

Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2022

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 2022 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 2022, edizione GP2021, anno accademico 2021/2022);
- 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 2022
Missioni	€ 200.177		€ 200.177	N. missioni	ND	ND
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	€ 19.306,98		€ 19.306,98	N. Utenti	ND	ND
Supporto Visiting Scholars extra UE	€ 48.835,23		€ 48.835,23	N. Utenti	ND	ND

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2022
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	351 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, a fronte della completezza della pratica
	V03 Multilinguismo	N. lingue in cui è erogato il servizio	2 (italiano e inglese)	2

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 2022	Media 2021	Media Atenei 2022	Posizione UNIMIB 2022
Supporto rimborso missioni	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	3,88	3,79	ND	ND
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	3,68	3,93	ND	ND
Supporto Visiting Scholars extra UE	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	3,92	3,82	ND	ND

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2022	Tasso di risposta 2022
Iscritti a.a. 2021/22 al 1 anno dei corsi di laurea (GP21)	1.071	12,7%
Iscritti a.a. 2021/22 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP21)	2.953	10,5%
Utenti 2021/22 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	176	17,6%
Utenti 2021/22 Servizio Consulenza individuale di carriera	ND	ND
Iscritti 2021/22 al 3 anno dei corsi di dottorato	ND	ND
Iscritti 2021/22 ai Master 1 livello	363	67,2%
Iscritti 2021/22 ai Master 2 livello	110	76,9%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	718	32,6%
Personale tecnico amministrativo al 23/03/2022	453	54,2%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2021/22	ND	ND