



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

**DELIBERA DEL
NUCLEO DI VALUTAZIONE
SEDUTA DEL 18 DICEMBRE 2019**

Il giorno 18 dicembre 2019, alle ore 10.30, presso i locali del Nucleo di Valutazione – stanza 008 del Rettorato, Piazza S. Marco n. 4, Firenze, previa regolare convocazione Prot n. 233848 dell'11/12/2019 Fasc. 2019-II/15.3, si è riunito il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Firenze.

Sono presenti: il Coordinatore, Prof. Enrico Marone e i Membri: Prof. ssa Adelina Adinolfi, Sig.ra Letizia Chiarini, Sig. Matteo Diciotti, Prof. Simone Guercini, Dott.ssa Emanuela Stefani, Dott. Paolo Tessitore e Prof. Nicola Torelli. È assente giustificata la Dott.ssa Deborah Agostino.

Le funzioni di Presidente sono esercitate dal Coordinatore, quelle di Segretario dalla Dott.ssa Valentina Papa.

Sono altresì presenti Chiara Brusco, Silvia Roffi, Francesca Salvi del Servizio di Supporto al Nucleo di Valutazione – Struttura Tecnica Permanente.

I presenti si sono riuniti per trattare il seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni;
2. Approvazione verbali sedute precedenti;
3. Bilancio Unico di previsione 2020;
4. Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Ateneo 2020.

Il Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta e valida la seduta.

OMISSIS

4. SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DI ATENEO 2020

OMISSIS

Delibera n. 21

Il Nucleo di Valutazione,

- ✓ Visto il D.lgs. 30 marzo 2001 n. 165, contenente “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”, e le modifiche introdotte dal D. lgs. 75/2017;

- ✓ Visto il D.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, così come modificati dal D.lgs. 74/2017;
- ✓ vista la L. 240/2010 contenente norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario;
- ✓ visti la L. 190/2012, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il D.lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- ✓ Vista la L. 98/2013 che ha previsto che "il sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli Enti di ricerca ex D. Lvo 213/2009 sia svolto dall'ANVUR nel rispetto dei principi di cui all'art. 3 ed in conformità con i poteri di indirizzo della commissione di cui all'at. 5 citato del D. Lvo 150/2009", ora ANAC;
- ✓ Visto il D.lgs 90/2014 con cui le funzioni di ANAC in materia di misurazione e valutazione della performance sono trasferite al Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri";
- ✓ visto D.lgs. 97/2016 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza";
- ✓ Viste le "Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali e degli enti pubblici di ricerca italiani" (delibera ANVUR n. 103 del 20 luglio 2015), la "Nota di indirizzo per la gestione del ciclo della performance 2018-2020" (approvata dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR in data 20/12/2017) e le "Linee guida per la gestione integrata dei cicli della performance e del bilancio delle università statali italiane" (delibera ANVUR n. 18 del 23 gennaio 2019);
- ✓ viste le Linee guida 1-4 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance;
- ✓ Visto il Contratto Collettivo Nazionale Quadro del comparto Istruzione e Ricerca 2016 - 2018 sottoscritto in data 19 luglio 2018;
- ✓ Visto il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2019, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 21 dicembre 2018 e successivamente modificato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 giugno 2019, previo parere positivo del Nucleo di Valutazione;
- ✓ richiamate le precedenti delibere del Nucleo di Valutazione/OIV n. 1/2019 (parere positivo al "Sistema di misurazione e valutazione della performance 2019"), 13/2019 (validazione della "Relazione sulla Performance 2018"), 16/2019 (Relazione annuale 2019 - Sezione sul funzionamento complessivo e sviluppo del Sistema di gestione della Performance), 17/2019 (parere positivo alla modifica del "Sistema di misurazione e valutazione della performance 2019");
- ✓ tenuto conto delle considerazioni già espresse dal Nucleo nelle discussioni preliminari alla formulazione delle citate delibere e nel confronto con l'Amministrazione, volte a evidenziare alcuni aspetti migliorabili del Sistema e della sua applicazione nel ciclo delle performance;

- ✓ visto il “Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020”, trasmesso dall'amministrazione al Nucleo di Valutazione con nota Prot. n. 225531 del 02 dicembre 2019, e con nota Prot n. 232944 del 10 dicembre 2019 (versione modificata), e considerate le ulteriori modifiche apportate al testo (pag. 23) al fine di rendere più esplicita la tecnica di calcolo della performance di struttura, e comunicate dall'amministrazione con messaggio e-mail del 13 dicembre 2019;

ESPRIME

parere positivo al documento denominato “Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020”, sulla base delle seguenti considerazioni:

Dal punto di vista dell'impostazione complessiva, il SMPV 2020 si pone in sostanziale continuità con il SMVP 2019, già modificato con la delibera del CdA del 28 Giugno 2019 in subordine al parere positivo del Nucleo (espresso nella seduta del 18 luglio 2019 - delibera n. 17). Si apprezza la revisione stilistica del documento, volta a favorirne la leggibilità e a chiarire alcuni aspetti procedurali (es. procedure di conciliazione), e l'aver fatto confluire tutte le valutazioni dei dipendenti (incluse le categorie B, C, D senza incarico) su un'unica piattaforma informativa, come auspicato anche dal Nucleo nelle valutazioni precedenti. Di seguito il Nucleo esprime le proprie valutazioni sugli elementi di novità del SMVP 2020:

- **Revisione della tecnica di calcolo della componente di performance relativa alle indagini di customer satisfaction.** Questo aspetto era già stato in parte modificato a giugno 2019, a valle della prima applicazione nel ciclo 2018, allo scopo di tenere in considerazione i fattori intrinseci di differenziazione delle strutture (numerosità e qualificazione delle risorse, investimenti, obiettivi specifici...) che possono avere effetti sui punteggi di customer satisfaction rispetto ai quali è richiesto il miglioramento. Il sistema 2020 prevede un valore soglia pari a 4 (su una scala 1-6, dove 1 è il punteggio minimo e 6 il punteggio massimo) e due target differenziati in funzione del punteggio di partenza della struttura (pari a +0,05 se maggiore/uguale a 4 oppure a +0,1 se inferiore a 4). Se il punteggio finale ottenuto dalla struttura rispetta i target stabiliti in relazione al valore di partenza è riconosciuta una valutazione del 100%; se non è stato raggiunto il target ma il punteggio finale è superiore a 4 è comunque riconosciuta una valutazione pari al 90%; se il punteggio finale è inferiore a 4 e la variazione dei livelli di soddisfazione dell'utenza inferiore ai target stabiliti, il valore è calcolato applicando una formula ($90\% * Val/4$) che rapporta proporzionalmente il punteggio conseguito ai valori soglia.

Il Nucleo, richiamando le considerazioni già espresse nella propria delibera 17/2019, ritiene adeguate le revisioni apportate alla determinazione dei valori soglia e relativa modalità del calcolo di punteggio finale delle strutture.

- **Sistematizzazione degli strumenti di indagine di customer satisfaction.** Per consolidare le modalità di valutazione partecipativa dell'utenza ai fini della valutazione delle performance, l'Ateneo ha sistematizzato gli strumenti di indagine di customer satisfaction. Le azioni introdotte includono: la revisione dei questionari (rivolti a docenti, dottorandi, assegnisti, personale tecnico amministrativo e studenti) e la selezione delle domande che contribuiscono alla componente di performance, il riallineamento delle tempistiche di somministrazione dei questionari al periodo oggetto di valutazione, l'introduzione di strumenti di ingaggio/obbligo di risposta delle popolazioni coinvolte nelle indagini per

favorire l'aumento del tasso di risposta (al momento questa azione è prevista solo per la popolazione studentesca, ma si legge dal documento l'intenzione di estenderla anche alle altre categorie di utenti). Inoltre, per non sovraccaricare gli studenti con un numero eccessivo di domande si è optato per un campionamento della popolazione, ripartito in tre sottoinsiemi chiamati a rispondere a set di domande diverse.

Il Nucleo apprezza lo sforzo e l'identificazione di strategie per irrobustire metodologicamente la valutazione partecipativa degli utenti alla performance e per massimizzare la compilazione di questionari. Contemporaneamente, il Nucleo invita l'Ateneo a proseguire nella semplificazione degli strumenti e ad unificare maggiormente i momenti della somministrazione, evitando la duplicazione dei questionari e piuttosto identificando selezionate aree di indagine per ciascuna tipologia di utenza, ad esempio sottoponendo alla valutazione solo i servizi di cui l'utente ha effettivamente fruito oppure individuando domande specifiche correlate agli obiettivi assegnati alle strutture, al fine di minimizzare il rischio di risposte poco attendibili.

- **Performance organizzativa e di struttura.** In modo analogo al SMVP precedente, anche il SMVP 2020 prevede la distinzione tra performance organizzativa e di struttura. Il documento chiarisce che gli obiettivi di performance organizzativa identificano le linee di sviluppo della struttura amministrativa dell'Ateneo nel suo complesso e prevedono un solo indicatore di risultato oggettivo (e.g. stato avanzamento lavori, capacità di spesa, indicatori di efficienza o di efficacia). Con la revisione 2020 invece si modifica lievemente la composizione della valutazione delle performance di struttura: viene eliminato un ambito di valutazione (compliance/comportamento della struttura), per valorizzare maggiormente il contributo delle singole strutture amministrative al miglioramento dei servizi e delle attività ordinarie. Gli elementi di valutazione di questa area sono equamente bilanciati tra parametri di tipo soggettivo, quali la soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati (rilevata tramite questionari di customer satisfaction) e gli obiettivi di struttura, intesi in termini di risultati oggettivi raggiunti dalla struttura, ciascuno con un peso pari al 50% nella determinazione del punteggio finale.

Il Nucleo apprezza la coerenza nell'impostazione e valutazione della performance organizzativa, che facilita la valutazione sul livello di raggiungimento dell'obiettivo stesso; a tal proposito invita l'Ateneo ad una scelta sempre più accurata degli indicatori e dei target in fase di predisposizione del Piano Integrato. Rispetto alla performance di struttura, il Nucleo concorda con l'accorpamento dell'ambito "compliance" precedentemente previsto all'interno dell'ambito "obiettivi di struttura" in quanto questa dimensione di performance era per lo più osservazionale e più appropriata per la valutazione del singolo individuo. Inoltre, nell'ottica di favorire anche in quest'area una valutazione più oggettiva e direttamente attribuibile all'operato del personale interno (data anche la sua rilevanza ai fini della performance individuale), il Nucleo invita l'Ateneo a riflettere sull'opportunità di equiparare il peso della customer e degli obiettivi di struttura. Nel primo caso si misura la percezione del servizio mentre nel secondo caso di dato oggettivo. Se il secondo è attribuibile interamente all'operato del personale interno, la percezione del servizio è inevitabilmente legata anche ad una componente soggettiva. L'invito è quindi di valutare l'opportunità di attribuire un maggiore peso all'obiettivo di struttura per le motivazioni di cui sopra.

- **Performance individuale.** Il SMVP 2020 conferma l'impostazione del sistema 2019 riversando la valutazione della performance organizzativa di Ateneo e delle strutture sulla performance individuale in misura decrescente a partire dal direttore generale fino a tutto il personale tecnico amministrativo tenuto conto del diverso grado di responsabilità connesso alla categoria, struttura e ruolo. Le percentuali di ribaltamento dei diversi livelli di performance nei vari ruoli sono state modificate rispetto al sistema precedente al fine di includere per tutti la valutazione degli obiettivi di struttura. Rimane opzionale la previsione di obiettivi in capo al Direttore Generale e viene introdotto il bonus delle eccellenze per i dirigenti.

Il Nucleo comprende le ragioni alla base della scelta di omogeneizzare gli elementi di valutazione delle performance individuali, ma al contempo rimarca l'importanza di una adeguata differenziazione dei giudizi al fine di valorizzare il merito e prevedere gli opportuni correttivi a performance meno soddisfacenti.

OMISSIS

Alle ore 12.50 il Presidente, non essendoci altri punti da trattare, dichiara chiusa la seduta.

Della medesima viene redatto il presente verbale - approvato seduta stante limitatamente alle determinazioni assunte - che viene confermato e sottoscritto come segue:

F.to Il Presidente

Enrico Marone

F.to Il Segretario

Valentina Papa