

Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2023

SERVIZI INFORMATICI PER LA DIDATTICA

A cura del Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità

(Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione)

INDICE

1. PREMESSA	2
2. COSTI DEI SERVIZI EROGATI	3
3. RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	4
4. SODDISFAZIONE PERCEPITA PER I SERVIZI UTILIZZATI	7

1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2023 in termini di costi sostenuti (paragrafo 2), rispetto degli standard di qualità (paragrafo 3) e soddisfazione percepita dagli utenti (paragrafo 4) per i servizi erogati dall'Ateneo e definiti nella Carta dei Servizi, in applicazione di quanto previsto dall'art. 32 D.lgs. n.33/2013¹ e dall'art. 19bis c.4 D.lgs. n.150/2009².

La rilevazione dei costi considera i costi del personale incaricato all'erogazione del servizio, per il tempo effettivamente dedicato nell'anno di riferimento, e altri costi di varia natura (consulenze e collaborazioni, acquisto di materiali di consumo o di servizi esterni) comunque imputabili ai servizi erogati nell'anno di riferimento.

La rilevazione dei risultati conseguiti in termini di standard di qualità dei servizi erogati considera i target definiti per gli standard di ciascun servizio definito nella Carta dei Servizi³ al fine di verificarne il raggiungimento o di calcolare gli eventuali scostamenti.

La rilevazione della soddisfazione percepita avviene in alcuni casi attraverso indagini ad hoc per il servizio esaminato e, per la maggior parte dei servizi, attraverso un'indagine svolta nell'ambito del progetto interuniversitario *Good Practice* (GP), coordinato dal Consorzio MIP del Politecnico di Milano, rivolta a tipologie di utenti che variano in base al servizio esaminato, ovvero:

- gli studenti iscritti ai corsi di laurea, distinti in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi, nell'anno accademico di riferimento (es. anno rilevazione 2022, edizione GP2022, anno accademico 2022/2023);
- il personale docente e ricercatore, gli assegnisti di ricerca e gli iscritti ai corsi di dottorato, che si trovano in servizio o hanno la carriera attiva nell'anno della rilevazione;
- il personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, a tempo determinato e in comando presso l'Ateneo, che si trova in servizio nell'anno della rilevazione.

¹ D.lgs. n.33/2013 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=2020-07-03>

² D.lgs. n.150/2009 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2009-10-27;150!vig=2020-07-03>

³ Carta dei Servizi di Ateneo https://trasparenza.unimib.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html

2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario 2023
Laboratori informatici	€ 260.330	€ 192.483	€ 452.813	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 12,17
Teledidattica	€ 125.722	€ 242.577	€ 368.299	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 9,90
E-Learning	€ 296.178	€ 180.184	€ 476.362	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 12,80
Esami informatizzati	€ 113.049	€ 6.842	€ 119.891	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 3,22
Web Conferencing	€ 65.965	€ 29.789	€ 95.754	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 2,57
Laboratori Informatici Bicocca as-a-Service	€ 168.651	€ 29.789	€ 198.440	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 5,33

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2022
Laboratori Informatici	Modalità di accesso al servizio (multicanalità): web, mobile, PC	N. canali attivi	3	3
	Accessibilità temporale	Ore giornaliere di accesso	24	24
	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): Blocking, High, Medium, Low	N. ore	< 1h; < 4h; < 24h; < 48h	Media annuale complessiva; Lib: 20,37h
	Pubblicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative sito	N. canali attivi	2	2
	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	8.30-17.00	8.30-17.00
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket)	Sì / No	Sì	Sì
	Il servizio si avvale dell'infrastruttura di erogazione di Google e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità; 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi Google (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno; 2) N. ore	1) 99,978%; 2) 4	1) 99% 2) 4
Teledidattica	Modalità di accesso al servizio (multicanalità)	N. canali attivi	5	5
	Supporto su appuntamento	Sì / No	Sì	Sì
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Sì / No	Sì	Sì
	Numero di gruppo per emergenze	Sì / No	Sì	Sì
	Segnalazioni malfunzionamenti in aula	Tempo medio per la presa in carico delle richieste di supporto in aula (calcolato al 98° percentile nella fascia oraria di servizio)	In tempo reale	In tempo reale
	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): Blocking, High, Medium, Low	N. ore	< 1h; < 4h; < 24h; < 48h	Media annuale complessiva; N/A
	Pubblicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative sito	N. canali attivi	5	5
	Grado di continuità garantita dal presidio in aula (giorni di lezione)	Giornata lavorativa	8.30-17.00	8.30-17.00
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa)	Giornata lavorativa	9.00-17.00	9.00-17.00
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket e corso di formazione)	Sì / No	Sì	No
Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dell'Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità; 2) SLA di intervento in caso di guasto (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno; 2) N. ore	1) 99%; 2) 4	1) 99%; 2) 4	

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2022
E-Learning	Modalità di accesso al servizio (multicanalità)	N. canali attivi	5	5
	Supporto su appuntamento	Sì / No	Sì	Sì
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Sì / No	Sì	Sì
	Accessibilità temporale. Finestra di erogazione del servizio	Ore giornaliere di accesso al servizio	24	24
	Numero di gruppo per emergenze	Sì / No	Sì	Sì
	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): Blocking, High, Medium, Low	N. ore	< 1h; < 4h; < 24h; < 48h	Media annuale complessiva; 0,51h
	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-learning, liste di distribuzione, call e e-mail per comunicazioni sui corsi di formazione e sui progetti didattici	N. canali attivi	4	4
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa)	Giornata lavorativa	8.30-17.00	8.30-17.00
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket e corso di formazione)	Sì / No	Sì	Sì
	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dell'Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità; 2) SLA di intervento in caso di guasto (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno; 2) N. ore	1) 99,978%; 2) 4	1) 99,9%; 2) 4
Esami Informatizzati	Modalità di accesso al servizio (multicanalità)	N. canali attivi	3	3
	Supporto su appuntamento	Sì / No	Sì	Sì
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Sì / No	Sì	Sì
	Numero di gruppo per emergenze	Sì / No	Sì	Sì
	Segnalazioni malfunzionamenti in laboratorio (tempo medio per la presa in carico della richiesta di supporto in aula, calcolato al 98° percentile nella fascia orari di servizio)	Tempistica	In tempo reale	In tempo reale
	Richieste di supporto (tempo medio per la presa in carico della richiesta, calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio) Blocking, High, Medium, Low	N. ore	< 1h; < 4h; < 24h; < 48h	Media annuale complessiva; 2,21h
	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-learning, liste di distribuzione, call e e-mail per comunicazioni sui corsi di formazione e sui progetti didattici	N. canali attivi	4	4
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa)	Giornata lavorativa	9.00-17.00	9.00-17.00
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket e corso di formazione)	Sì / No	Sì	Sì
	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dell'Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità; 2) SLA di intervento in caso di guasto (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno; 2) N. ore	1) 99,978%; 2) 4	1) 99,9 %; 2) 4

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2022
Web Conferencing	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Sistema di ticketing	N. canali attivi	1	1
	Supporto su appuntamento	Sì / No	Sì	Sì
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Sì / No	Sì	Sì
	Numero di gruppo per emergenze	Sì / No	Sì	Sì
	Segnalazioni malfunzionamenti per eventi istituzionali, prove di selezione e discussioni finali (tempo medio per la presa in carico delle richieste di supporto, calcolato al 98° percentile nella fascia oraria di servizio)	Sì / No	Sì	Sì
	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): Blocking, High, Medium, Low	N. ore	< 1h; < 4h; < 24h; < 48h	Media annuale complessiva; 1,51h
	Pubblicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online e service desk per configurazioni, malfunzionamenti, mancanza copertura segnale	N. canali attivi	4	4
	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	9.00-17.00	9.00-17.00
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket e corsi di formazione)	Sì / No	Sì	Sì
	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center dell'Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità; 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi Google (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno; 2) N. ore	1) 99%; 2) 4	1) 99%; 2) 4
Laboratori Informatici Bicocca as-a-Service	Accessibilità temporale	N. ore giornaliere di accesso al servizio	24	24
	Richieste di supporto	Tempo medio per la presa in carico della richiesta, calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio	Blocking <1h; High <4h ; Medium <24h ; Low <48h ;	Media annuale complessiva: 5.3 h
	Pubblicizzazione del servizio	N. canali attivi	5	5
	Servizio sottoposto a customer satisfaction	Sì / No	Sì	Sì
	Disponibilità del servizio	1) % disponibilità annua LIaaS; 2) % disponibilità annua infrastruttura VMWare Horizon on Azure; 3) % disponibilità annua infrastruttura VMWare on premises	1) 99,99%; 2) 99,9%; 3) 95%	1) 99,99%; 2) 99,9%; 3) 95%

4. Soddisfazione percepita per i servizi utilizzati

Dove non viene specificamente indicato, i dati contenuti nella seguente tabella consistono nel valore medio delle valutazioni espresse dai rispondenti al questionario *Good Practice*, rispetto a una scala compresa tra 1 (per nulla soddisfatto/a) e 6 (del tutto soddisfatto/a).

Servizio	Tipo utente	Media 2023	Media 2022	Media Atenei 2023	Posizione UNIMIB 2023
Laboratori informatici	Iscritti al 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,37	4,46	ND	ND
	Iscritti al 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	4,29	4,15	ND	ND
Teledidattica	Iscritti al 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,05	4,27	ND	ND
	Iscritti al 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	4,02	4,25	ND	ND
E-Learning	Iscritti al 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,51	4,52	4,30	13° su 51
	Iscritti al 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	4,37	4,51	4,05	23° su 51
Esami informatizzati	Iscritti al 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,46	4,53	ND	ND
	Iscritti al 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	4,25	4,47	ND	ND
Web Conferencing	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 16/03/2023	4,99	5,05	4,83	18° su 52
	Personale tecnico amministrativo al 16/03/2023	4,95	ND	4,75	10° su 51
Laboratori Informatici Bicocca as-a-Service	Iscritti al 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,32	ND	ND	ND
	Iscritti al 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	4,16	ND	ND	ND

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2023	Tasso di risposta 2023
Iscritti a.a. 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	1.163	14,9%
Iscritti a.a. 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	1.976	7,1%
Utenti 2022/23 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	139	8,26%
Utenti 2022/23 Servizio Consulenza individuale di carriera	54	68,3%
Iscritti 2022/23 al 1 anno dei corsi di dottorato	191	52,9%
Iscritti 2022/23 al 2 anno dei corsi di dottorato	146	61,1%
Iscritti 2022/23 ai Master 1 livello	ND	ND
Iscritti 2022/23 ai Master 2 livello	ND	ND
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 16/03/2023	559	24,1%
Personale tecnico amministrativo al 16/03/2023	468	54,6%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2022/23	1.161	88,82%