

Customer satisfaction di Ateneo



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Catalogo dei servizi

PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION
DI ATENEO

Metodologia e Linee Guida
per la rilevazione
della soddisfazione dell'utenza

anno 2025



SOMMARIO

Introduzione	4
1. <i>Customer satisfaction</i> e Qualità dei servizi erogati.....	6
2. Individuazione dei servizi	7
3. Selezione degli utenti per ciascun servizio individuato	8
4. Strumento di rilevazione	8
5. Scala di valutazione	10
6. Modalità di calcolo dell'Indice di Soddisfazione Complessiva	10
7. Analisi e presentazione dei dati.....	11
8. Carta dei servizi.....	11
Allegato 1.....	12
Allegato 2.....	15
Appendice.....	18



Introduzione

Con l'espressione "**Customer Satisfaction**" ci si riferisce generalmente a un processo volto a rilevare il **grado di soddisfazione dell'utente**, in un'ottica di miglioramento del servizio offerto; il concetto di soddisfazione è strettamente legato alle aspettative dell'utente e alla sua percezione della qualità del servizio. Le Pubbliche Amministrazioni dedicano attenzione crescente al miglioramento delle capacità di ascolto dei bisogni e di rilevazione della qualità percepita da parte degli utenti, consapevoli del **valore strategico** di questo strumento. La rilevazione della *customer satisfaction* consente infatti di assumere decisioni sulla base di valutazioni che riguardano anche la capacità dell'Amministrazione di soddisfare i bisogni degli utenti, individuando il proprio potenziale di miglioramento attraverso l'identificazione di esigenze, aspettative generali e specifiche e favorendo l'emersione di bisogni latenti, eliminando l'autoreferenzialità e promuovendo la partecipazione attiva dei cittadini.

La rilevazione della *customer satisfaction* si lega anche al sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, secondo quanto definito dal D. Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii. La norma istituisce l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di valutare la propria performance anche da un punto di vista esterno, rafforzando il cambiamento culturale degli ultimi anni e delineando meglio il collegamento tra la partecipazione dei cittadini e degli utenti al processo di misurazione della performance organizzativa. La partecipazione e collaborazione degli utenti favorisce la finalizzazione dei servizi verso il miglioramento del livello di benessere complessivo.

In quest'ottica, **Sapienza utilizza la *Customer Satisfaction* da un lato affinché tutti i destinatari dei servizi si sentano ascoltati e parte di una Comunità attenta alle loro necessità e percezioni; dall'altro perché offre l'opportunità di disporre di elementi informativi per orientare le proprie strategie e definire i propri obiettivi, per riprogettare i servizi e le politiche sulla base dei bisogni reali degli utenti, investendo le risorse necessarie per creare Valore Pubblico.**

Al fine di diffondere ulteriormente la cultura del miglioramento continuo della qualità e di valutare la *performance* di alcuni specifici servizi, Sapienza ha varato nel 2022 il **Progetto Customer Satisfaction di Ateneo**, all'interno del quale si colloca il presente documento, tramite il quale si forniscono annualmente indicazioni operative sulla base degli esiti delle indagini svolte negli anni precedenti.

Attraverso il Progetto CS si intende infatti consolidare indagini già svolte in passato e/o per sperimentarne di nuove, in un quadro il più possibile omogeneo.



Nell'ambito del Progetto è stato creato alla fine del 2023 un Catalogo dei servizi valutabili dall'utenza delle Aree dirigenziali, inquadrati all'interno di macroambiti di riferimento; il Catalogo è stato utilizzato per la selezione dei servizi indagati nel 2024. Il documento è stato aggiornato nel 2025, in coerenza con il nuovo organigramma in vigore da gennaio 2025, è stata data alle Aree la possibilità di confermare gli stessi servizi, proporre revisioni di quelli presenti o individuarne di nuovi, possibilmente facendo riferimento a servizi direttamente erogati dagli uffici. È stata dedicata una particolare attenzione alla numerosità del campione cui rivolgere le rilevazioni (≥ 100).

Il Progetto *Customer Satisfaction* di Ateneo intende infatti rendere il più possibile omogenee e confrontabili le indagini sui servizi erogati dalle Aree dell'Amministrazione Centrale per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti. A questo scopo è stato mantenuto anche per il 2025 il questionario standard potenzialmente valido per tutti i servizi elaborato e somministrato nel 2024, e confermata la scala di valutazione a 6 livelli, ritenuta più adatta alla rilevazione.

Si ricorda infine che la rilevazione della *Customer Satisfaction* è un elemento utilizzato anche per la valutazione dei Direttori di Area, i cui esiti concorrono a valutarne la performance organizzativa, come descritto nel [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance](#). La valutazione della qualità percepita è così raccordata al sistema premiale, orientato al miglioramento della qualità anche sulla base dei giudizi espressi dai destinatari dei servizi.

I servizi da indagare per il 2025 sono stati concordati tra la Direzione Generale e i Direttori delle Aree sulla base di quelli presenti nel Catalogo.



1. *Customer satisfaction* e Qualità dei servizi erogati

La *Customer Satisfaction*, leva strategica per il miglioramento e lo sviluppo dell'organizzazione, misura la capacità dell'Amministrazione di generare valore attraverso il servizio, e riguarda tutti gli aspetti che caratterizzano il servizio stesso (tecnici, relazionali, ambientali, d'immagine, economici, organizzativi...).

Realizzare un'indagine di *Customer Satisfaction* comporta un investimento in termini di risorse umane, economiche e di tempo. Le fasi fondamentali dell'indagine sono:

1. **impostazione**: si definisce l'obiettivo dell'indagine e del soggetto attuatore (se realizzata internamente oppure attraverso un consulente/agenzia esterna);
2. **raccolta dati**: scelta delle modalità di somministrazione e individuazione del campione delle interviste;
3. **analisi dei dati**: si elaborano i risultati per identificare tendenze, preferenze, e aree di miglioramento;
4. **presentazione e utilizzo dei risultati**: rendicontazione dei risultati ed eventuale avvio di attività e progetti di miglioramento /interventi correttivi.

Attraverso l'indagine di *Customer satisfaction* è possibile verificare la “**qualità dei servizi erogati**”, concetto che si identifica – in letteratura – nella globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno.

In funzione di chi la guarda e di come la si misura (in modo oggettivo o soggettivo), la qualità si distingue in:

- **Qualità attesa**: fa riferimento agli standard qualitativi che l'utente ritiene adeguati rispetto alle proprie esigenze e che si aspetta di ricevere quale prestazione minima del prodotto/servizio di cui fruisce. Le esigenze legate alla qualità attesa possono essere espresse o meno, definendosi in quest'ultimo caso come implicite.
- **Qualità progettata**: lo standard che l'organizzazione si propone di raggiungere, cercando di tradurre le esigenze dell'utente in requisiti da soddisfare.
- **Qualità erogata**: è associata a un prodotto/servizio al termine del processo di erogazione dello stesso. Fa riferimento ai livelli qualitativi che sono stati realmente raggiunti e che, sostanzialmente, possono differire da quelli progettati.
- **Qualità percepita**: è la qualità che l'utente riscontra nel servizio offerto e che esprime attraverso il suo grado di soddisfazione; si riferisce alla sfera personale dell'utente, alle sue percezioni.

Attraverso le indagini di CS possono emergere divari tra qualità attesa e qualità progettata, così come tra qualità progettata ed erogata o erogata e percepita.



Questi divari, una volta emersi, vanno colmati con azioni *ad hoc* da individuare, a seconda dei casi specifici: alle volte è sufficiente migliorare la comunicazione con gli utenti per chiarire le effettive funzionalità del servizio, o può essere invece necessario agire sulle modalità di organizzazione dello stesso qualora il servizio effettivamente reso non corrisponda a quanto progettato o ritenuto utile dall'utente per soddisfare il proprio bisogno.

2. Individuazione dei servizi

Il primo passo per avviare il progetto di *Customer satisfaction* è l'individuazione dei servizi, che mira a orientare l'azione amministrativa verso l'attuazione di specifici interventi volti a soddisfare gli interessi e le aspettative degli *stakeholder*.

Sapienza seleziona annualmente i servizi da attenzionare (a cura della Direzione Generale, in sinergia con la *Governance*), considerando tra i principali elementi:

- la rilevanza per gli utenti e per la collettività;
- la rilevanza rispetto alla *mission* istituzionale;
- gli ambiti potenzialmente critici dove si rilevano basse performance o un alto grado di conflittualità con l'utenza;
- eventuali variazioni organizzative e/o modifiche normative.

Per favorire la selezione dei servizi da indagare tra quelli erogati dall'Amministrazione Centrale di Sapienza, è stato realizzato un Catalogo dei Servizi che contiene una selezione di servizi potenzialmente valutabili per ciascuna Area.

Per poter classificare i diversi servizi, e poterli inquadrare in gruppi il più possibile omogenei, sono stati individuati macro ambiti di riferimento:

- *Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)*
- *Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)*
- *Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)*
- *Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)*
- *Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)*
- *Altro*



Allo stesso modo, sono stati raggruppati in categorie i principali *stakeholder*, da selezionare per individuare la tipologia di utenza dei servizi presenti nel Catalogo:

- *Studenti CdS*
- *Studenti post laurea*
- *Futuri studenti*
- *Personale docente (inclusi assegnisti di ricerca, specializzandi, dottorandi di ricerca)*
- *Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario*
- *Organi di Ateneo*
- *Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio*
- *Altro*

I servizi contenuti nel Catalogo sono descritti attraverso schede (compilate dalle Aree referenti sulla base di un format uguale per tutti) che ne riportano le informazioni principali: descrizione, *stakeholder*, macro ambito, referente.

Il Catalogo, riportato in appendice, è stato utilizzato per la selezione dei servizi da indagare nel 2024, e ci si propone di ampliarlo e perfezionarlo per i prossimi anni.

3. Selezione degli utenti per ciascun servizio individuato

L'identificazione degli *stakeholder*, in base al servizio selezionato per l'indagine, è un elemento importante da considerare per la definizione della rilevazione oltre che necessario per comprendere le caratteristiche del campione dell'analisi. Infatti occorre prestare attenzione ai criteri di composizione del campione in modo tale da garantire adeguati livelli di attendibilità e significatività statistica dai dati e da ridurre eventuali errori.

È inoltre possibile individuare specifici *cluster* di appartenenza, a seconda della categoria di *stakeholder* identificata per il servizio indagato.

Una volta identificata la categoria di *stakeholder*, è importante verificare la potenziale numerosità degli effettivi utenti del servizio e valutare strategie di ampliamento o selezione del campione da coinvolgere nelle singole indagini di CS.

4. Strumento di rilevazione

Lo strumento di rilevazione identificato da Sapienza è il **questionario di soddisfazione**, da **somministrarsi online e in modalità anonima**.

Per le indagini del Progetto CS è stato definito un modello base di questionario, che individua i principali elementi che possono essere considerati in modo trasversale per tutti i servizi. L'Allegato 1 contiene un fac-simile di questionario e tutte le indicazioni operative per la realizzazione dell'indagine da parte delle singole Aree.



Il modello base si apre con una proposta di presentazione dell'indagine e con due *item* per la classificazione del rispondente:

- *Profilo utente rispetto al ruolo*: questo item può essere affinato dall'Area referente del servizio specificando la tipologia degli *stakeholder* del servizio attraverso l'identificazione di ulteriori *cluster* di appartenenza (es. classificazione per tipo di personale docente; per tipologia di studenti, se il campione è costituito da soli studenti, etc).
- *Profilo utente rispetto all'utilizzo, negli ultimi due anni¹, del servizio indagato*: questo item "filtro" può determinare l'interruzione della compilazione, al fine di non considerare come effettivi rispondenti coloro che non hanno fruito recentemente del servizio².

Il questionario prosegue con 8 items a risposta chiusa, espressi in forma di affermazione, che l'utente può valutare in termini di accordo /disaccordo attraverso una scala di valutazione intuitiva (da 1 a 6):

1. Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio sono facilmente reperibili.
2. Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio contengono informazioni chiare, esaustive e aggiornate, anche con riferimento ai contatti.
3. Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile.
4. Le procedure per accedere al servizio sono semplici e intuitive.
5. Il personale dell'Area con cui ho interagito è disponibile e competente.
6. I tempi di risposta alle mie richieste sono adeguati.
7. Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze.
8. In riferimento a tutti gli aspetti considerati, sono complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto erogati dall'Area/dell'esperienza avuta con l'Area.

Il modello proposto si conclude con un'opzione aperta per la segnalazione di eventuali osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Al fine di permettere la valutazione degli specifici servizi indagati in relazione ad aspetti caratterizzanti, si richiede a ciascuna Area di aggiungere almeno 1 item (e fino ad un massimo di 3) autonomamente elaborato. Gli items aggiuntivi devono essere brevi, comprensibili e senza equivoci, espressi con linguaggio semplice, al fine di rilevare con chiarezza la soddisfazione dell'utente per il servizio indagato. **TUTTI GLI ITEMS SONO CONSIDERATI PER IL CALCOLO DELL'INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.**

¹ 2024 e 2025.

² In allegato 1 è descritta la procedura per l'inserimento della domanda filtro in Google moduli.



5. Scala di valutazione

L'utilizzo di una scala di valutazione permette ai soggetti intervistati di posizionarsi lungo una sequenza di possibili risposte, tra loro graduate secondo un preciso schema.

Per favorire l'omogeneità delle indagini è stata individuata una scala a 6 basata su concetti/parole attraverso la quale il rispondente è chiamato a esprimere il suo accordo sulle affermazioni proposte:

1 Completamente in disaccordo	2 In disaccordo	3 Parzialmente in disaccordo	4 Parzialmente d'accordo	5 D'accordo	6 Completamente d'accordo
-------------------------------	-----------------	------------------------------	--------------------------	-------------	---------------------------

Tale scelta deriva dalla volontà di proporre al rispondente opzioni di risposta di immediata comprensibilità che consentono di esprimere una posizione univoca. In casi motivati si possono tuttavia utilizzare scale diverse previa comunicazione alla Direzione Generale.

6. Modalità di calcolo dell'Indice di Soddisfazione Complessiva

Sapienza ha elaborato un proprio indice che sintetizza in un unico valore la percezione degli *stakeholder* sul servizio offerto, l'indice di Soddisfazione Complessiva (SC); la formula è la seguente:

$$SC = \frac{\sum p_i}{N}$$

Legenda:

p_i = punteggio attribuito alla singola domanda del questionario;

N = numero totale di domande presenti del questionario (**TUTTI GLI ITEMS SONO CONSIDERATI PER IL CALCOLO DELL'INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**).

Si ricorda che, come stabilito dal SMVP valido per il 2025, l'indice di SC è utilizzato per quota parte (8%) della valutazione della performance organizzativa dei dirigenti. Ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, si utilizza lo schema corrispondente alla scala di valutazione utilizzata nel questionario di Area.

- **Scala a 6** (in cui 1 = Completamente in disaccordo e 6 = Completamente d'accordo).

Soddisfazione complessiva	Punteggio	% Quota Customer Satisfaction
$SC \geq 4,5$	3	8
$3,5 \leq SC < 4,5$	2	5,33
$2,5 \leq SC < 3,5$	1	2,67
$SC < 2,5$	0	0



Nel caso in cui sia stata utilizzata una scala di valutazione differente lo schema per l'attribuzione del punteggio sarà ridefinito proporzionalmente, di concerto con la Direzione Generale e l'Area Supporto Strategico.

7. Analisi e presentazione dei dati

Terminato il periodo di somministrazione dei questionari, i dati devono essere raccolti, elaborati e analizzati, al fine di trarne informazioni utili per identificare punti di forza e/o di debolezza del servizio e pianificare azioni di miglioramento.

I risultati della rilevazione devono essere analizzati dall'Area responsabile dell'indagine, che può valutare il coinvolgimento di esperti in materia.

Una volta terminata la fase di analisi, gli esiti della rilevazione andranno rendicontati attraverso la **predisposizione di un Report finale**, il cui modello di riferimento è allegato al presente documento (**Allegato 2**).

Il modello di Report che si propone, affinché vi sia omogeneità nella rendicontazione di servizi e indagini diverse, è composto da una parte ampia e descrittiva e da una scheda sintetica riepilogativa.

Il report deve essere firmato dal Direttore di Area che avrà cura di inviarlo alla Direzione Generale entro il 27 febbraio 2026.

8. Carta dei servizi

Si ricorda che, in linea con il D. Lgs. 33/2013, l'Ateneo pubblica nell'apposita sezione del portale Amministrazione Trasparente la [Carta dei Servizi](#). Si suggerisce di valutare, qualora non già presente, l'inserimento del servizio indagato per il 2025 nella Carta dei servizi, secondo le indicazioni vigenti.



Allegato 1

Fac-simile Questionario CS 2025

Titolo

Testo di presentazione: xxx

Domande di classificazione degli stakeholder (Profilo utente ruolo e utilizzo del servizio)

a) A quale categoria di utenti ritiene di appartenere principalmente?

- ☐ *Studenti CdS*
- ☐ *Studenti post laurea*
- ☐ *Futuri studenti*
- ☐ *Personale docente (assegnisti/assegniste di ricerca, specializzandi/specializzande, dottorandi/dottorande di ricerca)*
- ☐ *Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario*
- ☐ *Organi di Ateneo*
- ☐ *Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio*
- ☐ *Altro*

NB. Il presente item può essere affinato dall'Area inserendo ulteriori cluster di stakeholder.

b) Ha utilizzato il servizio negli ultimi due anni?

- ☐ Sì
- ☐ No

NB. Se la risposta è no il questionario termina.

Items

1. Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio sono facilmente reperibili.

- ☐ 1 Completamente in disaccordo
- ☐ 2 In disaccordo
- ☐ 3 Parzialmente in disaccordo
- ☐ 4 Parzialmente d'accordo
- ☐ 5 D'accordo
- ☐ 6 Completamente d'accordo

2. Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio contengono informazioni chiare, esaustive e aggiornate, anche con riferimento ai contatti.

3. Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile.

4. Le procedure per accedere al servizio sono semplici e intuitive.

5. Il personale dell'Area con cui ho interagito è disponibile e competente.

6. I tempi di risposta alle richieste sono adeguati.

7. Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze.

8. *Domanda a cura Area.....*

9. *Domanda a cura Area.....*

10. In riferimento a tutti gli aspetti considerati, sono complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto erogati dall'Area/dell'esperienza avuta con l'Area.

11. Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio (facoltativa, aperta)



Box metodologico: indicazioni operative per la predisposizione del questionario tramite Google moduli

Il questionario va predisposto attraverso **Google moduli**, per la somministrazione al campione selezionato attraverso l'invio di un link dedicato alla compilazione online:

- Utilizzare una casella di posta elettronica istituzionale (possibilmente di Area o di Ufficio o di Settore);
- Selezionare, dal menù App Google (in alto a dx) l'icona di Google moduli;
- Aprire un modulo vuoto;
- Inserire il titolo: es. *Questionario CS 2025 sul servizio xy*
- Inserire il testo di presentazione:
testo suggerito (modificabile): Gentile utente, la presente indagine ha l'obiettivo di raccogliere la Sua opinione in merito al supporto fornito dall'Area XX. In riferimento al servizio fruito, Le chiediamo di valutare ciascuna affermazione attraverso la scala proposta (da 1-6, laddove: 1 Completamente in disaccordo; 2 In disaccordo; 3 Parzialmente in disaccordo; 4 Parzialmente d'accordo; 5 D'accordo; 6 Completamente d'accordo). La compilazione del questionario è in forma anonima e richiede pochi minuti; i dati raccolti saranno preziosi per valutare la qualità dei servizi offerti e costituiranno uno strumento per il miglioramento continuo. Grazie per la collaborazione.
- Inserire gli items di classificazione dell'utente:
 - ✓ *Profilo utente rispetto al ruolo*: selezionare nel menù a tendina a destra la voce "Scelta multipla" e inserire tutte le tipologie di stakeholder necessarie³; attivare in basso a destra l'opzione "Obbligatorio"⁴.
 - ✓ *Profilo utente rispetto all'utilizzo, negli ultimi due anni⁵, del servizio indagato*: selezionare nel menù a tendina a destra la voce "Scelta multipla", e inserire le due opzioni di risposta Sì/No. Cliccando sui tre puntini in basso a destra, selezionare l'opzione "vai alla sezione sulla base della risposta"; scegliere per la risposta SÌ l'opzione "continua alla sezione successiva" e per la risposta NO scegliere l'opzione "invia modulo"; attivare in basso a destra l'opzione "Obbligatorio".
 - ✓ *Creare la sezione successiva*; ponendosi all'interno dell'item relativo al profilo utente rispetto all'utilizzo, selezionare nel menù a colonna di destra l'ultima opzione (icona con due rettangolini) e cliccare su "aggiungi sezione".
- Inserire i primi 7 item già predisposti: per il primo è necessario selezionare nel menu a tendina a destra la voce "Scelta multipla" e inserire tutte le 6 opzioni di risposta (1 Completamente in disaccordo; 2 In disaccordo; 3 Parzialmente in disaccordo; 4 Parzialmente d'accordo; 5 D'accordo; 6 Completamente d'accordo) e attivare in basso a destra l'opzione "Obbligatorio"; successivamente, è sufficiente cliccare sull'icona "duplica" in basso (accanto al cestino) e modificare solo il testo dell'item;
 - ✓ *Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio sono facilmente reperibili.*
 - ✓ *Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio contengono informazioni chiare, esaustive e aggiornate, anche con riferimento ai contatti.*
 - ✓ *Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile.*
 - ✓ *Le procedure per accedere al servizio sono semplici e intuitive.*
 - ✓ *Il personale dell'Area con cui ho interagito è disponibile e competente.*
 - ✓ *I tempi di risposta alle richieste sono adeguati.*
 - ✓ *Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze.*
- Con la stessa procedura di cui al punto precedente, inserire il/gli item a cura dell'Area responsabile del servizio indagato (es. *La modulistica disponibile sulla pagina web è completa; gli orari di apertura sono adeguati; gli ambienti sono adeguati; l'organizzazione delle iniziative è adeguata...*). È possibile inserire fino a 3 items.
- Inserire l'ultimo item già predisposto e relativo alla soddisfazione complessiva:
 - ✓ *In riferimento a tutti gli aspetti considerati, sono complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto erogati dall'Area.*
- Inserire l'opzione aperta per la segnalazione di eventuali osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio (*Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio (Facoltativa)*): in questo caso, dopo aver inserito il testo selezionare nel menù a tendina a destra la voce "risposta breve" e disattivare in basso a destra l'opzione "Obbligatorio".

³ È possibile inserire specifici cluster di appartenenza, a seconda della tipologia di stakeholder identificato per il servizio indagato.

⁴ Gli items obbligatori risultano contrassegnati con il simbolo * nel questionario finale.

⁵ 2024 e 2025.



Box metodologico: indicazioni operative per la predisposizione del questionario tramite Google moduli

Concluso l'inserimento dei diversi item, è possibile vedere in anteprima il questionario, cliccando sull'icona occhio in alto a destra nella pagina.

Se l'anteprima è corretta, è possibile generare il link da inviare al campione selezionato, cliccando in alto sulla pagina a destra sul tasto "invia", successivamente selezionare il simbolo  e copiare il link generato (è possibile abbreviare l'url selezionando l'apposita casella).

Valutare se inviare il link con una mail che presenti sinteticamente l'indagine, al fine di chiarire all'utente lo scopo, la metrica di valutazione, nonché per garantirgli l'anonimato.

Dalla casella istituzionale attraverso la quale è stato creato il modulo, è possibile accedere al questionario madre e visualizzare il riepilogo delle risposte con vari gradi di dettaglio, selezionando "risposte". Da questa stessa pagina, è possibile disattivare l'accettazione delle risposte alla data di chiusura indicata per la compilazione.

I risultati finali visibili in questa modalità sono da inserire nel Report finale (vedi allegato 2).



Allegato 2

FAC SIMILE DI REPORT FINALE

PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 20XX

Riportare il servizio per il quale è stata rilevata la soddisfazione dell'utenza

PARTE 1

1. Presentazione

Descrivere dettagliatamente il servizio oggetto di valutazione, comprese le modalità di erogazione dello stesso.

Specificare il periodo di somministrazione del questionario (*dal ...al...*).

Specificare se il servizio è già stato oggetto di precedenti rilevazioni (in caso positivo indicare l'annualità).

2. Selezione del campione

Inserire la tipologia degli stakeholder del servizio, anche dividendoli in diversi cluster di appartenenza.

(es. personale docente, personale tecnico amministrativo, studenti...o più nel dettaglio: professori ordinari, ricercatori, studenti del primo anno, personale tab afferente ai Dipartimenti ecc..)

Descrivere la modalità di selezione dei destinatari finali dell'indagine.

(es. la tipologia di stakeholder è il personale tecnico amministrativo, l'indagine è stata inviata solo a quelli di categoria EP; è stato poi deciso di selezionare ulteriormente il campione considerando solo quelli in servizio presso l'Amministrazione Centrale...)

Specificare a quanti utenti è stato inviato il questionario e quanti hanno risposto, illustrando eventuali criticità riscontrate. I due elementi saranno utilizzati per il calcolo del tasso di risposta (*vedi scheda riepilogativa in parte 2*).

3. Questionario

Indicare quali items aggiuntivi sono stati inseriti e chiarirne la motivazione.

Indicare se l'attività è stata seguita da un Ufficio/Settore specifico all'interno dell'Area di riferimento.

4. Esiti della rilevazione

Descrivere gli esiti della rilevazione e le modalità di analisi degli stessi, anche con l'inserimento dei grafici e delle tabelle generati da Google moduli.

Inserire i punteggi medi delle singole domande come rappresentazione sintetica dei risultati.

Vedi tabella esempio:

<i>Media punteggi (scala a 6)</i>					
<i>Domanda 1</i>	<i>Domanda 2</i>	<i>Domanda 3</i>	<i>Domanda 4</i>	<i>Domanda 5</i>	<i>Domanda n</i>
<i>4,72</i>	<i>4,22</i>	<i>3,56</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>

NB: Allegare la base dati utilizzata per il calcolo dei punteggi delle singole domande.



Riferire se, per la fase di elaborazione dei risultati, sono stati utilizzati software e/o se c'è stata la collaborazione/coinvolgimento di personale esterno all'Area.

Riportare le principali evidenze emerse da eventuali domande aperte o con opzione multipla di risposta - relativa a suggerimenti o segnalazioni di criticità.

5. Conclusioni

Inserire le considerazioni conclusive, con particolare attenzione all'individuazione delle buone pratiche e delle criticità emerse.

Individuare eventuali azioni correttive da pianificare ed eventualmente inserire in un obiettivo di miglioramento della qualità del servizio.

Confrontare i risultati ottenuti rispetto a rilevazioni precedenti (*Se il servizio era già stato sottoposto a rilevazione*).

Riportare informazioni circa la diffusione dei risultati. (*es. se il Report è stato condiviso all'interno dell'Area, con i responsabili del servizio e con quale modalità, se è prevista una pubblicazione o condivisione con gli stakeholder o con i rispondenti*).

6. Indice di soddisfazione complessiva

Calcolare in autonomia l'indice di soddisfazione complessiva del servizio.

Si ricorda che tale indicatore concorre alla valutazione per il personale dirigente, vedi [SMVP](#).

$$SC = \sum p_i / N$$

dove: P_i = valore medio della domanda i -esima; N_i = numero di domande



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	
Servizio	
Stakeholder	(Indicare la categoria e/o il cluster)
Destinatari del questionario	(Numero dei destinatari)
Periodo di somministrazione	Dalal
Tasso di risposta	numero rispondenti/numero destinatari = %
Struttura del questionario	(Riportare il numero degli items aggiuntivi)
Indice di soddisfazione complessiva – ISC (media dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)	$SC = \sum p_i / N$
Conclusioni principali	(Commentare sinteticamente gli esiti, in termini di punti di forza e punti di debolezza)
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	
Servizio presente in Carta dei servizi	☐ Sì ☐ No

Data

Firma Direttore/Direttrice di Area



Appendice

Catalogo dei servizi: tabella riepilogativa

Area	Servizio 1	Servizio 2	Servizio 3
Area Gestione Edilizia AGE	Servizio di ticketing ST OTRS	-	-
Area Organizzazione e sviluppo professionale AOSP	Piano Welfare	Formazione del personale TA	Servizio di accoglienza, presidio e sicurezza in outsourcing e con personale universitario
Area Contabilità, finanza e stipendi ARCOFIS	Supporto in tema di contabilità economico patrimoniale	Missioni	Piattaforma dei Crediti Commerciali
Area servizi per la didattica e il diritto allo studio ARDIS	Mobilità Erasmus ed Extra UE Outgoing	Supporto agli studenti con disabilità e con DSA	Servizio Tirocini curriculari ed extracurriculari
Area Legale AREL	Assistenza legale ai Centri di Spesa	Recupero Crediti	Verifica carichi pendenti
Area patrimonio e sostenibilità ARPS	Servizio trasporto e facchinaggio	Servizio di Concessione di utilizzo temporaneo degli spazi Sapienza per l'organizzazione di eventi	-
Area Servizi agli studenti ARSS	Servizio CIAO	Supporto alle strutture didattiche	Rilascio della firma digitale ai docenti
Area Terza e Quarta Missione ARTEQ	Servizi di supporto per la Terza Missione	Servizi di supporto per la valorizzazione e il Trasferimento Tecnologico	Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico
Area Servizi per la Ricerca ASER	Supporto alla partecipazione alle gare d'appalto come operatore economico	Servizi di supporto alla presentazione di proposte progettuali Horizon Europe	Supporto alla partecipazione al bando annuale di finanziamento di progetti di cooperazione internazionale allo sviluppo
Area Supporto strategico e offerta formativa ASOF	Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità	Assistenza al pubblico (URP)	Portale Statistico di Ateneo ad accesso riservato
Area Servizi alle strutture di Ateneo ASTRA	Aggiornamento normativo in materia di acquisti di beni e servizi	Servizi di supporto alle procedure di reclutamento di cui alla L. 240/2010	Supporto tecnico contabile sulle attività di rendicontazione dei progetti
Centro InfoSapienza CINFO	Richiesta dati	Strumenti IT per prove di valutazione ed esami	Supporto Suite Office365 Education Sapienza



**SCHEDE SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE
POTENZIALMENTE VALUTABILI AI FINI DEL
PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DI ATENEO**



Area Gestione edilizia – AGE

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
AGE	
Scheda Servizio 1	
1. Denominazione del servizio	
Servizio di ticketing ST OTRS	
2. Descrizione del servizio	
Procedura on line di richiesta interventi edili e servizi connessi al Patrimonio Sapienza per garantire una corretta gestione delle segnalazioni guasti, deterioramenti e malfunzionamenti.	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Direttori di Area, Capi ufficio, RAD, collaboratori di fiducia indicati dai RAD	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
171	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Settore Riqualficazione Ambientale e ottimizzazione dei consumi - Andrea Saulino	
Commento finale (opzionale)	
-	



Area Organizzazione e sviluppo professionale - AOSP

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
AOSP	
Scheda Servizio 1	
1.	Denominazione del servizio
	Piano Welfare
2.	Descrizione del servizio
	Definizione e gestione del welfare per il personale TA
3.	Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
	1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare): Servizi per l'equità e il benessere
4.	Note (opzionale)
	-
5.	Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
	☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6.	Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
	-
7.	Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
	2450
8.	Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
	Capo Settore Strutture, processi e benessere organizzativo – Fabiola Fatello
	Commento finale (opzionale)
	-



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
Formazione del personale TA	
2. Descrizione del servizio	
Il servizio si occupa della riqualificazione (reskilling) e del potenziamento (upskilling) delle competenze tecniche e trasversali del personale Tecnico Amministrativo, finalizzate all'allineamento dei comportamenti attuati con quelli attesi dall'organizzazione.	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
-	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
3000	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Formazione – Emanuele D'Amico	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	
Servizio di accoglienza, presidio e sicurezza in outsourcing e con personale universitario	
2. Descrizione del servizio	
Il servizio, in parte externalizzato (appalto vigilanza e guardiania CU e sedi esterne), comprende le seguenti attività: - apertura e chiusura degli edifici di Ateneo; gestione chiavi - presidio degli accessi e controllo itinerante all'interno dell'edificio; - accoglienza, orientamento e informazioni all'utenza; - smistamento corrispondenza; - gestione oggetti smarriti (Lost&Found); - monitoraggio aree interne e esterne ai fini della sicurezza, per controllare e prevenire situazioni (atti vandalici, furti, manifestazioni non autorizzate, ecc.) di potenziale pregiudizio al patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ateneo e all'incolumità delle persone; - segnalazione di guasti a strutture, impianti, arredi e, in generale, di eventuali esigenze manutentive rilevate nell'attività di controllo dell'edificio; - vigilanza fissa diurna e notturna, vigilanza ispettiva diurna e notturna tramite pattuglia mobile, televigilanza a distanza con pronto intervento, telesorveglianza con pronto intervento su allarme – Attività esclusivamente in outsourcing in capo esclusivamente a Guardie Particolari Giurate; - gestione e manutenzione, ordinaria e straordinaria, degli impianti di sicurezza (sistemi di antintrusione, videosorveglianza, controllo accessi) – Attività esclusivamente in outsourcing	
3. Macro Ambito: <i>(è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)</i>	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note <i>(opzionale)</i>	
-	
5. Utenza/ principali stakeholder <i>(si possono selezionare più opzioni)</i>	
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ✓ Personale docente ✓ Studenti CdS ✓ Studenti post laurea ✓ Futuri studenti ✓ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ✓ Organi di Ateneo ✓ Altro: Strutture di Ateneo	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
-	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
10.000	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Analisi dei rischi di sicurezza e gestione dei presidi tecnico-operativi – Francesca Anello	
Commento finale <i>(opzionale)</i>	
-	



Area Contabilità, finanza e stipendi – ARCOFIS

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
ARCOFIS	
Scheda Servizio 1	
1.	Denominazione del servizio
	Supporto in tema di contabilità economico-patrimoniale
2.	Descrizione del servizio
	Supporto alle aree dirigenziali e ai centri di spesa per le procedure relative all'utilizzo del budget, in tema di contabilità economico patrimoniale.
3.	Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
	1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4.	Note (opzionale)
	-
5.	Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
	☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6.	Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
	Dirigenti, Capi ufficio e Capi settore per le Aree dirigenziali; Responsabili Amministrativi Delegati e Referenti amministrativi per i Centri di spesa
7.	Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
	140
8.	Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
	Capo Ufficio Bilanci, programmazione e gestione economico-patrimoniale e finanziaria - Maurizio Cecchini
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
Missioni	
2. Descrizione del servizio	
Missioni personale docente e personale TAB	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
Supporto sugli aspetti amministrativi e tecnici nelle richieste di autorizzazione e liquidazione delle missioni	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Dirigenti, RAD, Capi Ufficio e Personale TAB	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
100	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo del Settore Missioni, Anticipazioni e Liquidazione utenze – Massimo Lucci	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 3
1. Denominazione del servizio
Piattaforma dei Crediti Commerciali
2. Descrizione del servizio
Supporto ai centri autonomi ed all'amministrazione centrale per il rispetto dei tempi medi di pagamento, corretta gestione della PCC e smaltimento dello stock del debito pregresso Obiettivo PNRR 1.11e PIAO Sapienza 2025
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
☐ Personale docente
☐ Studenti CdS
☐ Studenti post laurea
☐ Futuri studenti
☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
☐ Organi di Ateneo
☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Dirigenti, RAD, Capi ufficio, Referenti e personale TAB
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
100
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Ufficio adempimenti tributari, fiscali e consulenza – Loredana Petrucci
Commento finale (opzionale)
-



Area Servizi per la Didattica e il Diritto allo Studio – ARDIS

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo

ARDIS
Scheda Servizio 1
1. Denominazione del servizio
Mobilità Erasmus UE ed Extra UE Outgoing
2. Descrizione del servizio
Il servizio è deputato alla promozione dello svolgimento di periodi di studio all'estero da parte degli studenti. Inizia dalla organizzazione di eventi di informazione e sensibilizzazione, prosegue con l'emanazione del bando di Ateneo, con l'assegnazione di contributi finanziari e si conclude con l'assistenza al riconoscimento dei CFU maturati.
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
Il servizio sconta la sua natura di servizio misto (centro-periferia) con attività essenziale svolte presso le strutture didattiche (assistenza alla stipula del learning agreement, assistenza alla partecipazione al bando, selezioni e scorrimenti graduatorie): le indagini di customer satisfaction risentono della qualità espressa anche e soprattutto a quel livello senza possibilità di distinguere il contributo dell'Ufficio centrale.
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☒ Studenti CdS ☒ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Studenti CdS in mobilità
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
1600
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Giulietta Capacchione, Mattea Capelli, Tiziana De Matteis, Graziella Gaglione
Commento finale (opzionale)
Il servizio è stato già oggetto di indagine nel 2022 e nel 2023.



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
	Supporto agli studenti con disabilità e con DSA
2. Descrizione del servizio	
	Il servizio si occupa di intermediazione con i docenti per la fruizione di accomodamenti per la frequenza delle lezioni e le verifiche di profitto, di consulenza e di tutorato specializzato e alla pari e di erogazioni di contributi e servizi destinati a studenti con disabilità e DSA
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1.	Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2.	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
7.	Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
8.	Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
9.	Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
10.	Altro (specificare)
4. Note (opzionale)	
	-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☐	Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
☐	Personale docente
☒	Studenti CdS
☐	Studenti post laurea
☐	Futuri studenti
☐	Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
☐	Organi di Ateneo
☐	Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Studenti con disabilità e DSA
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
	Circa 4000
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Giulietta Capacchione, Caterina Costa, Fabio Mollicone
Commento finale (opzionale)	
	Servizio valutato nel 2024



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	Servizio Tirocini curriculari ed extracurriculari
2. Descrizione del servizio	Il Servizio si occupa delle pratiche amministrative per lo svolgimento di tirocini curriculari ed extra curriculari da parte degli studenti e laureati di I e II livello presso enti e imprese.
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)	-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☒ Studenti CdS ☒ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☒ Altro: è possibile rivolgere indagini di customer satisfaction sia agli studenti tirocinanti che ai referenti istituzionali o aziendali che li ospitano.
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	Studenti e laureati dell'Ateneo
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	Circa 300 referenti per circa 1000 tirocini
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	Giulietta Capacchione, Mattea Capelli, Viviana Adriani
Commento finale (opzionale)	-



Area Legale – AREL

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
AREL	
Scheda Servizio 1	
1. Denominazione del servizio	
Assistenza legale ai Centri di Spesa	
2. Descrizione del servizio	
Fornitura di pareri legali, supporto tecnico-legale, e consulenza (anche non scritta) ai Centri di Spesa	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☒ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Presidi, Direttori di Dipartimento, Direttori di Centri, Direttori di Area, Capi Ufficio, Governance	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Oltre 100	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Ufficio Consulenza Legale - Pierfrancesco Conversano	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 2
1. Denominazione del servizio
Recupero Crediti
2. Descrizione del servizio
Restituzione di somme indebitamente percepite, nonché recupero di somme dovute, a vario titolo, nei confronti di dipendenti e soggetti terzi, sia in sede giudiziale sia in sede stragiudiziale
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
Supporto sugli aspetti amministrativi e tecnici nelle richieste di autorizzazione e liquidazione delle missioni
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
☒ Personale docente
☐ Studenti CdS
☒ Studenti post laurea
☐ Futuri studenti
☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
☐ Organi di Ateneo
☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Presidi, Direttori di Dipartimento, Direttori di Centri, Direttori d'Area, Capi Ufficio
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
Oltre 100
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo del Settore Recupero Crediti ed Esecuzione di Provvedimenti Giudiziali – Mariella Dello Vicario
Commento finale (opzionale)
-



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	
Verifica carichi pendenti	
2. Descrizione del servizio	
Richiesta certificazione giudiziale nell'ambito dello svolgimento di concorsi, gare, appalti e forniture relativi alle attività di Sapienza Università di Roma	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ✓ Altro: Strutture di Ateneo	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Strutture di Ateneo: Aree dell'Amministrazione Centrale e Dipartimenti	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Oltre 100	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Affari penali - Avv. Serena ACCETTURA	
Commento finale (opzionale)	
Il Servizio Verifica Carichi Pendenti ha gestito la lavorazione di un totale di oltre 13.000 richieste di certificazioni nel periodo compreso fra il 1° gennaio 2023 e il 31 ottobre 2024.	



Area Patrimonio e Sostenibilità- ARPS

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
ARPS	
Scheda Servizio 1	
1. Denominazione del servizio	
Servizio trasporto e facchinaggio	
2. Descrizione del servizio	
Gestione delle richieste che pervengono da parte degli uffici per quanto riguarda traslochi, trasporti e allestimenti per eventi istituzionali	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☒ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
-	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
≥ 100	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Gestione Beni mobili e Inventario – Simonetta Maiolo Coordinatore operai: Danilo Della Guardia	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	Servizio di Concessione di utilizzo temporaneo degli spazi Sapienza per l'organizzazione di eventi.
2. Descrizione del servizio	Oggetto di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è la procedura amministrativa finalizzata alla concessione temporanea e occasionale degli spazi presso l'Università Sapienza, servizio rivolto ai soggetti richiedenti tali spazi per l'organizzazione di eventi, congressi, corsi, convegni, attività promozionali o riprese cinematografiche.
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)	-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☒ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☒ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	-
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	≥ 100
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	Capo Settore Acquisizione e valorizzazione del patrimonio – Marzia Siniscalchi
Commento finale (opzionale)	Servizio indagato nel 2024



Area Servizi agli Studenti - ARSS

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
ARSS	
Scheda Servizio 1	
1.	Denominazione del servizio
	Servizio CIAO
2.	Descrizione del servizio
	Informazioni, Accoglienza e Orientamento agli studenti
3.	Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1.	Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2.	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3.	Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4.	Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5.	Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6.	Altro (specificare)
4.	Note (opzionale)
	-
5.	Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
	☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☐ Personale docente ☒ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☒ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6.	Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
	Studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea e laurea magistrale
7.	Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
	Circa 30.000 soggetti
8.	Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
	Capo del Settore CIAO – Informazioni per gli studenti: Eufemia Cipriano
	Commento finale (opzionale)
	-



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
Supporto alle strutture didattiche	
2. Descrizione del servizio	
Supporto alle strutture didattiche fornito dalle Segreterie amministrative e dagli uffici ARSS per la gestione delle carriere studenti	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Manager didattici, personale delle segreterie didattiche, Presidenti di corso di studio.	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Circa 400	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capi dei Settori Segreterie amministrative studenti	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	
	Rilascio della firma digitale ai docenti
2. Descrizione del servizio	
	Rilascio della firma digitale ai docenti
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1.	Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2.	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3.	Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4.	Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5.	Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6.	Altro (specificare)
4. Note (opzionale)	
	-
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☐	Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
☒	Personale docente
☐	Studenti CdS
☐	Studenti post laurea
☐	Futuri studenti
☐	Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
☐	Organi di Ateneo
☐	Altro: Strutture di Ateneo
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Professori ordinari, professori associati, ricercatori, professori a contratto
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
	400
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capi dei Settori Segreterie amministrative studenti
Commento finale (opzionale)	
	-



Area Terza e quarta missione – ARTEQ

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
ARTEQ	
Scheda Servizio 1	
1. Denominazione del servizio	
Servizi di supporto per la Terza Missione	
2. Descrizione del servizio	
Da completare	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☒ Futuri studenti ☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☒ Organi di Ateneo ☐ Altro	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
≥100	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Ufficio Terza Missione	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 2
1. Denominazione del servizio
Servizi di supporto per la valorizzazione e il Trasferimento Tecnologico
2. Descrizione del servizio
Da completare
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☒ Altro: Categorie specifiche accademiche
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
≥100
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Ufficio Valorizzazione e TT
Commento finale (opzionale)
-



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	
Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico	
2. Descrizione del servizio	
Accesso alla consultazione della documentazione di Archivio storico, patrimonio culturale archivistico di Sapienza. L'accesso al servizio prevede la compilazione di una richiesta utilizzando un modulo predisposto e previo appuntamento. Nella sala consultazione è presente un operatore di sorveglianza e tavoli per la consultazione della documentazione richiesta. È ammesso l'uso del personal computer ed è possibile fare richiesta di riproduzione di documenti a scopo di studio o pubblicazione tramite compilazione di modulistica predisposta	
3. Macro Ambito:	<i>(è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)</i>
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)	
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)	
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)	
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)	
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)	
6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utenti principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario	
☒ Personale docente	
☒ Studenti CdS	
☒ Studenti post laurea	
☒ Futuri studenti	
☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio	
☐ Organi di Ateneo	
☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Docenti, studenti, imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
100	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Archivio storico - Alessandro Sferruzza	
Commento finale (opzionale)	
-	



Area Servizi per la Ricerca – ASER

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo

ASER
Scheda Servizio 1
1. Denominazione del servizio
Supporto alla partecipazione alle gare appalto come operatore economico
2. Descrizione del servizio
Il servizio propone un supporto specialistico per la redazione delle offerte di gara cui Sapienza partecipa come operatore economico (bid management). Sapienza offre servizi specialistici nell'ambito della formazione, ingegneria e architettura, realizzazione di indagini e analisi e partecipa a gare internazionali e nazionali a favore di Ministeri (MITE, Ministero Difesa, Ministero Interni etc) enti territoriali (comuni, autorità di gestione), società a partecipazione pubblica (Acea, RFI, Ferrovie dello Stato) e Agenzie di ricerca come ASI e ESA; il Settore supporta e supervisiona la compilazione dei contenuti amministrativi e verifica la completezza e correttezza delle proposte
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
☒ Personale docente
☐ Studenti CdS
☐ Studenti post laurea
☐ Futuri studenti
☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
☐ Organi di Ateneo
☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Docenti partecipanti alle gare, RAD e referenti per la ricerca
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
Circa 200
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo dell'Ufficio Progettazione e gestione ricerca nazionale - Anna Gambogi
Commento finale (opzionale)
-



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
Servizi di supporto alla presentazione di proposte progettuali Horizon Europe	
2. Descrizione del servizio	
Sapienza ha sviluppato nel corso degli anni un'offerta di servizi volta ad accompagnare e sostenere i candidati che intendono partecipare ai bandi Horizon Europe. L'offerta si articola in: giornate informative e formative rivolte a tutta la comunità accademica e non, la predisposizione di kit contenenti documenti utili alla predisposizione delle proposte, il prescreening one-to-one volto ad assistere e revisionare le proposte.	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)	
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)	
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)	
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)	
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)	
6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☒ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☒ Altro: Ricercatori	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Assegnisti di ricerca, RTD-a, RTD-b, ricercatori o docenti presso altre università italiane e straniere	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Circa 200	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo dell'Ufficio Progettazione e gestione ricerca internazionale - Ciro Franco	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	
Supporto alla partecipazione al bando annuale di finanziamento di progetti di cooperazione internazionale allo sviluppo	
2. Descrizione del servizio	
Il servizio si focalizza sul supporto a docenti e ricercatori dell'Ateneo ai fini della partecipazione al bando annuale per la cooperazione internazionale. Nello specifico, il servizio comprende: l'implementazione del sistema online di acquisizione delle candidature l'utilizzo della piattaforma telematica tramite la quale presentare la domanda la compilazione della documentazione amministrativa e progettuale la pubblicazione e la notifica dei risultati ai candidati vincitori il trasferimento dei finanziamenti approvati ai dipartimenti beneficiari il supporto ai docenti nella fase di gestione dei finanziamenti assegnati il supporto ai docenti nella fase di rendicontazione	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
RAD e referenti per la ricerca	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Circa 150 (dato medio partecipanti ai bandi 2021-2024)	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo dell'Ufficio Progettazione e gestione ricerca internazionale - Ciro Franco	
Commento finale (opzionale)	
-	



Area Supporto strategico e Offerta formativa – ASOF

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo

ASOF
Scheda Servizio 1
1. Denominazione del servizio
Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità
2. Descrizione del servizio
Supporto fornito ai Corsi di Studio per lo svolgimento delle attività di assicurazione della qualità nell'ambito della didattica (es. supporto alla progettazione degli incontri di formazione-informazione; alla progettazione e istituzione dei Corsi di Studio di nuova istituzione; alla elaborazione e stesura delle Linee Guida del Team Qualità; alla stesura della Scheda di Monitoraggio Annuale e alle attività dei Comitati di Monitoraggio e delle commissioni Paritetiche Docenti-Studenti etc.)
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☒ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☒ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Presidenti dei Corsi di Studio, Consiglio di area didattica, componenti TQ, Commissione Paritetica Docenti-Studenti; Comitato di monitoraggio; Manager Didattico; Referenti dipartimentali per la didattica
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
800
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo settore Accreditamento e Qualità: Michela Proietti
Commento finale (opzionale)
Servizio indagato nel 2023 e nel 2024



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
	Assistenza al pubblico
2. Descrizione del servizio	
	Attività svolta dall'Urp, in particolare informazioni e assistenza agli utenti su procedimenti amministrativi, oltre a gestione di segnalazioni e reclami
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1.	Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2.	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3.	Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4.	Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5.	Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6.	Altro (specificare)
4. Note (opzionale)	
	Il questionario di customer satisfaction è stato implementato e distribuito nella nuova formulazione a partire dalla fine di marzo 2025
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
✓	Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
✓	Personale docente
✓	Studenti CdS
✓	Studenti post laurea
✓	Futuri studenti
✓	Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
☐	Organi di Ateneo
☐	Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Tutte le categorie. Per gli studenti, si intendono inclusi quelli internazionali
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
	100
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capo Ufficio Alessandra Barberis, Capo Settore Daniela Vingiani
Commento finale (opzionale)	
	-



Scheda Servizio 3
1. Denominazione del servizio
Portale Statistico di Ateneo ad accesso riservato
2. Descrizione del servizio
Il portale statistico permette agli utenti autorizzati (Presidi di Facoltà, Direttori di Dipartimento, Comitati di monitoraggio, Commissioni Paritetiche docenti-studenti, Presidenti dei CdS, Nucleo di Valutazione, Governance Sapienza) di consultare ed estrarre i dati statistici relativi alle rilevazioni opinioni studenti e opinioni docenti (OPIS-OPID), alle carriere degli studenti e agli indicatori della SUA-CDS rilasciati da ANVUR.
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)
-
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ✓ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ✓ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Personale docente (Presidi, Direttori Dipartimento, componenti CPDS e CM, Presidenti dei CdS e singoli docenti per le proprie rilevazioni OPIS-OPID), Organi di Ateneo (Rettrice, DG, Prorettori e Delegati, Team Qualità, Nucleo di Valutazione), Personale TAB (MD di Facoltà, referente per la didattica del Dipartimento)
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
500
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Ufficio statistico e controllo di gestione - Giovanni Screpis Capo settore Progettazione e sviluppo applicazioni per l'analisi dei dati Bruno Sciarretta
Commento finale (opzionale)
-



Area Servizi alle Strutture di Ateneo – ASTRA

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
ASTRA	
Scheda Servizio 1	
1. Denominazione del servizio	
Aggiornamento normativo in materia di acquisti di beni e servizi	
2. Descrizione del servizio	
Iniziative per supportare tutti i centri di spesa e l'Amministrazione Centrale in materia di Codice dei contratti pubblici (es. elaborazione format, pagina web su approfondimenti, formazione e consulenza informale)	
3. Macro Ambito: <i>(è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)</i>	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note <i>(opzionale)</i>	
-	
5. Utente/ principali stakeholder <i>(si possono selezionare più opzioni)</i>	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
-	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
1000	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Settore Gare beni e servizi - Andrea Vincenzo Serrentino	
Commento finale <i>(opzionale)</i>	
-	



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	Servizi di supporto alle procedure di reclutamento di cui alla L. 240/2010
2. Descrizione del servizio	Iniziative per supportare tutti i centri di spesa in materia di reclutamento di personale docente, ricercatore (art. 24 pre e post riforma), contratti di ricerca, incarichi Post-doc e incarichi di ricerca (es. elaborazione format, pagina web su approfondimenti, formazione e consulenza informale)
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)
4. Note (opzionale)	-
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	RAD e Direttori di Dipartimento
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	130
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	Capo Ufficio del Personale didattica e ricerca - Alessandra Taormina
Commento finale (opzionale)	-



Scheda Servizio 3
1. Denominazione del servizio
Supporto tecnico contabile sulle attività di rendicontazione dei progetti
2. Descrizione del servizio
Supporto tecnico contabile sulle attività di rendicontazione (PNRR, PNC, Infrastrutture di ricerca) dell'Ufficio Management dei progetti di Ateneo
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)
6. Altro (specificare)
7. Note (opzionale)
-
8. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)
9. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
RAD, Direttori di Dipartimento, Presidi, PI e CO-PI di progetti di ricerca, Prorettori, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico, Collegio dei Direttori
10. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine
1100
11. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Ufficio Management dei progetti di Ateneo - Claudia Silvaggi
Commento finale (opzionale)
-



Centro InfoSapienza – CINFO

Proposta di servizi dell'AC per il Progetto Customer Satisfaction di Ateneo	
CINFO	
Scheda Servizio 1	
1. Denominazione del servizio	
Richiesta dati	
2. Descrizione del servizio	
Servizio di estrazione ed elaborazione di dati a fini reportistici e statistici estratti dalle basi di dati dell'Ateneo; fornisce elenchi aggregati e disaggregati relativi alla popolazione studentesca e alla Didattica.	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)	
2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)	
3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)	
4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)	
5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media)	
6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario	
☒ Personale docente	
☐ Studenti CdS	
☐ Studenti post laurea	
☐ Futuri studenti	
☒ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio	
☒ Organi di Ateneo	
☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
L'utenza esterna è costituita dai soli Enti: Unitelma e LazioDisco	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Circa 1.000 utenti	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo del Settore data management - Silvia Avella	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 2	
1. Denominazione del servizio	
Strumenti IT per prove di valutazione ed esami	
2. Descrizione del servizio	
Servizio di supporto ai docenti Sapienza per la preparazione e la stampa di questionari per prove di valutazione ed esami di profitto con la tecnica delle domande a risposta multipla.	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utenza/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☐ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☐ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Docenti a tempo indeterminato; docenti a contratto	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Circa 500 utenti	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Processi Informatizzati - Alessandro Bonelli	
Commento finale (opzionale)	
-	



Scheda Servizio 3	
1. Denominazione del servizio	
Supporto Suite Office365 Education Sapienza	
2. Descrizione del servizio	
Supporto per l'utilizzo della Suite Microsoft Office 365 Education fornita da Sapienza a tutti gli studenti iscritti e al personale docente e tecnico-amministrativo. Microsoft 365, piattaforma dedicata al mondo dell'Università e dell'istruzione, è un ambiente di lavoro e di studio che combina le potenzialità delle app Office con gli strumenti di teamwork.	
3. Macro Ambito: (è possibile selezionare una sola opzione – si scelga la prevalente)	
1. Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità) 2. Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement) 3. Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento) 4. Servizi Tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico) 5. Servizi ai cittadini (es. URP, Comunicazione e media) 6. Altro (specificare)	
4. Note (opzionale)	
-	
5. Utente/ principali stakeholder (si possono selezionare più opzioni)	
☒ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ☒ Personale docente ☒ Studenti CdS ☐ Studenti post laurea ☐ Futuri studenti ☐ Imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ Organi di Ateneo ☐ Altro (specificare)	
6. Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Possono creare un'utenza e accedere ai prodotti Microsoft 365 Education, compresi nel contratto Sapienza, seguendo modalità diverse in funzione della tipologia di rapporto con l'Ateneo: Tutti gli studenti iscritti (posta elettronica istituzionale del dominio @studenti.uniroma1.it); Gli assegnisti, gli specializzandi ed i dottorandi (posta elettronica istituzionale del dominio @uniroma1.it); Tutto il personale docente e non docente, a tempo determinato e indeterminato (posta elettronica istituzionale del dominio @uniroma1.it)	
7. Potenziale numerosità del campione da sottoporre a indagine	
Circa 500 utenti (tra docenti, studenti e personale)	
8. Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Coordinamento ICT di Ateneo per la transizione al digitale - Marco Cavallo	
Commento finale (opzionale)	
-	