

# **Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2021**

## **SERVIZI PER LA CARRIERA POST-LAUREA**

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 | 5 |

## 1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2021 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.33/2013<sup>1</sup> e dall'art. 19bis c.4 D.lgs. n.150/2009<sup>2</sup>.

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 Servizi<sup>3</sup> 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 2021, edizione GP2020, anno accademico 2020/2021);
- 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.

---

<sup>1</sup> 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>

<sup>2</sup> 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>

<sup>3</sup> Carta dei Servizi di Ateneo [https://trasparenza.unimib.it/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](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 2021 |
|------------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-----------------------|----------|---------------------|
| Consulenza individuale di carriera | € 10.408           | € 0,00      | € 10.408     | N. utenti             | 70       | € 148,69            |
| Stage e tirocini                   | € 298.417          | € 0,00      | € 298.417    | Tot. Stage e tirocini | 6869     | € 43,44             |
| Gestione dottorati                 | € 351.924          | € 0,00      | € 351.924    | Iscritti Dottorato    | 715      | € 492,20            |
| Master e formazione permanente     | € 482.292          | € 0,00      | € 482.292    | Iscritti Master       | 619      | € 779,15            |

### 3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

| Servizio                           | Standard di qualità   |  |                    |   |
|------------------------------------|---|--|--------------------|---|
|                                    | Indicatore  | Formula  | Target             | Risultato 2021  |
| Consulenza individuale di carriera | CIC- Consulenza individuale di Carriera   | N° di posti l'anno calcolabile in base ai mercoledì disponibili da calendario accademico, tolte le festività e i periodi con nessuna richiesta | 50 colloqui l'anno | 70 colloqui   |
| Stage e tirocini                   | ST1 Accesso multicanale al servizio   | N° di canali   | 4                  | N/A   |
|                                    | ST2 Aggiornamento delle informazioni  | N. giorni per la pubblicazione dei nuovi provvedimenti   | 3                  | N/A   |
| Gestione dottorati                 | DOT1 Accesso multicanale e multilingua al servizio  | N. canali; N. lingue   | 5; 2               | 5 canali (mail, sportello, sito, telefono, eventi ad es job days) e 2 lingue (italiano e inglese) |
|                                    | DOT2 Tempo medio presa in carico della richiesta  | N. giorni lavorativi   | 1                  | 1   |
| Master e formazione permanente     | MAFOP1 Accesso multicanale e multilingua al servizio  | N. canali; N. lingue   | 6; 2               | 2 indirizzi email; sportello; pagina web; telefono; segreterie online                             |
|                                    | MAFOP2 Risposte studenti a questionario finale master e corsi su adeguatezza servizi amministrativi | Media percentuali risposte positive  | $\geq 70\%$        | 79,90%  |

#### 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 |
|---|--|------------|------------|-------------------|-----------------------|
| Consulenza individuale di carriera  | Utenti 2020/21 Servizio Consulenza individuale di carriera                   | N/A        | 5,85       | ---               | ---                   |
| Stage e tirocini  | Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20) | 3,58       | 3,53       | 3,56              | 18°su 34              |
| Gestione dottorati: Alla luce dell'esperienza fin qui svolta, indichi il grado di soddisfazione rispetto alle modalità organizzative (orario, calendario, pratiche amministrative, ecc.) del Dottorato di ricerca [Indagine UNIMIB] | Iscritti 2020/21 ai corsi di dottorato                                       | 6,20       | 6,20       | ---               | ---                   |
| Master e formazione permanente: Pensa che questo corso possa facilitare il Suo inserimento nel mondo del lavoro, o, se lavora già, possa favorire un miglioramento della Sua situazione professionale? [Indagine ALMALAUREA]        | Iscritti 2020/21 ai Master 1 livello   | 87,4%      | 78,6%      | ---               | ---                   |
|   | Iscritti 2020/21 ai Master 2 livello   | 86,4%      | 83,7%      | ---               | ---                   |
|   | Iscritti 2020/21 ai Corsi di perfezionamento                                 |            | 80,8%      | ---               | ---                   |
|   | Iscritti 2020/21 ai Corsi di formazione                                      |            | 83,5%      | ---               | ---                   |

#### Tassi di risposta

| Tipo utente  | N. risposte 2021 | Tasso di risposta 2021 |
|--|------------------|------------------------|
| Iscritti a.a. 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)                     | 2.100            | 26,1%                  |
| Iscritti a.a. 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20) | 5.162            | 22,2%                  |
| Utenti 2020/21 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA                 | 254              | 30,8%                  |
| Utenti 2020/21 Servizio Consulenza individuale di carriera                     | 78               | 98,7%                  |
| Iscritti 2020/21 al 3 anno dei corsi di dottorato                              | 148              | 75,1%                  |
| Iscritti 2020/21 ai Master 1 livello   | 309              | 60,4%                  |
| Iscritti 2020/21 ai Master 2 livello   | 98               | 91,6%                  |
| Iscritti 2020/21 ai Corsi di perfezionamento                                   | 109              | 37,8%                  |
| Iscritti 2020/21 ai Corsi di formazione  | 133              | 48,4%                  |
| Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021                     | 726              | 36,1%                  |
| Personale tecnico amministrativo al 31/03/2021                                 | 471              | 55,6%                  |
| Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2020/21            | 1.056            | 85,6%                  |