

Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2020

SERVIZI INFORMATICI

A cura del Settore Programmazione e controllo

(Area Risorse finanziarie e bilancio)

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 2020 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 2020, edizione GP2019, anno accademico 2019/2020);
- 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://www.unimib.it/carta-dei-servizi-ateneo>

2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario 2020
Posta elettronica e Web collaboration	€ 259.725	---	€ 259.725	Iscritti 2020-21	35.872	€ 7,24
Licenze software	---	---	N/A	Iscritti 2020-21	35.872	---
Indagini on-line	€ 135.671	---	€ 135.671	Iscritti 2020-21	35.872	€ 3,78
Wi-Fi di Ateneo	€ 228.670	€ 171.985,53	€ 400.656	Iscritti 2020-21	35.872	€ 11,17

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2020
Posta Elettronica e Web Collaboration	Modalità di accesso al servizio (multicanalità): web, mobile, PC; Accessibilità temporale	N. canali attivi; Ore giornaliere di accesso al servizio	3; 24	3; 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: 0,63h
	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 del servizio nella giornata lavorativa; Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket)	Fascia oraria lavorativa; Sì / No	8.30-17.00; Sì	8.30-17.00; 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) 99,998%; 2) 4
	Licenze Software	Modalità di accesso al servizio (multicanale). Sistema di ticketing, email, numero di telefono; Possibilità di supporto su appuntamento (nuovi contratti); Accessibilità temporale - Finestra di erogazione del servizio (self service su canale web)	N. canali attivi; Sì / No; Ore giornaliere di accesso al servizio	2; Sì; 24
	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): High – Medium – Low; Richieste di nuovo software: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio)	Ore; N. ore	< 4h - < 24h - < 48h; < 72 h	Media annuale complessiva; 1,32h
	Pubblicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-Learning, liste di distribuzione, call e e-mail per comunicazioni corsi di formazione e progetti didattici	N. canali attivi	4	4

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2020
Licenze Software	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa; Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singolo ticket e corsi di formazione)	Fascia oraria lavorativa; Sì / No	9.00-16.00; Sì	9.00-16.00; Sì
Indagini online	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Sistema di ticketing, e-mail, numero di telefono individuale dell'operatore, numero di gruppo per emergenze, forum tematici in piattaforma e-learning; Possibilità di supporto su appuntamento; Corsi di formazione e seminari tecnici	N. canali attivi; Sì/No; Sì/No	5; Sì; Sì	5; Sì; Sì
	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): High – Medium – Low; Numero per emergenze; Richieste di nuovo software: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio)	Ore; Sì / No; Numero ore	< 4h - < 24h - < 48h; Sì; < 72h	Media annuale complessiva; 13,04h
	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-Learning, liste di distribuzione, call ed e-mail per comunicazioni corsi di formazione e progetti didattici	N. canali attivi	4	4
	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa; Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singolo ticket e corsi di formazione)	Fascia oraria lavorativa; Sì / No	9.00-17.00; Sì	9.00-17.00; Sì
	Il servizio si avvale dell'infrastruttura di erogazione di LimeSurvey 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 LimeSurvey (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno; 2) N. ore	1) 95%; 2) 4	1) 99%; 2) 4

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2020
Wi-Fi di Ateneo	1) Copertura segnale; 2) Accesso multi-dispositivo: Linux, OSX, Windows, Android, IOS; 3) Accesso multi-dominio: @unimib, @campus, @eduroam, @unimibclassroom, @guest, @SPID (2019); 4) Accessibilità temporale	1) spazi studio, nuove aule, multimediali, biblioteche, uffici; 2) Piattaforme (OS); 3) Federazioni e categorie di utenza; 4) Ore giornaliere di accesso al servizio	1) 100%, 100%; 100%, 70%; 2) 100%; 3) 100%; 4) 24	1) 100%, 100%; 100%, 70%; 2) 100%; 3) 100%; 4) 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: 0,88h
	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guideonline e service desk per: configurazioni, malfunzionamenti, mancanza copertura segnale.	N. canali attivi	2	2
	1) Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa 2) Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	1) Fascia oraria lavorativa 2) Si / No	1) 8.30-17.00 2) Si	1) 8.30-17.00 2) Si
	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center di 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 (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

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 2020	Media 2019	Media Atenei 2020	Posizione UNIMIB 2020
Posta elettronica e Web collaboration	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,98	5,16 (2018)	4,88	20° su 34
Licenze software	Personale tecnico amministrativo al 31/03/2020	4,82	4,85 (2018)	4,84	21° su 34
	Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	---	---	---	---
	Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	---	---	---	---
Indagini on-line	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,59	---	---	---
Wi-Fi di Ateneo	Personale tecnico amministrativo al 31/03/2020	4,39	---	---	---
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,59	---	---	---
	Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	3,55	3,87	4,14	30° su 31

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2020	Tasso di risposta 2020
Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	2.571	36,6%
Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	6.978	26,0%
Utenti 2019/20 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	206	29,1%
Utenti 2019/20 Servizio Consulenza individuale di carriera	90	98,9%
Iscritti 2019/20 al 3 anno dei corsi di dottorato	132	75,9%
Iscritti 2019/20 ai Master 1 livello	284	62,0%
Iscritti 2019/20 ai Master 2 livello	91	67,9%
Iscritti 2019/20 ai Corsi di perfezionamento	86	51,8%
Iscritti 2019/20 ai Corsi di formazione	72	55,0%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	653	34,1%
Personale tecnico amministrativo al 31/03/2020	467	57,7%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2019/20	1.055	93,4%