



Università
degli Studi di
Messina
DIREZIONE GENERALE

Il Direttore Generale

- Visto** l'art. 2 della L. 30 dicembre 2010, n. 240;
- Visto** lo Statuto dell'Ateneo emanato con D.R. del 14 maggio 2012, n. 1244, pubblicato sulla G.U. Serie Generale n. 116 del 19 maggio 2012, e modificato con D.R. n.3429 del 30 dicembre 2014, pubblicato sulla G.U. Serie generale n.8 del 12 gennaio 2015;
- Visto** il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, rubricato "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" e successive modifiche intervenute;
- Richiamato** il *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance* per il 2024 validato dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 25-01-2024 e approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 31-01-2024 ed integrato nella seduta del 26-03-2024;
- Richiamati** il *Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026*, approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 31-01-2024, e la Tabella "Obiettivi di Performance", ad integrazione dello stesso PIAO, approvata nella seduta del 26-03-2024 e contenente gli obiettivi organizzativi ed individuali assegnati al Direttore Generale, ai Dirigenti ed alle Strutture organizzative dell'Ateneo;
- Richiamata** la circolare interna n. 13 del 10-07-2024 avente ad oggetto "*Programmazione attività di monitoraggio in itinere degli Obiettivi di Performance previsti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026*";
- Esaminate** le risultanze del primo monitoraggio degli obiettivi organizzativi e individuali, previsti nel *Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026*, effettuato sulla piattaforma informatica di Ateneo *UniPerformance (anno 2024)*;
- Esaminate** le richieste di rimodulazione degli obiettivi di *Performance* formulate sulla piattaforma informatica di Ateneo *UniPerformance (anno 2024)*;

DECRETA

1. di rimodulare, per l'anno 2024, gli obiettivi previsti nel *Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-26*, a seguito della prima attività di monitoraggio, come indicato nella Tabella A acclusa al presente decreto che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di trasmettere copia del presente decreto, per opportuna conoscenza, al Nucleo di Valutazione dell'Ateneo.

Allegato:

- Tabella A. Rimodulazione Obiettivi Individuali di Performance PIAO 2024-2026 - Esito prima attività di monitoraggio.

Il Direttore Generale
Avv. Francesco Bonanno
Firmato digitalmente

Tabella A - Rimodulazione Obiettivi Individuali di Performance PIAO 2024-2026 - Esito prima attività di monitoraggio

Cod. Ob.	Descrizione Obiettivo	Assegnatario	Segnalazione di criticità con richiesta di rimodulazione effettuata in piattaforma	Rimodulazione anno 2024
1002	<p>OBIETTIVO DI CUSTOMER SATISFACTION: Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice sul servizio di Internazionalizzazione (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A</p>	Pietro Nuccio	<p>Come noto, il progetto GP riconosce agli Atenei aderenti un certo tasso di discrezionalità sulle modalità di somministrazione dei questionari. In particolare, per ciò che qui rileva, ciascun Ateneo può, tra l'altro, decidere autonomamente se rendere obbligatorio o meno il questionario, con il correlato impatto sul tasso di risposta e sul campionamento del target. A tale discrezionalità corrisponde una potenziale non uniformità del dato, atteso che la media dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice compara dati di Atenei che hanno fatto – in astratto - scelte discrezionali diverse. A ciò si aggiunge che il target studenti è tradizionalmente quello che fa registrare un tasso di risposta molto basso in presenza di questionari facoltativi, con la conseguente scarsa attendibilità degli esiti e della loro minore idoneità ad essere utilizzati per parametrare livelli di performance. Ciò premesso, considerato, altresì, che il livello di miglioramento dei servizi offerti è, comunque, misurabile attraverso questionari GP rivolti al personale PTA e DDA che, raggiungono un tasso di risposta più alto e, pertanto, con grado di attendibilità maggiore e sicuramente più affidabili per fondare le valutazioni di performance. Tenuto conto anche del fatto che è già stato attribuito uno specifico obiettivo di struttura che prevede la somministrazione di un questionario sulla soddisfazione complessiva degli studenti internazionali ed analisi dei dati con proposte di miglioramento dei servizi, nonché uno specifico obiettivo al Dirigente che prevede il Coordinamento delle indagini di Customer Satisfaction dei Servizi (Studenti Stranieri e Studenti con disabilità) finalizzate al miglioramento dei servizi si chiede, pertanto, la rimodulazione dell'obiettivo cod. 1002 in piattaforma SIP già assegnato per l'anno 2024 sostituendolo con il seguente obiettivo di Customer Satisfaction: Obiettivo operativo: Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice relativamente al Supporto erogato dall'Amministrazione Centrale e dalle Strutture Decentrate nei da erogare agli studenti. (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A KPI: Giudizio espresso dal personale DDA e PTA (Giudizio da 1 a 6) Tipo Indicatore: ANNO 2024 QUANTITATIVO (Customer) Soglia: Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,35 punti (con -0,35 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022 Target: Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,15 punti (con -0,15 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022 Superiore al Target: Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,1 punti (con -0,1 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022</p>	<p>Si sostituisce l'obiettivo: "Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice sul servizio di Internazionalizzazione (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A" con l'obiettivo: "Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice relativamente al Supporto erogato dall'Amministrazione Centrale e dalle Strutture Decentrate nei da erogare agli studenti. (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A KPI: Giudizio espresso dal personale DDA e PTA (Giudizio da 1 a 6) Tipo Indicatore: ANNO 2024 QUANTITATIVO (Customer) Soglia: Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,35 punti (con -0,35 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022 Target: Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,15 punti (con -0,15 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022 Superiore al Target: Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,1 punti (con -0,1 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022"</p>

Tabella A - Rimodulazione Obiettivi Individuali di Performance PIAO 2024-2026 - Esito prima attività di monitoraggio

Cod. Ob.	Descrizione Obiettivo	Assegnatario	Segnalazione di criticità con richiesta di rimodulazione effettuata in piattaforma	Rimodulazione anno 2024
1005	<p>OBIETTIVO DI CUSTOMER SATISFACTION: Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice sul servizio di Supporto alla Ricerca (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A</p>	Danila Nostro	<p>Preliminarmente si fa presente che l'attività amministrativa del D.A. ha una marginale incidenza sulle risultanze dell'obiettivo di Good Practice, che coinvolge, per gran parte, le attività di altre Strutture dell'Ateneo, e per l'effetto, processi non di competenza della scrivente. In particolare, si pone in evidenza che i quesiti di Customer sul servizio monitorato "Supporto alla Ricerca" hanno ad oggetto il gradimento esterno rispetto a processi che, anche a seguito della riorganizzazione amministrativa dell'Ateneo, risultano attualmente assegnati ad Uffici non afferenti al D.A. Da ciò ne consegue che il D.A. subisce a valle, un risultato di gradimento esterno misurato su azioni e processi amministrativi per gran parte non di sua competenza e su cui non può in alcun modo incidere, né in sede di programmazione delle azioni, né dopo, per eventuali attività di rimodulazione e/o di correzione. In secondo luogo, va tenuto in considerazione che il Progetto Good Practice, introdotto in via sperimentale nell'anno 2020, ha registrato negli anni, rispetto al servizio monitorato UniMe, un trend in netta crescita (2019/3,94 – 2020/4,37 – 2021/4,32 – 2022/4,46). Va certamente tenuto in considerazione, quindi, l'andamento della curva che, come dimostrano i dati, ha registrato una crescita esponenziale nel precedente triennio, e che, da ultimo, dopo un trend positivo costante, ha evidenziato un andamento in discesa, assolutamente fisiologico sia per UniMe, che anche per gli altri Atenei aderenti al Progetto del Politecnico di Milano. Pertanto, misurare il dato di Ateneo per il 2024 comparandolo con quello di due anni precedenti a livello nazionale – che sono gli anni del picco della curva - non può che dare come risultato un decremento consistente. Si consideri poi, a ulteriore conforto, che i risultati conseguiti nel triennio per il Servizio alla Ricerca, si sono sempre attestati a un parametro percentuale superiore a quello riportato negli Esiti soddisfazione complessiva – Docenti, Dottorandi e Assegnisti da altri Servizi dell'Ateneo, alcuni dei quali hanno riportato un dato inferiore a quello del Servizio alla Ricerca, oltre che inferiore al Benchmark. Ciò dimostra, ancora una volta, che i risultati conseguiti sono già ottimali, raggiunti i quali, d'ora innanzi, il trend, plausibilmente, non può che invertirsi in senso negativo. Per quanto sopra evidenziato, si chiede di valutare l'opportunità di eliminare l'obiettivo in questione ovvero di rimodularlo con gli indicatori relativi all'obiettivo indicato: <i>“Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice relativamente al Supporto erogato dall'Amministrazione Centrale e dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022)”</i>. ESTRATTO DELLA RELAZIONE ALLEGATA IN UNIPERFORMANCE_2024</p>	<p>Si sostituisce l'obiettivo: <i>“Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice sul servizio di Supporto alla Ricerca (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A”</i> con l'obiettivo: <i>“Miglioramento dei giudizi di customer satisfaction del Progetto Good Practice relativamente al Supporto erogato dall'Amministrazione Centrale e dalle Strutture Decentrate nei da erogare agli studenti. (Fonte dati e situazione iniziale: media Atenei dei giudizi relativi alle indagini del progetto Good Practice 2022) Servizio appartenente al GRUPPO A KPI: Giudizio espresso dal personale DDA e PTA (Giudizio da 1 a 6)</i> Tipo Indicatore: ANNO 2024 QUANTITATIVO (Customer) <u>Soglia</u>: <i>Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,35 punti (con -0,35 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022</i> <u>Target</u>: <i>Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,15 punti (con -0,15 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022</i> <u>Superiore al Target</u>: <i>Giudizio sui servizi di Unime GP2024 che differisce di non più di -0,1 punti (con -0,1 compreso) rispetto alla media degli Atenei GP2022”</i></p>