



Progetto di rilevazione della soddisfazione dell'utenza anno 2023.

1. Presentazione del servizio.

Servizio di ticketing ST OTRS rivolto ai centri di spesa diversi dall'AC.

Per migliorare l'efficienza degli interventi relativi alla manutenzione del patrimonio edilizio Sapienza nonché della gestione dei servizi connessi, è attiva dal 2013 una procedura on line di segnalazione guasti, deterioramenti e malfunzionamenti. Così come previsto dalla circolare 65210/2019, al verificarsi di un evento manutentivo le Aree dell'Amministrazione Centrale e i Centri di Spesa a cui siano stati assegnati spazi e locali di Sapienza richiedono l'intervento dei tecnici dell'Area Gestione Edilizia utilizzando esclusivamente l'apposito sistema on-line ST OTRS accessibile dalla pagina web www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio.

L'applicativo OTRS gestisce, ormai dal 15 marzo 2013, circa 1600 richieste annuali (1548 ticket solo nel 2023) con una media di 6 richieste al giorno (su 256 giorni lavorativi/anno) con prevalenza per le opere di manutenzione edile (20%), opere di manutenzione elettriche (15%) opere da fabbro (11%), disinfezioni e derattizzazioni (10%), opere di manutenzione bagni (8%) e opere di manutenzione coperture (7%).

Il servizio di Ticketing ST OTRS di AGE, già presente dal 2015 nella Carta dei Servizi di Sapienza Università di Roma, è stato individuato, anche nel 2022, quale oggetto di valutazione per avviare il progetto di customer satisfaction.

2. Selezione del campione

Il campione individuato per la rilevazione della CS 2023 è costituito da 114 unità corrispondenti ai Responsabili Amministrativi delegati (RAD) dei centri di spesa diversi dall'Amministrazione Centrale e ai rispettivi collaboratori di fiducia (ove nominati nel numero massimo di uno per struttura come da art. 3 della Circolare 65210/2019) abilitati all'invio telematico delle richieste manutentive e così suddivisi:

Strutture decentrate 2023	Utenti	
	RAD	Collaboratori
56 Dipartimenti	51*	44
11 Facoltà	2*	10
5 Centri di ricerca e servizi	1*	2
2 Scuole	1*	2
Sapienza Università Editrice	0*	0
Polo Museale	0*	0
Sistema Bibliotecario	0*	1
Totale	55	59

* = Utenti con incarichi "doppi" (struttura ad interim)



3. Questionario.

Descrizione dello Strumento di rilevazione

Agli utenti selezionati è stato somministrato un questionario anonimo di 9 domande totali così articolate:

- n. 08 domande chiuse finalizzate a conoscere il livello di soddisfazione o il motivo di insoddisfazione dichiarato rispetto all'utilizzo del Servizio di Ticketing negli ultimi 12 mesi, in particolare relativamente alla procedura (circolare 65210/2019), all'applicativo (ST OTRS), agli interventi, al personale tecnico coinvolto, in termini di tempestività, disponibilità, chiarezza e competenza.
- n. 01 domanda a scelta multipla collocata in fondo al questionario che ha consentito di raccogliere commenti, suggerimenti, segnalazioni di qualsiasi tipo.

Ogni domanda è stata resa obbligatoria allo scopo di far completare il questionario una volta iniziato.

Per valutare la soddisfazione è stata scelta, per le 8 domande chiuse, una scala a parziale autonomia semantica basata su 4 categorie di affermazioni (scala di Likert) che esprimono un atteggiamento da negativo a positivo mediante la seguente successione di livelli: "per nulla", "poco", "sufficientemente", "molto".

Articolazione e somministrazione del Questionario.

Il questionario è stato predisposto e organizzato utilizzando il format e le utilities di google moduli e, tramite email, è stato inviato il link di accesso alle domande ai destinatari di cui al precedente paragrafo.

Sia nella email di notifica del questionario sia all'interno del modulo google è stata fornita sintetica presentazione dello strumento di rilevazione per illustrare lo scopo dell'indagine.

A compilazione ultimata, un breve messaggio di ringraziamento all'utente ha chiuso il questionario.

Tutta l'attività (organizzazione del questionario, articolazione e oggetto delle domande, scala di valutazione, tempistica e somministrazione questionario, analisi e presentazione dei dati) è stata curata dal dott. Andrea Saulino già referente per la procedura di Ticketing dal 2013.

Il Questionario, come detto articolato in 9 domande totali, ha avuto ad oggetto quesiti relativi alle seguenti Aree Tematiche:



○ **Area Tematica relativa alla Procedura (circolare 65210/2019).**

1. La procedura per la segnalazione degli interventi è chiara?

○ **Area Tematica relativa agli Interventi.**

2. Gli interventi richiesti sono stati eseguiti in tempo opportuno?
3. Gli interventi eseguiti sono stati risolutivi?
4. La qualità degli interventi eseguiti è stata soddisfacente?

○ **Area Tematica relativa ai contatti di riferimento per gli interventi.**

5. Il personale di riferimento è stato contattabile in tempi adeguati?
6. Il personale di contatto è stato disponibile e cortese?
7. Il personale di esecuzione intervento è stato competente e professionale?

○ **Area Tematica relativa all'Applicativo.**

8. Il giudizio globale sul sistema di segnalazione ST OTRS è soddisfacente?

○ **Area dei suggerimenti.**

9. In quale ambito del sistema di segnalazione ST OTRS ritiene sia necessario migliorare?

(segue elenco: procedura, applicativo, qualità interventi, tempestività interventi, disponibilità personale tecnico, competenza personale tecnico, altro).

Tempistica di somministrazione.

- Lunedì 13 novembre 2023: invio email di contatto agli utenti individuati con l'indicazione della scadenza di 15 giorni (lavorativi) per la compilazione.
 - Venerdì 17 e Giovedì 23 novembre 2023: invio promemoria di compilazione questionario, al fine di garantire il maggior numero di risposte.
- Venerdì 01 Dicembre 2023: fine rilevazione.

4. Esiti della rilevazione: Analisi e presentazione dei dati.

Tra il 13 Novembre e il 01 Dicembre 2023 sono stati raccolti in totale 75 questionari (pari al 66% del target).

Tutti i rispondenti hanno compilato per intero il questionario in quanto, come detto, ogni domanda è stata resa obbligatoria allo scopo di far completare il questionario una volta iniziato.

In linea con la metodologia descritta nel SMVP valido per il 2023 e sulla base della scala di valutazione applicata, il livello di soddisfazione varia in un range da 1 a 4 (in cui 1 = Per nulla soddisfatto/a e 4 = Molto soddisfatto/a).

Per la valutazione del questionario si è utilizzato un indice di soddisfazione complessiva (SC) calcolato come media dei punteggi delle singole domande chiuse come da formula seguente:



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

Dove:

pi = valore medio della domanda i-esima

N= numero totale di domande presenti del questionario.

Pertanto, il punteggio delle singole domande del questionario risulta essere il seguente.

Media Punteggi							
Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6	Domanda 7	Domanda 8
3,1	2,6	3,0	3,0	2,7	3,3	3,3	2,9

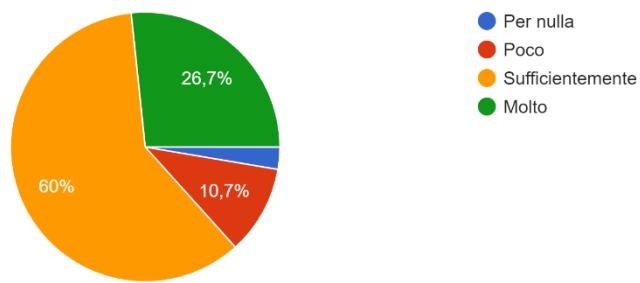
Dettaglio Risultati della CS per la valutazione del Servizio di ticketing ST OTRS.

Domanda 1

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 1 è elevato e corrispondente al **punteggio di 3,1** come da tabella sottostante che mostra come 65 rispondenti su 75 (il 86,7%) abbia considerato “sufficientemente” e “molto” chiara la procedura di ticketing ossia la circolare esplicativa 65210/2019 per la gestione delle richieste di interventi edilizi sul Patrimonio Sapienza.

La procedura per la segnalazione degli interventi è chiara?

75 risposte



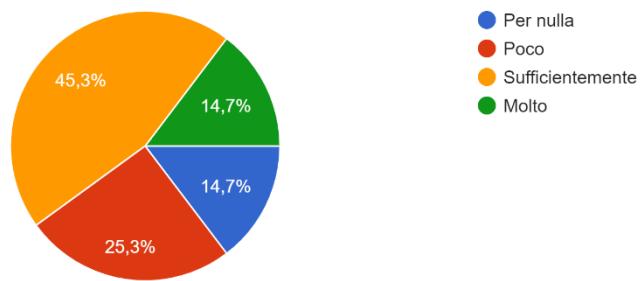
Domanda 2

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 2 è prevalentemente intermedio e corrispondente al **punteggio di 2,6 (il più basso dell'intero questionario)** come da tabella sottostante che mostra come 45 rispondenti su 75 (il 60%) si sia espresso con giudizi intermedi sulla tempestività degli interventi rispetto alla loro segnalazione. E' da rilevare anche la consistente percentuale (29,4%) di chi si è espresso con scarsa soddisfazione (22 rispondenti) rispetto al quesito proposto.



Gli interventi richiesti sono stati eseguiti in tempo opportuno?

75 risposte

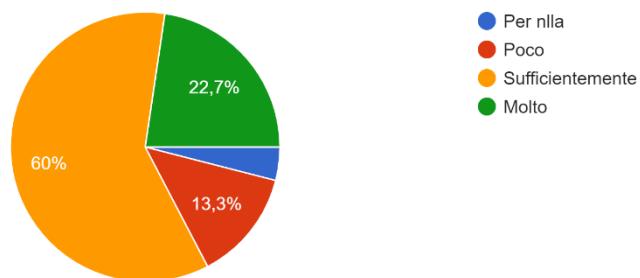


Domanda 3

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 3 è elevato e corrispondente al **punteggio di 3,0** come da tabella sottostante che mostra come 62 rispondenti su 75 (il 82,7%) si sia espresso con giudizi apprezzabili sulla risolutezza degli interventi eseguiti.

Gli interventi eseguiti sono stati risolutivi?

75 risposte



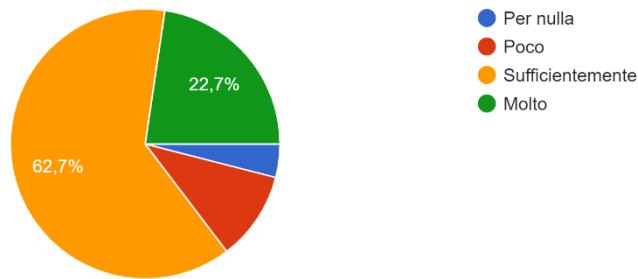
Domanda 4

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 4 è elevato e corrispondente anch'esso al **punteggio di 3,0** come da tabella sottostante che mostra come 62 rispondenti su 75 (il 82,7%) si sia espresso con elevati giudizi positivi sulla qualità degli interventi eseguiti.



La qualità degli interventi eseguiti è stata soddisfacente?

75 risposte

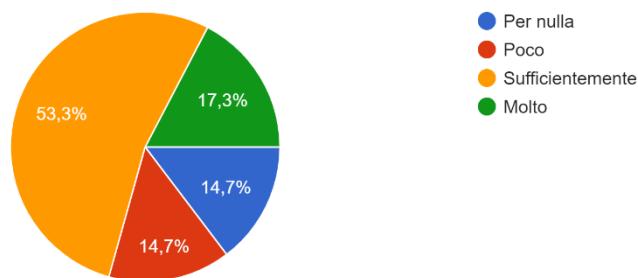


Domanda 5

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 5 è prevalentemente medio-alto e corrispondente al **punteggio di 2,7** come da tabella sottostante che mostra come 53 rispondenti su 75 (il 70,6%) si sia espresso con soddisfazione rispetto alla reperibilità del personale di riferimento.

Il personale di riferimento è stato contattabile in tempi adeguati?

75 risposte



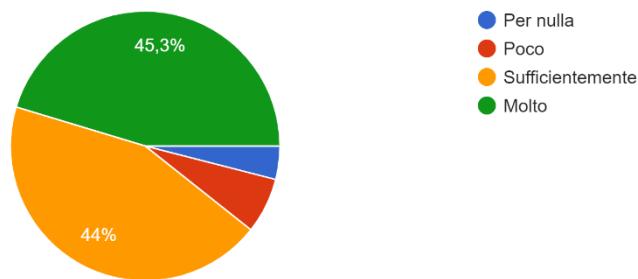
Domanda 6

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 6 è particolarmente elevato e corrispondente al **punteggio di 3,3 (il più alto dell'intero questionario)** come da tabella sottostante che mostra come 67 rispondenti su 75 (il 89,3%) si sia espresso con elevata soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia del personale tecnico di contatto.



Il personale di contatto è stato disponibile e cortese?

75 risposte

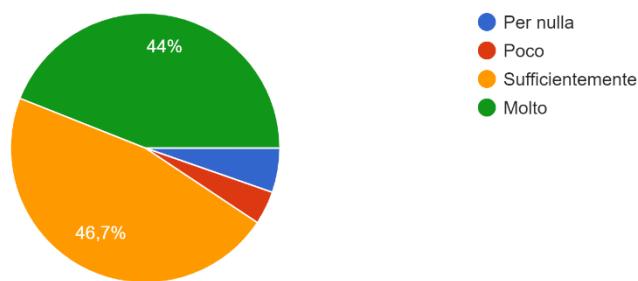


Domanda 7

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 7 è particolarmente elevato e corrispondente al **punteggio di 3,3 (il più alto dell'intero questionario)** come da tabella sottostante che mostra come 67 rispondenti su 75 (il 89,3%) si sia espresso con elevata soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità del personale di esecuzione degli interventi richiesti.

Il personale di esecuzione intervento è stato competente e professionale?

75 risposte



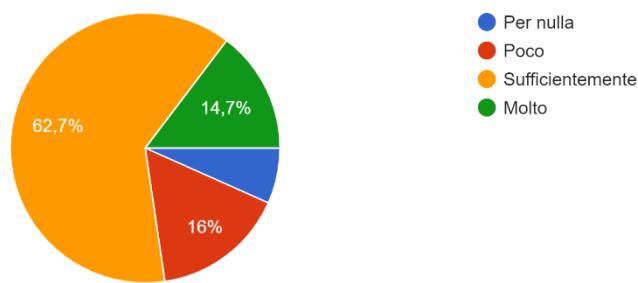
Domanda 8

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 8 è prevalentemente elevato e corrispondente al **punteggio di 2,9** come da tabella sottostante che mostra che 58 rispondenti su 75 (il 77,4%) hanno espresso generale soddisfazione rispetto al sistema di segnalazione delle richieste manutentive (Applicativo ST OTRS).



Il giudizio globale sul sistema di segnalazione ST OTRS risulta soddisfacente?

75 risposte



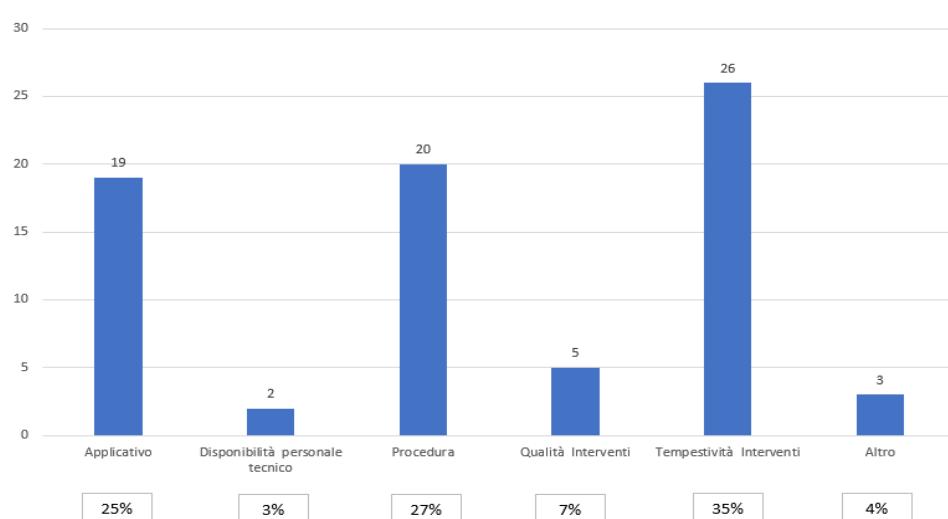
Domanda 9 (domanda a scelta multipla)

Tale domanda, collocata in fondo al questionario, come detto ha consentito di raccogliere commenti, suggerimenti, segnalazioni di qualsiasi tipo e, pur non offrendo il vantaggio delle risposte standardizzate e precodificate (chiuse), ha permesso di registrare dettagli e sfumature che sfuggono alle casistiche predefinite delle risposte chiuse, come sono state quelle finora dettagliate.

Dall'analisi dei commenti raccolti, viene confermata la necessità di migliorare il sistema di segnalazione a livello di tempestività degli interventi (35%) ma anche di Procedura (27%) e di funzionalità dell'Applicativo (25%) attraverso, anche, suggerimenti indicati nel campo a testo libero quali:

- La necessità di chiudere i ticket ancora aperti malgrado l'avvenuta esecuzione del relativo intervento per non creare confusioni in possibili attività di sollecito;
- L'esigenza di avere una tempistica certa per la conclusione degli interventi;
- L'opportunità di migliorare le procedure di contatto tra ditte esecutrici e personale richiedente.

Domanda 9 In quale ambito del sistema di segnalazione ST OTRS ritiene sia possibile migliorare?





5. Conclusioni

Il giudizio espresso dal target rispondente è da ritenersi globalmente soddisfacente in quanto il punteggio ricavato sulla base della metodologia adottata (**SC corrispondente a 3,0 quale media delle medie dei punteggi delle singole domande**) si colloca in un range alto, trainato dal maggior apprezzamento riservato soprattutto alla disponibilità e cortesia del personale di contatto, alla competenza e professionalità del personale di esecuzione degli interventi richiesti e alla chiarezza della procedura di gestione delle richieste manutentive (Circolare 65210/2019).

Margini di ulteriore miglioramento sono individuabili prevalentemente nella tempestività degli interventi richiesti, nella reperibilità del personale di contatto e, in misura minore, nella funzionalità delle utilità dell'applicativo ST OTRS rispetto alla intera procedura di richieste manutentive.

Dalla valutazione del Servizio ricevuta nel questionario del 2022 era emersa soprattutto la necessità di un migliore contatto con i tecnici di riferimento responsabili delle varie opere e servizi mediante feedback sullo stato di avanzamento delle richieste e una più dettagliata declinazione delle tipologie di intervento e, a tal fine, erano state esplicitate e diversificate le opere, i servizi e le tipologie di richiesta sottoponibili su ST OTRS. Era stata inoltre rivisitata l'interfaccia permettendo la selezione e la compilazione di tutte le informazioni necessarie per la corretta classificazione del ticket, per l'identificazione della struttura richiedente (contatto telefonico obbligatorio) e per l'individuazione del tecnico di riferimento.

L'individuazione di queste azioni correttive ha generato, nell'attuale valutazione rispetto al 2022, un evidente miglioramento generale del gradimento per il servizio offerto e del tempo medio di chiusura amministrativa delle richieste, ottimizzando il valore dell'indice di Soddisfazione Complessiva.

il Report attuale verrà condiviso all'interno dell'Area con i tecnici di riferimento dei vari Servizi manutentivi e con i loro responsabili con la finalità di individuare ulteriori azioni correttive da pianificare ed inserire in un obiettivo di miglioramento della qualità del servizio.

Scheda riepilogativa

AREA GESTIONE EDILIZIA	
<i>Direttore/Direttrice pro tempore</i>	Ing. Enrico Bentivoglio
<i>Servizio</i>	Servizio di ticketing ST OTRS rivolto ai centri di spesa diversi dall'AC
<i>Stakeholder</i>	RAD strutture decentrate e collaboratori
<i>Destinatari del questionario</i>	114
<i>Periodo di somministrazione</i>	Dal 13/11/2023 al 01/12/2023
<i>Tasso di risposta</i>	n. rispondenti 75 /n. destinatari 114 = 66 %
<i>Scala di valutazione</i> (riportare la scala di valutazione utilizzata)	<input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
<i>Struttura del questionario</i>	8 domande aperte + 01 domande chiuse
<i>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</i>	<input type="checkbox"/> Tutte <input checked="" type="checkbox"/> Una selezione (8 domande chiuse)
<i>Indice di soddisfazione complessiva - ISC</i> (media o media pesata dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)	Formula calcolo $SC = \sum pi / N$ Calcolo $SC = 23,9/8=3,0$
<i>Conclusioni principali</i>	Gli stakeholder intervistati hanno apprezzato la disponibilità e cortesia del personale di contatto, la competenza e professionalità del personale di esecuzione degli interventi richiesti e la chiarezza della procedura di gestione delle richieste manutentive (Circolare 65210/2019). Sulla base dei suggerimenti ricevuti, anche attraverso la domanda finale aperta, durante il 2024 si lavorerà per ridurre i tempi di reperibilità del personale di contatto e contemporaneamente per migliorare la tempestività degli interventi rispetto a quanto richiesto.
<i>Servizio presente in Carta dei servizi</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

AS

F.to Il Direttore di Area