilizzo di schemi e tabelle, ecc.);
- k. chiarezza e comprensibilità della Relazione (linguaggio, utilizzo di rappresentazioni grafiche, presenza indice, pochi rinvii ad altri documenti o a riferimenti normativi, ecc.).

Nel seguito del documento di attestazione il Nucleo di Valutazione esamina la [Relazione sulla Performance 2020](#), approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 230 del 26 maggio 2021, e riporta le evidenze relative a ciascuno degli elementi sopra elencati.

Pandemia e lavoro agile - Prima di procedere più dettagliatamente con l'esame dei criteri sopra elencati il Nucleo di Valutazione si sofferma su alcuni aspetti più generali della Relazione; un primo aspetto, al quale si fa riferimento nella premessa, riguarda l'evento pandemico da COVID-19, che ha interessato tutto l'anno 2020, condizionando sensibilmente il contesto operativo, decisamente variato rispetto al precedente anno, con un massiccio ricorso, per lo svolgimento delle attività istituzionali e di supporto tecnico-amministrativo, alla modalità di lavoro agile, pur in assenza di un preciso strumento di pianificazione, quale il "Piano organizzativo del lavoro agile" (POLA) di cui all'art. 263 del decreto-legge n. 34 del 2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 77 del 2020. Nel paragrafo 6.2 della Relazione, da pagina 121, si precisa come, nel corso dell'anno 2020, conformemente alle misure dettate dal Governo per il contenimento e la gestione della pandemia, l'Ateneo ha applicato in via straordinaria la modalità del Lavoro Agile alla quasi totalità del personale Tecnico Amministrativo. In particolare si riferisce brevemente del monitoraggio in merito all'andamento complessivo delle attività, che ha visto l'erogazione di un questionario, destinato ai Responsabili diretti e/o apicali di Struttura dell'Ateneo, finalizzato a rilevare un giudizio complessivo sull'attività svolta in modalità di Lavoro Agile, i ritardi eventualmente riscontrati nella gestione della prestazione lavorativa con riferimento agli obiettivi, l'adeguatezza delle postazioni virtuali e delle infrastrutture informatiche e a rilevare prospettive di nuove opportunità legate al Lavoro Agile e criticità.

Secondo le indicazioni espresse dal Dipartimento della Funzione Pubblica nelle Linee Guida n. 3/2018, sono individuati alcuni contenuti minimi che devono opportunamente trovare spazio nell'articolazione della Relazione; in particolare tali contenuti minimi prevedono una descrizione

sintetica dei principali risultati raggiunti, una breve analisi del contesto e delle risorse (assicurando, per quanto riguarda le risorse finanziarie, la coerenza con le informazioni contenute nel Piano e nella Nota integrativa al Bilancio consuntivo), la misurazione e valutazione della performance organizzativa e della performance individuale.

Nella Relazione l'analisi del contesto si presenta molto articolata; ad essa è dedicato il capitolo 1 nel quale si propone di fornire al lettore informazioni rilevanti di contesto utili per l'interpretazione dei risultati raggiunti, attraverso l'elencazione di dati relativi al personale coinvolto, alle risorse finanziarie assegnate, ai servizi resi e al numero di utenti serviti. Il capitolo 2 è invece dedicato alla rappresentazione dei risultati complessivi di performance di Ateneo, coerenti con gli indirizzi strategici contenuti nel Piano Strategico 2020-2022.

Nel seguito del presente documento di Validazione il Nucleo di Valutazione prende in esame ciascuno dei criteri definiti dalle Linee Guida del D.F.P.

a. coerenza fra contenuti della Relazione e contenuti del Piano della performance relativo all'anno di riferimento

La coerenza fra i contenuti della Relazione e i contenuti del Piano integrato della performance fa riferimento principalmente alla definizione degli obiettivi strategici e al loro collegamento con gli obiettivi operativi ad essi collegati, oltre che alla definizione di ulteriori obiettivi non direttamente collegati a obiettivi strategici. Nell'[allegato 1](#) del [Piano integrato – anno 2020](#) sono descritti tutti gli obiettivi operativi discendenti dagli obiettivi strategici negli ambiti della Didattica (D), Ricerca (R), Terza Missione (TM), Internazionalizzazione (INT). A questi si aggiungono obiettivi operativi associati a obiettivi strategici in aree di intervento trasversali (AMM1-9), obiettivi strategici di Assicurazione della Qualità (AQ1), obiettivi nell'ambito della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPTC1), obiettivi nell'ambito delle strategie operative e innovazione per la sostenibilità (SO1). Infine, a tali obiettivi operativi associati a obiettivi di livello strategico si aggiungono obiettivi operativi non direttamente correlati a obiettivi strategici, delineati come obiettivi di Funzionamento (FUNZ).

L'articolazione degli obiettivi sopra descritta trova riscontro puntuale nella Relazione e in particolare nell'[allegato 3](#), ove si espongono i risultati degli obiettivi operativi dell'amministrazione centrale, dei Dipartimenti e dei Centri per l'anno 2020; per ciascun obiettivo è descritto il codice identificativo, la sua articolazione rispetto agli obiettivi strategici, coerentemente a quanto previsto in fase di definizione e assegnazione degli obiettivi stessi, la descrizione dell'obiettivo, l'eventuale rimodulazione intervenuta in corso di esercizio, l'indicatore e il relativo target, la fonte del dato e infine il risultato raggiunto, sia a conclusione del ciclo al 31 dicembre, sia nella fase del monitoraggio intermedio al 30 giugno. Un altro dato importante esposto è rappresentato dalla indicazione delle unità organizzative impegnate per il raggiungimento degli obiettivi e con l'indicazione, per ciascuno degli obiettivi di natura trasversale, del relativo effort, ossia della quota di responsabilità o di partecipazione all'obiettivo stesso, considerato in ogni caso nella sua integrità.

b. coerenza fra la valutazione della performance organizzativa complessiva (cfr. paragrafo 2.3.3) effettuata dall'OIV e le valutazioni degli obiettivi di performance organizzativa riportate dall'amministrazione nella Relazione

Nel citato paragrafo 2.3.3 delle Linee Guida n.3/2018 si richiama l'articolo 7, comma 2, lett. a) del d.lgs. 150/2009, il quale stabilisce che all'Organismo indipendente di valutazione *“compete la misurazione e valutazione della performance organizzativa di ciascuna struttura amministrativa nel*

suo complesso". Il Nucleo di Valutazione non ha provveduto a una propria misurazione e valutazione della performance organizzativa della struttura amministrativa nel suo complesso, ma si avvale delle misurazioni, in termini di indicatori e target, che nella Relazione sono espressi in merito al raggiungimento degli obiettivi sia a livello delle strutture organizzative, ivi comprese quelle decentrate, sia a livello complessivo di Ateneo. Occorre evidenziare un aspetto importante che riguarda la coerenza della misurazione e valutazione del livello di raggiungimento degli obiettivi organizzativi e degli obiettivi strategici dai quali i primi discendono a cascata. Tale coerenza non esclude che, a fronte di obiettivi operativi pienamente raggiunti, un obiettivo strategico ad essi collegato possa risultare non pienamente raggiunto rispetto al target fissato. Sotto questo profilo occorre richiamare la relazione che intercorre tra il livello strategico e il livello operativo e tra valutazioni di impatto e valutazioni di efficienza e di efficacia.

Rilevazioni di efficacia - Un accenno particolare viene qui fatto agli esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi adottati di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti; nella Relazione il capitolo 2.8 e più precisamente il paragrafo 2.8.1, è dedicato alla correlazione tra efficacia ed efficienza dei servizi amministrativi, con un focus sul miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza, che viene perseguito dall'Ateneo mediante l'ottimizzazione, la semplificazione e la digitalizzazione dei processi organizzativi, nonché dei servizi offerti all'utenza. Nel processo di miglioramento una particolare attenzione va riservata ai processi di rilevazione della "*customer satisfaction*" ai quali si fa un frequente accenno nella Relazione, soprattutto con riferimento alle rilevazioni che sono svolte nell'ambito del progetto Good Practice.

Il Nucleo di Valutazione già dal 2017 aveva richiamato l'attenzione sulla necessità di **raggiungere una maggiore aderenza a quanto stabilito dalla normativa e in particolare dall'art. 5 del d.lgs. 74/2017** che ha modificato l'art. 7 del d.lgs. 150/2009, nel quale si 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 del d.lgs. 150/2009. Nella Relazione (par. 2.8.1) l'importanza di un sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi viene confermata dalla definizione, nel Piano Strategico di Ateneo 2020-2022, di una specifica azione strategica (AMM2.2 Strutturazione e sviluppo del processo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna relativamente ai servizi erogati), finalizzata anche all'avvio di nuove iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, oltre che a una strutturazione del processo con l'individuazione delle strutture deputate alla valutazione dei risultati conseguiti e all'individuazione di azioni migliorative. Nella Relazione si evidenzia che, ai fini della verifica del raggiungimento di alcuni degli obiettivi strategici legati alle Aree di intervento Strategiche trasversali, sono utilizzati i risultati delle indagini di *customer satisfaction* erogate nell'ambito del Progetto Good Practice, relativi a specifici servizi. Nella Relazione, nella parte conclusiva dedicata a punti di forza e di debolezza, tra questi ultimi viene compresa la **manca di un sistema organico e centralizzato di customer satisfaction** e, si potrebbe aggiungere, **adeguatamente correlato a una carta dei servizi**. Pertanto, pur in presenza di un consolidato sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti, che tuttavia si presenta organicamente strutturato prevalentemente con riferimento a quanto previsto nel contesto del progetto Good Practice, tuttavia **rimangono aperti alcuni temi da sviluppare ulteriormente: maggiore strutturazione del processo, fruibilità dei dati, maggiore coordinamento e organizzazione delle rilevazioni occasionali generate da esigenze specifiche**.

Oltre a tali temi il Nucleo di Valutazione, pur osservando favorevolmente l'adozione di indicatori di impatto relativi a obiettivi di natura strategica, ritiene sia ancora **non sufficientemente chiaro se e come i processi di rilevazione della soddisfazione degli utenti possano incidere nelle diverse fasi**

di pianificazione degli obiettivi, di misurazione e valutazione dei risultati e come siano individuati indicatori di impatto, per la misurazione degli outcome. Su tale questione, come per altro già fatto lo scorso anno, il Nucleo solleva ancora qualche dubbio rispetto alla **non chiara definizione dell'oggetto di tali processi di rilevazione**; la mancanza di una chiara e articolata carta dei servizi, corredata dalla definizione di standard di qualità, limita al momento le indagini di soddisfazione a quelle esercitate, in termini di efficacia, nel quadro del progetto Good Practice, delle quali, in ogni caso, il Nucleo evidenzia l'importanza anche ai fini del confronto assai utile con altri Atenei italiani.

Un ulteriore e importante riferimento su tale questione è espresso nelle Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica del 28 novembre 2019, "Il processo di valutazione partecipativa". Tali linee guida suggeriscono il superamento di alcuni limiti che caratterizzano ancora i processi adottati al fine di coinvolgere gli utenti nella valutazione della qualità dei servizi, proponendo un significativo cambio di paradigma, teso a favorire una maggiore centralità dello stakeholder, che si traduce nel suo coinvolgimento già anche dalla fase di progettazione e programmazione.

c. presenza nella Relazione dei risultati relativi a tutti gli obiettivi (sia di performance organizzativa che individuale) inseriti nel Piano

Nella Relazione il capitolo 2 (I risultati complessivi di performance dell'Ateneo) raccoglie i risultati descritti a livello strategico per ciascuno degli ambiti concernenti la Didattica, la Ricerca e l'Internazionalizzazione, la Terza Missione, la Sostenibilità e gli altri ambiti di natura trasversale; sono inoltre rappresentati i risultati conseguiti dall'Ateneo nell'ambito del posizionamento nei ranking nazionali e internazionali, i risultati nella gestione economico-finanziaria e in termini di efficienza ed efficacia dei servizi amministrativi. Questo primo livello si configura come livello di valutazione della performance organizzativa di Ateneo, non strettamente legata alla sola azione amministrativa, in quanto più direttamente associata agli obiettivi strategici, ma che nel Piano integrato della performance trova la sua espressione in termini operativi.

I risultati relativi a tutti gli obiettivi, sia di performance organizzativa che individuale, sono rispettivamente dettagliati nel capitolo 3 (I risultati della performance di struttura) e nel capitolo 4 (I risultati della performance individuale). Nell'allegato 3 (Risultati Obiettivi operativi – anno 2020) sono riepilogati i risultati della Performance di struttura ottenuti nell'arco dell'anno 2020; sono esplicitate le azioni strategiche, gli obiettivi operativi ad esse collegati, le rimodulazioni degli obiettivi operativi, le strutture coinvolte, il valore percentuale ottenuto nel monitoraggio semestrale e il valore percentuale ottenuto nella misurazione finale, nonché le fonti dei dati.

Una prima osservazione concerne la connotazione dei diversi livelli di performance, così come sono identificati nella Relazione; in particolare, laddove si delinea la performance di struttura, nel capitolo 3, si precisa che "la performance complessiva di Ateneo è influenzata principalmente dalla Performance organizzativa di Ateneo, che dipende anche dalla performance delle strutture organizzative che la compongono. La performance organizzativa delle strutture viene, infatti, progettata a partire dal Piano Strategico di Ateneo, ove vengono definiti gli obiettivi operativi per ciascun Ambito e per ciascuna Area di intervento strategica trasversale, in una logica di integrazione e condivisione degli obiettivi, finalizzata anche ad aumentare le sinergie fra le varie strutture. Gli obiettivi operativi individuati nel Piano Strategico vengono poi approvati nel Piano Integrato quali obiettivi di struttura, in modo tale che tra gli stessi ci sia diretta corrispondenza". In tale articolazione viene confermata in primo luogo la visione integrata della performance di Ateneo, che vede anche il coinvolgimento importante della componente accademica, alla quale contribuisce la performance

organizzativa dell'azione amministrativa; questa trova la sua declinazione negli obiettivi operativi, che, sempre a livello organizzativo, interessano a cascata il vertice amministrativo, le strutture apicali e le unità organizzative, e infine negli obiettivi individuali. Tale articolazione, disegnata nel Piano Integrato e ripresa nella Relazione sulla Performance, appare coerente con quanto disposto a livello metodologico dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Per entrare nel merito degli esiti del processo di misurazione e valutazione dei diversi livelli di performance, nella Relazione, a pagina 47, si osserva una distribuzione delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi, dalla quale si rileva una decisa **prevalenza di risultati raggiunti al 100%** per il 97,83% su un totale di 166 obiettivi (a fronte degli iniziali 175 rispetto ai quali 9 sono stati rinviati al 2021), mentre del restante 2,17% non si precisa lo scostamento medio rispetto al valore massimo.

Un altro importante aspetto che il Nucleo di Valutazione intende mettere in evidenza riguarda la valutazione della performance organizzativa media complessiva delle strutture apicali di Amministrazione centrale, come illustrata nel paragrafo 3.1.26 a pag. 110 della Relazione. Tale valutazione è definita nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'anno 2020 a pag. 30, attraverso un algoritmo con il quale si prendono in considerazione, per ciascun obiettivo operativo, i risultati ottenuti da ogni Unità Organizzativa ridimensionati rispetto alla quota parte di competenza (effort). Essa interviene in modo significativo anche ai fini della misurazione della performance individuale del Direttore Generale e dei Dirigenti. Come si rileva dalla tabella a pag. 110 della Relazione, **le percentuali di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture apicali (Aree dirigenziali) si attestano al livello massimo**, fatta eccezione per due soli casi, comunque non molto al di sotto di tale limite, e conseguentemente la misura della performance organizzativa di Amministrazione centrale risulta pari al 99,54%.

Rispetto a tali esiti il Nucleo di Valutazione si sofferma con alcune considerazioni critiche, già peraltro espresse in merito al precedente ciclo della performance. Un primo aspetto riguarda il raggiungimento degli obiettivi assegnati, sia individuali che di struttura, che risultano pienamente raggiunti (100% del target fissato) per la quasi totalità. Riguardo a tale aspetto il Nucleo di Valutazione richiama quanto espresso nell'ultimo feedback dell'ANVUR al Piano Integrato (prot. 84853 del 2 maggio 2019), nel quale si riconosce complessivamente ben strutturata e definita la filiera obiettivi – indicatori – target, ma si rilevano aspetti migliorabili soprattutto nella formulazione degli obiettivi e nella più precisa articolazione degli indicatori e dei target. Da questo punto di vista il Nucleo di Valutazione invita a una riflessione volta a **identificare un punto di equilibrio tra la necessità di individuare un congruo numero di obiettivi da assegnare alle strutture organizzative e la necessità che tali obiettivi siano realmente S.M.A.R.T.**, ovvero specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e temporalmente definiti, associati a indicatori coerenti e rappresentativi. In tale prospettiva si invita altresì a considerare **se la numerosità degli obiettivi operativi definiti nel Piano Integrato della Performance non sia ancora suscettibile di un ridimensionamento**. Al tempo stesso la presenza, a livello organizzativo, sia per le strutture apicali, sia per le Unità Organizzative, di una generalizzata percentuale di raggiungimento degli obiettivi al massimo livello previsto interroga sulla natura degli obiettivi assegnati e sulla distinzione tra obiettivi realmente significativi e sfidanti e attività riconducibili all'ordinaria amministrazione.

In una prospettiva di chiarezza espositiva e di semplificazione, il Nucleo di Valutazione esprime apprezzamento per la scelta adottata di rappresentare, per ciascun obiettivo strategico, una scheda sintetica contenente una tabella riassuntiva dei relativi indicatori strategici, completi del valore

iniziale o baseline, del target atteso, del livello raggiunto e indicazione dello scostamento rispetto al livello atteso, e di associare a ciascun obiettivo strategico gli obiettivi operativi associati e articolati, in termini di responsabilità, indicatori e target, nel Piano Integrato (Allegato 1) e nella Relazione sulla Performance (Allegato 3).

Come detto i risultati della performance individuale, articolata per i diversi livelli di responsabilità secondo quanto disposto dal SMVP, sono esposti nel capitolo 4 della Relazione. Il SMVP definisce le modalità per la misurazione e valutazione della performance organizzativa delle strutture organizzative a diverso livello e le modalità di valutazione della performance del personale tecnico-amministrativo a livello individuale, in termini di comportamenti organizzativi, oltre che in riferimento al raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati. Mentre la performance organizzativa è l'espressione del risultato che ogni struttura ha conseguito in relazione agli obiettivi assegnati, la performance individuale è il contributo fornito dal singolo individuo al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione, inteso come espressione del risultato degli obiettivi individuali assegnati e del comportamento agito. Tale valutazione, ancorché legata alle diverse forme di incentivazione economica, **dovrebbe consentire in primo luogo la valorizzazione delle capacità e delle competenze dei singoli, migliorando la loro performance e, di conseguenza, generare un miglioramento per l'intera organizzazione in termini di efficienza dei servizi erogati.** In merito a tali aspetti il **Nucleo di Valutazione ritiene importanti le iniziative volte a rilevare il livello di benessere organizzativo;** nella Relazione il paragrafo 6.3 riassume brevemente gli esiti dell'indagine conoscitiva che come ogni anno è stata condotta tra il personale tecnico-amministrativo, al fine di evidenziare la percezione del personale rispetto alle tematiche legate al benessere organizzativo e a mettere in risalto i punti di forza e le zone di criticità, così che si possano individuare conseguentemente le azioni necessarie per migliorare la qualità della vita lavorativa.

In merito al processo valutativo occorre mettere in relazione da un lato quegli aspetti della valutazione che hanno rilevanza sull'efficienza della gestione amministrativa, e dall'altro quegli aspetti che intervengono sull'efficacia, ossia sull'impatto prodotto da tale gestione in termini di risultati. **Una buona ed efficiente gestione amministrativa può non tradursi, dal punto di vista della produzione di valore pubblico, in una efficacia altrettanto piena in termini di conseguimento degli obiettivi o, più ancora, di soddisfacimento dei bisogni espressi dagli stakeholder.** Quanto più la valutazione si sposta sul piano dell'efficacia e degli impatti, tanto più si opera a un livello di performance organizzativa. In merito agli obiettivi individuali assumono rilievo, come previsto dal SMVP – Anno 2020 (cfr. pag. 18), gli obiettivi operativi trasversali, ovvero quegli obiettivi che per la complessità dei processi condotti in Ateneo coinvolgono più strutture organizzative e vedono l'individuazione di un Leader. L'attività svolta dal Leader dell'obiettivo trasversale è considerata come un obiettivo individuale dello stesso e come tale assoggettato alle regole di misurazione e valutazione della performance individuale.

Nel documento di validazione dello scorso anno il Nucleo di Valutazione aveva posto una particolare attenzione alla misurazione e alla valutazione della performance individuale, stimolando riflessioni per **l'individuazione di strumenti adeguati utili a favorire la differenziazione delle valutazioni, nella prospettiva di far emergere il merito.** Nella Relazione a pagina 111, rispondendo in parte alla sollecitazione espressa dal Nucleo di Valutazione, si precisa che, al fine di rendere la valutazione sempre più omogenea riguardo ai criteri di valutazione e ridurre al minimo la soggettività, che pur la caratterizza, si è proseguito anche nel 2020 a fornire strumenti di supporto ai valutatori. Le programmate attività di formazione in presenza previste nei primi mesi del 2020 sul tema della cultura della valutazione e rivolte ai soggetti responsabili della valutazione (da completarsi entro

aprile 2020) non hanno però potuto svolgersi a causa del diffondersi dell'epidemia legata al Covid-19. In ogni caso i responsabili valutatori sono stati assistiti e supportati attraverso modalità di interlocuzione digitali utilizzando la piattaforma *Teams* di Microsoft e la posta elettronica. Il Nucleo di Valutazione approva l'adozione di percorsi formativi indirizzati ai valutatori, soprattutto per quel contesto della valutazione legata ai comportamenti organizzativi agiti rispetto a quelli attesi, ma **segnala l'opportunità che tali percorsi formativi si accompagnino anche a percorsi informativi per tutto il personale**, al fine di trasmettere e diffondere una cultura della valutazione sempre più condivisa. In termini generali, le valutazioni del comportamento organizzativo, come rappresentate nel grafico a dispersione a pagina 112, con un valore medio pari a 95,92 e un valore mediano pari a 97,78 rappresentano un primo passo verso una maggiore differenziazione delle valutazioni; tuttavia, come peraltro espresso anche nella Relazione, occorre tendere a un risultato più ambizioso, attraverso, ad esempio, la **promozione di una migliore percezione e condivisione della cultura della valutazione quale strumento per generare cambiamento e miglioramento, una accresciuta competenza valutativa, al fine di non generare eccessiva variabilità dei comportamenti dei valutatori**.

d. verifica che nella misurazione e valutazione delle performance si sia tenuto conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza

Nella Relazione sulla Performance il capitolo 5 da pagina 119 è dedicato ai risultati in materia di anticorruzione e trasparenza, per i quali si rimanda a quanto esposto più dettagliatamente nella [Relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione per l'anno 2020](#). Nel Piano Integrato 2020 e nella Relazione sulla Performance 2020 è presente un riferimento a un obiettivo strategico RPTC1 (Diffusione della cultura della legalità e della trasparenza) dal quale discendono due obiettivi operativi consistenti rispettivamente nella organizzazione di corsi di formazione per tutto il personale, tecnico-amministrativo e docente e nell'attività di supporto da parte del R.P.C.T. negli adempimenti legati all'anticorruzione e alla trasparenza. Nell'allegato 3 della Relazione, nel quale sono illustrati i risultati degli obiettivi operativi dell'amministrazione centrale, dei dipartimenti e i centri, sono presenti ulteriori due obiettivi operativi (RPCT001 e RPCT002) discendenti dall'articolazione dell'obiettivo strategico AMM1.1 (Mappatura, analisi e verifica dei processi amministrativi). Più precisamente tali obiettivi operativi riguardano la revisione dei processi relativi all'area contratti pubblici (affidamenti di lavori, servizi e forniture) e la revisione dei processi relativi al reclutamento, entrambi raggiunti al 100% rispetto al target fissato in sede di pianificazione operativa.

e. verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto per gli indicatori

L'Ateneo, già da qualche anno, si è dotato di un cruscotto direzionale, accessibile alla Governance e alle figure apicali, in cui sono esposti anche gli indicatori di performance strategica. Il perfezionamento di questo strumento è stato inserito tra gli obiettivi per l'Assicurazione della Qualità, al fine di consentire la misurazione degli indicatori relativi agli obiettivi strategici e di area strategica trasversale. Tali indicatori sono stati studiati e rappresentati all'interno del cruscotto direzionale nella sezione dedicata alla performance di Ateneo, accessibile al Rettore, Direttore generale, componenti del CDA, componenti del Nucleo di Valutazione, dirigenti. La rappresentazione grafica è strutturata mediante due curve, una relativa ai risultati raggiunti ed una relativa al target che si intende raggiungere. L'aggiornamento dei dati avviene su uno schema temporale per la maggior parte dei casi con frequenza trimestrale. Comunque per tutti gli indicatori è fondamentale procedere con almeno due misurazioni annuali, come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Più articolato è il processo per la misurazione degli indicatori associati agli obiettivi operativi, come si evince dall'allegato 3, nel quale, per ciascuno

obiettivo operativo sono rappresentati gli indicatori, i target, la percentuale di raggiungimento e la fonte del dato necessario per il calcolo.

f. affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della relazione (con preferenza per fonti esterne certificate o fonti interne non autodichiarate, prime tra tutte il controllo di gestione)

Nella Relazione, a pagina 46, con particolare attenzione agli indicatori di performance di struttura viene precisato che i risultati esposti nell'allegato 3 sono frutto della misurazione che si è basata prevalentemente su fonti interne non autodichiarate (UGOV, ESSE3, IRIS, sito web di Ateneo etc). In alcuni casi, soprattutto relativamente ai risultati della Didattica, sono state utilizzate fonti esterne certificate, quali ad esempio l'Anagrafe Nazionale degli Studenti. Nei casi in cui la natura degli obiettivi operativi ha richiesto l'individuazione di indicatori caratterizzati da una predominante componente qualitativa, per la valutazione dei risultati sono state utilizzate fonti interne autodichiarate, ad esempio attività da svolgersi entro una determinata scadenza.

Al di là di quanto sopra richiamato, il Nucleo di Valutazione ha provveduto a verificare l'attendibilità delle informazioni contenute nella Relazione; tale verifica si è espressa anche nel corso delle diverse fasi di redazione del documento, vista la presenza della Coordinatrice del Nucleo nella "Commissione Pianificazione, Performance e Qualità" e visto l'apporto fornito dal personale della U.O. – Programmazione e Controllo di Gestione per le analisi condotte sugli esiti della performance di ateneo rispetto a didattica, ricerca e terza missione, programmazione triennale. È importante sottolineare, come già sopra ricordato, come nell'allegato 3 della Relazione siano chiaramente indicati, per ognuno degli obiettivi operativi descritti, indicatori, target, strutture impegnate per il conseguimento dello specifico obiettivo, esito della valutazione e fonte del dato sulla base del quale si è verificato il raggiungimento del target, rendendo in tal modo tracciabile e documentato il processo di assegnazione degli obiettivi e di valutazione.

g. effettiva evidenziazione, per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori, degli eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti, con indicazione della relativa motivazione

Nella Relazione, a pagina 47 si precisa che, in considerazione dell'evidente predominanza di obiettivi raggiunti al 100% rispetto al target fissato, si è ritenuto superfluo esporre per ogni indicatore di obiettivo operativo lo scostamento rispetto al target prefissato; al contrario viene riportato lo scostamento relativo agli indicatori strategici di impatto.

h. adeguatezza del processo di misurazione e valutazione dei risultati descritto nella Relazione anche con riferimento agli obiettivi non inseriti nel Piano

Il processo di misurazione e valutazione descritto nella Relazione è coerente con quanto previsto, a livello metodologico, dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020 che al cap. 6 "Il processo di misurazione e valutazione della performance", individua le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità dell'intero processo. Come descritto nella Relazione (par. 3.1) l'andamento degli indicatori è stato costantemente monitorato al fine di verificare l'eventuale necessità di individuazione di azioni correttive. Tale monitoraggio ha assunto una forma più strutturata dopo l'attività condotta nel primo semestre per consentire ai vertici politici e gestionali di effettuare nel mese di giugno un'analitica valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e sulla realistica fattibilità delle azioni attuate per il loro conseguimento, anche in relazione a sopravvenute esigenze strategiche non preventivate. A seguito del monitoraggio intermedio semestrale, gestito mediante il sistema UGOV – Valutazione prestazioni, sono state approvate le rimodulazioni degli obiettivi operativi, numericamente rilevanti rispetto a quanto accaduto negli

anni precedenti. La situazione pandemica ha provocato posticipi, ritocchi sugli indicatori e target e in alcuni casi annullamenti della realizzazione di obiettivi. In Allegato 2 è riportata la tabella delle rimodulazioni, approvate dal Direttore Generale e dal Consiglio di Amministrazione.

Un importante aspetto del processo di misurazione e valutazione della performance, già prima richiamato, è rappresentato (par. 3.1.26 della Relazione) dall'applicazione dell'algoritmo, definito nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'anno 2020 a pag. 30, per il calcolo dei risultati complessivi delle strutture apicali. Tale algoritmo prende in considerazione, per ciascun obiettivo operativo, i risultati ottenuti da ogni Unità Organizzativa, ridimensionati rispetto alla quota parte di competenza (effort). Il valore complessivo della performance di ogni singola Area dirigenziale contribuisce alla determinazione del valore complessivo della performance di Amministrazione centrale, utile anche ai fini della misurazione della performance individuale del Direttore Generale oltre che di quella dei Dirigenti.

i. conformità della Relazione alle disposizioni normative vigenti e alle linee guida del DFP

La Relazione, oltre ad essere sufficientemente coerente con le indicazioni espresse nelle linee guida del DFP, è stata redatta in conformità alle disposizioni enunciate nel decreto legislativo n. 150/2009, così come esplicitate nelle "Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali", successivamente integrate dalla "Nota di indirizzo per la gestione del ciclo della Performance 2018-2020", che il Consiglio Direttivo dell'ANVUR ha approvato in data 20 dicembre 2017 a seguito dell'entrata in vigore delle modifiche apportate al d.lgs. n. 150/2009 dal d.lgs. n. 74/2017. A tali documenti si sono poi aggiunte le Linee Guida per la gestione integrata dei cicli della performance e del bilancio delle Università statali italiane (gennaio 2019).

Il Nucleo ha provveduto all'esame di primo livello sulla qualità della Relazione sulla Performance 2020 e sulla significatività dei contenuti presentati. Contestualmente il Nucleo ha verificato il grado di completezza dell'analisi autovalutativa compiuta dall'Ateneo rispetto ai contenuti del Piano Integrato, il grado di utilizzo di indicatori quantitativi a supporto dell'analisi, l'evidenza di momenti di monitoraggio e di aggiustamenti nella rimodulazione degli obiettivi, il grado di approfondimento degli aspetti critici emersi, la presenza di ipotesi migliorative da inserire nel Piano successivo. Tali aspetti costituiranno l'oggetto di valutazione di secondo livello condotta dall'ANVUR.

j. sinteticità della Relazione (lunghezza complessiva, utilizzo di schemi e tabelle, ecc.)

La Relazione consta di 127 pagine e tre allegati rispettivamente concernenti

- Verifica degli indicatori comuni circolare n. 2/2019 Funzione Pubblica,
- Rimodulazione Obiettivi operativi – anno 2020,
- Risultati degli obiettivi operativi dell'amministrazione centrale, dei dipartimenti e i centri per l'anno 2020.

La lunghezza della Relazione è per lo più determinata dalla presenza nel capitolo di una articolata descrizione dei risultati di tutti gli obiettivi strategici e degli obiettivi operativi ad essi correlati. La soluzione schematica adottata, con la quale si associano a cascata, a ciascun obiettivo strategico, tutti gli obiettivi operativi collegati si presenta chiara e organica; molto utile la tabella nella quale sono riportati i valori degli indicatori strategici, correlati con i rispettivi target e con indicazione degli scostamenti. L'analisi critica della Relazione, pur tenendo conto della sua notevole complessità per i contenuti esposti con i quali vengono illustrati i risultati raggiunti dall'Ateneo in termini generali, negli ambiti della Didattica, della Ricerca, della Terza Missione e dei rapporti con il territorio, dell'Internazionalizzazione e della Sostenibilità, ha consentito di verificarne un grado di leggibilità e comprensibilità delle informazioni tali da garantire, anche per cittadini e imprese, la possibilità di

esercitare un controllo sociale diffuso sulle attività e sui risultati raggiunti dall'amministrazione anche in relazione agli obiettivi fissati. Per maggiore efficacia espositiva e con finalità più strettamente comunicative verso una platea di "non addetti ai lavori", richiamando peraltro una raccomandazione espressa nelle stesse Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, **il Nucleo di Valutazione suggerisce di prevedere, oltre all'articolato sommario, un abstract** nel quale riassumere sinteticamente i risultati più rilevanti, con particolare riferimento agli aspetti di maggior interesse per gli *stakeholder* esterni.

k. chiarezza e comprensibilità della Relazione (linguaggio, utilizzo di rappresentazioni grafiche, presenza indice, pochi rinvii ad altri documenti o a riferimenti normativi, ecc.)

La Relazione si presenta chiara e comprensibile, sia per il linguaggio adottato, sia per l'utilizzo equilibrato di rappresentazioni grafiche e tabelle, per le quali è stato previsto opportunamente un indice riassuntivo; i rinvii ad altri documenti e i riferimenti normativi sono anch'essi equilibrati e limitati alla migliore comprensione dei contenuti esposti, per la quale la conoscenza di tali riferimenti può rappresentare un requisito importante.

Conclusioni

In conclusione, sulla base di quanto espresso in premessa, da quanto emerso dall'analisi della Relazione e dagli altri documenti citati, sulla base altresì dei criteri di analisi sopra esposti di cui alle Linee Guida n. 3/2018 del Dipartimento della Funzione Pubblica, viste la conformità rispetto a quanto prescritto dal d.lgs. n.150/2009, la comprensibilità e l'attendibilità dei contenuti espressi, fatti salvi le osservazioni e i suggerimenti (evidenziati in grassetto nel testo), dei quali si invita a tener conto, unitamente a quanto sarà più dettagliatamente espresso nella Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema, il Nucleo di Valutazione, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c) del d.lgs. n. 150/2009,

valida

la Relazione sulla Performance – anno 2020, relativa al ciclo 2020, approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Università di Parma con delibera n. 230 del 26 maggio 2021, e ne assicura la visibilità, attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione, a cura dei competenti uffici.

Parma, 21 giugno 2021

La COORDINATRICE
Prof.ssa Maria Candida Ghidini
Firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005