

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

SERVIZI PER LA CARRIERA STUDENTESCA

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.33/2013¹ 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 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.

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 2021 |
|---|--------------------|-------------|--------------|--|----------|---------------------|
| Orientamento degli studenti | € 270.158 | € 18.574,11 | € 288.732 | Iscritti 1° anno cds triennali e a ciclo unico | 8.151 | € 35,42 |
| Gestione carriere degli studenti | € 2.981.202 | € 0,00 | € 2.981.202 | Iscritti ai corsi di laurea | 37.012 | € 80,55 |
| Mobilità internazionale outgoing | € 315.900 | € 10.658 | € 326.558 | Studenti in mobilità | 971 | € 336,31 |
| Servizi per gli studenti disabili e con DSA | € 230.225 | € 158.987 | € 389.211 | N. Utenti | 826 | € 471,20 |
| Diritto allo studio | € 106.118 | € 0,00 | € 106.118 | N. Borse | 5.896 | € 18,00 |

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

| Servizio | Standard di qualità | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Indicatore | Formula | Target | Risultato 2021 |
| Orientamento degli studenti | SOS Accesso al front-office Orientamento | N. studenti per operatore | 1333 | 2047 |
| Gestione carriere degli studenti | CS1 Orario di apertura dello sportello al pubblico | Ore a settimana | 9 (web: 168; mail: 36) | 3 allo sportello (causa Covid) web: 168; mail: 36 |
| | CS2 Tempo medio risposta (per richieste via mail o sportello) | N. giorni | 30 (termine massimo per legge) | 15 |
| | 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% | 93,10% |
| | | Percentuale di studenti che dichiarano di riconoscere un miglioramento nella loro capacità di trovare soluzioni in contesti complessi (abilità problem solving) | 95% | 95,43% |
| | 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% | 88,22% |
| | | Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti per il pieno riconoscimento delle attività superate all'estero | 90% | N/A |
| Servizi per gli studenti disabili e con DSA | B.I1 Accesso multicanale al servizio | N. canali | 3 | 5 |
| | B.I2 Media dei tempi di erogazione dei servizi B2, B3, B4, B7a | N. giorni lavorativi | 7 | 7 |
| | B.I3 Formulazione del Progetto Universitario Individualizzato | Percentuale di utenti che considerano il servizio adeguato | >= 85% | 98,73% |
| 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 2021 | Media 2020 | Media Atenei 2021 | Posizione UNIMIB 2021 |
|---|--|------------|------------|-------------------|-----------------------|
| Orientamento degli studenti | Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20) | 4,14 | 4,14 | 4,05 | 11° su 34 |
| Gestione carriere degli studenti | Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20) | 4,34 | 4,21 | 3,88 | 5° su 34 |
| | Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20) | 4,26 | 4,18 | 3,97 | 5° su 35 |
| Mobilità internazionale outgoing | Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20) | 4,26 | 4,26 | 3,88 | 7° su 34 |
| Servizi per gli studenti disabili e con DSA: percentuale risposte positive alla domanda sulla soddisfazione complessiva [Indagine UNIMIB] | Utenti 2020/21 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA | 97,3% | 93,7% | --- | --- |
| Diritto allo studio | Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20) | 4,39 | 4,16 | 4,32 | 11° su 34 |
| | Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20) | 4,23 | 4,24 | 4,09 | 9° su 34 |

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% |