

Customer satisfaction di Ateneo



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Versione ottobre 2024

PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION
DI ATENEO

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

anno 2024



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 rappresenta 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, come strumento per fornire 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, da cui attingere per la somministrazione delle CS nel 2024 e nei prossimi anni; il Catalogo - in appendice - è stato realizzato con il coinvolgimento di tutte le Aree dell'Amministrazione Centrale, che sono state chiamate¹ a individuare almeno 3 servizi potenzialmente valutabili dalla propria utenza. È stato inoltre richiesto alle Aree di inquadrare tali servizi all'interno di macro ambiti di riferimento prestabiliti, e individuare i principali stakeholder; uno sviluppo metodologico basato sulle specificità di Sapienza, al fine di migliorare il contributo della *customer satisfaction* alla creazione di valore pubblico. I servizi da indagare per il 2024 sono selezionati dalla Direzione Generale sulla base di quelli presenti nel Catalogo.

L'obiettivo del Progetto *Customer Satisfaction* di Ateneo per il 2024 è infatti quello di 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 altresì elaborato un questionario standard potenzialmente valido per tutti i servizi e stabilita la scala di valutazione ritenuta più adatta alla rilevazione della soddisfazione degli utenti.

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.

¹ Attività coordinata dall'Area Supporto strategico – ASUS. Nota prot. 99774 del 13/10/2023 e nota prot. 114926 del 17/11/2023. Con nota prot. 133200 del 20/12/2023 il Catalogo dei servizi è stato condiviso con la Direzione Generale.



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, allo stato attuale, tre 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**.

Nell'ambito del Progetto 2024 è stato definito un modello base di questionario, individuando 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 anni², 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 servizio³.

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.

² 2023 e 2024.

³ In allegato 1 è descritta la procedura per l'inserimento della domanda filtro in Google moduli.



TUTTI GLI ITEMS SONO CONSIDERATI PER IL CALCOLO DELL'INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.

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.

Nell'ambito del Progetto 2024, per rendere omogenee le indagini realizzate dalle diverse Aree, è stata individuata una scala a 6 basata su concetti/parole attraverso la quale il rispondente è chiamato ad 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 2024, 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 28 febbraio 2025.

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 2024 nella Carta dei servizi, secondo le indicazioni vigenti.



Allegato 1

Fac-simile Questionario CS 2024

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 2024 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 necessarie⁴; attivare in basso a destra l'opzione "Obbligatorio"⁵.
 - ✓ *Profilo utente rispetto all'utilizzo, negli ultimi due anni⁶, 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".

⁴ È possibile inserire specifici cluster di appartenenza, a seconda della tipologia di stakeholder identificato per il servizio indagato.

⁵ Gli items obbligatori risultano contrassegnati con il simbolo * nel questionario finale.

⁶ 2023 e 2024.



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>
4,72	4,22	3,56	...	...	...

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

<i>Inserire il nome dell'Area</i>	
Direttore/Direttrice pro tempore	
Servizio	
Stakeholder	<i>(Indicare la categoria e/o il cluster)</i>
Destinatari del questionario	<i>(Numero dei destinatari)</i>
Periodo di somministrazione	<i>Dalal</i>
Tasso di risposta	<i>numero rispondenti/numero destinatari = %</i>
Struttura del questionario	<i>(Riportare il numero degli items aggiuntivi)</i>
Indice di soddisfazione complessiva – ISC <i>(media dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)</i>	$SC = \sum p_i / N$
Conclusioni principali	<i>(Commentare sinteticamente gli esiti, in termini di punti di forza e punti di debolezza)</i>
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
ARAG	Asilo Nido Sapienza	Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico	Concessione spazio Aula Magna del Rettorato
ARAL	Assistenza legale ai centri di spesa	Recupero crediti	Svolgimento eventi formativi ed informativi in materia di privacy
ARAP	Aggiornamento normativo in materia di acquisti di lavori, beni e servizi alle strutture dell'AC	Servizio di trasporto e facchinaggio	Gestione magazzino economale
ARCOFIG	Missioni	Supporto ai Centri di Spesa per aspetti fiscali e tributari	Supporto in tema di contabilità economico patrimoniale
AGE	Servizio di pulizia e igiene ambientale presso gli edifici della Città universitaria e le sedi esterne di Roma	Servizio di manutenzione e presidio degli impianti elevatori della Città Universitaria e Sedi Esterne	Sistema di Ticketing
AROF	Mobilità Erasmus ed Extra UE Outgoing	Supporto agli studenti con disabilità e DSA	Servizi di Placement per le imprese
AOS	Piano Welfare	Formazione del personale TA	Servizio di accoglienza, presidio e sicurezza in outsourcing e con personale universitario
ARPS	Sapienza Tour	Intermediazione Immobiliare per contratti di locazione in favore degli studenti	Convenzione Trenitalia - Adesione al programma Trenitalia for business
ARU	Attestazioni di servizio dei Dirigenti, personale TAB universitari CEL	Supporto al personale in uscita dal lavoro	Attestazioni di servizio dei docenti
ARSS	Servizio CIAO	Servizio Hello	Rilascio della firma digitale ai docenti
ASUR	Supporto alla partecipazione alle gare d'appalto come operatore economico	Servizi di supporto alla presentazione di proposte progettuali Horizon Europe	Supporto ai servizi IRIS
ASUS	Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità	Assistenza al pubblico	Supporto statistico per analisi ed elaborazione dati
ARTEM	Servizi di supporto alle azioni di Terza missione	Servizi di supporto all'attivazione di start up/spin off di ateneo	Servizi di supporto propedeutici al deposito di nuovi brevetti per invenzioni di ateneo
CINFO	Richiesta dati	Strumenti IT per prove ed esami	Interventi tecnici e strumenti Informatici

Aree dell'Amministrazione Centrale

1) Area Affari generali - ARAG	8) Area Patrimonio e sostenibilità - ARPS
2) Area Affari legali - ARAL	9) Area Risorse umane - ARU
3) Area Appalti e approvvigionamenti - ARAP	10) Area Servizi agli studenti - ARSS
4) Area Contabilità finanza e controllo di gestione - ARCOFIG	11) Area Supporto alla ricerca - ASUR
5) Area Gestione edilizia - AGE	12) Area Supporto strategico - ASUS
6) Area Offerta formativa e diritto allo studio - AROF	13) Area Terza missione e trasferimento tecnologico - ARTEM
7) Area Organizzazione e sviluppo - AOS	14) Centro InfoSapienza - CINFO



Area Affari generali- ARAG

Area Affari generali- ARAG
Scheda Servizio 1
Denominazione del servizio: Asilo Nido Sapienza
Descrizione del servizio: Servizio educativo e sociale di interesse pubblico finalizzato a favorire la crescita psico-fisica e la socializzazione del/della bambino/a con età compresa tra tre mesi e tre anni - gestione amministrativa
Macro Ambito: Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ✓ Personale docente ✓ Assegnisti di ricerca ✓ Specializzandi ✓ Dottorandi ✓ Studenti post laurea
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Docenti, ricercatori, funzionari, studenti post laurea
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Dott.ssa Donatella Pinci

Area Affari generali- ARAG
Scheda Servizio 2
Denominazione del servizio: Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico
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.
Macro Ambito: Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale docente ✓ Studenti CdS; ✓ Studenti post laurea; ✓ Futuri studenti; ✓ Imprese, ✓ enti pubblici e privati, ✓ comunità e territorio;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Docenti, studenti, imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Dott.ssa Carla Onesti



Area Affari generali- ARAG	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Concessione spazio Aula Magna del Rettorato
Descrizione del servizio:	Servizio di prenotazione e supporto per gli aspetti logistici
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Imprese, ✓ enti pubblici e privati, ✓ comunità e territorio; ✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Docenti, Governance, Direttori di Area
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Dott.ssa Arianna Aiello, Dott.ssa Federica Petraccone



Area Affari legali – ARAL

Area Affari legali- ARAL
Scheda Servizio 1
Denominazione del servizio: Assistenza legale ai centri di spesa
Descrizione del servizio: Fornitura di pareri legali, supporto tecnico-legale e consulenza (anche non scritta) ai Centri di Spesa
Macro Ambito: Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ✓ Personale docente ✓ Organi di Ateneo
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, Governance
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo del Settore Consulenza Civile e Lavoro, Capo del Settore Consulenza in materia amministrativa e procedure di gara, Capo del Settore Consulenza disciplina studenti e supporto al Garante degli studenti

Area Affari legali- ARAL
Scheda Servizio 2
Denominazione del servizio: Recupero crediti
Descrizione del servizio: Richiesta restituzione 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
Macro Ambito: Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Imprese, ✓ enti pubblici e privati, ✓ comunità e territorio ✓ Aree dell'Amministrazione centrale o Dipartimenti;
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
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo del Settore recupero crediti ed esecuzione di provvedimenti giudiziali



Area Affari legali- ARAL	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Svolgimento eventi formativi ed informativi in materia di privacy
Descrizione del servizio:	Effettuazione di eventi dedicati a tematiche varie in materia di privacy, al fine di sensibilizzare i Centri di Spesa nella materia ed ottimizzare il raccordo tra Amministrazione centrale e Centri di Spesa
Macro Ambito:	Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	Designati e Delegati al trattamento dei dati personali, Presidi, Direttori di Dipartimento, Direttori di Centri, Direttori d'Area, Capi Ufficio, Governance
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	Capo del Settore Privacy



Area Appalti e approvvigionamenti – ARAP

Area Appalti e approvvigionamenti – ARAP	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Aggiornamento normativo in materia di acquisti di lavori, beni e servizi alle strutture dell'Amministrazione centrale
Descrizione del servizio:	Aggiornamento normativo in materia di acquisti di lavori e servizi e forniture attraverso diverse forme di erogazione
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	personale tecnico amministrativo che si occupa di acquisti
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Dott.ssa Stefania Santini

Area Appalti e approvvigionamenti – ARAP	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Servizio di trasporto e facchinaggio
Descrizione del servizio:	Traslochi, consegna e ritiro di arredi, trasporto, ritiro e smaltimento di materiale misto, allestimento delle aule di Ateneo per eventi vari, preparazione e consegna di materiali per test d'accesso, di cancelleria per uffici, di materiale informativo per eventi e transennamento per eventi.
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Uffici Amministrazione centrale
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	personale tecnico amministrativo
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Dott.ssa Simonetta Maiolo

Area Appalti e approvvigionamenti – ARAP	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Gestione magazzino economale
Descrizione del servizio:	Magazzinaggio, catalogazione e distribuzione dei beni di consumo e scorta
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Uffici amministrazione centrale, ✓ centri di spesa;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	personale tecnico amministrativo
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	dott. Carmine Vitale



Area Contabilità finanza e controllo di gestione - ARCOFIG

Area Contabilità finanza e controllo di gestione - ARCOFIG	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Missioni
Descrizione del servizio:	Missioni personale docente e TAB
Macro Ambito:	Servizi al Personale docente e TAB (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
	✓ Personale docente;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Docenti - TAB
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capo Settore

Area Contabilità finanza e controllo di gestione - ARCOFIG	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Supporto ai Centri di Spesa per aspetti fiscali e tributari
Descrizione del servizio:	Supporto per gli aspetti fiscali e tributari
Macro Ambito:	Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
	✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	personale tecnico amministrativo
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capo Settore

Area Contabilità finanza e controllo di gestione - ARCOFIG	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Supporto in tema di contabilità economico patrimoniale
Descrizione del servizio:	Supporto ai Centri di spesa in tema di contabilità economico patrimoniale (chiusura - gestione conti ecc)
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder (	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
	✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	personale tecnico amministrativo e RAD
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capo Ufficio



Area Gestione edilizia – AGE

Area Gestione edilizia - AGE	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Servizio di pulizia e igiene ambientale presso gli edifici della Città universitaria e le sedi esterne di Roma
Descrizione del servizio:	Attività di pulizia e igiene degli spazi appartenenti al patrimonio di Sapienza
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ✓ Personale docente; ✓ Studenti CdS
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Tutta la comunità Sapienza
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Paolo Grottesi - Capo Settore

Area Gestione edilizia - AGE	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Servizio di manutenzione e presidio degli impianti elevatori della CU e Sedi Esterne
Descrizione del servizio:	Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elevatori della Città Universitaria e delle sedi esterne
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Studenti CdS;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Tutta la comunità Sapienza
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Stefano Smith - Capo settore

Area Gestione edilizia - AGE	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Sistema di Ticketing
Descrizione del servizio:	Attività su piattaforma informatica per la gestione delle richieste manutentive sul patrimonio edilizio di Sapienza
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Direttori di Area, Capi ufficio RAD
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Andrea Saulino - Web Accessibility Expert



Area Offerta formativa e diritto allo studio -AROF

Area Offerta formativa e diritto allo studio -AROF	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Mobilità Erasmus ed Extra UE Outgoing
Descrizione del servizio:	Il servizio è deputato ad assistere gli studenti nello svolgimento di periodi di studio all'estero. Inizia dalla promozione delle opportunità, prosegue con l'assistenza alla scelta, con l'assegnazione di contributi finanziari, e si conclude con l'assistenza al riconoscimento dei CFU maturati.
Macro Ambito:	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Studenti CdS ✓ Studenti post-laurea
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Studenti CdS in mobilità, dottorandi in mobilità
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Mattea Capelli, Tiziana De Matteis, Graziella Gaglione

Area Offerta formativa e diritto allo studio -AROF	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Supporto agli studenti con disabilità e DSA
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 psicologica, di tutorato specializzato e alla pari e di erogazioni di contributi e servizi destinati a studenti con disabilità e DSA.
Macro Ambito:	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Studenti CdS;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Studenti con disabilità e DSA
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Fabio Mollicone, Caterina Costa

Area Offerta formativa e diritto allo studio -AROF	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Servizi di Placement per le imprese
Descrizione del servizio:	Il servizio consiste nell'organizzazione di eventi di employer branding o recruiting per imprese selezionate
Macro Ambito:	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Imprese, enti pubblici e privati ✓ comunità e territorio;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Imprese convenzionate con l'Ateneo
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Assunta Musto D'Amore, Mattea Capelli



Area Organizzazione e sviluppo -AOS

Area Organizzazione e sviluppo -AOS	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Piano Welfare
Descrizione del servizio:	Definizione e gestione del welfare per il personale TAB
Macro Ambito:	Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Studenti CdS in mobilità, dottorandi in mobilità
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Manuela Bruni - Capo settore strutture, processi e benessere organizzativo

Area Organizzazione e sviluppo -AOS	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Formazione del personale TA
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.
Macro Ambito:	Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Emanuele d'Amico – Capo Settore Formazione



Area Organizzazione e sviluppo -AOS	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio: Servizio di accoglienza, presidio e sicurezza in outsourcing e con personale universitario	
Descrizione del servizio: Il servizio, in parte esternalizzato (appalto vigilanza e guardiania CU e sedi esterne), comprende le attività di seguito elencate: - apertura e chiusura degli edifici di Ateneo; - presidio degli accessi e controllo itinerante all'interno dell'edificio; - gestione chiavi; - 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	
Macro Ambito: Servizi di Supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione; assicurazione qualità)	
Utenza/ principali stakeholder	
✓ 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 (Responsabili di struttura: Direttori di Area, Presidi di Facoltà, Direttori di Dipartimenti e Centri; fornitori)	
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Direttore Area: Fabrizio De Angelis Capo Ufficio Security: Sandro Mauceri Capo Settore Analisi dei rischi e gestione presidi tecnico-operativi: Andrea Pieroni Capo Settore Gestione servizi e sistemi di sicurezza: Serena Manicuti	



Area Patrimonio e sostenibilità – ARPS

Area Patrimonio e sostenibilità - ARPS	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Sapienza Tour
Descrizione del servizio:	Progetto visite guidate per la promozione del patrimonio di Sapienza
Macro Ambito:	Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Futuri studenti, ✓ Imprese, enti pubblici e privati, ✓ comunità e territorio; ✓ Turisti, ✓ Tour operator, ✓ università straniere
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	studenti internazionali
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Dott.ssa Ilaria Coronetta

Area Patrimonio e sostenibilità - ARPS	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Intermediazione Immobiliare per contratti di locazione in favore degli studenti
Descrizione del servizio:	Supporto e assistenza per ricerca alloggi e stipula contratti locazione
Macro Ambito:	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Studenti CdS; ✓ Studenti post laurea; ✓ Futuri studenti;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	Studenti, studenti internazionali, studenti in CdS in mobilità
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	dott. Angelo Casalese e dott. Gianluca Pane



Area Patrimonio e sostenibilità - ARPS	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Convenzione Trenitalia - Adesione al programma Trenitalia for business
Descrizione del servizio:	Fruizione di tariffe agevolate per missioni istituzionali e per esigenze personali
Macro Ambito:	Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario ✓ Personale docente ✓ Studenti CdS
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	Docenti, personale amministrativo, studenti, Direttori di Area
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	dott. Andrea Del Moro e dott. Fabio Masetti



Area Risorse umane - ARU

Area Risorse umane - ARU
Scheda Servizio 1
Denominazione del servizio: Attestazioni di servizio
Descrizione del servizio: Attestazioni di servizio rilasciate dallo Stato Giuridico ed economico dei Dirigenti, personale TAB universitari CEL
Macro Ambito: Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Personale TAB
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Maria Rita Ullucci

Area Risorse umane - ARU
Scheda Servizio 2
Denominazione del servizio: supporto al personale in uscita dal lavoro
Descrizione del servizio: adempimenti connessi alle pensioni e al TFS
Macro Ambito: Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale docente;
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Personale Tab E Docente
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Sabrina Benedetti

Area Risorse umane - ARU
Scheda Servizio 3
Denominazione del servizio: Attestazioni di servizio
Descrizione del servizio: Attestazioni di servizio rilasciate dal settore stato giuridico docenti
Macro Ambito: Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale docente
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Docenti
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Alessandra Taormina



Area Servizi agli studenti - ARSS

Area Servizi agli studenti - ARSS	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Servizio CIAO
Descrizione del servizio:	Informazioni Accoglienza e Orientamento agli studenti
Macro Ambito:	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Studenti CdS; ✓ Futuri studenti;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Studenti
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capo Settore

Area Servizi agli studenti - ARSS	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Servizio Hello
Descrizione del servizio:	informazioni accoglienza e orientamento studenti internazionali
Macro Ambito:	Servizi agli studenti (es. Segreteria studenti, Orientamento in ingresso e tutorato, Diritto allo studio, Supporto all'internazionalizzazione, Mobilità, Career service/job placement)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Studenti CdS; ✓ Futuri studenti;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	studenti cds internazionali
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Referente sportello Hello

Area Servizi agli studenti - ARSS	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Rilascio della firma digitale ai docenti
Descrizione del servizio:	rilascio della firma digitale ai docenti
Macro Ambito:	Servizi al personale docente e tab (es. Gestione, Formazione, Reclutamento)
Utenza/ principali stakeholder	
	✓ Personale docente
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Docenti
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Capi Settore



Area Supporto alla ricerca – ASUR

Area Supporto alla ricerca – ASUR
Scheda Servizio 1
Denominazione del servizio: Supporto alla partecipazione alle gare d'appalto come operatore economico
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
Macro Ambito: Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Docenti partecipanti alle gare, RAD e referenti ricerca
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Ciro Franco Capo ufficio/Alessandra Intraversato Capo Settore

Area Supporto alla ricerca – ASUR
Scheda Servizio 2
Denominazione del servizio: Servizi di supporto alla presentazione di proposte progettuali Horizon Europe
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.
Macro Ambito: Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale docente; ✓ Ricercatori;
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.
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Anna Gambogi, Responsabile Ufficio Supporto alla Ricerca Internazionale



Area Supporto alla ricerca – ASUR	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Supporto ai servizi IRIS
Descrizione del servizio:	Supporto utenti, direttori e governance per la gestione prodotti in IRIS
Macro Ambito:	Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Studenti post laurea; ✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
	Studenti post-laurea: Dottorandi e Specializzandi
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
	Monica Mignucci, Responsabile del Settore Catalogo dei prodotti della ricerca e valutazione



Area Supporto strategico – ASUS

Area Supporto strategico – ASUS
Scheda Servizio 1
Denominazione del servizio: Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità
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.)
Macro Ambito: Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder
✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Studenti CdS
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Presidente dei Corsi di Studio Presidente Consiglio di Area Didattica; Componente Commissione Paritetica Docenti-Studenti; Componente Comitato di monitoraggio; Manager Didattico; Componente TQ; Referente dipartimentale per la didattica
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo settore_ Michela Proietti

Area Supporto strategico – ASUS
Scheda Servizio 2
Denominazione del servizio: Assistenza al pubblico
Descrizione del servizio: Attività svolta dall'Urp, in particolare informazioni e assistenza agli utenti su procedimenti amministrativi, oltre a gestione di segnalazioni e reclami
Macro Ambito: Servizi ai cittadini
Utenza/ principali stakeholder
✓ Studenti CdS ✓ Studenti post laurea ✓ Futuri studenti ✓ Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio"
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Ufficio Alessandra Barberis, Capo Settore Daniela Vingiani



Area Supporto strategico – ASUS	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Supporto statistico per analisi ed elaborazione dati
Descrizione del servizio:	Attività finalizzate a supportare la Governance e tutti i soggetti che ne facciano richiesta per la raccolta e l'elaborazione di informazioni e dati statistici
Macro Ambito:	Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Ufficio Giovanni Screpis	



Area Terza missione e trasferimento tecnologico - ARTEM

Area Terza missione e trasferimento tecnologico - ARTEM
Scheda Servizio 1
Denominazione del servizio: Servizi di supporto alle azioni di Terza missione
Descrizione del servizio: la rilevazione avviata nel 2023 mira a verificare il livello dei servizi offerti nel corso dell'anno alle strutture di Sapienza per l'avvio di azioni/progetti di Terza Missione con particolare riferimento alla produzione di beni pubblici e al public engagement, quali attività di formazione, bandi per il finanziamento interno ed esterno di progetti, supporto nella rendicontazione, accordi di terza missione, monitoraggio attività delle strutture dell'ateneo
Macro Ambito: Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Note: si suggerisce di mantenere per almeno il 2024 e il 2025 il servizio sotto c.s. per rafforzare il servizio al massimo in considerazione della VQR e della successiva visita di accreditamento
Utenza/ principali stakeholder
✓ Categorie specifiche accademiche;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Utenti qualificati: Direttori di Dipartimento, Direttori di Facoltà, Referenti di TM di Dipartimento e di Facoltà
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Settore = Giulia Antinucci

Area Terza missione e trasferimento tecnologico - ARTEM
Scheda Servizio 2
Denominazione del servizio: Servizi di supporto all'attivazione di start up/spin off di ateneo
Descrizione del servizio: la rilevazione mira a verificare il livello dei servizi offerti a quanti in Sapienza si sono rivolti agli uffici per attivare una start up o uno spin off: dalla valutazione del core, al business plan, all'acquisizione del parere della Commissione start up, alla redazione dei contratti di licenza di marchio fino alla decisione finale di competenza degli Organi collegiali di Sapienza
Macro Ambito: Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Note: Il servizio è in corso di miglioramento (vd P.A.M. 2023); si suggerisce di partire con questa CS non prima del 2025
Utenza/ principali stakeholder
✓ Categorie specifiche accademiche;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente
Utenti qualificati: proponenti di startup/spinoff, Direttori di Dipartimento, Commissione Start up e Spin off
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)
Capo Settore / Benedetta Cassani



Area Terza missione e trasferimento tecnologico - ARTEM	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Servizi di supporto propedeutici al deposito di nuovi brevetti per invenzioni di ateneo
Descrizione del servizio:	La rilevazione mira a verificare il livello dei servizi offerti ai ricercatori di Sapienza che, ritenendo di avere ideato un "oggetto" qualificabile come invenzione, si sono rivolti agli uffici per depositare una nuova domanda di brevetto ai sensi del nuovo CPI (Legge 102/2023): dalle ricerche di anteriorità, alla definizione delle richieste, all'acquisizione del parere della Commissione brevetti fino all'affidamento del deposito.
Macro Ambito:	Servizi di supporto alle missioni istituzionali (es. Supporto: didattica, ricerca, terza missione, assicurazione qualità)
Note:	Il nuovo CPI ha rivoluzionato tempi e procedure. Si suggerisce di avviare questo progetto di customer per ultimo
Utenza/ principali stakeholder	✓ Categorie specifiche accademiche
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	docenti/ricercatori "inventori" di ateneo, Commissione Tecnica Brevetti
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	Capo settore - Paola Ciaccia



Centro InfoSapienza – CINFO

Centro InfoSapienza – CINFO	
Scheda Servizio 1	
Denominazione del servizio:	Richiesta dati
Descrizione del servizio:	Estrazione di dati a fini reportistici e statistici dalle maggiori basi di dati dell'Ateneo
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario; ✓ Personale docente; ✓ Organi di Ateneo;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo del Settore elaborazione dati - Avella Silvia	

Centro InfoSapienza – CINFO	
Scheda Servizio 2	
Denominazione del servizio:	Strumenti IT per prove ed esami
Descrizione del servizio:	Preparazione, stampa, imbustamento e correzione di quiz a risposta multipla per prove ed esami. La formulazione del compito prevede varie opzioni: •randomizzazione domande e risposte; •randomizzazione solo domande; •randomizzazione solo risposte; •nessuna randomizzazione. Le domande vengono fornite dai docenti nel formato descritto nella modulistica e inviate almeno 10 giorni lavorativi prima della data della prova di valutazione.
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale docente;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo Settore Processi Informatizzati - Alessandro Bonelli	

Centro InfoSapienza – CINFO	
Scheda Servizio 3	
Denominazione del servizio:	Interventi tecnici e strumenti Informatici
Descrizione del servizio:	Fornitura, gestione e assistenza delle postazioni di lavoro per il personale TA dell'Ateneo
Macro Ambito:	Servizi tecnici (es. Supporto: contabile, legale, edilizio, infrastrutture, patrimonio, gare e appalti, informatico)
Utenza/ principali stakeholder	✓ Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario;
Specificare la sotto-categoria di stakeholder rispetto a quanto selezionato al punto precedente	
Referente del servizio (Direttore di Area / Capo Ufficio/ Capo settore/ funzionario incaricato)	
Capo dell'Ufficio Infrastruttura informatica - Marco Marchetti	