

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

SERVIZI INFORMATICI

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 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
Posta Elettronica e Web Collaboration	€ 37.508	€ 0,00	€ 37.508	Iscritti ai corsi di laurea	37.012	€ 1,01
Licenze software	€ 53.010,90	€ 470.000,00	€ 523.010,90	Iscritti ai corsi di laurea	37.012	€ 14,13
Indagini on-line	€ 11.536	€ 63.140,20	€ 74.676	Iscritti ai corsi di laurea	37.012	€ 2,02
Wi-Fi di Ateneo	€ 44.416	€ 130.000,00	€ 174.416	Iscritti ai corsi di laurea	37.012	€ 4,71

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2021
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; 0,4h
	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) N/A; 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	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; 1,07h
	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 2021
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; 3,21h
	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) N/A; 2) 4

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2021
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: 2,51h
	Pubblicizzazione 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) Sì / No	1) 8.30-17.00 2) Sì	1) 8.30-17.00 2) Sì
	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) N/A; 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 2021	Media 2020	Media Atenei 2021	Posizione UNIMIB 2021
Posta elettronica e Web collaboration	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	5,17	4,98	4,96	21° su 39
	Personale tecnico amministrativo al 31/03/2021	4,94	4,82	4,85	16° su 38
Licenze software	Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	---	---	---	---
	Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	---	---	---	---
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	4,75	4,59	---	---
Indagini on-line	Personale tecnico amministrativo al 31/03/2021	4,52	4,39	---	---
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	4,85	4,59	---	---
Wi-Fi di Ateneo	Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	4,33	3,55	4,27	14° su 34
	Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	3,96	3,77	3,95	15° su 35
	Personale tecnico amministrativo al 31/03/2021	4,08	3,84	-	-
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	4,10	3,95	3,97	16° su 39

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2020	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%