



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

REG. N. L

Decreto n. 525

IL RETTORE

VISTA la Legge 9 maggio 1989 (in Suppl. Ordinario alla G.U. 11 maggio n. 108) – istituzione del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica ed in particolare l'art. 6;

VISTA la Legge 4 marzo 2009 n. 15 (in G.U. 5 marzo n. 53) – Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e della efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti;

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 (in Suppl. ordinario n. 197 alla Gazzetta ufficiale 31 ottobre n. 254). – Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni ed in particolare l'art. 15;

VISTO lo Statuto dell'Università di Parma;

VISTA la deliberazione della CIVIT del 12 marzo 2010 n. 09 in tema di applicabilità del Decreto Legislativo n. 150/2009 alle Università;

PRESO ATTO dell'autonomia delle Università per quanto riguarda l'applicabilità delle delibere CIVIT alle istituzioni universitarie, come riconfermato dalla Commissione stessa nella seduta del 12 aprile 2012;

VISTO il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2011/2013 adottato con Decreto Rettorale n. 495 del 18 luglio 2011;

RAVVISATA la necessità di procedere all'aggiornamento del Programma per la Trasparenza e l'Integrità per l'anno 2012 per quanto attiene le iniziative messe in atto dall'amministrazione, i dati pubblicati e gli obiettivi di pubblicazione per il 2012, al fine anche di perseguire nell'azione di sperimentazione del Programma e del suo miglioramento;

VISTO l'aggiornamento del Programma per la Trasparenza e l'Integrità per il 2012 predisposto dalla Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità, istituita con D.R. n. 81/bis del 16 gennaio 2012, con il compito, tra l'altro, di proporre un modello di valutazione della performance in linea con le direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica e con la normativa vigente in materia;

PRESO atto del parere favorevole espresso dal Nucleo di Valutazione e comunicato con nota del Presidente in data 28 giugno 2012;



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

PRESO ATTO dell'informazione data al Consiglio del Personale Tecnico-Amministrativo in data 9 luglio 2012 e alle OO.SS. ed alle R.S.U. nella seduta del 29 giugno 2012;

d e c r e t a

è aggiornato il Programma per la Trasparenza e l'Integrità per l'anno 2012, nel testo allegato al presente Decreto.

Parma, 9 luglio 2012

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Silvana Ablondi

IL RETTORE

Gino Ferretti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA
TRASPARENZA E L'INTEGRITA'**

AGGIORNAMENTO PER IL 2012

INTRODUZIONE

L'Università degli Studi di Parma, nel perseguimento delle proprie finalità istituzionali, ispirate ai principi di buon andamento, imparzialità e trasparenza delle funzioni pubbliche, ha adottato, nel luglio 2011, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, 2011-2013, coerentemente con le previsioni di cui al D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150.

Il principio di trasparenza è oggetto per l'Università, di una normativa ad hoc, che prende avvio con l'art. 2 del Decreto del Ministro dell'Istruzione, Università e Ricerca Scientifica 31 ottobre 2007, n. 544, laddove si prevedono come obbligatori i "requisiti di trasparenza" a cui gli Atenei si devono attenere nella predisposizione e comunicazione dell'offerta formativa annuale. "Requisiti di trasparenza" senza i quali l'Università non può predisporre la propria offerta formativa, e che sono elemento di valutazione da parte dei Nuclei di Valutazione interni.

L'Ateneo di Parma già dal 1988 si è dotato di strutture organizzative di comunicazione, finalizzate alla gestione delle relazioni e del dialogo con i diversi pubblici di riferimento, per la realizzazione del principio di trasparenza.

L'Università realizza piani di comunicazione istituzionali e di prodotto e coordinamento di iniziative di comunicazione e informazione rivolte ai diversi stakeholder in cui l'Ateneo palesa le proprie strutture, attività e potenzialità agli utenti, in un dialogo costante, diretto e trasparente

Inoltre si realizzano ininterrottamente attività di comunicazione diretta con l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – URP, tramite i mass media e i media on line.

È importante poi ricordare che nel giugno 2009 l'Università di Parma è stata insignita del marchio ECTS-European Credit Transfers System. Il marchio è conferito agli atenei europei che possiedono programmi d'istruzione superiore di primo e secondo livello accessibili a tutti gli studenti europei e certifica la trasparenza negli scambi accademici internazionali.

A seguito dei dettati normativi sopra richiamati e anche delle successive delibere della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche, l'Ateneo di Parma, nell'autonomia riconosciuta alle istituzioni universitarie, intende proseguire nel realizzare obiettivi di trasparenza ed integrità in modo sempre più strutturato, coerente con la sua organizzazione e costantemente monitorato.

In questo contesto si inserisce l'Aggiornamento del Programma per il 2012, con una espressa focalizzazione sul processo di condivisione del principio di trasparenza nelle aree dirigenziali sia nella fase di selezione dei dati da pubblicare, sia nella fase dell'attuazione, sia in quella del monitoraggio.

L'Aggiornamento del Programma per il 2012, dopo l'esame ed il consuntivo di quanto programmato per il 2011, individua gli obiettivi di pubblicazione per il 2012, non solo di quelli previsti dalla legge, ma anche rivolgendo l'attenzione a quanto di utilità per gli stakeholder e a quanto introdotto dal cambiamento in atto presso le Università.

Ritenuto, quindi, il Programma Triennale per la Trasparenza 2011-2013 la guida, ad oggi, per le azioni dell'Ateneo in materia di Trasparenza, nel presente Aggiornamento

sono considerati ed evidenziati i principali aspetti ed azioni innovative dell'Ateneo a consuntivo del 2011, nonché gli obiettivi di pubblicazione previsti per il 2012.

I DATI

Nella tabella seguente sono riportate le principali azioni in atto presso l'amministrazione in materia di trasparenza, con l'indicazione dei risultati, delle strutture interessate, dei tempi di attuazione e degli strumenti di verifica e monitoraggio previsti.

Prospetto riepilogativo delle azioni previste e delle relative tempistiche

AZIONE	RISULTATO	STRUTTURE INTERESSATE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUMENTI DI VERIFICA E MONITORAGGIO
Aggiornamento della Sezione "Trasparenza valutazione e Merito"	Completamento della sezione e <i>compliance</i> alle delibere CIVIT n. 105/2010 e n. 2/2012	Direzione Amministrativa e Aree dirigenziali dell'Amministrazione	In continuo aggiornamento	Commissione Monitoraggio, Valutazione, Qualità
Formazione RPP	Sviluppo di specifiche competenze in tema di trasparenza	Area Risorse Umane con coinvolgimento formatori Area Affari Generali e Legali	2012: 100%	Commissione Monitoraggio, Valutazione, Qualità
Sito tematico del progetto di certificazione dei servizi	Migrazione del Portale Qualità (ospitato sul sito CEDI)	Area Didattica	2012: 100%	Commissione Monitoraggio, Valutazione, Qualità
Programmazione e svolgimento "Giornate della Trasparenza"	Realizzazione con frequenza annuale	Area Affari Generali e Legali Settore Comunicazione e Relazioni Esterne	1 evento all'anno	Commissione Monitoraggio, Valutazione, Qualità
Coinvolgimento stakeholder	Realizzazione con cadenza annuale delle iniziative di open day. Raccolta e analisi dei questionari di soddisfazione degli studenti in merito a qualità della didattica e dei servizi didattici.	Area Affari Generali e Legali Area Didattica Settore Comunicazione e Relazioni Esterne	annualmente	Commissione Monitoraggio, Valutazione, Qualità

Nella tabella seguente sono indicati i dati pubblicati a seguito di consuntivo di quanto previsto nel Programma per la Trasparenza e l'Integrità 2011-2013, con il relativo stato di pubblicazione, nonché i dati e le informazioni che si prevede di pubblicare nel 2012, con specifica indicazione se le informazioni sono contenute nella Sezione Trasparenza Valutazione e Merito o nel sito istituzionale dell'Ateneo, l'indicazione delle strutture interessate all'individuazione, all'aggiornamento ed monitoraggio del dato e le modalità di verifica e monitoraggio (o strumenti di verifica e monitoraggio).

Sono anche stati considerati i nuovi obblighi di pubblicazione previsti dalla delibera CIVIT n. 2/2012, per valutarne la pertinenza con l'amministrazione universitaria.

Dati pubblicati nella Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito e nelle pagine dedicate del sito web istituzionale e stato di attuazione del Programma per la Trasparenza e l'Integrità.

DATO	STATO PUBBLICAZIONE	PUBBLICAZIONE SEZIONE TRASPARENZA VALUTAZIONE MERITO	SOGGETTI RESPONSABILI O STRUTTURE INTERESSATE	STRUMENTI DI VERIFICA E MONITORAGGIO	TEMPI DI ATTUAZIONE DEL PROCESSO DI PUBBLICAZIONE
CATEGORIA DI DATI: PROGRAMMA TRIENNALE TRASPARENZA E INTEGRITA'					
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	2012: 100%	si	Direzione Amministrativa e Aree dirigenziali dell'Amministrazione	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/329930	Aggiornamento annuale
CATEGORIA DI DATI: PIANO E RELAZIONE SULLA PERFORMANCE					
Piano della Performance	2012: 100%	si	Direzione Amministrativa e Aree dirigenziali dell'Amministrazione	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/300099	Aggiornamento annuale
Relazione sulla Performance	In fase di definizione		Area Risorse Umane Nucleo di Valutazione	Giornate della Trasparenza	In fase di definizione
Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni	2012: 100%	si	Nucleo di Valutazione	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/533993	Annuale
CATEGORIA DI DATI: Dati sull'organizzazione e i procedimenti					
Gestione documentale (Revisione delle procedure di gestione della modulistica. Aggiornamento e armonizzazione della modulistica on line.)	Le informazioni sono già pubblicate sul sito web di Ateneo	no	Aree dirigenziali.	Giornate della Trasparenza del Sito web istituzionale	2012: 50% 2013: 50%

Organigramma, articolazione, attribuzioni, organizzazione di ciascun Ufficio con nomi dei responsabili (Dirigenti, capo Settore, Capo Servizio)	2012: 100%	no	Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/pagina/organigramma-dr-593-del-27-luglio-2009-88431	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Informazioni sull'URP	2012: 100%	no	Area Affari Generali e Legali	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/pagina/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico-88317	Il dato è pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Elenco caselle di posta elettronica attive	2012: 100%	no	Area Edilizia-Infrastrutture	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/rubrica	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Elenco caselle di posta elettronica certificata (PEC)	2012: 100%	si	Area Edilizia-Infrastrutture	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/sites/www.unipr.it/files/allegati_contenuto/caselle_pec_2012_06_11.pdf	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Informazioni Istituzionali (chi siamo, dove siamo, indirizzi, referenti, mappe ecc.)	2012: 100%	no	Area Edilizia-Infrastrutture Area Affari Generali e Legali	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/pagina/chi-siamo-82563	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Elenco tipologie di procedimento (con termini, responsabile procedimento ecc.)	In fase di aggiornamento	no	Tutte le Aree dell'Amministrazione	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/533986	Il regolamento è in fase di aggiornamento per quanto attiene le tabelle dei procedimenti e i relativi termini 2012: 70% 2013: 100%
Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati	2012: 100% (la percentuale è riferita alle strutture certificate ISO9001)	no	Area Didattica	Giornate della Trasparenza http://www.cedi.unipr.it/progetto_qualita	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Elenco dei concorsi e bandi di mobilità	2012: 100%	si	Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/pagina/concorsi-238666	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo

Pubblicazione bandi di gara e procedure d'appalto	2012: 100%	si	Area Edilizia	Giornate della Trasparenza http://old.unipr.it/www.php?info=Bandi&tipo=home	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Pubblicazione elenco annuale fornitori di Ateneo	2012: 100%	no	Area Edilizia Area Contabilità	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/arpa/appalti/2008/lsfiel/	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Pubblicità legale (Albo online)	2012: 100%	no	Area Ricerca	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/519357	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Servizi erogati dall'Ateneo (comunicazioni, biblioteche, attività internazionali, orientamento e tirocini, rapporto col mondo del lavoro, supporti per studenti disabili, attività sportive, ecc)	2012: 100%	no	Area Didattica Area Ricerca e Sistema Bibliotecario Museale	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/82525	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo

CATEGORIA DI DATI: DATI INFORMATIVI RELATIVI AL PERSONALE

Curricula e retribuzioni dei dirigenti con indirizzi e-mail e recapiti telefonici	2012: 100%	si	Area Risorse Umane Area Contabilità	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/286332	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Curricula titolari di posizioni organizzative	2012: 100%	si	Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/trasparenza/cvttitolari	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Curricula e retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico-amministrativo	2012: 100%	si	Area Affari Generali e Legali Area Risorse Umane Area Contabilità	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/298472	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Nominativi e curricula dei componenti del Nucleo di Valutazione (OIV)	2012: 100%	si	Struttura di Staff Direzione Amministrativa	Giornate della Trasparenza http://nucleo.unipr.it/nucleo/nucleo/3/quadriennio-2009-2012	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Tassi di assenza e presenza del personale	2012: 100%	si	Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/presass	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo

Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance e premi distribuiti			Area Risorse Umane Area Contabilità	Giornate della Trasparenza	Essendo sospeso il triennio contrattuale 2011-2013, l'adeguamento non potrà che essere progressivo.
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo delle premialità			Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza	Il dato sarà reso disponibile progressivamente, non appena saranno attuati i dispositivi di legge correlati
Codice di comportamento, Codice disciplinare, Codice etico	2012:100%	si	Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/statreg	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
CATEGORIA DI DATI: DATI RELATIVI A INCARICHI E CONSULENZE					
Incarichi retribuiti conferiti a qualsiasi titolo a soggetti esterni con indicazione del soggetto incaricato, dell'oggetto, durata, compenso, modalità di selezione, soggetto conferente, tipo di rapporto	2012:100%	si	Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/293660	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo.
CATEGORIA DI DATI: DATI SULLA GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DEI SERVIZI PUBBLICI					
Contratti integrativi: relazione tecnico-finanziaria e illustrativa e certificazione	2012:100%	si	Area Risorse Umane Area Contabilità	Giornate della Trasparenza http://old.unipr.it/arpa/setperst/gestion.html#CONTRATTAZI ONE	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Servizi erogati agli utenti intermedi e finali	2012:100%	no	Aree Amministrative Area Didattica Area Risorse Umane	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/82525	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Dati inerenti a Consorzi, Enti e Società di cui l'Università fa parte con indicazione della quota di partecipazione	2012:100%	si	Area Ricerca	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/532654	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo

CATEGORIA DI DATI: DATI SULLA GESTIONE DEI PAGAMENTI					
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi ad acquisti di beni, servizi e forniture	Pubblicato il Regolamento di attuazione delle norme inerenti la tempestività dei pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni, nonché l'analisi e la revisione dei debiti pregressi	no	Area Contabilità Area Edilizia	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/statreg/regolamenti	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
Indicatore dei tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	In corso di aggiornamento	no	Area Contabilità Area Edilizia	Giornate della Trasparenza	In corso di aggiornamento
CATEGORIA DI DATI: DATI RELATIVI ALLE BUONE PRASSI					
Buone prassi per l'erogazione di servizio pubblico	In corso di definizione		Tutte le Aree dirigenziali dell'Amministrazione	Giornate della Trasparenza	In corso di definizione
CATEGORIA DI DATI: DATI SUL "PUBLIC PROCUREMENT"					
Dati previsti dall'art. 7 D.Lgs n. 163/2006	In corso di definizione		Area Edilizia	Giornate della Trasparenza	L'individuazione dei dati da pubblicare spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture
CATEGORIA DI DATI: DATI E INFORMAZIONI PREVISTI NELLA SPECIFICA NORMATIVA UNIVERSITARIA SULLA TRASPARENZA DELLA OFFERTA FORMATIVA					
Offerta formativa dell'Ateneo in lingua italiana e inglese, compresi i programmi dei corsi e degli insegnamenti	2012:100%	no	Area Didattica Area Affari Generali e Legali Settore Comunicazione e Relazioni Esterne	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/corsiperfacolta-2012	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo
CATEGORIA DI DATI: BILANCIO DI ATENEO					
Bilancio preventivo e consuntivo con relative relazioni di accompagnamento	2012:100%	no	Area Contabilità	Giornate della Trasparenza http://www.unipr.it/node/403220	Il dato è già pubblicato ed aggiornato sul sito web di Ateneo

Posta Elettronica Certificata (PEC)

Secondo quanto previsto nel Programma della Trasparenza 2011-2013, particolare attenzione è stata posta, nel corso del 2011 all'attribuzione di indirizzi di posta elettronica certificata, ultimandone l'attivazione per le strutture dipartimentali ed effettuando la loro pubblicazione secondo quanto previsto dalla delibera n. 105/2010 - Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150).

Inoltre la pubblicazione nella Sezione Trasparenza Valutazione e Merito degli indirizzi attivi di posta elettronica è stata maggiormente organizzata per aderire alla struttura organizzativa e quindi per un facile reperimento da parte degli stakeholder interni ed esterni.

PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA

In data 24 novembre 2010, è stata istituita presso l'Ateneo la Commissione Monitoraggio Qualità e Valutazione, che, oltre agli adempimenti in materia di valutazione, ha il compito di identificare i principali strumenti di monitoraggio utilizzati per valutare in itinere la correttezza dell'azione organizzativa, per orientare le strutture al miglioramento dell'output fornito per le funzioni di monitoraggio e qualità ad essa assegnate.

La Commissione ha predisposto il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2011 -2013, emanato con Decreto Rettorale nel luglio 2011, previa approvazione da parte del Nucleo di Valutazione, informazione alle OO.SS., R.S.U. e al Consiglio del Personale Tecnico Amministrativo. La medesima Commissione ha predisposto il presente Aggiornamento.

La Commissione, già composta dai vertici politico - amministrativi (Pro Rettore e Direttore Amministrativo) e da membri con specifiche competenze nell'ambito della valutazione e della organizzazione aziendale, è stata ulteriormente allargata, nel rinnovo avvenuto in data 16 gennaio 2012, con la presenza delle figure dirigenziali, per favorire una più ampia partecipazione e nello spirito di condivisione anche del principio della trasparenza.

La comunicazione sulle attività della Commissione al Nucleo di Valutazione per le sue attività è assicurata dalla presenza di due membri in entrambi gli organi e dall'attività di segreteria svolta dal medesimo funzionario.

Questa modalità di operare ha l'obiettivo di garantire la massima sinergia tra gli organi di vertice politico-amministrativo e le aree dirigenziali, che a loro volta coinvolgeranno gli uffici competenti per il rispetto degli obblighi e la condivisione del principio di trasparenza, nonché per l'individuazione, aggiornamento e monitoraggio sui dati pubblicati e da pubblicare.

L'aggiornamento del Programma relativo al 2012, come il precedente Programma per la Trasparenza e l'Integrità è infine emanato con Decreto Rettorale, pubblicato nel sito

web istituzionale, nella sezione trasparenza, valutazione e merito ed inoltrato alla CIVIT.

LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITA'

La Giornata della Trasparenza dell'Ateneo di Parma si è svolta il 28 febbraio 2012.

L'Ateneo di Parma è stato il primo ente pubblico del territorio ad organizzare tale evento e fra le prime Università in Italia.

L'iniziativa è finalizzata a presentare ai diversi pubblici le azioni intraprese e i risultati conseguiti dall'Ateneo nelle diverse aree di attività e gli obiettivi previsti per il triennio 2011-13.

La giornata ha visto l'intervento introduttivo del Rettore ed i contributi del Pro Rettore Vicario, del Direttore Amministrato e del Collaboratore per la Ricerca, prevedendo al termine uno spazio per il confronto ed il dibattito con gli intervenuti.

L'iniziativa, rivolta agli *stakeholder* interni ed esterni dell'Ateneo (studenti e loro famiglie, personale dell'Ateneo, enti pubblici e istituzioni del territorio, imprese e associazioni di categoria, rappresentanti dei lavoratori, media), è stata una prima occasione per presentare le attività e le azioni intraprese e realizzate nell'ambito del "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità" e del "Piano della Performance", che l'Università di Parma ha adottato per il triennio 2011-2013.

Nel corso della giornata le sei Aree Dirigenziali dell'Ateneo sono state disponibili a incontri e approfondimenti con tutti gli interessati, mettendo a disposizione strutture logistiche e personale dedicato.

Le Giornate della Trasparenza, previste dal decreto legislativo 150/2009 e dalle "Linee Guida" CIVIT (Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche) del 2010, sono la concretizzazione di una nuova cultura delle amministrazioni pubbliche orientata ai principi di trasparenza, integrità e legalità. L'obiettivo è la creazione di relazioni con i cittadini e con tutti i portatori di interesse improntate all'accessibilità totale.

Questi principi fondamentali sono stati recepiti anche dal nuovo Statuto dell'Università di Parma, recentemente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, in cui si sottolinea che l'attività dell'Ateneo è ispirata "*ai principi di efficienza, efficacia, trasparenza, imparzialità, promozione del merito e di individuazione delle competenze e delle responsabilità di tutto il personale*" (art. 8).

La partecipazione è stata numericamente positiva. La giornata della trasparenza svoltasi a Parma ha visto la partecipazione di numerosi Presidi di Facoltà, docenti, rappresentanti delle organizzazioni sindacali, personale tecnico-amministrativo, autorità istituzionali del territorio, mass media ed alcuni studenti.

La presentazione della giornata, unitamente ai documenti ed alle slide presentate, è stata inserita nel sito web istituzionale – sezione valutazione, trasparenza e merito – e rappresenta il primo stato di attuazione del Programma, costituendone la verifica ed il monitoraggio complessivo.

In Ateneo si è anche realizzato l'evento "STUDIARE A PARMA – Le Facoltà in Open Day", Giornate di Orientamento e Informazione - 19° edizione, nelle giornate del 19 e 20 Aprile 2012, con orario continuato di apertura al pubblico dalle 9,30 alle 16,30. L'obiettivo è quello di offrire informazioni il più possibile complete relativamente all'offerta formativa 2012/2013.

Sono stati allestiti 10 punti di accoglienza (nelle diverse sedi delle Facoltà) presso i quali i visitatori potevano liberamente richiedere informazioni ai docenti universitari, agli studenti e al personale dell'Ateneo.

Nel corso delle due giornate, contestualmente all'apertura dei punti di accoglienza, si sono susseguite presentazioni delle Facoltà, visite alle strutture e ai laboratori di ricerca, incontri con i docenti e lezioni universitarie organizzate ad hoc per l'evento.

Il CUS Parma ha permesso agli interessati di visitare gli impianti sportivi del Campus di Via Langhirano. La prof. Emilia Caronna, delegata del Rettore per le fasce deboli, ha organizzato, tramite il centro "Le Eli-che, i consueti incontri con gli studenti con disabilità e DSA e le loro famiglie, per illustrare le opportunità e i servizi organizzati per loro dall'Ateneo

Per facilitare gli spostamenti degli studenti verso e tra i diversi punti informativi è stato istituito un servizio gratuito di Bus-navetta per tutta la durata dell'evento.

Il Piano di Comunicazione è stato elaborato dal Settore Comunicazione e Relazioni Esterne dell'Ateneo. Le informazioni sono state capillarmente diffuse ai diversi pubblici di riferimento evidenziati, attraverso diversi mezzi di comunicazione, da gennaio 2012 fino ai giorni di svolgimento degli Open Day

- 1) MARKETING DIRETTO VIA MAILING POSTALE a 23.000 tra studenti, autorità, dirigenti scolastici e Rettori
- 2) BANNER SU sito web dell'Università di Parma e su siti Repubblica.it, locale e nazionale
- 3) MINI SITO OPEN DAY su www.unipr.it:
- 4) PAGINA FACEBOOK di ATENEO
- 5) PUBBLICITA' INTERNA ALL'ATENEO
- 6) MAIL ALL a tutto il personale docente e tecnico amministrativo.
- 7) comunicazioni agli studenti tramite UNIPRESENTE 2.
- 8) ATTIVITA' DI UFFICIO STAMPA: conferenza stampa di presentazione dell'iniziativa ai media, e 7 tra comunicati stampa e redazionali, a media locali, nazionali e agenzie stampa.
- 9) STENDARDO sotto ai PORTICI DEL GRANO:
- 10) BUS NAVETTA PERSONALIZZATO

Hanno partecipato all'iniziativa "Studiare a Parma – Le Facoltà in Open Day" 4.400 persone suddivise equamente nei due giorni.

Inoltre, ai fini di presentare l'offerta formativa per il 2012/2013 agli stakeholder ed in particolare agli studenti, è organizzata per il prossimo 10 luglio 2012, una ulteriore iniziativa, l'Infoday "Dalla Maturità all'Università", che vede nuovamente le strutture universitarie coinvolte con risorse e personale dedicato per favorire la conoscenza diretta di tutte le informazioni sui corsi di studio e sugli eventuali test di ammissione.

ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

Il processo di individuazione, aggiornamento, monitoraggio e pubblicazione dei dati è sempre stato guidato dall'attenzione degli stakeholder dell'Ateneo sia interni che esterni.

L'Università di Parma è sempre stata impegnata, infatti, nel dialogo e nel coinvolgimento della società in genere e degli stakeholder in particolare, con peculiare riferimento agli studenti, alle loro famiglie, alle istituzioni, alle imprese, alla comunità scientifica, ai media e in senso lato al contesto sociale del territorio.

L'Ateneo ritiene particolarmente interessati alla tematica della trasparenza gli stakeholder esterni cioè gli studenti potenziali e le loro famiglie, le istituzioni e le imprese del territorio, i media e in generale la collettività, e gli stakeholder interni individuati negli studenti, nei docenti, nei dipendenti tecnico-amministrativi e nelle associazioni studentesche.

La comunicazione finalizzata al coinvolgimento di tali portatori di interesse avviene precipuamente attivando diverse strategie e strumenti:

- **comunicazione diretta**, attraverso il sito web di Ateneo ed in particolare la sezione "Trasparenza, valutazione e merito" contenente tutti i dati, le informazioni e i link relativi, e le Giornate della Trasparenza.

- **comunicazione indiretta**, sfruttando i differenti canali a disposizione, al fine di raccogliere le esigenze e il feedback degli stakeholder in termini di trasparenza e integrità. Tra questi, si ricordano le analisi di customer satisfaction e le ricerche realizzate in questi anni nei confronti degli studenti, la raccolta e gestione da parte dell'URP e delle strutture tecnico-amministrative coinvolte nella certificazione di segnalazioni e reclami pervenuti all'Ateneo tramite diversi mezzi (posta elettronica, Numero Verde, articoli o lettere relativi all'Ateneo pubblicati su quotidiani, ecc.).

L'Ateneo di Parma, nell'ottica di un attento ascolto e monitoraggio degli interessi degli stakeholder rileva costantemente i dati statistici di accesso al sito, utilizzando, in via sperimentale, la piattaforma Google Analytics, che è un servizio gratuito fornito da Google.

L'implementazione nel sito d'Ateneo è stata ottenuta aggiungendo ad ogni pagina un codice javascript di tracciamento (GATC, Google Analytics Tracking Code).

Questo codice, che dialoga direttamente con il server di Google, consente di raccogliere in maniera anonima i dati di navigazione degli utenti, che poi vengono elaborati e sviluppati e mostrati all'interno della piattaforma.

Nei dati raccolti sono inclusi anche la provenienza, tipologia di browser utilizzati, sistemi operativi, risoluzione dei dispositivi utilizzati per la visualizzazione, tipo di visitatore (nuovo o di ritorno), la durata della visita e la fonte di provenienza.

L'Università degli Studi di Parma attua una procedura di gestione dei reclami, relativamente ai servizi inclusi nel sistema di gestione per la qualità: essa prevede diverse modalità di accesso (inclusa la modalità on line) ed è soggetta a riesame periodico.

Inoltre l'Ateneo di Parma raccoglie annualmente l'opinione degli studenti frequentanti i corsi di studio. I dati raccolti includono informazioni circa:

- l'insegnamento e la sua organizzazione;
- l'interesse e la soddisfazione;
- il docente e l'attività didattica;
- il corso di laurea e le infrastrutture;
- lo studente.

I dati sono elaborati al fine di fornire informazioni a livello di Ateneo, di Facoltà e di singolo insegnamento e sono inoltrati alle facoltà e pubblicati nel sito web dell'Ateneo.

Dal 7 novembre 2011 è attiva la pagina Facebook ufficiale dell'Università degli Studi di Parma (www.facebook.com/unipr), ed è gestita da personale del Settore Comunicazione e Relazioni Esterne dell'Ateneo. Il canale è utilizzato per comunicare a studenti e personale - ma non solo - informazioni, avvisi e notizie in maniera tempestiva, oltre che come strumento di dialogo con gli utenti, che tramite Facebook possono chiedere informazioni o pubblicizzare iniziative culturali. La pagina conta attualmente 16.000 utenti (6 giugno 2012), e viene utilizzata con cadenza quotidiana. La pagina Facebook è inoltre sincronizzata con un profilo Twitter (@unipr), in modo che ogni aggiornamento viene duplicato automaticamente su entrambi i social network. Il profilo Twitter conta attualmente circa 2.300 "followers".

L' Ateneo rende liberamente consultabile il presente "Programma - Aggiornamento per il 2012" agli stakeholder interessati ed intende proseguire nella comunicazione diretta con questi ultimi, anche nelle nuove forme già sperimentate, quali "Le giornate della Trasparenza" come descritto nel paragrafo precedente.