



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

unito.it

L'UNIVERSITÀ DI TORINO ON LINE

AICUN 2013

Università con il marchio di qualità:
il ruolo della comunicazione.

Roma, venerdì 22 marzo 2013

**La Trasparenza come veicolo di cambiamento per la
comunicazione universitaria.**

Direzione
Studenti e
Servizi Web

Ing. Angelo Saccà, Direzione Studenti e Servizi Web
Responsabile per la Trasparenza dell'Università degli Studi di Torino

La legge n. 69 del 18 giugno del 2009 ("Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile") e il successivo Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 prevedono che tutte le Pubbliche Amministrazioni debbano **rendere note**, attraverso il proprio sito web, **informazioni** relative ad ogni aspetto dell'**organizzazione**, degli **indicatori** relativi agli **andamenti gestionali** e all'utilizzo delle **risorse** per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei **risultati**, dell'**attività** di misurazione e **valutazione** svolta dagli organi competenti.

UniTo: [Trasparenza, valutazione e merito](#)

La normativa vigente in tema di trasparenza delle PPAA pone l'attenzione su una serie di **questioni**:

- Adempimenti normativi e leggi
- Siti web
- Informazioni e dati da pubblicare
- Tempistiche per la pubblicazione dei dati
- Modalità per la pubblicazione dei dati
- Uffici che dispongono dei dati
- Validazione ed efficacia – affidabilità
- Protezione dei dati personali
- Motori di ricerca - indicizzazione



PROGETTO TECNICO

La normativa vigente in materia di trasparenza ([Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009](#)) e le linee guida CIVIT ([Delibera n. 105/2010](#)), esplicitano le **specifiche tecniche** che riguardano l'allestimento della **sezione Trasparenza** sul sito web.

Ad esempio:

- i contenuti minimi
- l'organizzazione delle voci all'interno della sezione
- l'esportazione dei dati
- il formato dei documenti scaricabili (.pdf; .xml; .ods)

Un buon progetto tecnico è indicatore di un'efficace organizzazione dei dati e delle informazioni rilasciate.

PROGETTO ORGANIZZATIVO

La norma fornisce indicazioni sulla fase tecnica ma la sua **complessità** emerge riguardo il **rapporto tra l'organizzazione degli uffici e la pubblicazione dei dati**.

La **vera sfida** è rappresentata dal **processo di pubblicazione e aggiornamento dei dati**. Il flusso delle informazioni e le criticità, che ne possono derivare, sono determinati da:

- il soggetto/ufficio che fornisce i dati
- le tempistiche e la frequenza dell'aggiornamento
- l'auditing sui dati pubblicati

Esplicitare **soggetti, tempistiche e validazione** dei dati, necessari per il corretto flusso delle informazioni, all'interno del

[Programma Triennale per la Trasparenza. Aggiornamento 2012.](#)

1

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo; Tel.: +39(011)6702037; Fax: +39(011)2361056; E-mail: trasparenza@unito.it



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Iniziativa	modalità di attuazione/azioni previste	tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo ¹	strutture competenti e contatti ²	n. risorse di organico dedicate ³	strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative ⁴	Note/link al risultato ⁵
1. pubblicazione del bilancio di Ateneo	Progettazione (2011) e Pubblicazione (2012-13) di una versione del Bilancio in una forma significativa concordata attraverso la collaborazione con gli stakeholder.	2011: 30% 2012: 40% 2013: 30%	Divisione Organizzazione Finanza e Programmazione Mail: do@unito.it	3	Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.	Link
2. pubblicazione dell'elenco annuale dei fornitori dell'Ateneo	Pubblicazione (a consuntivo) dell'elenco di operatori economici in possesso dei requisiti di idoneità morale, capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria di cui l'Ateneo si avvale annualmente.	2012: 100%	Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo Mail: scwi@unito.it	2	Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.	Link

¹ Il tempo (gli anni) è da intendersi "a consuntivo": la percentuale quindi fa riferimento all'anno concluso, non a intervalli intermedi. Nel campo "note" sono indicati gli eventuali obiettivi già perseguiti.
² I contatti e riferimenti consultabili in questa colonna indicano, per ogni singola iniziativa, le strutture che si occupano della produzione di dati/informazioni pubblicati nella sezione "[Trasparenza, valutazione e merito](#)".
³ In ragione della complessità organizzativa intrinseca all'Ateneo e della forte interrelazione fra le differenti Unità Organizzative (centrali e periferiche) nell'ambito delle suddette iniziative, dell'espletamento di procedure amministrative e



Protezione dei dati personali e motori di ricerca.

Particolare attenzione è stata posta sulla **tutela della privacy** in relazione alle informazioni da rendere pubbliche (CV e dati personali del personale amministrativo e docente).

N.B.: I **motori di ricerca** forniscono la possibilità di **reperire dati sensibili**, soggetti alla tutela della privacy, in modo veloce e preciso.

Affidabilità

Si rende necessaria una preventiva **validazione** e **ufficialità** delle informazioni pubblicate, da parte degli organi competenti.



Comunicazione interna: la trasparenza è anche un'esigenza interna

Per ottemperare alle esigenze di comunicazione interna e accessibilità totale alle informazioni, la Pubblica amministrazione è tenuta a pubblicare, in uno **spazio appositamente creato**, informazioni, dati e statistiche riservati al personale tecnico-amministrativo e docente interno all'Amministrazione (**intranet**).

All'interno di questo spazio vengono resi noti dati relativi:

- **amministrazione aperta**
- i risultati delle indagini di **customer satisfaction**

Comunicazione esterna.

La **comunicazione verso soggetti esterni** è necessaria e fondamentale ugualmente a quella interna alla Pubblica Amministrazione.

Indispensabile un

[Programma Triennale per la Trasparenza 2011- 2013](#)

Inoltre:

- Sezione dedicata alla trasparenza
- Giornate della Trasparenza
- Sondaggi customer satisfaction
- Dati relativi al personale
- Dati relativi ad incarichi e consulenze

L'organizzazione di incontri e attività di formazione volte alla pianificazione della comunicazione in tema di Trasparenza hanno tre principali obiettivi:

FORMARE

INFORMARE

RICORDARE

Sono efficaci anche altri metodi comunicativi, tutti resi pubblici sul sito web dell'ente, per consentire il maggior risalto possibile delle iniziative:

- **sondaggi** sulla Trasparenza
- **video** degli incontri
- **diretta streaming** sul [canale multimediale di UniTo](#)
- **intervista audio** al Responsabile della trasparenza sull'emittente radiofonica di Ateneo
- **statistiche** annuali di Ateneo

Il [Sondaggio sulla Trasparenza](#) 2012 rientra in una serie di iniziative tese a garantire un **adeguato livello di trasparenza, legalità e sviluppo** della cultura della integrità.

È stato distribuito tra il 28/11/2012 e il 17/12/2012 in **sola modalità on-line**, con la pubblicizzazione avvenuta tramite vari canali:
sul portale,
su i profili *twitter* e *facebook* dell'Università.

Fine: indagare l'interesse dell'utenza per la sezione “ **Trasparenza, valutazione e merito**” del Portale UniTo, e far esprimere un'opinione sulla facilità di reperibilità delle informazioni, sulla loro chiarezza e disponibilità.

[UniTo. Ulteriori iniziative](#)

Attualmente, il panorama delle regole in materia di obblighi di pubblicazione delle amministrazioni è connotato da **frammentazione e ridondanza**.

Esistono molte disposizioni **eterogenee** tra loro che, per **contenuto e ambito soggettivo** di applicazione, rendono difficile la fruizione delle informazioni da parte dei cittadini ed incidono sulla conoscibilità degli obblighi e sul relativo adempimento da parte delle amministrazioni.

Per far fronte a queste criticità e complessità normative la **Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Pubbliche Amministrazioni (CiVIT)** ha avviato una consultazione in materia di trasparenza ed integrità.

Nel **luglio 2012**, la **CiVIT** ha censito 96 obblighi di pubblicazione ed ha avviato una consultazione con **ministeri, enti pubblici nazionali ed associazioni rappresentate nel CNCU e nel CNEL**.

Sono state chieste informazioni riguardo:

- **chiarezza** dei contenuti degli obblighi;
- esistenza di **sovrapposizione** con altri obblighi;
- dati pubblicati e relativa **utilità**;
- esistenza di obblighi normativi **oltre i 96 censiti**;
- opportunità di pubblicare altri dati **oltre quelli previsti dalla legge**;
- esistenza di **obblighi concomitanti** di comunicazione ad altre amministrazioni dei dati da pubblicare.

Le amministrazioni coinvolte operano tutte in comparti del settore pubblico.

In particolare:

- 9 Ministeri
- 2 Enti Previdenziali
- 7 Enti Nazionali
- 7 Enti di Ricerca
- 5 Enti Parco Nazionali
- 1 Università

Tabella 1. La partecipazione delle amministrazioni articolata per comparti

Comparto	Numero di amministrazioni partecipanti
Ministeri	9
Enti Previdenziali	2
Enti di Ricerca	7
Enti Parco Nazionali	5
Altri Enti Nazionali	7
Università	1
Totale	31

Fonte: [CiVIT, Rapporto semplificazione della trasparenza](#)

La necessità di questa consultazione nasce dalla **frammentazione e ridondanza** della norma oltre che la presenza di **disposizioni eterogenee** per contenuto e ambito soggettivo di applicazione che creano:

- difficoltà di **fruizione** delle informazioni da parte dei cittadini
- difficoltà sull'**effettiva conoscibilità** degli **obblighi** e sul relativo adempimento da parte delle amministrazioni.

Nel **dicembre 2012** è stato pubblicato il documento relativo agli **esiti**.

Fonte: [*Rapporto semplificazione della trasparenza*](#)

Consultazione civit: risultati.

Atteggiamento PPAA.

Queste:

- hanno dimostrato di **conoscere le norme** in materia di trasparenza (le Pubbliche amministrazioni si sono dimostrate più reattive delle associazioni di cittadini e utenti durante la consultazione)
- hanno affrontato numerosi **problemi** e evidenziato **criticità**
- hanno evidenziato le **ambiguità** relative alla **fruizione dei dati** da parte dei **cittadini**, dimostrando come non vi sia ancora piena consapevolezza dello scopo ultimo della trasparenza.

Stato della legislazione

- effettiva **necessità** del **riordino** e **manutenzione** delle norme
- criticità di **tecnica** legislativa
- rinvio a disposizioni di attuazione che se non adottate incidono negativamente sull'effettività degli obblighi

Inoltre: le PPAA sono tenute, oltre che adempiere agli obblighi di trasparenza, a **comunicare** i dati in oggetto, con il conseguente **aumento** di **costi** ed **oneri**.

Tenendo conto che è stato evidenziato da parte degli utenti (cittadini) il **disinteresse** per alcune **materie oggetto di obbligo** di comunicazione, in conclusione, è utile affermare che si rendano **necessarie**:

- **chiarezza** sugli obblighi di pubblicazione
- **riduzione** delle sovrapposizioni tra gli obblighi
- **introduzione**, per limitate categorie, di ulteriori dati di cui rendere obbligatoria la pubblicazione

Note: riferimento allo schema di riordino della trasparenza (collegamento anticorruzione), piano anticorruzione, pagamenti sopra i mille euro

Su organizzazione: ripartire responsabilità secondo modello a rete

- Soggetti organizzativi (uffici) ed individui
- soggetto di coordinamento (gruppo di lavoro) per presidio costante
- formalizzazione (verbali, mail, etc)
- scadenziario con azioni sincrone ed asincrone (quando aggiornare i cv, quando cambia l'organizzazione)
- controllo interno “critico”
- fare data entry o integrare dati esistenti? (attenzione al rapporto costo-beneficio)

Adempimenti come opportunità per comunicare

La trasparenza è un valore

La trasparenza è uno strumento di prevenzione (vedi anticorruzione)

La trasparenza è un'opportunità

La giornata trasparenza? Allora streaming e ondemand

La relazione con “portatori di interesse”? Allora un sondaggio ed i social media

La trasparenza ed i gruppi di lavoro: allora comunicazione e pubblicazione dei risultati (verbali etc)

La trasparenza e le altre occasioni: parlo di web allora parlo di trasparenza, parlo di contabilità e fornitori allora parlo di trasparenza, definisco gli obiettivi allora parlo di trasparenza, inaugurazione aa allora parlo di trasparenza, premialità ed incentivi? Allora trasparenza, mobilità interna etc etc

Il progetto tecnico: attenzione all'integrazione dei sistemi informativi
Opportunita straordinaria di efficienza e qualita del dato ma...

Data integration? Process integration? Business integration?

Non basta...

Comunicazione Integrata

Attenzione ai dati nei documenti (privacy...)

Chi inserisce i dati in un ordine amministrativo deve avere la
consapevolezza (..e quindi linee guida, formazione,
comunicazione..) che la descrizione del campo “note” finisce su
internet

Audit

Università degli Studi di Torino - www.unito.it
Direzione Studenti e Servizi Web

Angelo Saccà: angelo.sacca@unito.it, west@unito.it