

Giornata della trasparenza dell'Università degli Studi di Parma

20 dicembre 2013

La trasparenza per il miglioramento continuo: l'impegno dell'Ateneo

Emilio Iori

La giornata di oggi si inserisce in quel "percorso di responsabilità" che l'Ateneo ha intrapreso da tempo, ad esempio dall'attivazione del sito web nel 1996 o dalle esperienze di certificazione di qualità dei servizi didattici avviate nel 2001, ma che è stato sottolineato nell'inaugurazione dell'anno accademico 2013/2014: nell'occasione si è parlato infatti di "**cultura della partecipazione attiva**", di "tensione alla **qualità**, ai **risultati** e al **miglioramento**", del "**ruolo strategico**" dell'Università per lo sviluppo economico, culturale e sociale del Paese e del territorio.

La trasparenza è un elemento fondamentale di questo percorso perché favorisce un cambiamento culturale: dalla "cultura dell'adempimento" (approccio burocratico) alla "cultura del risultato" (approccio gestionale). Ciò in ragione di due considerazioni:

- il dovere dell'Università di rendicontare il proprio operato (**accountability**), in quanto "bene pubblico e pubblica responsabilità" costituisce nel contempo l'opportunità per l'Ateneo di conoscere meglio la propria organizzazione;
- la trasparenza abilita il coinvolgimento degli stakeholder, permettendo loro di esercitare la cosiddetta "pressione sui risultati", condizione necessaria ma non sufficiente per il **miglioramento continuo** dell'istituzione.

Non a caso la trasparenza è considerata il "perno" attorno al quale ruota il sistema dei valori della riforma della Pubblica Amministrazione (D.Lgs. 150/09), da un lato, e il sistema di accreditamento della didattica e della ricerca delle Università (L.240/10), dall'altro, oppure – se si preferisce – il trinomio "**autonomia-responsabilità-rendicontazione**" su cui si fondano gestione ed esistenza stessa dell'Università.

Infatti, la trasparenza è intesa oggi come "**accessibilità totale**" ad ogni aspetto dell'organizzazione per favorire controllo sociale, buon andamento e imparzialità. Si parla dunque di trasparenza:

- delle procedure
- dei risultati
- dei processi decisionali
- delle politiche di partecipazione e coinvolgimento

Emerge dunque il "significato gestionale" della trasparenza: il suo oggetto è la **misurazione della performance**, cioè la rilevazione della capacità dell'Ateneo di pianificare obiettivi coerenti con la *mission* istituzionale e di valore per le diverse categorie di *stakeholder*; il suo scopo ultimo è il miglioramento continuo. Non si è trasparenti se non si è ben organizzati (efficaci, efficienti, economici, etici), non si può essere ben organizzati se non si conosce, non si conosce se non si misura.

La trasparenza non può allora esaurirsi nell'informazione agli *stakeholder*, tantomeno se riguarda solo una parte di questi, oppure se si realizza esclusivamente con la pur necessaria pubblicazione di dati e informazioni, ma deve progressivamente:

- abilitare il **coinvolgimento degli stakeholder** nella gestione, diminuendo l'autoreferenzialità,
- diventare sistemica alla gestione stessa, cioè pianificata e organica al ciclo della *performance*,
- basarsi sulla "qualità dell'informazione", cioè fornire dati e informazioni "utili e sistematiche", avvalendosi in modo efficace delle tecnologie dell'informazione.

Il percorso di responsabilità dell'Ateneo è allora un percorso di miglioramento continuo che può essere visto nell'ottica del coinvolgimento degli *stakeholder* e della misurazione della *performance*: all'interno della una fase di cambiamento radicale della *governance* in attuazione della L.240/10 e del D.Lgs. 150/09 avviata nel 2011, l'Ateneo ha infatti pianificato e attuato diverse iniziative in questi ambiti.

Come descritto nel "Programma Triennale della Trasparenza – aggiornamento 2013" e nella "Relazione sulla performance – anno 2012", entrambi reperibili *on-line*, in tema di coinvolgimento degli *stakeholder* l'Ateneo ha:

- avviato il modello di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca, come previsto dal sistema di accreditamento ANVUR; i processi di assicurazione della qualità coinvolgono oltre 500 persone tra studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo;
- completato la formazione di circa n. 120 unità Responsabili del Procedimento di Pubblicazione, che materialmente eseguono la pubblicazione di dati e informazioni sul portale web di Ateneo e sui siti federati dei Dipartimenti;
- attivato la trasmissione in *streaming* delle sedute del Senato Accademico, a partire da giugno 2013;
- attribuito e/o rinnovato i nuovi ruoli in materia di trasparenza, di *performance* e di accreditamento:
 - Responsabile della prevenzione della corruzione
 - Responsabile della trasparenza
 - Gruppo di lavoro sulla trasparenza
 - Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità
 - Presidio della Qualità
 - Gruppi di Autovalutazione della didattica
 - Responsabili della Qualità dei Corsi di Studio
 - Commissioni Paritetiche
- Realizzato eventi informativi rivolti a studenti e imprese (Open Day, Job Day, ecc.);

- Attivato l'istituto dell'accesso civico, ai sensi del D.Lgs. 33/13: può essere esercitato gratuitamente, non deve essere motivato e la richiesta va inoltrata al Responsabile della Trasparenza attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

In tema di misurazione e qualità delle informazioni, l'Ateneo ha:

- effettuato la valutazione di n. 898 unità di personale tecnico-amministrativo, secondo il sistema di misurazione che prende in considerazione le dimensioni "obiettivi" e "comportamenti";
- attuato iniziative di informazione in materia di gestione della performance, attribuzione di obiettivi individuali e valutazione della performance individuale;
- migrato il sistema di gestione delle carriere studenti (ESSE3);
- migrato la piattaforma web (U-GOV Portale);
- attivato i progetti per l'adozione del nuovo sistema di protocollo informatico e gestione documentale (Titulus) e per il passaggio alla contabilità economico-patrimoniale (U-GOV Contabilità).

Il coinvolgimento degli stakeholder e la misurazione della *performance* continueranno ad essere temi fondamentali di pianificazione e programmazione dell'Ateneo. In particolare, per quanto attiene al coinvolgimento degli *stakeholder*, tra le linee di intervento in fase di sviluppo si possono citare le seguenti:

- Potenziamento delle attività e dei ruoli di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca e dei servizi;
- Realizzazione della Carta dei servizi dello studente, intesa come strumento fondamentale di coinvolgimento e di trasparenza;
- Indagine sull'immagine dell'Ateneo nei *social network*;
- Rilevazione della *customer satisfaction* di aziende ed enti coinvolti in attività di tirocinio e *stage*;
- Rilevazione on-line della *customer satisfaction* degli studenti;
- Rilevazione on-line della *customer satisfaction* dei docenti;
- Indagine sul benessere organizzativo del personale tecnico-amministrativo.

Per quanto riguarda invece la misurazione e la qualità delle informazioni:

- prosecuzione delle iniziative per la dematerializzazione delle procedure;
- messa in esercizio del sistema di gestione della contabilità economico-patrimoniale;
- estensione dei servizi on-line di gestione della carriera studente;
- miglioramento della qualità delle informazioni attraverso il monitoraggio e controllo del loro ciclo di vita.

Nella situazione di profondo cambiamento in cui ci troviamo e in una crescente e sempre più diversificata domanda di trasparenza, l'Ateneo intende rafforzare il suo impegno al miglioramento continuo "mettendo a sistema" questo valore: ciò potrà compiersi nel medio periodo con l'adozione di un sistema di programmazione e controllo, di *reporting* e con il bilancio sociale.

L'auspicio è che l'Università di Parma possa diventare **"lo stakeholder dei propri stakeholder"**.