



Progetto di rilevazione della soddisfazione dell'utenza anno 2025.

1. Presentazione

1.1 Individuazione del servizio: Servizio di Ticketing ST OTRS

Per migliorare l'efficienza degli interventi relativi alla manutenzione del patrimonio edilizio Sapienza nonché della gestione dei servizi connessi, è attiva da marzo 2013 una procedura on line di segnalazione guasti, deterioramenti e malfunzionamenti. Così come previsto dalle circolari 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 <https://www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio>. L'applicativo OTRS gestisce mediamente un numero di quasi 1.700 richieste annuali su circa 253 giorni lavorativi/anno. Nel 2025, sono stati aperti 1.800 ticket con 7 richieste al giorno (su 251 giorni lavorativi) con prevalenza per le opere di manutenzione bagni (15%), opere di manutenzione elettriche (14%), opere da fabbro (12%), opere di manutenzione edile (11%), disinfestazioni e derattizzazioni (10%), e opere di manutenzione porte e sistemi antincendi (8%). Il servizio di Ticketing ST OTRS di AGE, già presente dal 2015 nella Carta dei Servizi di Sapienza, è stato individuato anche per il 2025 (come per il 2022, 2023 e 2024) quale oggetto di rilevazione di Customer Satisfaction.

2. Selezione del campione

I destinatari individuati per la rilevazione della CS 2025 appartengono alle categorie del personale tecnico amministrativo e bibliotecario e del personale docente e nello specifico ai seguenti ruoli:

- 02 **Responsabili** degli Uffici della **Rettrice e Direttrice Generale**.
- 10 **Dirigenti** e 42 **Capi Ufficio** per le Aree dell'Amministrazione Centrale.
- 08 **Capi Ufficio e Responsabili** delle seguenti strutture dell'Amministrazione Centrale: Uffici della Sicurezza (CMO, USPPAV, EQ e LCS), Ufficio Provvedimenti Disciplinari, Ufficio Organi Collegiali, Segreteria del Rettore Vicario e Segreteria Collegio Direttori di Dipartimento;
- 59 **RAD** con incarichi (in alcuni casi ad interim) in 56 Dipartimenti, 11 facoltà, 5 centri di ricerca e servizi, 2 scuole (Scuola di Ingegneria Aerospaziale e Scuola Superiore di Studi Avanzati), in Sapienza Università Editrice, nel Polo Museale e nel Sistema Bibliotecario.
- 62 **Collaboratori abilitati** dai rispettivi RAD alla data del 17 Novembre 2025, inizio della somministrazione,

per un totale di **183 unità**, al netto di incarichi ad interim che riguardano l'Area Servizi per la ricerca e l'Ufficio Provvedimenti Disciplinari dell'Amministrazione centrale e 18 RAD di struttura. Il Direttore e i Capi Ufficio di AGE sono stati esclusi dalla rilevazione in quanto soggetti non fruitori del Servizio oggetto di rilevazione.



3. Descrizione dello Strumento di rilevazione: Questionario

Lo strumento di rilevazione utilizzato è un questionario di soddisfazione elaborato dall'Ufficio Programmazione e Valutazione dell'Area Supporto Strategico e Offerta Formativa, somministrato online e in modalità anonima tra il 17 Novembre e il 19 Dicembre 2025, con 5 remind: Lunedì 24 Novembre, Lunedì 01, Martedì 09, Lunedì 15 e Giovedì 18 Dicembre.

Nel modello di questionario proposto è stato inserito lo stesso item autonomamente elaborato e somministrato da AGE per la survey 2024 ("Gli interventi richiesti sono stati eseguiti correttamente") sia per garantire continuità con la rilevazione dello scorso anno sia per avere una verifica sulla corretta esecuzione degli interventi richiesti con ST OTRS.

Lo strumento di rilevazione è stato predisposto e organizzato utilizzando il format e le utilities di google moduli e, tramite email, il link di accesso alle domande è stato inviato 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.

Tutta l'attività è stata curata dal dott. Andrea Saulino di AGE già referente per la procedura di Ticketing dal 2013.

4. Esiti della rilevazione

4.1 Analisi e presentazione dei dati

Nei 32 giorni durante i quali la survey è stato fruibile, sono stati compilati ed inviati in totale 90 questionari (pari al 49% del target) così suddivisi per ruolo:

Ruolo	abilitati	rispondenti	%
Capo Ufficio	52	27	52%
Collaboratore del RAD (Personale Docente)	62	0	56%
Collaboratore del RAD (Personale TAB)		40	
Direttore di Area	10	5	50%
Responsabile Amministrativo Delegato	59	18	31%
Totale complessivo	183	90	49%

Si tratta di un numero di rispondenti piuttosto esiguo ma correlato al fatto che, per la maggior parte di essi, si trattava della quarta indagine proposta a partire dal 2022 e al fatto che la partecipazione è stata del tutto volontaria e facoltativa.

I rispondenti hanno compilato per intero il questionario in quanto ogni domanda è stata resa obbligatoria allo scopo di far completare il modulo una volta iniziato. Solo per 3 compilatori è stata prevista l'interruzione del questionario in quanto non hanno utilizzato negli ultimi 2 anni il servizio indagato. Tali utenti non sono stati pertanto computati per la definizione dell'indice di soddisfazione complessiva.

In linea con la metodologia descritta nel SMVP valido per il 2025 e sulla base della scala di valutazione applicata, il livello di soddisfazione varia in un range da 1 a 6 (in cui 1 Completamente in disaccordo; 2 In disaccordo; 3 Parzialmente in disaccordo; 4 Parzialmente d'accordo; 5 D'accordo; 6 Completamente d'accordo).



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:

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

Dove:

p_i = valore medio della domanda i -esima

N = numero totale di domande presenti nel questionario.

Pertanto, il punteggio delle singole domande del questionario (la cui base dati è allagata alla presente relazione) risulta essere il seguente.

Media Punteggi (Scala a 6)								
Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6	Domanda 7	Domanda 8	Domanda 9
4,8	4,7	4,3	4,8	5,0	4,1	4,4	4,7	4,5

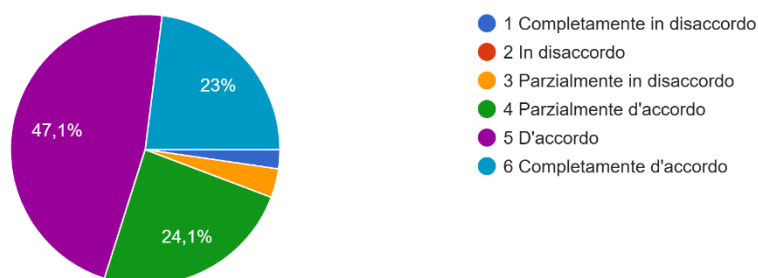
Dettaglio Risultati CS per la valutazione del Servizio di Ticketing ST OTRS

Item 1

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 1 è elevato e corrispondente al **punteggio di 4,8** come da tabella sottostante, che mostra come 61 rispondenti su 87 (il 70%) si reputino d'accordo e completamente d'accordo che le pagine del sito di Ateneo, dedicate al Servizio di ticketing, siano facilmente reperibili.

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

87 risposte



Dettaglio dati

Domanda 1	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	2	2	2,3%
In disaccordo	2	0	0	0,0%
Parzialmente in disaccordo	3	3	9	3,4%
Parzialmente d'accordo	4	21	84	24,1%
D'accordo	5	41	205	47,1%
Completamente d'accordo	6	20	120	23,0%
Totale complessivo		87	420	100,0%
Media			4,8	

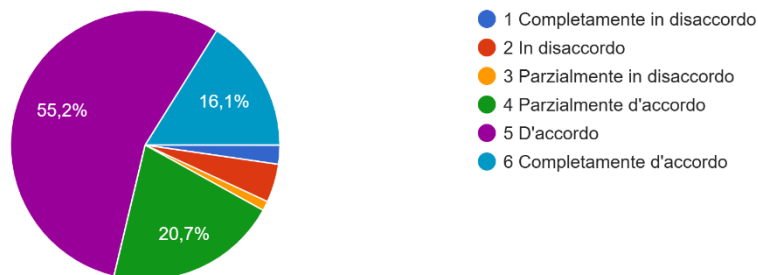


Item 2

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 2 è anch'esso prevalentemente alto e corrispondente al **punteggio di 4,7**, come da tabella sottostante, che mostra come 62 rispondenti su 87 (il 71%) si sia espresso con valutazioni più che positive, trovandosi d'accordo e completamente d'accordo sulla chiarezza, esaustività e aggiornamento dei contenuti delle pagine del sito di Ateneo dedicate al Servizio di ticketing, anche relativamente ai contatti.

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

87 risposte



Dettaglio dati

Domanda 2	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	2	2	2,3%
In disaccordo	2	4	8	4,6%
Parzialmente in disaccordo	3	1	3	1,1%
Parzialmente d'accordo	4	18	72	20,7%
D'accordo	5	48	240	55,2%
Completamente d'accordo	6	14	84	16,1%
Totale complessivo		87	409	100,0%
Media			4,7	



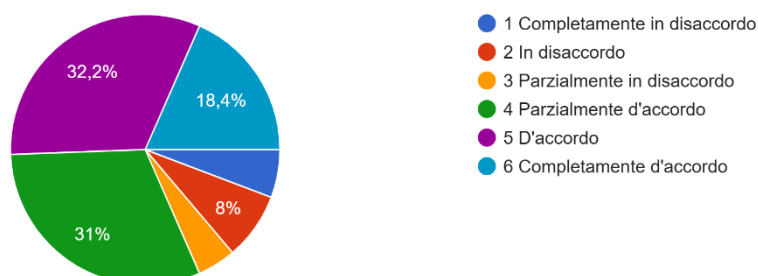
Item 3

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 3 corrisponde al **punteggio di 4,3**, come da tabella sottostante la quale mostra come 44 rispondenti su 87 (poco più del 50%) siano d'accordo e completamente d'accordo nel considerare facilmente reperibile il personale dedicato al Servizio di ticketing.

Il punteggio di tale item è il secondo più basso tra quelli dell'intera survey.

Il personale dedicato al Servizio è facilmente reperibile.

87 risposte



Dettaglio dati

Domanda 3	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	5	5	5,7%
In disaccordo	2	7	14	8,0%
Parzialmente in disaccordo	3	4	12	4,6%
Parzialmente d'accordo	4	27	108	31,0%
D'accordo	5	28	140	32,2%
Completamente d'accordo	6	16	96	18,4%
Totale complessivo		87	375	100,0%
Media			4,3	



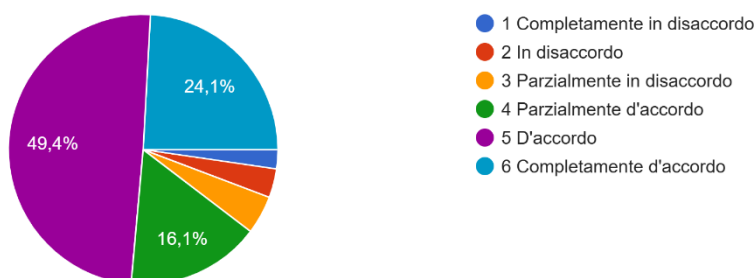
Item 4

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 4 è elevato e corrispondente anch'esso, come per la domanda 1, al **punteggio di 4,8**.

La tabella sottostante mostra come 64 rispondenti su 87 (quasi il 74%) si siano trovati in accordo e completamente in accordo nel valutare semplici e intuitive le procedure per accedere al Servizio di ticketing.

Le procedure per accedere al Servizio sono semplici e intuitive.

87 risposte



Dettaglio dati

Domanda 4	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	2	2	2,3%
In disaccordo	2	3	6	3,4%
Parzialmente in disaccordo	3	4	12	4,6%
Parzialmente d'accordo	4	14	56	16,1%
D'accordo	5	43	215	49,4%
Completamente d'accordo	6	21	126	24,1%
Totale complessivo		87	417	100,0%
Media			4,8	

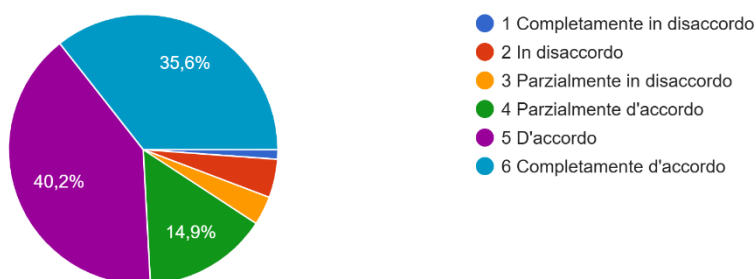


Item 5

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 5 è molto elevato (**il più alto dell'intero questionario**) e corrispondente al **punteggio di 5,0**, come da tabella sottostante che mostra come 66 rispondenti su 87 (quasi il 76%) si siano espressi con soddisfazione (d'accordo e completamente d'accordo) riguardo alla interazione con il personale dell'Area considerato disponibile e competente.

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

87 risposte



Dettaglio dati

Domanda 5	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	1	1	1,1%
In disaccordo	2	4	8	4,6%
Parzialmente in disaccordo	3	3	9	3,4%
Parzialmente d'accordo	4	13	52	14,9%
D'accordo	5	35	175	40,2%
Completamente d'accordo	6	31	186	35,6%
Totale complessivo		87	431	100,0%
Media			5,0	

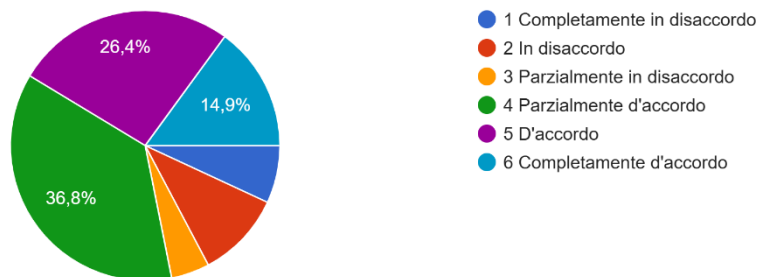
**Item 6**

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 6 è **il più basso dell'intero questionario** e corrisponde al **punteggio di 4,1**.

La tabella sottostante mostra come 36 rispondenti su 87 (poco più del 41%) si siano pronunciati in accordo e completamente in accordo rispetto all'adeguatezza dei tempi di risposta alle richieste manutentive inviate tramite ST OTRS.

I tempi di risposta alle richieste sono adeguati.

87 risposte

**Dettaglio dati**

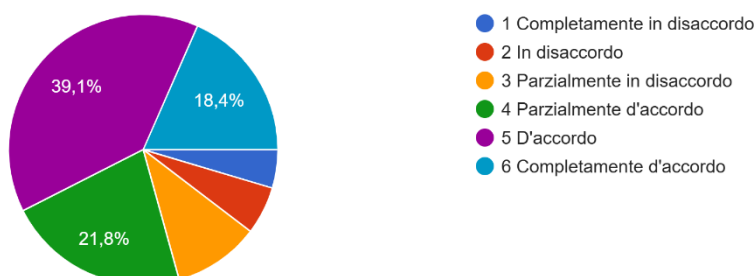
Domanda 6	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	6	6	6,9%
In disaccordo	2	9	18	10,3%
Parzialmente in disaccordo	3	4	12	4,6%
Parzialmente d'accordo	4	32	128	36,8%
D'accordo	5	23	115	26,4%
Completamente d'accordo	6	13	78	14,9%
Totale complessivo		87	357	100,0%
Media			4,1	

**Item 7**

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 7 è anch'esso sufficientemente elevato e corrispondente al **punteggio di 4,4**, come da tabella sottostante, che mostra come 50 rispondenti su 87 (poco più del 57%) si siano espressi con soddisfazione (d'accordo e completamente d'accordo) rispetto al supporto ricevuto.

Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze.

87 risposte

**Dettaglio dati**

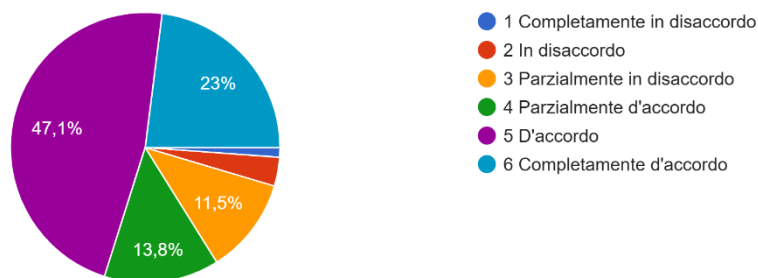
Domanda 7	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	4	4	4,6%
In disaccordo	2	5	10	5,7%
Parzialmente in disaccordo	3	9	27	10,3%
Parzialmente d'accordo	4	19	76	21,8%
D'accordo	5	34	170	39,1%
Completamente d'accordo	6	16	96	18,4%
Totale complessivo		87	383	100,0%
Media			4,4	

**Item 8**

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 8 è anch'esso elevato e corrispondente al **punteggio di 4,7**, come da tabella sottostante, che mostra che 61 rispondenti "D'accordo" e "Completamente d'accordo" su 87 (il 70%) abbiano espresso generale soddisfazione riguardo alla corretta esecuzione degli interventi richiesti.

Gli interventi richiesti sono stati eseguiti correttamente.

87 risposte

**Dettaglio dati**

Domanda 8	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	1	1	1,1%
In disaccordo	2	3	6	3,4%
Parzialmente in disaccordo	3	10	30	11,5%
Parzialmente d'accordo	4	12	48	13,8%
D'accordo	5	41	205	47,1%
Completamente d'accordo	6	20	120	23,0%
Totale complessivo		87	410	100,0%
Media			4,7	



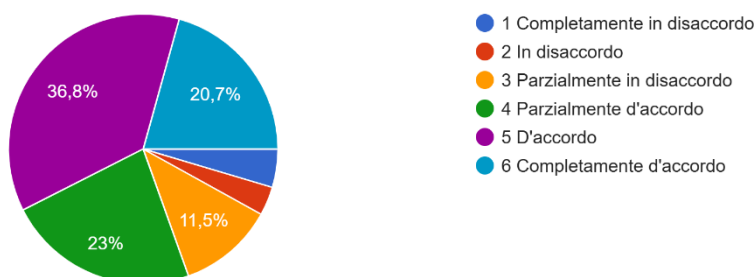
Domanda 9

Il livello di soddisfazione complessiva (SC) alla domanda 9 è elevato e corrispondente al **punteggio di 4,5**.

La tabella sottostante mostra che 50 rispondenti su 87 (poco più del 57%) hanno espresso un giudizio complessivamente soddisfacente riguardo al Servizio di ticketing erogato dall'AGE, dichiarandosi in accordo e completamente in accordo con l'item proposto.

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

87 risposte



Dettaglio dati

Domanda 9	scala valutazione	n. risposte	punteggio	%
Completamente in disaccordo	1	4	4	4,6%
In disaccordo	2	3	6	3,4%
Parzialmente in disaccordo	3	10	30	11,5%
Parzialmente d'accordo	4	20	80	23,0%
D'accordo	5	32	160	36,8%
Completamente d'accordo	6	18	108	20,7%
Totale complessivo		87	388	100,0%
Media			4,5	

Item 10 (domanda aperta a risposta breve)

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

Dalla analisi dei commenti raccolti, oltre alla conferma di un giudizio complessivamente positivo del Servizio, anche per tale survey vengono ribadite la necessità e l'esigenza di migliorare ulteriormente la tempestività degli interventi richiesti ma anche le procedure di contatto tra esecutori di opere e servizi e richiedenti come di seguito meglio articolato:



- necessità di un contatto preventivo al recapito telefonico dell'incaricato di struttura in vista del sopralluogo e dell'esecuzione degli interventi: spesso le ditte incaricate si presentano senza preavviso;
- esigenza di tempi di risposta più rapidi ad ogni richiesta di intervento;
- esigenza di un migliore utilizzo dell'applicativo da parte dei tecnici relativamente a modalità e tempi di risposta: chiusura ticket il più possibile contestualmente all'esecuzione interventi, indicazione della soluzione del problema segnalato, indicazione delle tempistiche di lavorazione;
- necessità di un migliore contatto telefonico con il tecnico di riferimento;
- occorrenza di un sistema di messaggistica interno più efficace e di una migliore intuitività dell'applicativo.

4.2 Conclusioni

Nella rilevazione effettuata nel **2022** non era stato raggiunto il massimo dell'indice di Soddisfazione Complessiva (**SC= 4,36 – scala a 6 items**) a causa delle difficoltà emerse nella tempestività di contatto con i tecnici di riferimento responsabili delle varie opere e servizi manutentivi e di scarso feedback sullo stato di avanzamento degli interventi; era, altresì, emersa l'esigenza di una più dettagliata declinazione delle tipologie di intervento.

Nel **2023**, in seguito ai correttivi posti in essere sulla procedura, sull'applicativo e sulla gestione dei contatti (cfr. Report CS 2023 nella sezione [allegati](#) della pagina web dedicata), il numero dei ticket aperti è aumentato considerevolmente e con esso il numero totale dei ticket chiusi, originando 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 (**SC= 3,0 – scala a 4 items**).

Nel 2024, (cfr. report CS 2024 nella sezione [allegati](#) della pagina web dedicata), sono stati realizzati ulteriori correttivi, tra cui l'individuazione e la raccolta di suggerimenti e indicazioni da parte dei tecnici AGE utili ad ottimizzare le procedure delle richieste manutentive soprattutto riguardo alla tempestività di risposta agli interventi richiesti, alla reperibilità del personale di contatto e alla funzionalità stessa dell'applicativo.

Nella sezione del sito dedicata alle richieste di intervento sul patrimonio edilizio Sapienza è stato pubblicato un Addendum al già disponibile Manuale utente con indicazioni più pertinenti per una rapida ed esaustiva compilazione del modulo web di intervento e con informazioni specifiche sulle singole Opere e Servizi manutentivi oggetto di richiesta. L'intento è stato quello di poter ridurre i costi di riparazione, gestire tempestivamente guasti improvvisi, programmare efficacemente gli interventi, garantendo una maggiore durata di beni e apparecchiature e la continuità di erogazione dei servizi essenziali.

Tutto ciò, se ha sicuramente contribuito a ridurre il tempo medio di chiusura dei ticket (40 giorni), ha però fatto registrare una ancora alta percentuale di richieste rifiutate, molto spesso dovuta a duplicazioni, errori di compilazione ed inesatte valutazioni sul corretto servizio manutentivo da segnalare. Il valore dell'indice di Soddisfazione Complessiva si è comunque attestato su valori ancora molto alti (**SC corrispondente a 4,65 – scala a 6 items**).

Nel 2025, in relazione ai sempre più frequenti avvicendamenti dei tecnici di AGE dagli incarichi relativi alle opere e servizi oggetto di richieste manutentive, si è resa necessaria l'urgente chiusura d'ufficio di n. 4727 ticket formalmente giacenti dal 01 gennaio 2015 al 31 agosto 2021 (data di avviamento dei nuovi accordi quadro), per impedire la loro costante migrazione informatica dai precedenti profili ai nuovi responsabili, evitando così l'appesantimento dell'applicativo e l'aggravio di lavoro per



i nuovi titolari degli accordi quadro manutentivi. E' stato, altresì, reso obbligatorio il popolamento del campo "struttura" nel format del ticket manutentivo, in quanto, in sede di reportistica in molti casi il dato non risultava inserito. E' stata, infine, prevista una maggiore operatività del referente di procedura al fine di garantire un aggiornamento della base dati e delle abilitazioni/disabilitazioni dei titolari delle credenziali di accesso al sistema il più possibile contestuale sia al nuovo riassetto dell'Amministrazione centrale sia all'ordinario avvicendamento dei responsabili delle strutture decentrate. Tale operatività si è tradotta anche in uno strumento di contatto più rapido nei confronti dei tecnici responsabili delle manutenzioni, spesso fuori sede per servizio.

Pertanto, nella attuale rilevazione **2025**, il giudizio espresso dal target rispondente è da ritenersi ancora una volta molto soddisfacente in quanto il punteggio ricavato sulla base della metodologia adottata (**SC corrispondente a 4,58 – scala a 6 items**) si colloca in un range alto per tutti gli items proposti, trainato soprattutto dal maggior apprezzamento riservato alla disponibilità e competenza del personale di contatto (item 5), alla chiarezza della procedura di gestione delle richieste manutentive, di cui alla Circolare 65210/2019 (item 4) e alla facile reperibilità delle pagine del sito di Ateneo dedicate al Servizio (item 1). Inoltre, i dati in tabella sottostante mostrano un aumento negli anni della percentuale dei ticket chiusi (dal 49% del 2023 al 62% del 2025), con un numero medio di chiusura ticket di 49 giorni (leggermente risalito rispetto al 2024 ma comunque in trend positivo).

Anno	Ticket totali	Ticket chiusi	di cui rifiutati	Tempo medio di chiusura
2022	1.184	61%	5%	58 giorni
2023	1.548	49%	7%	53 giorni
2024	2.001	58%	12%	40 giorni
2025	1.800	62%	13%	49 giorni

Persiste tuttavia, una generale perplessità nel considerare pienamente soddisfacente il servizio ricevuto, soprattutto relativamente alla valutazione data ai tempi di risposta dei ticket (item 6) ed alla reperibilità del personale dedicato (item 3), entrambi stimati poco adeguati.

Anche il feedback riscosso dalla domanda a risposta breve (item 10) conferma la tendenza a considerare il sistema di segnalazione utile e ben strutturato ma non completamente supportato dal sistema di esecuzione degli interventi e di gestione delle richieste tant'è che si sono ricevono riscontri come "alcuni colleghi sono efficienti ed efficaci, altri devono essere sollecitati più volte telefonicamente senza peraltro garanzia di risultato", oppure "a volte i ticket vengono chiusi con la dicitura "eseguito" quando invece gli interventi non sono stati eseguiti", o ancora "altri ticket rimangono aperti per anni e vengono semplicemente ignorati".

Inoltre, sembrerebbe farsi strada tra il campione interpellato la percezione che il processo manutentivo generato con la richiesta del ticket segua un percorso abitualmente autoriferito in cui lo spazio e il tempo dedicato al confronto e allo scambio di informazioni sia comunque deficitario, pur nel rispetto delle attività in essere e della loro complessità ("una volta aperto il ticket non si sa nulla del suo corso", "non si viene contattati", "il personale delle ditte incaricate interviene senza contattare chi ha aperto il ticket", "sarebbe opportuno che AGE contattasse le strutture in vista degli interventi, considerando che viene sempre indicato un recapito telefonico



di un incaricato della struttura”, “a volte i ticket vengono chiusi senza soluzione del problema segnalato”).

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	
Direttore/Direttrice pro tempore	Ing. Enrico Bentivoglio
Servizio	Servizio di ticketing ST OTRS
Stakeholder	<i>Direttori di Area, Capi Ufficio, RAD strutture decentrate e collaboratori RAD</i>
Destinatari del questionario	183
Periodo di somministrazione	<i>Dal 17/11/2025 al 19/12/2025</i>
Tasso di risposta	<i>n. rispondenti 90/n. destinatari 183 = 49 %</i>
Struttura del questionario	9 domande chiuse + 01 domanda aperta
Indice di soddisfazione complessiva - ISC <i>(media o media pesata dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)</i>	Formula calcolo $SC = \sum p_i / N$ Calcolo SC= 41,26/9=4,58
Conclusioni principali	<i>Gli stakeholder intervistati hanno apprezzato soprattutto la disponibilità e competenza del personale di contatto, la chiarezza della procedura di gestione delle richieste manutentive di cui alla Circolare 65210/2019 e la facile reperibilità delle pagine del sito di Ateneo dedicate al Servizio.</i>
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	<i>Sulla base dei suggerimenti ricevuti, anche attraverso la domanda finale aperta, durante il 2026 si individueranno ulteriori azioni correttive per ridurre ulteriormente tempi di reperibilità del personale di contatto e del tempo medio di chiusura dei ticket senza pregiudicare la reale tempestività di intervento rispetto a quanto richiesto.</i>
Servizio presente in <u>Carta dei servizi</u>	☒ Sì ☐ No

AS

Data
18/02/2026Firmato
il Direttore AGE