

REPORT FINALE

PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION – SERVIZIO MISSIONI - ANNO 2025

1. Presentazione

Il **Servizio Missioni** di Sapienza Università di Roma curato dal Settore Missioni, Anticipazioni e Liquidazione Utenze gestisce l'intero procedimento amministrativo relativo alle missioni svolte dal personale docente e ricercatore, dal personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, dagli assegnisti, dottorandi, borsisti e da altri soggetti autorizzati dall'Ateneo, per motivi istituzionali (didattica, ricerca, convegni, sopralluoghi, formazione ecc.) che trovano copertura economica su fondi dell'Amministrazione Centrale.

La missione consiste nella prestazione lavorativa, svolta nell'interesse di Sapienza, fuori dall'ordinaria sede di servizio, sia sul territorio nazionale sia su quello estero preventivamente autorizzata, con diritto al rimborso delle spese sostenute secondo il Regolamento di Ateneo e la normativa vigente. Attualmente, nell'ambito degli interventi volti alla dematerializzazione, la modalità di gestione del ciclo di missione avviene interamente (ovvero dall'autorizzazione al rimborso) mediante procedura informatizzata attraverso l'utilizzo di un applicativo opportunamente dedicato denominato Web Missioni.

Il Servizio Missioni si occupa di:

Autorizzazione preventiva

Verifica della copertura finanziaria;
Controllo della corretta imputazione dei fondi;
Validazione dell'autorizzazione prima della partenza.

Supporto amministrativo

Assistenza nella compilazione della richiesta su U-Web Missioni;
Chiarimenti su normativa e regolamento Missioni,
Supporto in casi particolari (missioni all'estero, utilizzo auto personale, anticipi, ecc.)

Rimborso delle spese

Verifica della documentazione inviata (fatture, ricevute, biglietti);
Controllo della conformità alle regole di rimborso;
Liquidazione delle somme spettanti.

Il Servizio Missioni opera secondo:

La normativa vigente e le norme previste dal Regolamento Missioni di Ateneo;
Principi di trasparenza e tracciabilità;
Corretta gestione delle risorse pubbliche.

L'obiettivo del Servizio Missioni è:

Assicurare il corretto utilizzo dei fondi;

Offrire supporto qualificato al personale;

Consentire lo svolgimento efficace delle attività istituzionali fuori sede.

Allo scopo di realizzare un eventuale miglioramento dei servizi erogati dal Settore Missioni, Anticipazioni e Liquidazione Utenze, è stato elaborato da Sapienza un questionario di **Customer Satisfaction** inviato on-line, per la compilazione in forma anonima, ad un campione di stakeholder con l'obiettivo di comprendere meglio i punti di forza e le aree di miglioramento del servizio fornito.

Il periodo preso in esame dal questionario è quello dal 01/01/2025 al 31/12/2025 e riguarda un servizio che non è mai stato oggetto di precedenti rilevazioni.

2. Selezione del campione

Il Questionario è stato trasmesso ad un campione di n. 117 stakeholder che hanno utilizzato il servizio missioni negli ultimi due anni, garantendo pertanto una valutazione basata su esperienza diretta e recente, composto da:

Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario (PTA): n. **80**;

Personale docente: n. **37**

Altre categorie: 0.

Il campione è composto esclusivamente da personale strutturato, con prevalenza PTA. Al Questionario hanno risposto 93 stakeholder così suddivisi:

il 100% ha utilizzato il servizio almeno una volta

Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario (PTA): 67 (72%)

Personale docente: 26 (28%)

3. Questionario

Allo strumento di rilevazione scelto da Sapienza, che oltre alla presentazione dell'indagine, a due items per la classificazione degli stakeholder e 8 items considerati trasversali per tutti i servizi. sono stati inseriti altri 2 items, che l'utente può valutare in termini di accordo /disaccordo attraverso la stessa scala di valutazione al fine di consentire la valutazione di alcuni specifici servizi forniti.

Gli items introdotti riguardano:

1) La tempistica di rimborso delle spese sostenute è soddisfacente;

2) La compilazione dei moduli on line (U-Web missioni) e dei documenti richiesti è agevole.

L'attività relativa al Customer Satisfaction è stata seguita dal Settore Missioni, Anticipazioni e Liquidazione Utenze dell'Area di riferimento ARCOFIS.

4. Esiti della rilevazione

I risultati derivanti dal questionario sono stati elaborati da Google Moduli e risultano dai seguenti grafici:

Questionario CS 2025 sul servizio MISSIONI

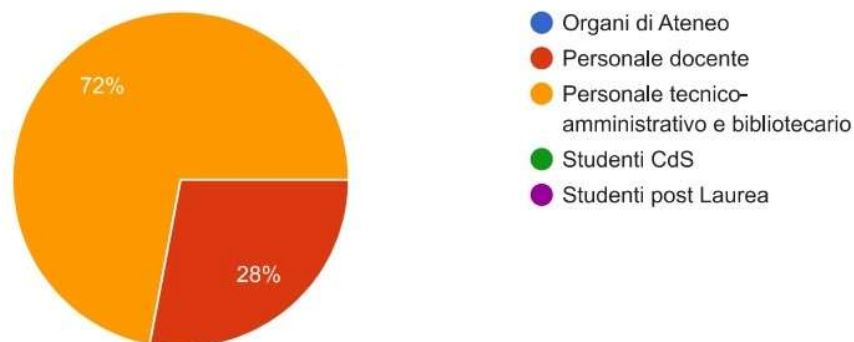
93 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

Profilo utente rispetto al ruolo:

 Copia

93 risposte



Ha utilizzato il servizio negli ultimi due anni?

 Copia

93 risposte

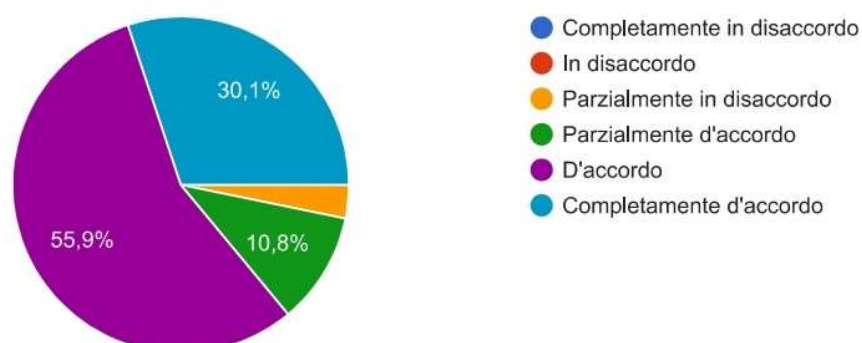


Questionario CS 2025 sul servizio MISSIONI

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

 Copia

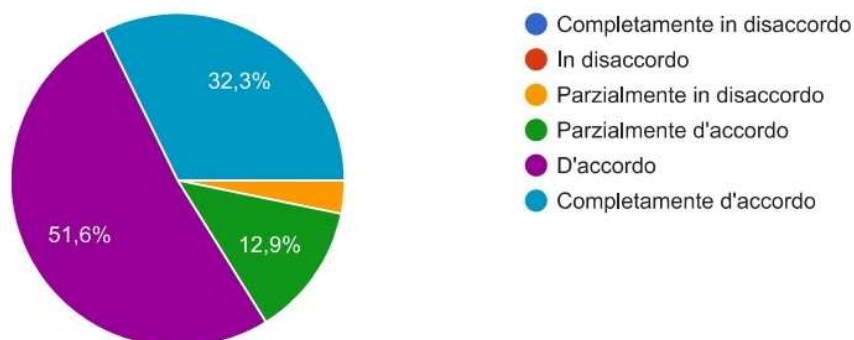
93 risposte



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



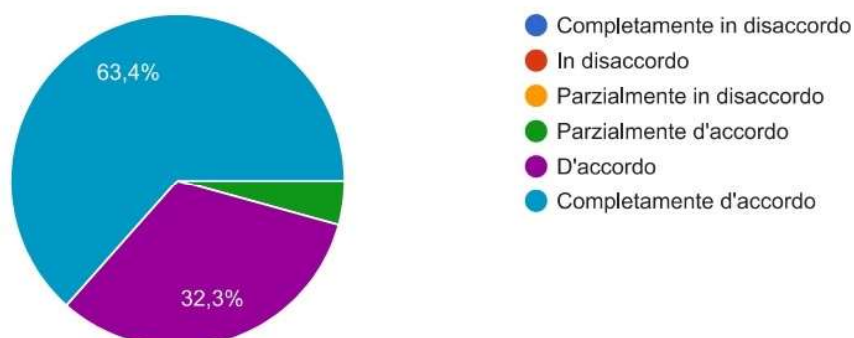
93 risposte



Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile.



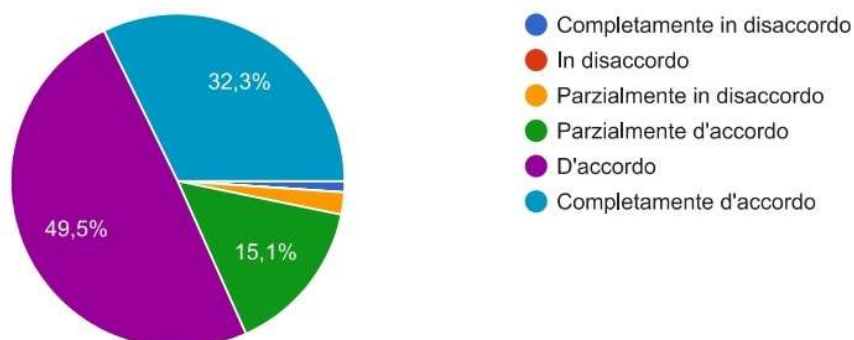
93 risposte



Le procedure per accedere al servizio sono semplici e intuitive.



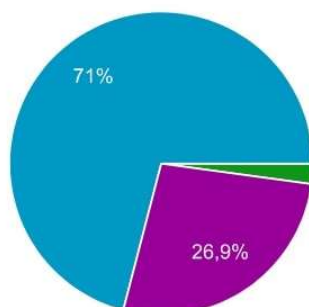
93 risposte



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

 Copia

93 risposte

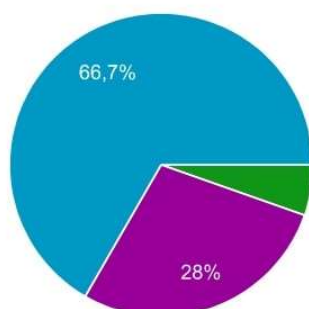


- Completamente in disaccordo
- In disaccordo
- Parzialmente in disaccordo
- Parzialmente d'accordo
- D'accordo
- Completamente d'accordo

I tempi di risposta alle richieste sono adeguati.

 Copia

93 risposte

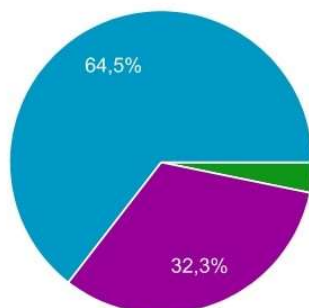


- Completamente in disaccordo
- In disaccordo
- Parzialmente in disaccordo
- Parzialmente d'accordo
- D'accordo
- Completamente d'accordo

Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze.

 Copia

93 risposte



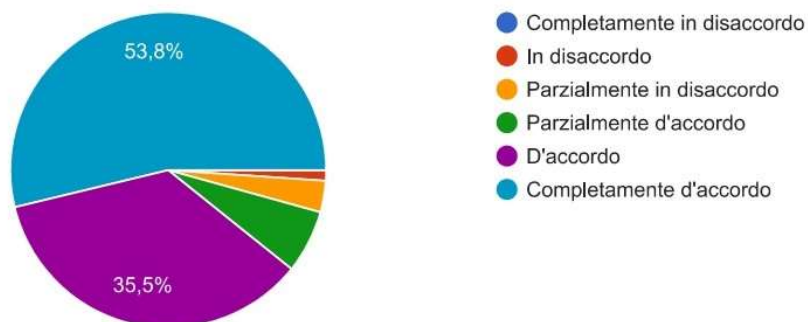
- Completamente in disaccordo
- In disaccordo
- Parzialmente in disaccordo
- Parzialmente d'accordo
- D'accordo
- Completamente d'accordo



La tempistica di rimborso delle spese sostenute è soddisfacente.

 Copia

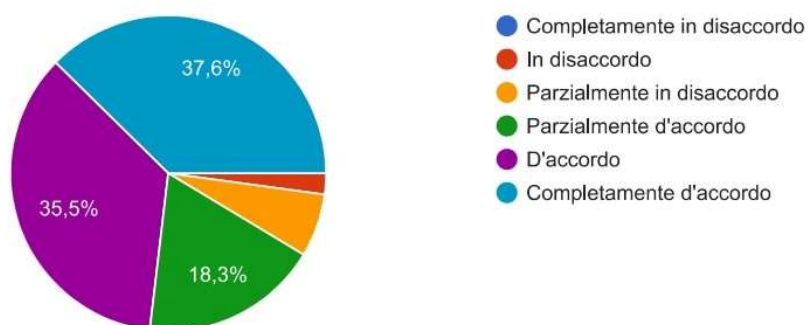
93 risposte



La compilazione dei moduli on line (U-Web missioni) e dei documenti richiesti è agevole.

 Copia

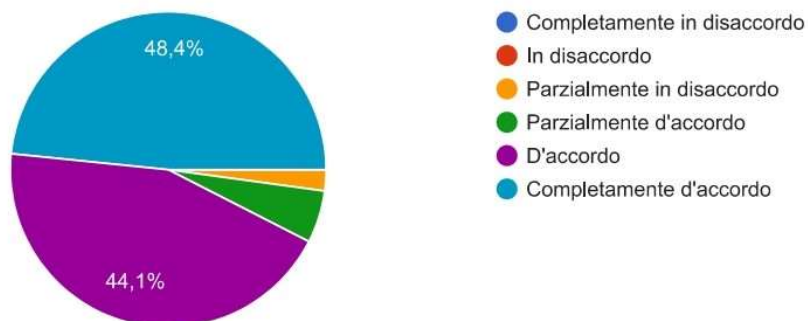
93 risposte



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

 Copia

93 risposte



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

L'86% degli utenti esprime un giudizio positivo (D'accordo o Completamente d'accordo).

Non si registrano valutazioni di disaccordo netto.

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

L'84% esprime un giudizio positivo.

Le valutazioni parzialmente negative sono marginali (3%).

Valutazione complessiva: le pagine web dedicate al servizio risultano facilmente accessibili, chiare e adeguatamente aggiornate.

Domanda 3: Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile.

Il 95,7% esprime un giudizio positivo

Nessun giudizio negativo

Domanda 4: Le procedure per accedere al servizio sono semplici ed intuitive.

L'82,8% esprime una valutazione positiva.

Sono presenti 3 risposte di disaccordo (di cui 1 completamente in disaccordo).

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

Il 97,9% esprime un giudizio positivo

Nessun giudizio negativo

Domanda 6: tempi di risposta alle richieste sono adeguati

Il 94,7% esprime un giudizio positivo

Nessun giudizio negativo

Domanda 7: Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze

Il 96,8% esprime un giudizio positivo

Nessun giudizio negativo

Solo una minima quota (3,2%) esprime una soddisfazione parziale

Valutazione complessiva: il personale dell'Area rappresenta il principale punto di forza del servizio, con riconoscimenti espliciti anche nelle osservazioni qualitative.

Domanda 8: La tempistica di rimborso delle spese sostenute è soddisfacente.

L' 89,3% esprime un giudizio positivo

Il 4,3% esprime un giudizio negativo

Valutazione complessiva: Valutazione buona, ma con qualche criticità legata ai tempi per la stima del prezzo della benzina in caso di utilizzo dell'auto personale e alla rigidità delle regole di rimborso.

Domanda 9: La compilazione dei moduli on line (U-Web missioni) e dei documenti richiesti è agevole

Il 73% esprime un giudizio positivo

Il 18% solo parzialmente d'accordo

L'8,6% esprime un giudizio negativo

Valutazione complessiva: U-Web rappresenta l'aspetto più critico, pur con prevalenza di valutazioni positive

Domanda 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.

Il 92,5% esprime un giudizio positivo

Solo 2 risposte parzialmente in disaccordo

Nessun giudizio negativo netto

Valutazione complessiva: Il livello di soddisfazione generale risulta quindi molto elevato.

I **punteggi medi delle singole domande**, come rappresentazione sistemica dei risultati, sono i seguenti:

Media punteggi (scala a 6)									
Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6	Domanda 7	Domanda 8	Domanda 9	Domanda 10
5,13	5,13	5,59	5,10	5,69	5,61	5,61	5,38	5,00	5,39

Osservazioni qualitative (6 risposte)

Dalle risposte aperte emergono tre macro-temi:

1. **Regolamento**
 - Richiesta di maggiore chiarezza e flessibilità
 - Percezione di regole di rimborso talvolta troppo restrittive
 - Tempi legati a regolamenti (es. stima benzina)
2. **U-Web**
 - Interfaccia poco intuitiva
 - Procedura percepita come macchinosa
3. **Valutazione molto positiva del personale**
 - Supporto anche preventivo
 - Gestione efficace di casi complessi

Conclusioni

L'indagine evidenzia un livello di soddisfazione complessiva molto elevato nei confronti del Servizio Missioni.

Punti di forza

- Elevata professionalità e disponibilità del personale
- Tempi di risposta adeguati
- Buona qualità delle informazioni online
- Elevato grado di soddisfazione generale

Aree di miglioramento

- Semplificazione del sistema U-Web
- Snellimento delle procedure
- Maggiore chiarezza e flessibilità del regolamento
- Ottimizzazione delle tempistiche legate ai rimborsi auto

Considerazione finale

Il Servizio Missioni si conferma complessivamente efficiente e ben valutato dall'utenza. Le criticità emerse non riguardano la qualità del personale, che rappresenta un elemento distintivo positivo, ma piuttosto aspetti procedurali e regolamentari su cui sarà possibile intervenire con azioni mirate di semplificazione e miglioramento organizzativo.

Indice di soddisfazione complessiva

Per la fase di elaborazione dei risultati la **base dati** è stata estratta dal foglio Excel, contenente le singole risposte di tutti gli stakeholder, risultanti da Google Moduli.

La base dati è stata quindi rielaborata calcolando i punteggi delle singole domande e l'indice di soddisfazione complessiva.

	Punteggio	1	2	3	4	5	6		
Domanda n.	Risposta	Completamente disaccordo	In disaccordo	Parzialmente in disaccordo	Parzialmente in accordo	D'accordo	Completamente d'accordo	Punteggio attribuito alla singola domanda	Punteggio medio singola domanda
1	Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio sono facilmente reperibili	0	0	3	10	52	28	477	5,13
2	Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio contengono informazioni chiare, esaustive e aggiornate, anche con riferimento ai contatti	0	0	3	12	48	30	477	5,13
3	Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile	0	0	0	4	30	59	520	5,59
4	Le procedure per accedere al servizio sono semplici e intuitive	0	1	2	14	46	30	474	5,10
5	Il personale dell'Area con cui ho interagito è disponibile e competente	0	0	0	2	25	66	529	5,69
6	I tempi di risposta alla richiesta sono adeguati	0	0	0	5	26	62	522	5,61
7	Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze	0	0	0	3	30	60	522	5,61
8	La tempistica di rimborso delle spese sostenute è soddisfacente	0	1	3	6	33	50	500	5,38
9	La compilazione dei moduli on line e dei documenti richiesti è agevole	0	2	6	17	33	35	465	5,00
10	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di supporto erogati dall'Area /dell'esperienza avuta con l'Area	0	0	2	5	41	45	501	5,39

Per ottenere l'**indice di soddisfazione complessiva**, abbiamo iniziato organizzando i dati in Excel, assicurandoci che ogni colonna rappresentasse una dimensione della soddisfazione dei clienti e che ogni riga corrispondesse a una risposta individuale.

Utilizzando la funzione media, abbiamo calcolato l'indice medio delle varie dimensioni di soddisfazione per ogni cliente, inserendo la formula appropriata nella nuova colonna. Questa operazione ci ha permesso di sintetizzare le informazioni e ottenere un **valore rappresentativo della soddisfazione complessiva degli utenti intervistati** $SC = \sum \text{pi} (4.987) / N (930)$ che è risultato pari a **5,4** complessivamente buono