



**Sintesi dei risultati in termini di costi,
standard di qualità e soddisfazione dei
servizi – Anno 2019**

SERVIZI PER LA CARRIERA STUDENTESCA

A cura del Settore Programmazione e controllo (Area del Personale)

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	5

1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2019 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 2019, edizione GP2018, anno accademico 2018/2019);
- 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
Orientamento degli studenti	€ 128.124	€ 517	€ 128.641	Iscritti 1° anno cds triennali e a ciclo unico	7.081	€ 18,17
Gestione carriere degli studenti	€ 2.738.596	€ 0,00	€ 2.738.596	Iscritti ai corsi di laurea	33.906	€ 80,77
Mobilità internazionale outgoing	€ 273.778	€ 90.390	€ 341.169	Studenti in mobilità	1.367	€ 249,57
Servizi per gli studenti disabili e con DSA	€ 80.132	€ 258.402	€ 338.534	N. Utenti	535	€ 632,77
Diritto allo studio	€ 227.050	€ 18.300	€ 243.350	N. Borse	4.062	€ 59,91

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità				
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2019	
Orientamento degli studenti	SOS Accesso al front-office Orientamento	N. studenti per operatore	1333	1648	
Gestione carriere degli studenti	CS1 Orario di apertura dello sportello al pubblico	Ore a settimana	9 (web: 168; mail: 36)	---	
	CS2 Tempo medio risposta (per richieste via mail o sportello)	N. giorni	30	---	
	CS3 Continuità del servizio senza interruzioni (per richieste via mail o sportello)	N. giorni lavorativi / anno	Tutti i giorni lavorativi indicati nei calendari accademici	Tutti i giorni lavorativi indicati nei calendari accademici	
	CS4 Evasione richieste espresse anche in lingua straniera (per richieste via mail e sportello)	N. lingue straniere	1 (inglese)	1 (inglese)	
Mobilità internazionale outgoing	MOB1 Capacità di fornire una esperienza positiva all'estero e con un impatto sull'acquisizione di soft skills personali	Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti dell'esperienza di mobilità	95%	95,20%	
		Percentuale di studenti che dichiarano di riconoscere un miglioramento nella loro capacità di trovare soluzioni in contesti complessi (abilità problem solving)	95%	94,60%	
	MOB2 Capacità di assegnare tempestivamente la borsa di mobilità internazionale e di riconoscere in carriera le attività superate all'estero	Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti per le tempistiche di assegnazione delle borse Erasmus	90%	88,80%	
		Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti per il pieno riconoscimento delle attività superate all'estero	90%	90,61%	
	Servizi per gli studenti disabili e con DSA	B.11 Accesso multicanale al servizio	N. canali	3	3
		B.12 Media dei tempi di erogazione dei servizi B2, B3, B4, B7a	N. giorni lavorativi	7	7
B.13 Formulazione del Progetto Universitario Individualizzato		Percentuale di utenti che considerano il servizio adeguato	>= 85%	87%	
Diritto allo studio	DSU1 Accesso multicanale e multilingua al servizio	N° canali; N° lingue	5; 2	5;2	
	DSU2 Rispetto dei termini per la pubblicazione delle graduatorie relative ai benefici economici del dsu e di ateneo previsti nei bandi di concorso	Media dei giorni lavorativi di ritardo rispetto ai termini per la pubblicazione delle graduatorie previsti nei bandi di concorso	0	0	

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 2019	Media 2018	Media Atenei 2019	Posizione UNIMIB 2019
Orientamento degli studenti	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	4,22	4,12	4,03	7° su 24
Gestione carriere degli studenti	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	4,08	3,91	3,84	5° su 24
	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	3,93	3,62	3,71	8° su 25
Mobilità internazionale outgoing	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	3,99	3,76	3,99	13° su 23
Servizi per gli studenti disabili e con DSA: percentuale risposte positive alla domanda sulla soddisfazione complessiva [Indagine UNIMIB]	Utenti 2018/19 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	94,5%	95,2%	---	---
Diritto allo studio	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	4,19	4,19	4,20	12° su 24
	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	4,16	3,99	4,03	8° su 24

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2019	Tasso di risposta 2019
Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	1.596	22,5%
Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	5.069	18,6%
Utenti 2018/19 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	217	40,6%
Utenti 2018/19 Servizio Consulenza individuale di carriera	62	76,5%
Iscritti 2018/19 al 3 anno dei corsi di dottorato	90	62,9%
Iscritti 2018/19 ai Master 1 livello	567	81,5%
Iscritti 2018/19 ai Master 2 livello	134	82,7%
Iscritti 2018/19 ai Corsi di perfezionamento	128	61,0%
Iscritti 2018/19 ai Corsi di formazione	128	80,5%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2019	653	34,1%
Personale tecnico amministrativo al 31/03/2019	467	56,7%
Partecipanti iniziative formative a.a. 2018/19	765	75,6%