



**AREA TERZA MISSIONE E
TRASFERIMENTO TECNOLOGICO**

“Servizi di supporto alla Terza Missione”

Customer Satisfaction Report

- anno 2024 -

Roma, 10 dicembre 2024



1. PRESENTAZIONE

L'indagine è stata condotta con l'obiettivo di verificare, come previsto dai documenti di programmazione e valutazione dell'Ateneo (PIAO e SMVP), il grado di soddisfazione rispetto ai servizi di supporto alle azioni di Terza Missione per valutarne l'efficacia.

La rilevazione condotta ha inteso verificare il livello dei servizi offerti nel corso del 2024 alle strutture di Sapienza per l'avvio di azioni/progetti di Terza Missione con particolare riferimento alla produzione di beni pubblici, alla sottoscrizione di accordi e partenariati legati alla Terza Missione e alle iniziative di coinvolgimento, sensibilizzazione e responsabilità sociale promosse dalla Sapienza negli ultimi anni.

In particolare si è chiesto di valutare il grado di soddisfazione rispetto ai seguenti servizi:

- formazione alla terza missione (es. Pillole di TM, restituzione progetti finanziati dall' Ateneo di TM, preparazione VQR 2020-2024, Sapienza Volunteer);
- promozione e gestione bandi TM di Ateneo;
- promozione e gestione bandi TM esterni;
- supporto nella stipula di accordi di TM con Enti pubblici, privati e del Terzo Settore;
- promozione di attività di volontariato;
- monitoraggio, autovalutazione e censimento delle iniziative di TM e del relativo impatto;
- supporto dei lavori per la VQR 2020-2024.

Il **7 ottobre 2024**, il Direttore dell'Area Terza Missione e Trasferimento Tecnologico ha inviato a tutti i Referenti di Terza Missione di Facoltà e di Dipartimento, nonché ai rispettivi Presidi e Direttori di Dipartimento l'invito a compilare un questionario di rilevazione del livello di gradimento dei servizi offerti dall'Area Terza Missione e Trasferimento Tecnologico a supporto della produzione di beni pubblici e di tutte quelle iniziative di coinvolgimento, sensibilizzazione e responsabilità sociale promossi e incentivati dall'ateneo.

Il questionario è stato inviato in formato Google form ed è rimasto **aperto fino alle ore 23.59 del 18 novembre 2024**. Gli intervistati sono stati informati dell'anonimato della rilevazione.

Si evidenzia fin da subito che i risultati positivi ottenuti evidenziano un netto miglioramento dei servizi offerti rispetto alla rilevazione effettuata nel 2023 rispetto agli stessi servizi.

La ripetizione dell'indagine a distanza di un anno dalla prima rilevazione ha, infatti, permesso un confronto strutturato tra le due rilevazioni, permettendo di valutare il successo/insuccesso delle iniziative intraprese nel corso del 2024, misurare il progresso raggiunto e stabilire nuove priorità per il futuro dei servizi offerti a supporto della Terza Missione.

2. SELEZIONE DEL CAMPIONE

Gli stakeholder individuati, ai fini della presente indagine, sono 152, così suddivisi:

- i Presidi di Facoltà (N.11), pari al 7.2%;
- i Direttori di Dipartimento (N.58), pari al 38.1%;
- i Referenti di Terza Missione di Facoltà incaricati (N.12), pari all' 7.9%;
- i Referenti di Terza Missione di Dipartimento incaricati (N.71), pari al 46.8%.

A conclusione della rilevazione sono stati ricevuti **52 questionari compilati**, pari a un **tasso di risposta del 37%**, in aumento del **7% rispetto all'anno -1** (nel 2023: 30% di risposte ricevute).



3. QUESTIONARIO

Il questionario, articolato in 13 domande di cui 12 obbligatorie e una facoltativa con campo aperto, è stato finalizzato a indagare il livello di soddisfazione degli utenti con precipuo riferimento alle seguenti dimensioni della qualità:

- la prontezza di riscontro rispetto alla istanza presentata (1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente);
- la cortesia e la disponibilità delle/dei colleghe/i (1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente);
- la competenza nel dare riscontro alla istanza presentata (1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente);
- la accessibilità nel reperire informazioni per i servizi richiesti (1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente);
- l'utilità dei servizi forniti per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di TM (1. non soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente);
- l'acquisizione di consapevolezza in merito all'importanza di realizzare attività di TM dell'Ateneo sul contesto sociale (1. non soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente).
- soddisfazione complessiva dei servizi ricevuti (1. non soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente);

Sono stati indagati anche alcuni aspetti di profilazione per conoscere le abitudini dei nostri stakeholder in merito ai nostri servizi:

- la modalità di conoscenza dei servizi di supporto alla Terza Missione (Governance, Sito web, Newsletter, Eventi, Formazione, Colleghe);
- la frequenza di fruizione dei servizi di supporto alla Terza Missione nel corso del 2024 (Mai, una volta all'anno, una volta ogni 3 mesi, una volta al mese, una volta a settimana, più volte a settimana);
- la tipologia di servizi di supporto alla Terza Missione fruiti (Attività formative (es. Pillole di TM, restituzione progetti finanziati dall' Ateneo di TM, preparazione VQR 2020-2024, Sapienza Volunteer), promozione e gestione Bandi TM di Ateneo, Promozione e gestione Bandi TM esterni, stipula di accordi di TM con Enti pubblici, privati e del Terzo Settore, promozione di attività di volontariato, monitoraggio, autovalutazione e censimento delle iniziative di TM e del relativo impatto, supporto dei lavori per la VQR 2020-2024)
- quali strumenti informativi/formativi vengono utilizzati più spesso nella realizzazione delle attività di TM (linee guida per il monitoraggio della TM, vademecum "Indicazioni sulle attività di Terza Missione e aspetti legati al monitoraggio", vademecum per la sottoscrizione di



Accordi di Terza Missione, materiale informativo pubblicato di "Pillole di TM", portale web centralizzato di tutte le iniziative di TM dei Dipartimenti/Facoltà/Centri, materiale informativo pubblicato di "Sapienza Volunteer", materiale informativo pubblicato di "La Terza Missione in Sapienza- progetti e risultati dal Bando2021");

In chiusura, è stata inserita una domanda aperta per raccogliere suggerimenti o proposte rispetto ai servizi resi dall'Ufficio Terza Missione

NOTA METODOLOGICA

Le domande sono riportate in apposite caselle all'inizio di ogni sezione (il questionario somministrato tramite Google form è riportato di seguito).

L'analisi dei dati si basa su un'analisi descrittiva dei dati raccolti, sintetizzati utilizzando distribuzioni di frequenze, percentuali, medie ponderate e rappresentazioni grafiche, Google form.

Sono state confrontate le medie ponderate delle domande già presenti nel questionario dello scorso anno relative alla Customer Satisfaction. Tuttavia, le domande n.10 e n.11, pur essendo presenti anche nella versione precedente, non avevano una scala comparabile: nel 2023 gli stakeholder potevano scegliere tra "sì", "in parte" e "mai".

Per garantire un confronto uniforme, quest'anno si è adottata la stessa scala di valori per tutte le domande: 1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente.



ARTICOLAZIONE DEL QUESTIONARIO



Questionario *Customer Satisfaction*: Servizi di supporto alla Terza Missione (TM)

B I U  

Gentilissimi e Gentilissime,

per monitorare l'efficacia dei servizi offerti dall'Area Terza Missione e Trasferimento Tecnologico a supporto della produzione di beni pubblici e di tutte quelle iniziative di coinvolgimento, sensibilizzazione e responsabilità sociale che Sapienza promuove e incentiva, vi chiediamo di voler dedicare pochi minuti del vostro tempo a rispondere al questionario che segue.

Esso è articolato in 12 domande tese ad indagare il vostro livello di soddisfazione e 1 domanda aperta per suggerimenti e/o proposte, e resterà aperto fino alle ore 23.59 del 18/11/2024.

Il vostro contributo avrà un impatto diretto sull'impegno da noi profuso per il miglioramento dei servizi offerti e concorrerà sicuramente a orientare al meglio i nostri interventi finalizzati al potenziamento delle attività di Terza Missione offerte dall'Ateneo.

Nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), la raccolta dei dati viene realizzata in forma anonima così come il successivo trattamento e lo svolgimento delle elaborazioni. I risultati saranno utilizzati esclusivamente a fini interni e, solo se necessario, pubblicati unicamente in forma aggregata.

Grazie



Tipologia di utente: *

- Preside di Facoltà
- Direttore di Dipartimento
- Referente Terza Missione di Facoltà
- Referente Terza Missione di Dipartimento

In che modo è venuto a conoscenza dei nostri **servizi di supporto alla Terza Missione?** *

- Governance
- Sito Web
- Newsletter
- Eventi
- Formazione
- Collegli

Con quale frequenza ha mediamente *
usufruito dei **servizi di supporto alla Terza Missione** nel corso del 2024?

- Mai
- Una volta all'anno
- Una volta ogni 3 mesi
- Una volta al mese
- Una volta a settimana
- Più volte alla settimana



Di quali **servizi di supporto** alla Terza Missione ha usufruito? *

- Attività formative (es. Pillole di TM, restituzione progetti finanziati dall' Ateneo di TM, preparazione VQR ...)
- Promozione e gestione Bandi TM di Ateneo
- Promozione e gestione Bandi TM esterni
- Stipula di accordi di TM con Enti pubblici, privati e del Terzo Settore
- Promozione di attività di volontariato
- Monitoraggio, autovalutazione e censimento delle iniziative di TM e del relativo impatto
- Supporto dei lavori per la VQR 2020-2024

Come valuta la **prontezza** con la quale ha ricevuto riscontro alla sua istanza? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

1 2 3 4 5 6

non soddisfacente ○ ○ ○ ○ ○ ○ del tutto soddisfacente

Come ritiene i servizi ricevuti riguardo alla **cortesia** e alla **disponibilità delle/dei colleghe/i**? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

1 2 3 4 5 6

non soddisfacente ○ ○ ○ ○ ○ ○ del tutto soddisfacente



Come reputa la **competenza delle/dei colleghe/i** nel dare riscontro alla sua istanza? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

	1	2	3	4	5	6	
non soddisfacente	<input type="radio"/>	del tutto soddisfacente					

Che percezione ha avuto dell'**accessibilità nel reperire informazioni** per i servizi richiesti? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

	1	2	3	4	5	6	
non soddisfacente	<input type="radio"/>	del tutto soddisfacente					

Quali **strumenti informativi/formativi** utilizza più spesso nella realizzazione delle attività di Terza Missione?

	Colonna 1
Linee guida per il monitoraggio della TM	<input type="radio"/>
Vademecum "Indicazioni sulle attività di Terza Missione"	<input type="radio"/>
Vademecum per la sottoscrizione di Accordi di Terza Missione	<input type="radio"/>
Materiale informativo pubblicato di "Pillole di TM"	<input type="radio"/>
Portale web centralizzato di tutte le iniziative di Terza Missione	<input type="radio"/>
Materiale informativo pubblicato di "Sapienza Volontaria"	<input type="radio"/>
Materiale informativo pubblicato di "La Terza Missione"	<input type="radio"/>



Quanto ritiene che i servizi forniti possano essere un utile supporto per lo **svolgimento e la realizzazione delle attività** di Terza Missione? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

1 2 3 4 5 6
non soddisfacente del tutto soddisfacente

Quanto ritiene che i servizi forniti possano favorire **una maggiore consapevolezza** dell'importanza di realizzare attività di Terza Missione dell'Ateneo nel contesto sociale? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

1 2 3 4 5 6
non soddisfacente del tutto soddisfacente

Come valuta **complessivamente i servizi** ricevuti? *

(1. per nulla soddisfacente; 2. poco soddisfacente; 3. soddisfacente ma migliorabile; 4. soddisfacente; 5. molto soddisfacente; 6. del tutto soddisfacente)

1 2 3 4 5 6
non soddisfacente del tutto soddisfacente

Ha **suggerimenti o proposte** che desidera esprimere per l'arricchimento del nostro servizio?

Testo risposta breve
.....



4. ESITI DELLA RILEVAZIONE

Anagrafica

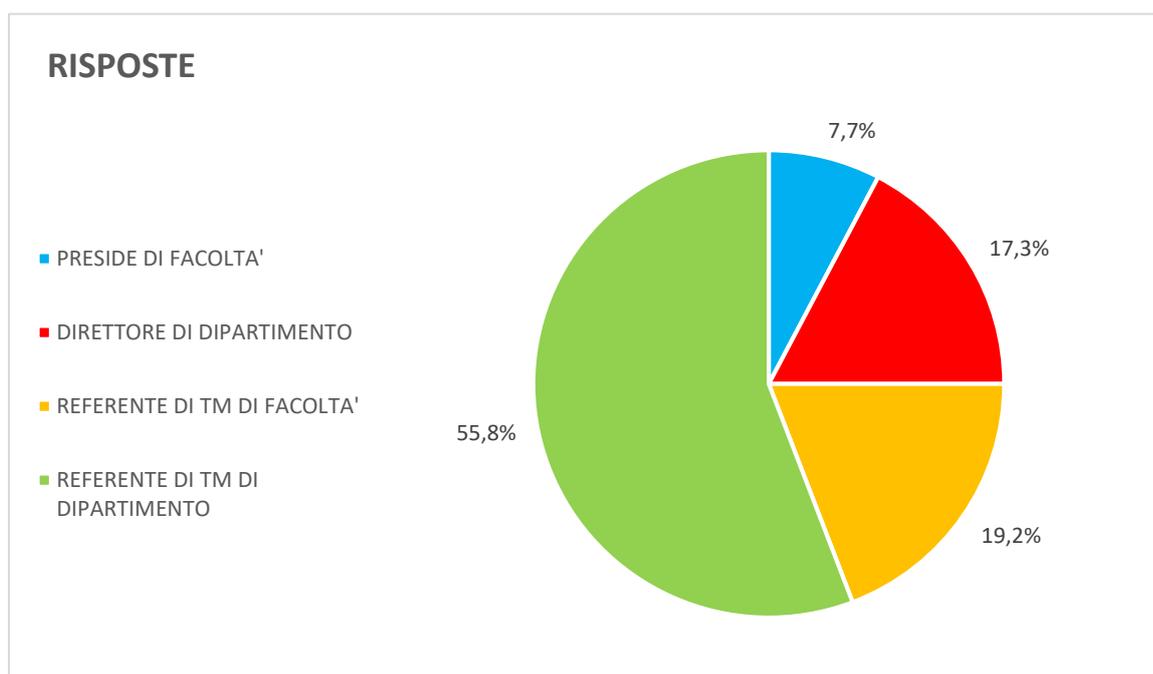
DOMANDA 1:

Tipologia di utente:

Scala		Risposte	Percentuale
Preside di Facoltà	1	4	7.7
Direttore di Dipartimento	2	9	17.3
Referente TM di Facoltà	3	10	19.2
Referente TM di Dipartimento	4	29	55.8
<i>Totale</i>		52	100,0

DATI GENERALI DEI PARTECIPANTI

Il target di riferimento (N=152) è composto per il 7.2% dai Presidi di Facoltà (N.11), per il 38.2% dai Direttori di Dipartimento (N.58), per l'7.9% dai Referenti di Terza Missione di Facoltà (N.12) e per il 46.7% dai Referenti di Terza Missione di Dipartimento (N.71).





Sono state fornite 52 risposte (con un aumento del 15.5% di risposte rispetto all'anno 2023) così distribuite:

- N. 4 risposta dai Presidi di Facoltà, = 7.7% di risposte ottenute;
- N. 9 risposte dai Direttore di Dipartimento, = 17.3% delle risposte ottenute;
- N. 10 risposte dai Referenti di Terza Missione di Facoltà, = 19.2% delle risposte ottenute;
- N. 29 risposte dai Referenti di Terza Missione di Dipartimento, = 55.8% delle risposte ottenute;

La percentuale di risposte ottenute rispetto ai diversi gruppi del target di riferimento è la seguente:

- 36.4% dei Presidi di Facoltà consultati (+27.4% di risposte rispetto all'anno 2023);
- 15.5% dei Direttore di Dipartimento consultati (-5.5% di risposte rispetto all'anno 2023);
- 83.3% dei Referenti di Terza Missione di Facoltà consultati (+68% di risposte rispetto all'anno 2023);
- 40.8% del totale Referenti di Terza Missione di Dipartimento consultati (-3.3% di risposte rispetto all'anno 2023).

Sezione I

Soddisfazione complessiva rispetto alla dimensione della qualità

<i>Domande:</i>
5. Come valuta la prontezza con la quale ha ricevuto riscontro alla sua istanza?
6. Come ritiene i servizi ricevuti riguardo alla cortesia e alla disponibilità delle/dei colleghe/i?
7. Come reputa la competenza delle/dei colleghe/i nel dare riscontro alla sua istanza?
8. Che percezione ha avuto dell'accessibilità nel reperire informazioni per i servizi richiesti?
10. Quanto ritiene che i servizi forniti possano essere un utile supporto per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di Terza Missione?
11. Quanto ritiene che i servizi forniti possano favorire una maggiore consapevolezza dell'importanza di realizzare attività di Terza Missione dell'Ateneo nel contesto sociale?
12. Come valuta complessivamente i servizi ricevuti?

Questa sezione riguarda l'indagine sulla soddisfazione complessiva (SC) dei servizi oggetto della nostra analisi. Per ogni domanda, le risposte sono state analizzate e riportate in tabelle finalizzate al punteggio SC finale, calcolando la media ponderata per ogni domanda. Per ciascuna modalità è stata calcolata la media ponderata e, al fine di ottenere un'unica media ponderata per domanda, è stata calcolata la media delle medie.



DOMANDA 5:

Come valuta la prontezza con la quale ha ricevuto riscontro alla sua istanza?

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
Non soddisfatto	1	0	0	0
Poco soddisfacente	2	0	0	0
Soddisfacente ma migliorabile	3	0	0	0
Soddisfacente	4	5	9.6	20
Molto soddisfacente	5	12	23.1	60
Del tutto soddisfacente	6	35	67.3	210
<i>Totale</i>		52	100,0	290
				Media ponderata 5.6

È stato rilevato un aumento del livello di soddisfazione rispetto all'anno 2023 con un aumento della media ponderata di **+0.4**

DOMANDA 6:

Come ritiene i servizi ricevuti riguardo alla cortesia e alla disponibilità delle/dei colleghe/i?

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
Non soddisfatto	1	0	0	0
Poco soddisfacente	2	0	0	0
Soddisfacente ma migliorabile	3	0	0	0
Soddisfacente	4	2	3.8	8
Molto soddisfacente	5	9	17.3	45
Del tutto soddisfacente	6	41	78.9	246
<i>Totale</i>		52	100,0	299
				Media ponderata 5.8

È stato rilevato un aumento del livello di soddisfazione rispetto all'anno 2023 con un aumento della media ponderata di **+0.3**



DOMANDA 7:

Come reputa la competenza delle/dei colleghe/i nel dare riscontro alla sua istanza?

Scala Likert		Risposte	Percentuale	Prodotto cumulativo e media ponderata
Non soddisfatto	1	0	0	0
Poco soddisfacente	2	1	1.9	2
Soddisfacente ma migliorabile	3	0	0	0
Soddisfacente	4	3	5.8	12
Molto soddisfacente	5	7	13.5	35
Del tutto soddisfacente	6	41	78.8	246
Totale		52	100,0	295
				Media ponderata 5.7

È stato rilevato un aumento del livello di soddisfazione rispetto all'anno 2023 con un aumento della media ponderata di **+0.2**

DOMANDA 8:

Che percezione ha avuto dell'accessibilità nel reperire informazioni per i servizi richiesti?

Scala Likert		Risposte	Percentuale	Prodotto cumulativo e media ponderata
Non soddisfatto	1	0	0	0
Poco soddisfacente	2	2	3.8	4
Soddisfacente ma migliorabile	3	1	1.9	3
Soddisfacente	4	10	19.3	40
Molto soddisfacente	5	17	32.7	85
Del tutto soddisfacente	6	22	42.3	132
Totale		52	100,0	264
				Media ponderata 5.4

È stato rilevato un aumento del livello di soddisfazione rispetto all'anno 2023 con un aumento della media ponderata di **+0.4**



DOMANDA 10:

Quanto ritiene che i servizi forniti possano essere un utile supporto per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di Terza Missione?

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
Non soddisfatto	1	1	1.9	1
Poco soddisfacente	2	0	0	0
Soddisfacente ma migliorabile	3	1	1.9	3
Soddisfacente	4	3	5.8	12
Molto soddisfacente	5	20	38.5	100
Del tutto soddisfacente	6	27	51.9	162
<i>Totale</i>		52	100,0	278
				Media ponderata 5.3

DOMANDA 11:

Quanto ritiene che i servizi forniti possano favorire una maggiore consapevolezza dell'importanza di realizzare attività di Terza Missione dell'Ateneo nel contesto sociale?

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
Non soddisfatto	1	0	0	0
Poco soddisfacente	2	1	1.9	2
Soddisfacente ma migliorabile	3	3	5.8	9
Soddisfacente	4	3	5.8	12
Molto soddisfacente	5	16	30.7	80
Del tutto soddisfacente	6	29	55.8	174
<i>Totale</i>		52	100,0	277
				Media ponderata 5.3

DOMANDA 12:

Come valuta complessivamente i servizi ricevuti?

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
Non soddisfatto	1	0	0	0



Poco soddisfacente	2	1	1.9	2
Soddisfacente ma migliorabile	3	2	3.8	6
Soddisfacente	4	1	1.9	4
Molto soddisfacente	5	16	30.8	80
Del tutto soddisfacente	6	32	61.6	192
<i>Totale</i>		52	100,0	284
				Media ponderata 5.5

Complessivamente sulle domande da 10 a 12 è stato rilevato un aumento del livello di soddisfazione rispetto all'anno 2023 con un aumento della media ponderata di **+0.4**



Sezione II

Domande di profilazione, inserite all'interno del questionario, per conoscere le abitudini dei nostri stakeholder in merito ai nostri servizi.

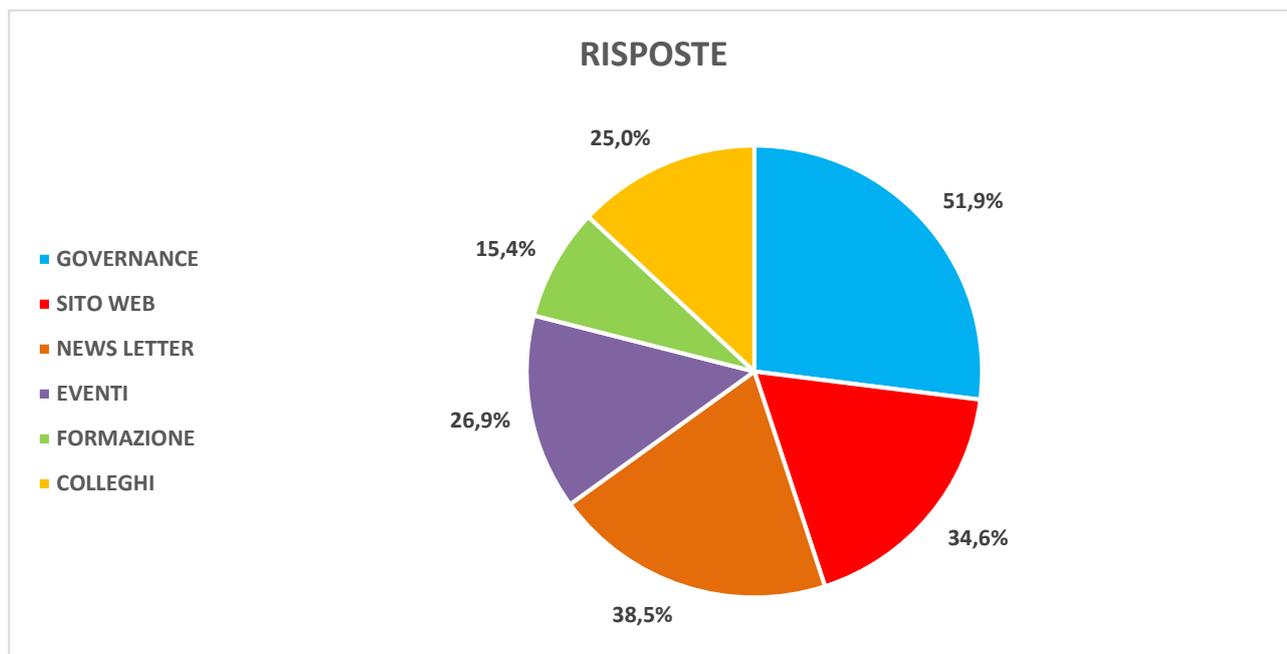
Domande:

2. In che modo è venuto a conoscenza dei nostri servizi di supporto alla Terza Missione?
3. Con quale frequenza ha mediamente usufruito dei servizi di supporto alla Terza Missione nel corso del 2024?
4. Di quali servizi di supporto alla Terza Missione ha usufruito?
9. Quali strumenti informativi/formativi utilizza più spesso nella realizzazione delle attività di TM?

Per ogni domanda, le risposte sono state analizzate e riportate in grafici. Le domande 2 e 4 presentavano la possibilità di selezionare più di una scelta.

DOMANDA 2:

In che modo è venuto a conoscenza dei nostri servizi di supporto alla Terza Missione?

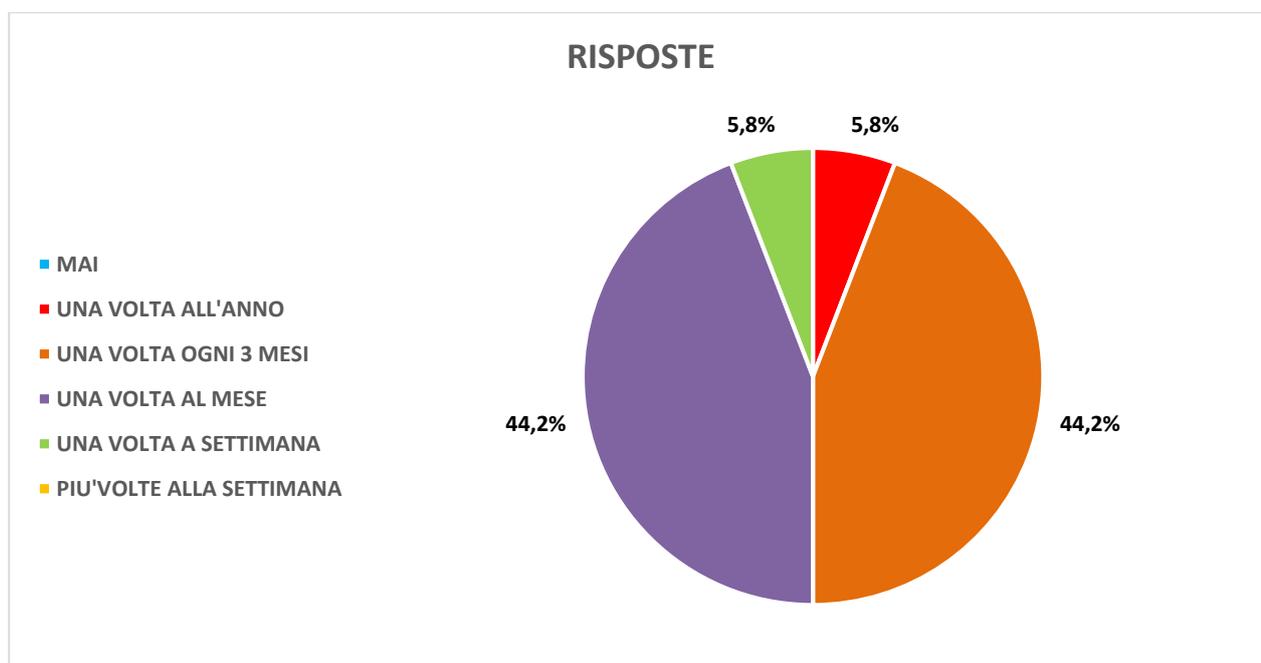


Governance: 27 risposte = 51.9%; Sito web 18 risposte = 34.6%; Newsletter 20 risposte = 38.5%; Eventi 14 risposte = 26.9%; Formazione 8 risposte = 15.4%; Collegli 13 risposte = 25%.



DOMANDA 3:

Con quale frequenza ha mediamente usufruito dei servizi di supporto alla Terza Missione nel corso del 2024?

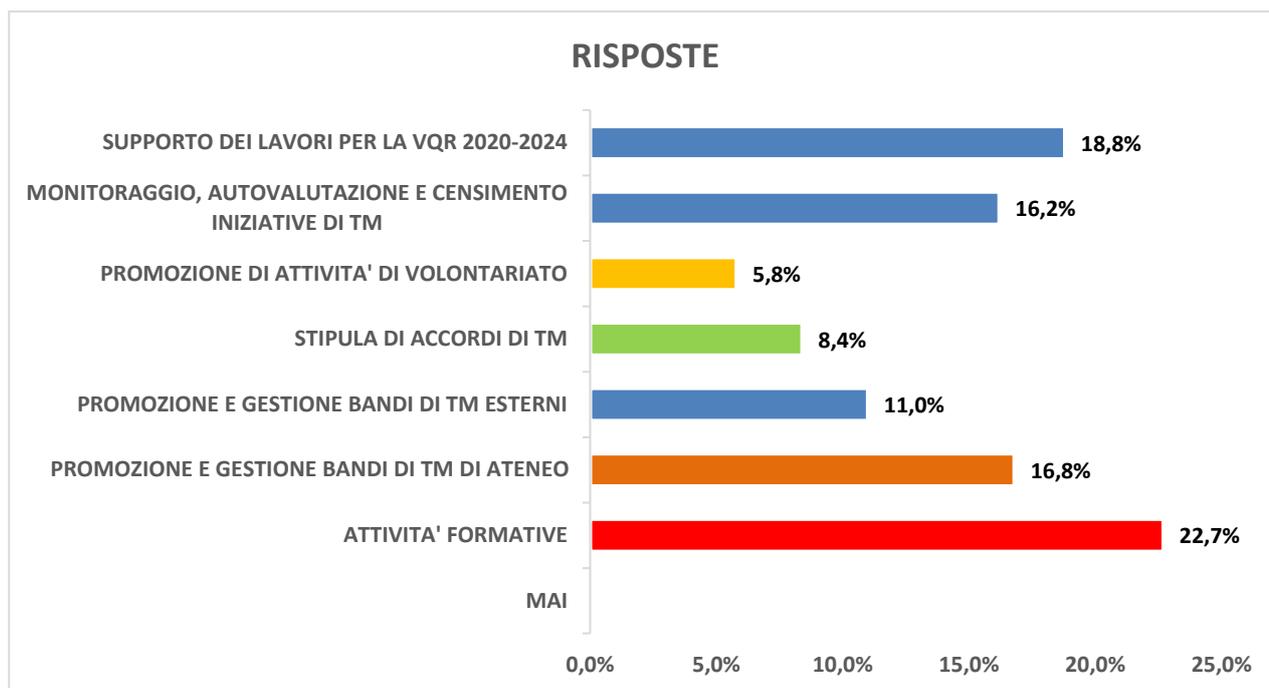


Una volta ogni 3 mesi 23 risposte = 44.2%; una volta al mese 23 risposte = 44.2%; una volta a settimana 3 risposte = 5.8%; una volta all'anno 3 risposte = 5.8%.



DOMANDA 4:

Di quali servizi di supporto alla Terza Missione ha usufruito?

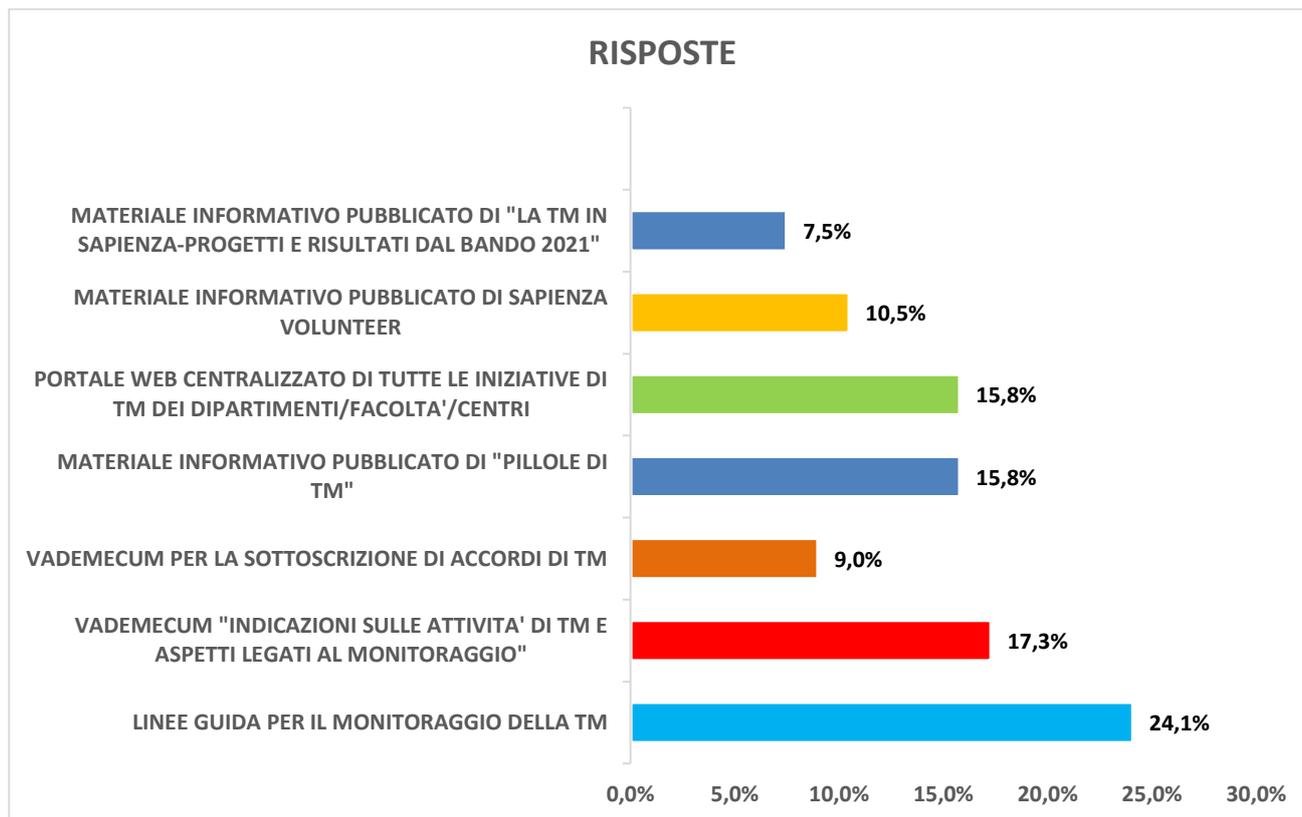


Attività formative (es. Pillole di TM, restituzione progetti finanziati dall' Ateneo di TM, preparazione VQR 2020-2024, Sapienza Volunteer) 35 risposte = 22.7%; promozione e gestione Bandi TM di Ateneo 26 risposte = 16.8%; promozione e gestione Bandi TM esterni 17 risposte = 11%; stipula di accordi di TM con Enti pubblici, privati e del Terzo Settore 13 risposte = 8.4%; promozione di attività di volontariato 9 risposte = 5.8%; Monitoraggio, autovalutazione e censimento delle iniziative di TM e del relativo impatto 25 risposte = 16.2%; supporto dei lavori per la VQR 2020-2024 29 risposte = 18.8%.



DOMANDA 9:

Quali strumenti informativi/formativi utilizza più spesso nella realizzazione delle attività di Terza Missione?



Linee guida per il monitoraggio della TM 32 risposte = 24.1%; Vademecum "Indicazioni sulle attività di Terza Missione e aspetti legati al monitoraggio" 23 risposte = 17.3%; Vademecum per la sottoscrizione di Accordi di Terza Missione 12 risposte = 9%; Materiale informativo pubblicato di "Pillole di TM" 21 risposte = 15.8%; Portale web centralizzato di tutte le iniziative di TM dei Dipartimenti/Facoltà/Centri 21 risposte = 15.8%; Materiale informativo pubblicato di "Sapienza Volunteer" 14 risposte = 10.5%; Materiale informativo pubblicato di "La Terza Missione in Sapienza-progetti e risultati dal Bando2021" 10 risposte = 7.5%.



Suggerimenti e proposte

DOMANDA 14:

Il questionario è stato arricchito di una domanda finale aperta per raccogliere suggerimenti utili a migliorare i servizi.

Sono state inserite in totale 6 risposte, di cui considerate valide 4 risposte (escluse le risposte “Sì” o “No”). Le 4 risposte valide sono le seguenti:

Sarebbe utile (non so quanto laborioso) includere nel portale gli accordi quadro stipulati da Sapienza (non da singole facoltà/dip) che hanno comunque spesso valenza di terza missione.

E' necessaria una formazione generale a livello di dipartimento sul significato e valore della TM Es. incontri mirati per approfondire la tematica principale relativa alle attività del dipartimento.

Invece di chiedere di compilare continuamente schede ai docenti, dovrebbe essere l'Ufficio ad effettuare stime di impatti e raccolta delle informazioni necessarie.

La valutazione dell'impatto delle attività di TM esula spesso dalle competenze dei docenti e dei ricercatori coinvolti, perché richiede conoscenze di psicologia, sociologia, economia ...

Di seguito alcune risposte *verbatim* incentrate sul miglioramento dei servizi:

- Alcuni Dipartimenti sono interessati a svolgere Attività di Terza Missione in particolari Area d'Azione (i.e. valorizzazione della proprietà intellettuale, imprenditorialità accademica). Per questa ragione sarebbe opportuno organizzare incontri focalizzati su particolari aree d'azione anziché generali.
- Approfondimenti per l'attività nella branca medica;
- Sarebbero utili interventi consulenziali applicati alla realtà specifica delle attività TM del Dipartimento a cui appartengo. Soprattutto per la declinazione delle attività e della costruzione della valutazione d'impatto. L'area della psicologia clinica e dinamica ha molte aree di sovrapposizione tra ricerca e intervento di TM. Tale elemento comporta una traducibilità meno concreta delle azioni che sarebbe molto utile poterle approfondire. In altri ambiti come quelli economici o ingegneristici le applicazioni sono più facili da declinare.
- Auspicherei una formazione specifica e un sostegno anche per il personale amministrativo, che spesso si trova impreparato di fronte alle necessità burocratiche legate al lavoro con realtà spesso piccole del territorio.

Conclusioni

La rilevazione ha messo in evidenza che il livello di soddisfazione verso i servizi di Terza Missione è positivo, raggiungendo un indice medio ponderato pari a 5.5 (su una scala da 1 a 6), con un incremento dello 0.2 rispetto alla rilevazione allo scorso anno.

Gli stakeholder intervistati hanno evidenziato la cortesia, competenza, prontezza e disponibilità dell'Ufficio Terza Missione nel rispondere alle istanze presentate.

Sulla base dei suggerimenti ricevuti, attraverso la domanda finale aperta, si ritiene opportuno mettere in cantiere per il 2025 eventi info-formativi di Terza Missione focalizzati sulle diverse aree di attività della didattica (es. Area STEM, Area medica....).



Il Report è stato condiviso via email con tutto il team dell'Area Terza Missione e Trasferimento Tecnologico. Verrà pubblicato sulla pagina del sito istituzionale Sapienza dell'Area Terza Missione e Trasferimento Tecnologico, al seguente link <https://www.uniroma1.it/it/pagina/area-terza-missione-e-trasferimento-tecnologico>



INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA RILEVATO

Considerato che il questionario è stato redatto utilizzando una scala di misurazione della soddisfazione a 6, visti i criteri proposti dal SMVP per tali scale, si procede al calcolo delle medie delle 5 domande contenute nella *Sezione I Soddisfazione complessiva rispetto alla dimensione della qualità*, al fine di ricavare l'indice di soddisfazione complessiva (SC) rilevato

$$SC = \sum p_i N$$

<i>Domande:</i>
5. Come valuta la prontezza con la quale ha ricevuto riscontro alla sua istanza?
6. Come ritiene i servizi ricevuti riguardo alla cortesia e alla disponibilità delle/dei colleghe/i?
7. Come reputa la competenza delle/dei colleghe/i nel dare riscontro alla sua istanza?
8. Che percezione ha avuto dell'accessibilità nel reperire informazioni per i servizi richiesti?
10. Quanto ritiene che i servizi forniti possano essere un utile supporto per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di Terza Missione?
11. Quanto ritiene che i servizi forniti possano favorire una maggiore consapevolezza dell'importanza di realizzare attività di Terza Missione dell'Ateneo nel contesto sociale?
12. Come valuta complessivamente i servizi ricevuti?

<i>Domande</i>	<i>Punteggi medi ponderati</i>
Domanda 5	5.6
Domanda 6	5.8
Domanda 7	5.7
Domanda 8	5.4
Domanda 10	5.3
Domanda 11	5.3
Domanda 12	5.5
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA =	5.5

Si rileva un incremento pari a **+0.2** rispetto alla rilevazione allo scorso anno.



PARTE 2

Compilare in ogni sua parte in coerenza con i contenuti della Parte 1

Scheda riepilogativa

Inserire il nome dell'Area	
Direttore/Direttrice pro tempore	Dott.ssa Maria Ester Scarano
Servizio	Servizi di supporto alla Terza Missione
Stakeholder	Presidi di Facoltà (N.11), Direttori di Dipartimento (N.58), Referenti di Terza Missione di Facoltà incaricati (N.12), Referenti di Terza Missione di Dipartimento incaricati (N.71)
Destinatari del questionario	152
Periodo di somministrazione	Dal 7.10.2024 al 18.11.2024
Tasso di risposta	52=34.2%
Scala di valutazione (riportare la scala di valutazione utilizzata)	<input type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
Struttura del questionario	13
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	<input type="checkbox"/> Tutte <input checked="" type="checkbox"/> Una selezione 7 domande le altre domande sono state inserite per conoscere le abitudini dei nostri stakeholder in merito ai nostri servizi.
Indice di soddisfazione complessiva - ISC (media o media pesata dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)	$ISC = \sum p_i / N$ 5.5 (su una scala da 1 a 6)
Conclusioni principali	<p>Gli stakeholder intervistati hanno evidenziato la cortesia, competenza, prontezza e disponibilità dell'Ufficio Terza Missione nel rispondere alle istanze presentate. Abbiamo avuto un aumento dell'indice di soddisfazione complessiva dello 0.2 rispetto all'anno 2023.</p> <p>Sulla base dei suggerimenti ricevuti, attraverso la domanda finale aperta, l'anno prossimo si mirerà a organizzare eventi info-formativi di Terza Missione focalizzati sulle diverse aree di attività della didattica (es. Area STEM, Area medica...).</p>
Servizio presente in Carta dei servizi	<input checked="" type="checkbox"/> Sì (Servizio1) <input type="checkbox"/> No

f.to: IL DIRETTORE