

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

SERVIZI PER IL PERSONALE

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
Missioni	€ 191.769	€ 0,00	€ 191.769	N. missioni	3.017	€ 63,56
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	€ 80.153,78	€ 0,00	€ 80.153,78	N. Utenti	2	€ 40.076,89
Supporto Visiting Scholars extra UE	€ 70.723,92	€ 0,00	€ 70.723,92	N. Utenti	45	€ 1.571,64

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2021
Supporto rimborso missioni	M01 Multicanalità	N. canali attivi	2 (sportello e email)	2
	M02 Aggiornamento informazioni	N. giorni lavorativi per pubblicazione di aggiornamenti sulla intranet	15 gg a partire dall'approvazione	15 gg
	M03 Tempo rimborso missioni	N. giorni dall'approvazione della documentazione da parte dell'Ufficio Missioni	30 giorni	30 giorni
	M04 Adeguatezza della richiesta di rimborso	% voci di spesa rimborsate, entro i limiti di spesa, dopo il supporto fornito dall'Ufficio Missioni rilevate a campione	>=80%	<=80%
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	V01 Disponibilità del servizio	N. turni di apertura del bando	1 volta l'anno	1 volta
	V02 Completamento degli adempimenti	% accordi finanziari firmati prima dell'attivazione della mobilità	100%	100%
	V03 Disponibilità sedi estere	N. accordi bilaterali messi a disposizione dei docenti	>= 100	355 accordi bilaterali
Supporto Visiting Scholars extra UE	V01 Disponibilità del servizio	N. giorni in cui il servizio è disponibile	200 all'anno	200 all'anno
	V02 Tempo di risposta	N. giorni richiesti per redazione e invio al Visiting Scholar della convenzione di accoglienza	entro 5 giorni dalla richiesta, a fronte della completezza della pratica	entro 5 giorni dalla richiesta
	V03 Multilinguismo	N. lingue in cui è erogato il servizio	2 (italiano e inglese)	2 (italiano e traduzioni di cortesia dei documenti in inglese)

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
Supporto rimborso missioni	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	3,79	2,64	---	---
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	3,93	3,15	---	---
Supporto Visiting Scholars extra UE	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	3,82	3,09	---	---

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%