



## NUCLEO DI VALUTAZIONE

VERBALE N° 05  
DATA ED ORA 10 aprile 2019 ore 12  
SEDE Via Calepina 14, Trento

---

### Sono presenti alla seduta:

MARIA BERGAMIN	Presidente	P
ALBERTO BACCINI	Componente esterno	P (vc)
FRANCO DALFOVO	Componente	P
GIUSEPPE ESPA	Componente	P
EMANUELA STEFANI	Componente esterno	P (vc)

---

P = presente; AG = assente giustificato; A = assente; (vc/tc) = in video/teleconferenza

### Ordine del giorno

#### 1. Incontro col Presidio diretto a chiarire gli ambiti di competenza del Nucleo e del Presidio.

Sono presenti alla riunione i seguenti componenti del Presidio per la Qualità di Ateneo: Enrico Zaninotto (Presidente), Catherine Elizabeth Riley, Mauro Giordano, Vanessa Ravagni, Annalisa Tomasi e Paolo Zanei.

È presente il Responsabile della Direzione Risorse Umane e Organizzazione, Mario Depaoli.

La Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta.

Si passa alla trattazione del punto 1 all'ordine del giorno: "Incontro col Presidio diretto a chiarire gli ambiti di competenza del Nucleo e del Presidio".

La Presidente richiama le ragioni dell'incontro odierno, teso a concordare le rispettive competenze dei due organi nell'ambito della gestione del Ciclo della performance. In particolare spiega che il Nucleo, in veste di Organismo Indipendente di Valutazione, monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi; valida la Relazione sulla performance; garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione nonché dell'utilizzo dei premi; propone, sulla base del sistema di misurazione e valutazione, all'organo di indirizzo politico-amministrativo, la valutazione annuale dei dirigenti di vertice e l'attribuzione ad essi dei premi. L'OIV è inoltre responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica, supporta l'amministrazione sul piano metodologico e verifica la correttezza dei processi di misurazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione della performance organizzativa e individuale: in particolare formula un parere vincolante sull'aggiornamento annuale del Sistema di misurazione e valutazione. Promuove l'utilizzo da parte dell'amministrazione dei risultati derivanti dalle attività di valutazione esterna delle amministrazioni e dei relativi impatti ai fini della valutazione della performance organizzativa. Alla luce di tutte queste responsabilità affidate, appare indispensabile che il Nucleo sia sempre coinvolto nelle scelte che riguardano la metodologia di rilevazione della soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dall'amministrazione, con particolare riguardo a quella degli utenti interni come si desume dall'art.13 del d.lgs.74 del 2017.

Il dott. Depaoli sottolinea come l'indagine *customer satisfaction* costituisca il cardine su cui si effettua la valutazione della performance di un'amministrazione. L'indagine vede come attore l'amministrazione, che la effettua secondo le modalità indicate dall'OIV. Ricorda anche come la premialità sia strettamente connessa ai risultati dell'indagine *customer satisfaction*, sia nei confronti del personale dirigente che di tutta la struttura amministrativa.

La Presidente spiega che, a pochi giorni di distanza dall'incontro a Roma, nel quale l'ANVUR l'ha invitata a illustrare il sistema di rilevazione della soddisfazione nei confronti dei servizi erogati



dall'Ateneo, ha saputo che l'amministrazione ha intrapreso una revisione del sistema stesso, senza peraltro informarne il Nucleo di valutazione. Chiede pertanto che il PQA si adoperi d'intesa con il Nucleo di valutazione per ripristinare con chiarezza le rispettive competenze e responsabilità in un quadro complessivo di piena collaborazione tra gli organi dell'Università.

Il prof. Zaninotto, ricordando come la rilevazione della *customer satisfaction* degli studenti, relativamente ai servizi erogati dall'Ateneo, sia importante, oltre che nella valutazione della performance, anche nel monitoraggio della AQ, spiega come obiettivo primario del PQA sia quello di razionalizzare il più possibile il flusso di dati generato dall'organizzazione. Si dichiara favorevole a collaborare con il Nucleo per migliorare l'interazione e la collaborazione tra i due organismi, che hanno quale obiettivo comune l'aumento della qualità dei processi svolti in Ateneo. L'occasione dell'incontro potrebbe costituire un passaggio importante per comprendere come bilanciare le esigenze dell'OIV con quelle di razionalizzazione del sistema complessivo del monitoraggio.

La Presidente assicura la piena disponibilità a contribuire al processo di miglioramento degli strumenti per la rilevazione dell'opinione degli utenti, anche in virtù delle proprie specifiche competenze come studiosa. Sottolinea comunque che va attribuita al NdV, in quanto OIV, la fissazione delle modalità di misurazione della qualità percepita rispetto ai servizi, i cui esiti sono determinanti nella definizione delle premialità. In primis, va assicurata la totale terzietà dell'indagine, che non deve essere affidata a comparti della struttura gestionale. Ricorda che lo stesso Nucleo ha spesso raccomandato una razionalizzazione degli strumenti di rilevazione della soddisfazione, e ha espresso preoccupazione per le numerose iniziative spontanee delle strutture accademiche, emerse in occasione delle visite ai dipartimenti.

Al termine della discussione, il Nucleo di valutazione e il Presidio per la Qualità convengono di collaborare alla messa a punto di un unico questionario, rivolto agli studenti, per la rilevazione della soddisfazione degli utenti interni relativamente ai servizi erogati, che soddisfi le esigenze conoscitive di entrambi gli Organi; infatti eventuali duplicazioni nelle indagini conoscitive potrebbero inficiare l'efficacia delle rilevazioni.

Al termine della discussione, il Nucleo di valutazione ringrazia i componenti del Presidio per la Qualità di Ateneo per essere intervenuti.

Null'altro essendo all'ordine del giorno, la Presidente dichiara chiusa la seduta alle ore 12.05.

Il presente verbale è approvato seduta stante.