



**AREA TERZA MISSIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO – ARTEM**

**Ufficio Terza Missione**

**“Servizi supporto alla Terza Missione soddisfazione utente”**

***Customer Satisfaction Report***

**- anno 2023 -**

Roma, 19 dicembre 2023



## 1. Presentazione

L'indagine è stata finalizzata a verificare, come richiesto dai documenti di programmazione e valutazione dell'Ateneo (PIAO e SMVP), il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti dall'Ufficio Terza Missione, con particolare riguardo alla produzione di beni pubblici, alla sottoscrizione di accordi e partenariati di Terza Missione e a tutte quelle iniziative di coinvolgimento, sensibilizzazione e responsabilità sociale della comunità cui Sapienza ha rivolto negli ultimi anni la sua maggiore attenzione.

In particolare si è chiesto il grado di soddisfazione rispetto ai seguenti servizi di supporto alla Terza Missione:

- organizzazione di attività formative (es. Pillole di TM),
- partecipazione a Bandi TM finanziati dall'Ateneo,
- attività di rendicontazione (intermedia/finale) dei progetti TM finanziati dall'Ateneo,
- partecipazione a Bandi TM finanziati da fondi regionali, nazionali o comunitari,
- attività di rendicontazione dei progetti TM finanziati da fondi regionali, nazionali o comunitari,
- sottoscrizione di Accordi istituzionali TM,
- monitoraggio degli Accordi istituzionali TM,
- monitoraggio delle attività TM di Dipartimento/Facoltà.

A tal fine, il 07 novembre 2023, l'Ufficio Terza Missione ha inviato una mail contenente il link per la compilazione del questionario in formato Google form. Gli intervistati sono stati informati dell'anonimato della rilevazione

Successivamente, in data 21 novembre 2023 e in data 04 dicembre 2023, sono state inviate due email di sollecito alla compilazione del questionario.

Il questionario online è rimasto aperto fino al 10 dicembre 2023.

Si tratta della prima rilevazione di gradimento effettuata dall'Ufficio Terza Missione rispetto ai servizi offerti.

## 2. Selezione del campione

Gli stakeholder individuati, ai fini della presente indagine, sono 149, così suddivisi:

- i Presidi di Facoltà (N.11), pari al 7.3%;
- i Direttori di Dipartimento (N.57), pari al 38.3%;
- i Referenti di Terza Missione di Facoltà incaricati (N.13), pari all'8.7%;
- i Referenti di Terza Missione di Dipartimento incaricati (N.68), pari al 45.7%.

A conclusione della rilevazione sono stati ricevuti **45 questionari compilati**, pari a un **tasso di risposta del 30%**.

## 3. Questionario

Il questionario, in formato Google form (Allegato), articolato in 14 domande di cui 13 obbligatorie e una facoltativa con campo aperto, è finalizzato ad indagare il livello di soddisfazione degli utenti con precipuo riferimento alle seguenti dimensioni della qualità:



- la prontezza di riscontro rispetto alla istanza presentata (1. non 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. non 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. non 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. 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).

Si è ritenuto opportuno, altresì, verificare il livello di soddisfazione rispetto a:

- l'acquisizione di consapevolezza in merito all'importanza di realizzare attività di TM dell'Ateneo sul contesto sociale (sì, in parte, no).
- l'utilità dei servizi forniti per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di TM (sì, in parte, no).

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 2023 (Mai, una volta all'anno, una volta ogni 3 mesi, una volta al mese, una volta a settimana, più volte a settimana);
- la modalità di contatto per l'erogazione dei servizi (email, telefono, incontro on line, incontro in presenza);
- quali strumenti informativi/formativi vengono utilizzati più spesso nella realizzazione delle attività di TM (Vademecum "Indicazioni sulle attività TM e aspetti legati al monitoraggio", Vademecum per la sottoscrizione di Accordi TM, Linee guida per il monitoraggio della TM, Registre e slide degli incontri "Pillole di TM" (ed. 2022 e 2023, scheda per la valorizzazione delle attività TM sui siti web di Dipartimento/Facoltà, FAQ dei Bandi TM);
- la tipologia di servizi di supporto alla Terza Missione fruiti (organizzazione di attività formative (es. Pillole di TM), supporto per la partecipazione a Bandi TM finanziati dall'Ateneo, supporto alle attività di rendicontazione (intermedia/finale) dei progetti TM finanziati dall'Ateneo, supporto per la partecipazione a Bandi TM finanziati da fondi regionali, nazionali o comunitari, supporto alle attività di rendicontazione dei progetti TM finanziati da fondi regionali, nazionali o comunitari, supporto alla sottoscrizione di Accordi istituzionali TM, supporto al monitoraggio degli Accordi istituzionali TM, supporto al monitoraggio delle attività TM di Dipartimento/Facoltà).



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, Word Cloud.



#### 4. Esiti della rilevazione

### DOMANDA 1:

#### Profilazione

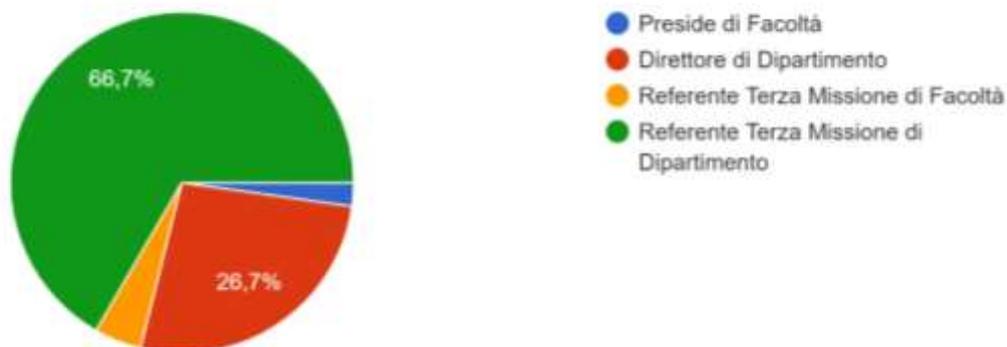
Il target di riferimento (N=149) è composto per il 7.3% dai Presidi di Facoltà (N.11), per il 38.2% dai Direttori di Dipartimento (N.57), per l'8.7% dai Referenti di Terza Missione di Facoltà (N.13) e per il 45.6% dai Referenti di Terza Missione di Dipartimento (N.68).

Sono pervenute n. 45 risposte così distribuite:

- n.30 risposte dai Referenti di Terza Missione di Dipartimento, pari al 66.7% delle risposte ottenute;
- n.12 risposte dai Direttore di Dipartimento, pari al 26.7% delle risposte ottenute;
- n.2 risposte dai Referenti di Terza Missione di Facoltà, pari al 4.4 % delle risposte ottenute;
- n.1 risposta dai Presidi di Facoltà, pari al 2.2% di risposte ottenute.

#### Tipologia di utente

45 risposte



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

- 44.1% del totale Referenti di Terza Missione di Dipartimento consultati;
- 21% dei Direttore di Dipartimento consultati;
- 15.3% dei Referenti di Terza Missione di Facoltà consultati;
- 9% dei Presidi di Facoltà consultati



## Sezione I

### Soddisfazione complessiva rispetto alla dimensione della qualità

<i>Domande:</i>	
2.	Come valuta la prontezza con la quale ha ricevuto riscontro alla sua istanza?
3.	Come ritiene i servizi ricevuti riguardo alla cortesia e alla disponibilità delle/dei colleghe/i?
4.	Come reputa la competenza delle/dei colleghe/i nel dare riscontro alla sua istanza?
5.	Che percezione ha avuto dell'accessibilità nel reperire informazioni per i servizi richiesti?
6.	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 2:

**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	1	2.2	1
Poco soddisfacente 2	2	4.4	4
Soddisfacente ma migliorabile 3	2	4.4	6
Soddisfacente 4	2	4.4	8
Molto soddisfacente 5	12	26.7	60
Del tutto soddisfacente 6	26	57.9	156
<i>Totale</i>	<b>45</b>	100,0	<b>235</b>
			<b>Media ponderata 5.2</b>



### DOMANDA 3:

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	1	2.2	3
Soddisfacente 4	4	8.9	16
Molto soddisfacente 5	11	24.5	55
Del tutto soddisfacente 6	29	64.4	174
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>248</b>
			<b>Media ponderata 5.5</b>

### DOMANDA 4:

Come reputa la competenza delle/dei colleghe/i nel dare 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	1	2.2	2
Soddisfacente ma migliorabile 3	3	6.7	9
Soddisfacente 4	1	2.2	4
Molto soddisfacente 5	15	33.3	75
Del tutto soddisfacente 6	25	55.6	150
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>250</b>
			<b>Media ponderata 5.5</b>

### DOMANDA 5:

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

<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
Non soddisfatto 1	1	2.2	1
Poco	1	2.2	2



soddisfacente

Soddisfacente ma migliorabile	3	3	6.7	9
Soddisfacente	4	6	13.3	24
Molto soddisfacente	5	14	31.1	70
Del tutto soddisfacente	6	20	44.5	120
<i>Totale</i>		<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>226</b>

**Media ponderata  
5**

## DOMANDA 6:

**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	2	4.4	4
Soddisfacente ma migliorabile	3	4	8.9	12
Soddisfacente	4	2	4.4	8
Molto soddisfacente	5	16	35.6	80
Del tutto soddisfacente	6	21	46.7	126
<i>Totale</i>		<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>230</b>

**Media ponderata  
5.1**



## Sezione II

### Restituzione acquisizione delle consapevolezze

#### Domande:

7. Ritiene che i servizi forniti siano un utile supporto per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di TM?
8. Ritiene che il servizio fornito abbia favorito un'acquisizione di consapevolezza in merito all'importanza di realizzare attività di TM dell'Ateneo sul contesto sociale?

Per ogni domanda, le risposte sono state analizzate e riportate in tabelle finalizzate al punteggio di utilità 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 7:

**Ritiene che i servizi forniti siano un utile supporto per lo svolgimento e la realizzazione delle attività di TM?**

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
No	1	1	2.2	1
In Parte	2	11	24.5	22
Sì	3	33	73.3	99
<i>Totale</i>		<b>45</b>	100,0	<b>122</b>
				<b>Media ponderata</b> <b>2.7</b>

#### DOMANDA 8:

**Ritiene che il servizio fornito abbia favorito un'acquisizione di consapevolezza in merito all'importanza di realizzare attività di TM dell'Ateneo sul contesto sociale?**

	<i>Scala Likert</i>	<i>Risposte</i>	<i>Percentuale</i>	<i>Prodotto cumulativo e media ponderata</i>
No	1	3	6.7	3
In Parte	2	9	20	18
Sì	3	33	73.3	99
<i>Totale</i>		<b>45</b>	100,0	<b>120</b>
				<b>Media ponderata</b> <b>2.6</b>



### Sezione III

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

#### Domande:

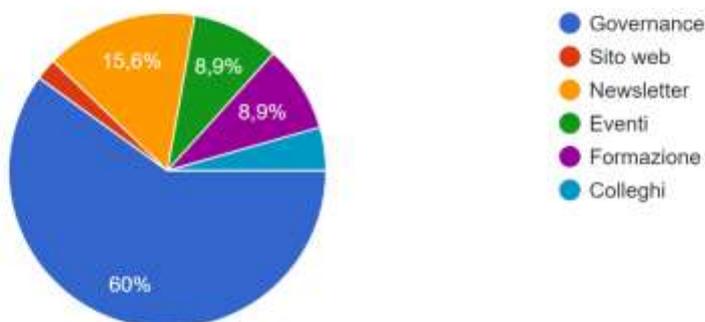
9. In che modo è venuto a conoscenza dei nostri servizi di supporto alla Terza Missione?
10. Con quale frequenza ha mediamente usufruito dei servizi di supporto alla Terza Missione nel corso del 2023?
11. Quale modalità di contatto per l'erogazione dei servizi ha usato con maggior frequenza?
12. Quali strumenti informativi/formativi utilizza più spesso nella realizzazione delle attività di TM?
13. Di quali servizi di supporto alla Terza Missione ha usufruito?

Per ogni domanda, le risposte sono state analizzate e riportate in grafici.  
Le domande 10 e 11 presentavano la possibilità di selezionare più di una scelta.

## DOMANDA 9:

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

45 risposte

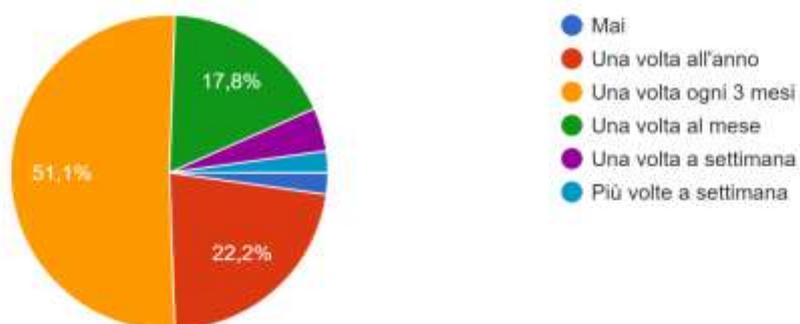




## DOMANDA 10:

Con quale frequenza ha mediamente usufruito dei servizi di supporto alla Terza Missione nel corso del 2023?

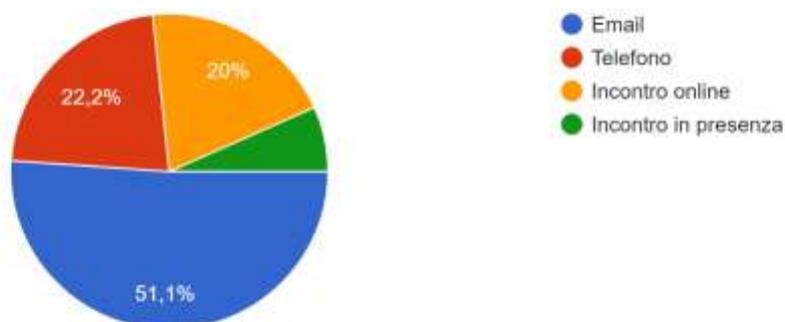
45 risposte



## DOMANDA 11:

Quale modalità di contatto per l'erogazione dei servizi ha usato con maggior frequenza?

45 risposte

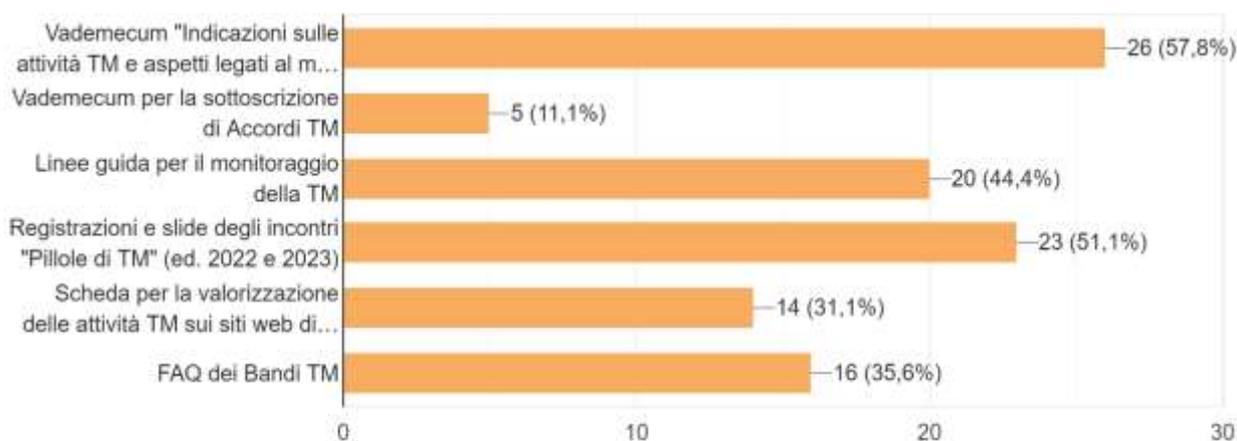


## DOMANDA 12:



### Quali strumenti informativi/formativi utilizza più spesso nella realizzazione delle attività di TM?

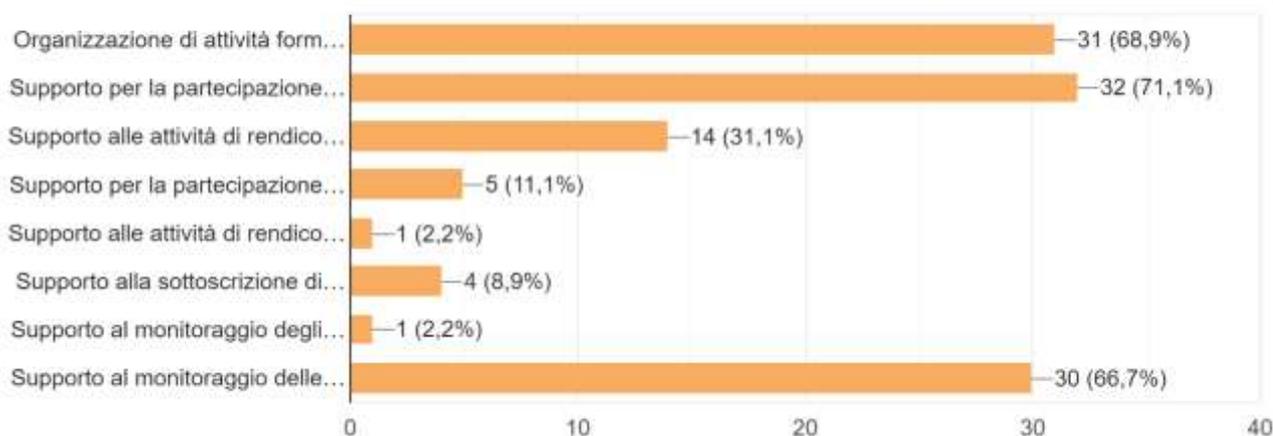
45 risposte



### DOMANDA 13:

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

45 risposte





**Sezione IV**  
**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 14 risposte, di cui considerate valide 10 risposte (escluse le risposte “Sì” o “No”). Le 10 risposte valide sono state rappresentate con una *Word Cloud* basata sulla frequenza delle parole che accentua i concetti che caratterizzano le risposte. La dimensione delle parole rappresenta l'importanza nel contesto in cui la parola è stata inserita. Per rendere più rappresentativa ed esaustiva la nuvola di parole, sono state escluse tutte le preposizioni, gli articoli, alcuni verbi, le singole lettere (es. con, agli, i, gli, essere, ecc.).



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 5.3 (su una scala da 1 a 6). Gli stakeholder intervistati hanno evidenziato la competenza, cortesia, prontezza e disponibilità dell'Ufficio Terza Missione nel rispondere alle istanze presentate.

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...).

Questa rilevazione sulla Customer Satisfaction fungerà da punto di partenza e confronto per la rilevazione che verrà effettuata il prossimo anno dall'Area Terza Missione e Trasferimento Tecnologico.

Il prossimo anno si punterà a monitorare il grado di soddisfazione dei singoli servizi proposti dell'Area.

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/terza-missione>



## 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>
2. Come valuta la prontezza con la quale ha ricevuto riscontro alla sua istanza?
3. Come ritiene i servizi ricevuti riguardo alla cortesia e alla disponibilità delle/dei colleghe/i?
4. Come reputa la competenza delle/dei colleghe/i nel dare riscontro alla sua istanza?
5. Che percezione ha avuto dell'accessibilità nel reperire informazioni per i servizi richiesti?
6. Come valuta complessivamente i servizi ricevuti?

<i>Domande</i>	<i>Punteggi medi ponderati</i>
Domanda 2	5.2
Domanda 3	5.5
Domanda 4	5.5
Domanda 5	5
Domanda 6	5.1
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA =</b>	<b>5.3</b>



## PARTE 2

### Scheda riepilogativa

<b>Inserire il nome dell'Area</b>	
<b>Direttore/Direttrice pro tempore</b>	Dott.ssa Maria Ester Scarano
<b>Servizio</b>	Supporto alle attività di Terza Missione
<b>Stakeholder</b>	Presidi di Facoltà (N.11), Direttori di Dipartimento (N.57), Referenti di Terza Missione di Facoltà incaricati (N.13), Referenti di Terza Missione di Dipartimento incaricati (N.68)
<b>Destinatari del questionario</b>	149
<b>Periodo di somministrazione</b>	Dal 7.11.2023 al 10.12.2023
<b>Tasso di risposta</b>	45=30%
<b>Scala di valutazione</b> (riportare la scala di valutazione utilizzata)	<input type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
<b>Struttura del questionario</b>	14
<b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b>	<input type="checkbox"/> Tutte <input checked="" type="checkbox"/> Una selezione 5 domande le altre domande sono state inserite per conoscere le abitudini dei nostri stakeholder in merito ai nostri servizi, essendo la nostra prima rilevazione
<b>Indice di soddisfazione complessiva - ISC</b> (media o media pesata dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)	$ISC = \sum p_i / N$ <b>5.3</b> (su una scala da 1 a 6)
<b>Conclusioni principali</b>	<p>Gli stakeholder intervistati hanno evidenziato la competenza, cortesia, prontezza e disponibilità dell'Ufficio Terza Missione nel rispondere alle istanze presentate.</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>
<b>Servizio presente in Carta dei servizi</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No

MS

IL DIRETTORE D'AREA