



Progetto customer satisfaction di Ateneo - 2022

Report finale



Premessa

Per il 2022, Sapienza ha deciso di sperimentare un proprio progetto di Customer satisfaction di Ateneo, che permettesse di cogliere i bisogni degli stakeholder e rilevare la qualità da essi percepita per specifici servizi erogati dalle singole Aree Amministrative di Sapienza – utilizzando questionari elaborati dalle stesse Aree in luogo del questionario Good Practice utilizzato negli anni precedenti (considerato non del tutto corrispondente al modello di Sapienza).

Il SMVP per il ciclo 2022 prevede inoltre che i risultati di queste indagini siano utilizzati per la valutazione della performance organizzativa dei dirigenti (con un peso del 5%- paragrafo 2.2.1).

	Performance organizzativa		Performance individuale	
	Raggiungimento obiettivi operativi del PIAO	Customer satisfaction	Valutazione da parte del DG	Comportamenti Organizzativi
Dirigenti	60	5	5	30

Il progetto di CS di Ateneo ha dunque avuto con un duplice obiettivo: da un lato rafforzare e ampliare la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati, per garantire livelli in linea con i bisogni e le attese degli stakeholder attraverso la sperimentazione di nuove indagini o consolidando rilevazioni già operative; dall'altro collegare la valutazione delle performance organizzativa dei dirigenti anche alla qualità di specifici servizi erogati dalle rispettive Aree¹. Il Progetto ha coinvolto quasi tutte le Aree dell'Amministrazione Centrale² in funzione di specifici servizi individuati d'intesa con la *Governance* considerando quelli con un maggior impatto sull'utenza.

Servizi da indagare per le Aree dell'Amministrazione Centrale di Sapienza

AREA ³	SERVIZI
ARI	Mobilità studentesca soddisfazione utente/studenti
APSE	Servizio diretto indiretto a favore delle residenze universitarie per gli studenti Servizio di intermediazione delle residenze
AGE	Servizio ticketing presso tutti i centri di spesa diversi dall'AC
AOS	Servizi formazione al personale TA
ARAI	Asilo nido
ARAL	Servizio di assistenza legale ai centri di spesa
ARSS	Segreterie studenti
CINFO	Supporto informatico ai centri di spesa
ASURTT	Supporto bandi di ricerca ai centri di spesa
AROF	Rilevazione della soddisfazione degli studenti sui percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO)

¹ Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance valido per il ciclo 2022 ha confermato, infatti, la dimensione relativa agli esiti della CS (con peso pari al 5%) per la valutazione di una parte della performance organizzativa dei Direttori di Area. Rispetto al 2021 - in cui a questo fine sono stati utilizzati gli esiti dell'indagine *Good Practice* - nel 2022 la Direzione Generale ha pianificato di mettere a sistema l'esperienza già acquisita da Sapienza negli anni nel valutare i propri servizi attraverso la rilevazione della qualità percepita dagli stakeholder.

² L'unica eccezione ha riguardato l'Area Risorse Umane (ARU), che nel 2022 è stata particolarmente impegnata nella revisione dei regolamenti e nel supporto per i processi di riorganizzazione funzionale di Ateneo.

³ Di seguito gli acronimi delle aree dirigenziali: Area Gestione edilizia (AGE); Area Organizzazione e sviluppo (AOS); Area Patrimonio e servizi economici (APSE); Area Affari istituzionali (ARAI); Area Affari legali (ARAL); Area Contabilità finanza e controllo di gestione (ARCOFIG); Area per l'Internazionalizzazione (ARI); Area Offerta formativa e diritto allo studio (AROF); Area Servizi agli studenti (ARSS); Area Supporto strategico e comunicazione (ASSCO); Area Supporto alla ricerca e trasferimento tecnologico (ASSURTT); Centro InfoSapienza (CINFO).



AREA ³	SERVIZI
ASSCO	Servizio di supporto per l'assicurazione della qualità ai CdS
ARCOFIG	Supporto ai centri di spesa per la gestione contabile (chiusura)

Metodologia applicata

A livello operativo, al fine di garantire da un lato omogeneità e dall'altro autonomia alle Aree nell'organizzazione delle indagini, è stato elaborato un documento metodologico interno ("Customer Satisfaction di Ateneo") che ha individuato come strumento da utilizzare un questionario, proposto suggerimenti sull'individuazione dei soggetti coinvolti e dato indicazioni per la valutazione.

In particolare sono state proposte due scale con un range da 1 a 4 (in cui 1 = Non soddisfacente e 4 = Molto soddisfacente) o con un range da 1 a 6 (in cui 1 = Per nulla soddisfatto/a e 6 = Molto soddisfatto/a). Per la valutazione complessiva del questionario, è stata individuato un indice di soddisfazione complessiva (SC), da calcolarsi con la seguente formula:

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

Legenda:

p_i = punteggio medio attribuito alla singola domanda del questionario;

N = numero totale di domande presenti del questionario.

Tale indice finale è utilizzato per l'attribuzione del punteggio utile per l'attribuzione della quota % da attribuire ai dirigenti nella valutazione della dimensione di Customer satisfaction della loro performance organizzativa, come da SMVP.

Il SMVP 2022 aveva inizialmente previsto solo una scala a 6, e riportava la tabella per l'attribuzione del punteggio finale sulla base di intervalli di soddisfazione complessiva rispetto a tale scala; era tuttavia prevista la possibilità di aggiornare il sistema di attribuzione del punteggio finale in caso di utilizzo di differenti scale di valutazione nelle indagini.

Per questo motivo, nel documento metodologico di cui sopra è stata prodotta un'ulteriore tabella di conversione dei risultati delle indagini per l'attribuzione della quota del 5% con riferimento a una scala di valutazione a 4, utilizzata da alcune Aree.

Attribuzione % quota CS – Scala a 6

Soddisfazione complessiva	Punteggio	% Quota Customer Satisfaction
$SC \geq 4,5$	3	5
$3,5 \leq SC < 4,5$	2	3,33
$2,5 \leq SC < 3,5$	1	1,66
$SC < 2,5$	0	0

Attribuzione % quota CS – Scala a 4

Soddisfazione complessiva	Punteggio	% Quota Customer Satisfaction
$SC \geq 3$	3	5
$2 \leq SC < 3$	2	3,33
$1 \leq SC < 2$	1	1,66
$SC < 1$	0	0



Successivamente, è stata elaborata una ulteriore tabella da applicare al caso particolare di un'Area che ha utilizzato una scala a 10:

Attribuzione % quota CS – Scala a 10

Soddisfazione complessiva	Punteggio	% Quota Customer Satisfaction
$SC \geq 7.5$	3	5
$5.8 \leq SC < 7.5$	2	3,33
$4.1 \leq SC < 5.8$	1	1,66
$SC < 4.1$	0	0

Esiti

Ogni Area⁴ ha autonomamente organizzato la predisposizione, la somministrazione, la rilevazione dei risultati del proprio questionario. In alcuni casi i questionari sono stati elaborati ex novo, mentre in altri sono stati utilizzati interamente o parzialmente questionari preesistenti.

La fase di individuazione degli *stakeholders* è stata particolarmente attenzionata dalle Aree amministrative, che hanno identificato sottogruppi più specifici al fine di ottenere un riscontro dai reali utilizzatori del servizio.

A livello generale i questionari – somministrati principalmente attraverso Google Moduli – sono stati distribuiti spiegando brevemente l'obiettivo dell'indagine, al fine di motivare il rispondente per una piena collaborazione ai fini dell'indagine. Quasi tutti i questionari hanno previsto una domanda finale aperta in cui lo *stakeholder* può lasciare commenti e/o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

I quesiti sono stati formulati in modo sintetico e chiaro, al fine di consentire allo *stakeholder* di interpretarli correttamente.

Si segnala tuttavia che non tutte le Aree hanno prodotto un adeguato report di analisi dei risultati delle proprie rilevazioni, aspetto che si dovrebbe maggiormente presidiare nella prossima edizione del Progetto di CS di Ateneo, magari aggiungendo nel documento metodologico un modello di Report finale da seguire.

Altro elemento importante per il futuro sviluppo del progetto è stata l'osservazione del tasso di risposta, che è stato molto diverso a seconda del tipo di indagine e della diversa e significativa numerosità dei campioni di riferimento.

Complessivamente, si rilevano margini di miglioramento nella strutturazione degli item delle domande e si suggeriscono azioni volte all'incremento del numero di rispondenti per il raggiungimento di un tasso di copertura più elevato.

Nelle schede riepilogative che di seguito si propongono, sono stati evidenziati gli aspetti più rilevanti delle indagini delle diverse Aree amministrative, ed è presente il calcolo dell'indice di soddisfazione complessiva e il valore corrispondente per l'attribuzione del punteggio per la valutazione della performance dei dirigenti.

⁴ Trattandosi di un'attività svolta nel 2022, sono utilizzate nel presente documento i nomi delle Aree con riferimento all'organizzazione funzionale 2022.



Le schede, predisposte dall'Area Supporto Strategico, sono state compilate da ASUS sulla base del materiale pervenuto dalle singole Aree in seguito alla richiesta del 28 marzo 2023.

Quando la documentazione non è stata ritenuta completa, le schede sono state proposte ai responsabili delle Aree per la compilazione definitiva, con particolare attenzione al calcolo dell'indice di SC⁵. Data la rilevanza dell'indice di SC per la valutazione della performance dei dirigenti, è stato chiesto ai dirigenti di provvedere al calcolo autonomo del valore corrispondente (quando non era già stato calcolato in precedenza), sotto la propria responsabilità, indicando contestualmente sia le modalità di calcolo utilizzate e fornendo - quando non già conferiti in precedenza - i dati necessari a eventuali verifiche e approfondimenti.

L'indice di soddisfazione complessiva è calcolato come media delle domande del questionario ritenute rilevanti per la rilevazione della soddisfazione (non sono state quindi prese in considerazione a questo scopo domande di inquadramento o domande aperte).

Le righe in grigio delle singole schede sono state invece compilate da ASUS, e riportano ulteriori informazioni e osservazioni.

⁵ APSE, AOS, ARAI, ARAL, ARSS, CINFO.



ARI – Area per l'internazionalizzazione	
Direttrice pro tempore	Maria Ester Scarano
Servizio	Mobilità studentesca soddisfazione utente/studenti
Stakeholder	Studenti iscritti alla Sapienza che nel corso del 2022 hanno concluso un'esperienza di mobilità all'estero, per studio e/o per tirocinio, verso paesi di destinazione UE ed Extra-UE.
Destinatari del questionario / Campione	n. 1961 Fonte: Socrates Organizer
Periodo di somministrazione	18 ottobre – 26 novembre 2022
Tasso di risposta	52.3% (1026/1961)
Indice di soddisfazione complessiva	4,216 Calcolata da ARI
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	8 domande contenute nella <i>Sezione II</i> - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA del questionario
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	11 domande, alcune di queste contengono sotto domande. È presente una domanda aperta per raccogliere suggerimenti e osservazioni.
Punteggio SMVP2022	2
% Quota di CS	3.33
Esiti	Osservando le due domande sulla soddisfazione complessiva è possibile osservare che rispetto all'esperienza di mobilità il 45,5% rileva un livello di soddisfazione pari a 6 ovvero al livello massimo mentre il 34,8% un livello pari a 5 Rispetto ai servizi resi dall'Area per l'Internazionalizzazione il 19,8% rileva un livello di soddisfazione pari a 6 mentre il 30,9% pari a livello 5.
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì
Servizio presente in Carta dei servizi	No La Carta dei servizi presentava per ARI un servizio affine, Supporto studenti Erasmus outgoing



APSE – Area patrimonio e servizi economici	
Direttrice pro tempore	Monica Facchiano
Servizio	1. Servizio diretto e indiretto a favore delle residenze universitarie per gli studenti
Stakeholder	Gli studenti della Scuola Superiore degli Studi Avanzati della Sapienza che risiedono per undici mesi all'anno in una struttura esterna all'Ateneo, che è stata giudicata vincitrice di apposito bando di gara secondo il Dlgs. 50/2016, nonché aggiudicataria del servizio fino al 30.11.2022 (Residenza Conti di Via Prenestina n.230).
Destinatari del questionario / Campione	32 studenti tutti gli studenti SSAS residenti presso la Residenza Conti durante l'anno accademico 2021-2022
Periodo di somministrazione	07/11/2022 – 30/11/2022
Tasso di risposta	90,62% (29/32)
Indice di soddisfazione complessiva	$SC = \sum p_i / N$ SC=35,75/10=3,57 <i>Si allega file excel con il dettaglio dei punteggi assegnati alle singole domande dai rispondenti</i>
Domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione	Dalla 4 alla 10
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	13 domande (di cui 3 contenenti informazioni generali e 10 sulla valutazione del servizio e dell'alloggio)
Punteggio SMVP2022	2
% Quota di CS	3,33
Esiti	Dai i dati elaborati si può riscontrare che: - la valutazione del servizio di pulizia, accoglienza, risposta alle richieste della reception in tempi brevi e l'organizzazione del servizio di reception sono stati molto apprezzati dagli utenti; - la dotazione dell'alloggio, l'ubicazione della residenza e la qualità del quartiere hanno riportato invece diversi giudizi negativi. Criticità segnalate:



APSE – Area patrimonio e servizi economici

	- Mancanza di adeguati spazi comuni; - lontananza dall'Ateneo; - riscaldamento inadeguato; - mancata climatizzazione nelle camere; - dotazione della cucina. Complessivamente il servizio di alloggio offerto dalla Sapienza ha ottenuto una valutazione pari ad ottimo nel 3,5%, buono 24,1% e discreto 20,7%, sufficiente 6,9%, insufficiente 27,6% mentre scarso 17,2%.
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì <i>Sulla scorta delle critiche espresse dall'utenza il Settore sta supportando gli Uffici tecnici dell'AGE per prevenire ulteriori aspetti negativi e per migliorare l'accoglienza e l'ospitalità nelle nuove residenze ancora in corso di realizzazione e che si prevede di terminare nel corso dei prossimi anni.</i>
Servizio presente in Carta dei servizi	No



APSE - Area patrimonio e servizi economici	
Direttrice	Monica Facchiano
Servizio	2. Servizio di intermediazione delle residenze
Stakeholder	Utenti che hanno utilizzato il servizio STURENT svolto in concessione dalla Società IMMUNI SRL (attività di intermediazione fra proprietari di immobili in locazione e studenti in cerca di alloggi, con assistenza gratuita per ricerca, contrattazione, stipula del contratto di locazione e gestione del rapporto contrattuale; sito web dedicato, con database delle offerte di alloggio; sportello fisico all'interno della Città Universitaria, nell'area INFOPOINT), gratuito e rivolto a: studenti, italiani e stranieri, iscritti in qualsiasi corso di laurea (di primo e secondo livello), diploma, specializzazione, perfezionamento, dottorato, master, etc.; studenti stranieri per attività di studio o di ricerca, svolte a vario titolo (ad esempio: borse di studio, programma Erasmus, altri programmi internazionali di scambio).
Destinatari del questionario / Campione	50 Si tratta di un campione rappresentativo degli utenti che hanno usufruito del servizio STURENT nell'anno 2022, selezionato in modo casuale. La scelta di utilizzare solo un campione è stata frutto di approfondite valutazioni in sede di progettazione dell'indagine e risponde essenzialmente a criteri di efficacia ed efficienza.
Periodo di somministrazione	19 dicembre-23 dicembre 2022
Tasso di risposta	50% (25/50)
Indice di soddisfazione complessiva	SC=192,38/35= 5,49 <i>Si allega file excel con il dettaglio dei punteggi assegnati alle singole domande dai rispondenti</i>
Domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione	Tutte
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	Il questionario è composto da 35 domande complessive suddivise in 7 gruppi tematici (<i>Accessibilità e chiarezza informazioni, postazione di servizio, personale addetto al servizio, offerta alloggi, tempistica del servizio, supporto fornito nelle varie fasi del servizio, alloggio visionato</i>), ciascuno articolato in 5 domande.
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5



APSE - Area patrimonio e servizi economici

Esiti	Le percentuali più alte per le risposte molto soddisfatto e più che soddisfatto. Dall'esame delle risposte risulta che gli aspetti valutati con maggior favore dal campione sono stati: ○ la tempistica relativa alla visita dell'alloggio (dalla proposta/richiesta della visita); ○ il supporto durante la visita agli appartamenti/alloggi; ○ distanza dell'alloggio rispetto alle sedi universitarie di proprio interesse e mezzi di collegamento utilizzabili; ○ completezza e chiarezza delle informazioni ricevute al primo contatto (modalità di accesso, condizioni, offerte, costi, opzioni, etc.); Per contro, l'aspetto valutato con maggior sfavore è stato: ○ condizioni estetiche e funzionali dell'alloggio (pulizia, stato degli impianti, servizi presenti).
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì <i>Il monitoraggio ha evidenziato la necessità di una più attenta selezione degli alloggi, da un punto di vista qualitativo, pur in presenza di una condizione di mercato che nell'anno 2022 è stata caratterizzata da un'offerta quantitativamente inadeguata alla grande richiesta di alloggi da parte degli studenti (anche rispetto al periodo pre-pandemico).</i> <i>Il settore Sviluppo Edilizio e immobiliare ha convenuto con la Concessionaria circa l'esigenza di proseguire il monitoraggio, ampliando e reiterando in periodi successivi la somministrazione del questionario a tutti coloro che hanno usufruito del servizio e/o si apprestano ad usufruirne.</i>
Servizio presente in Carta dei servizi	No



AGE - Area gestione edilizia	
Direttore protempore	Enrico Bentivoglio
Servizio	Servizio ticketing (ST OTRS) presso tutti i centri di spesa diversi dall'AC Procedura on line di segnalazione guasti, deterioramenti e malfunzionamenti. Al verificarsi di un evento manutentivo le Aree dell'Amministrazione Centrale e i Centri di Spesa a cui siano stati assegnati spazi e locali richiedono l'intervento dei tecnici dell'Area Gestione Edilizia utilizzando esclusivamente l'apposito sistema on-line ST OTRS accessibile dalla pagina web www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-interventopatrimonio-edilizio
Stakeholder	Responsabili amministrativi delegati (RAD) dei Dipartimenti, delle Facoltà, dei centri di ricerca e servizi e delle Scuole (Scuola di Ing. Aerospaziale e SSAS), in Sapienza Università Editrice, nel Polo Museale e nel Sistema Bibliotecario. Anche altri collaboratori abilitati dai rispettivi RAD (massimo uno per struttura, art. 3 della Circolare 65210/2019).
Destinatari del questionario / Campione	107 di cui: – 57 RAD con incarichi (in alcuni casi ad interim o “doppi”) in 56 Dipartimenti, 11 Facoltà, 5 centri di ricerca e servizi, 2 Scuole (Scuola di Ing. Aerospaziale e SSAS), in Sapienza Università Editrice, nel Polo Museale e nel Sistema Bibliotecario. – 50 collaboratori abilitati dai rispettivi RAD
Periodo di somministrazione	19 ottobre 2022 – 3 novembre 2022
Tasso di risposta	71,96% (77/107)
Indice di soddisfazione complessiva	4,36 Calcolato da AGE
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Da 1 a 8
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	9 domande sulle seguenti Aree Tematiche: Procedura (circolare 65210/2019) (1) Interventi (n. 3) Personale di contatto e di esecuzione degli interventi (n. 3) Applicativo (1) Suggerimenti (1 domanda a scelta multipla per raccogliere commenti, suggerimenti, segnalazioni di qualsiasi tipo).
Punteggio SMVP2022	2
% Quota di CS	3.33
Esiti	Il punteggio indicato è stato calcolato come media dei punteggi medi delle singole domande chiuse con cui è stato articolato il questionario. Domanda 1) 4,69 Domanda 2) 3,90 Domanda 3) 4,18 Domanda 4) 4,47



AGE - Area gestione edilizia	
	Domanda 5) 3,84 Domanda 6) 4,75 Domanda 7) 4,70 Domanda 8) 4,32 Il giudizio complessivo sul sistema di segnalazione ST OTRS ottiene una percentuale pari al 23,4% per il livello massimo (livello 6) mentre il 26% pari al livello 5. Da una rapida analisi dei commenti raccolti, viene confermata la necessità di migliorare il sistema di segnalazione a livello di tempestività degli interventi (57%) e di funzionalità dell'Applicativo (36,4%) per la quale vengono presentati alcuni suggerimenti quali: - L'utilità di avere una app da smartphone per le segnalazioni; - Una più dettagliata declinazione delle tipologie di intervento; - La necessità di un feedback sullo stato di avanzamento degli interventi
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì Il risultato è da ritenersi globalmente soddisfacente in quanto il punteggio ricavato sulla base della metodologia adottata (SC corrispondente a 4,36) si colloca in un range medio alto, trainato dal maggior apprezzamento riservato alla chiarezza della procedura di gestione delle richieste manutentive (Circolare 65210/2019), alla cortesia del personale di contatto, alla competenza del personale di esecuzione degli interventi richiesti. Margini di miglioramento sono individuabili prevalentemente nella tempestività degli interventi richiesti e nella reperibilità del personale di contatto e, in misura minore, nella funzionalità delle utilità dell'applicativo ST OTRS rispetto alla intera procedura di richieste manutentive.
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì



AOS - Area organizzazione e sviluppo	
Direttrice protempore	Daniela Cavallo
Servizio	Servizi formazione al personale TA Sono stati somministrati questionari differenti per i 3 processi analizzati. 1. Corsi di formazione acquisiti o organizzati in modalità sincrona o blended (Delle 179 attività formative erogate nel corso dell'anno, quelle valutate come corsi sincroni/blended sono 124); 2. Corsi e-learning progettati e distribuiti MOODLE SAPIENZA; (G-work; Anticorruzione) 3. Attività di <i>onboarding</i> del personale neo-assunto.
Stakeholder	Personale TA che ha seguito uno o più corsi di formazione di tipologia 1, 2, 3.
Destinatari del questionario / Campione	1. 1924 questionari inviati ai partecipanti a un corso di formazione interno/esterno; 2. 968 questionari attivati e compilabili a completamento del corso G-Work su <i>moodle</i>, 678 questionari attivati e compilabili a completamento del corso Anticorruzione su <i>moodle</i>; TOT. 1646 3. 320 questionari inviati al personale neoassunto che ha concluso le attività di onboarding. TOTALE: 3890
Periodo di somministrazione	gennaio 2022-dicembre 2022
Tasso di risposta	1. 1167/1924, 60,65% 2. G. work 657/968, 67,87% Anticorruzione 488/678, 71,98% 3. 242/320, 75.63%
Indice di soddisfazione complessiva	1. Soddisfazione complessiva corsi interni/esterni: $484/14 = 3.42$ 2. Soddisfazione complessiva G-Work: $38.58/11 = 3.51$; Soddisfazione complessiva Anticorruzione: $37.73/11 = 3.43$ 3. Soddisfazione complessiva formazione OB: $45.39/13 = 3.50$
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Sono state utilizzate tutte le domande dei questionari ad eccezione delle domande aperte e per i corsi di tipo1 e 2 delle domande: "Quale grado di innovazione attribuisce ai contenuti trattati in questo corso rispetto ad altri corsi frequentati sul tema?"; "Consiglierebbe la partecipazione al corso ai suoi colleghi?"; "Valutazione complessiva del corso"
Scala di valutazione	4 livelli
Struttura del questionario	1. 4 aree tematiche: organizzazione e metodologie didattiche (4 domande); conoscenze acquisite e utilità (4 domande); innovazione (1); qualità della didattica (6) + soddisfazione complessiva (1) + note e commenti 2. 4 aree tematiche: organizzazione e metodologie didattiche (4 domande); conoscenze acquisite e utilità (4 domande);



AOS - Area organizzazione e sviluppo	
	innovazione (1); qualità della didattica (4) + soddisfazione complessiva (1) + note e commenti 3. 4 aree tematiche: colloquio (3); accoglienza (3); formazione in ingresso (4); aspetti generali (3) + 3 domande aperte per commenti e suggerimenti
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5
Esiti	1. La valutazione complessiva del corso blended: - Completamente soddisfatto 462 (40%) - Soddisfatto 583 (50%) - Poco soddisfatto 96 (8%) - Insoddisfatto 26 (2%) 2. Corsi e-learning MOODLE SAPIENZA: CORSO G. WORK Tot. 657 - Completamente soddisfatto 242 (37%) - Soddisfatto 386 (59%) - Poco soddisfatto 20 (3%) - Insoddisfatto 9 (1%) CORSO ANTICORRUZIONE SAPIENZA Tot. 488 - Completamente soddisfatto 144 (30%) - Soddisfatto 306 (63%) - Poco soddisfatto 32 (7%) - Insoddisfatto 6 (1%) 3. Attività di onboarding - Molto soddisfacente 49% - soddisfacente 42% - poco soddisfacente 7% - non soddisfacente 2%
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì Non ci sono commenti
Servizio presente in Carta dei servizi	No



ARAI - Area affari istituzionali	
Direttore protempore	Fabrizio De Angelis
Servizio	Asilo nido
Stakeholder	Tutte coloro che usufruiscono o potrebbero usufruire dell'asilo nido (personale TA e docente)
Destinatari del questionario / Campione	?
Periodo di somministrazione	dal 30.11.2022 al 16.12.2022
Tasso di risposta	33 /33 = 100%
Indice di soddisfazione complessiva	5,38
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	tutte
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	19 domande di cui: - 4 su accessibilità e ambientamento al nido - 4 personale educativo ed ausiliario - 3 servizio di refezione - 4 proposte educative e partecipazione famiglie - 4 spazi, pulizia e manutenzione
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5
Esiti	5 domande, ognuna legata ai 5 ambiti del questionario accessibilità e ambientamento al nido - livello 6, 24 risposte (72,7%) - livello 5, 6 (18,2%) - livello 4, 2 (6,1%) - livello 3, 1 (3%) personale educativo ed ausiliario - livello 6, 23 (69,7%) - livello 5, 7 (21,2%) - livello 4, 3 (9,1%) servizio di refezione - livello 6, 17 (51,5%) - livello 5, 10 (30,3%) - livello 4, 3 (9,1%) - livello 3, 2 (6,1%) - livello 2 --- - livello 1, 1 (3%) proposte educative e partecipazione famiglie - livello 6, 22 (66,7%) - livello 5, 6 (18,2%) - livello 4, 5 (15,2%)



ARAI - Area affari istituzionali	
	spazi, pulizia e manutenzione - livello 6, 14 (42,4%) - livello 5, 14 (42,4%) - livello 4, 3 (9,1%) - livello 3, 2 (6,1%)
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	No Solo sintesi (dati di analisi) di google moduli
Servizio presente in Carta dei servizi	La Carta dei servizi presentava per ARAI un servizio affine (gestione iscrizioni all'asilo nido).



ARAL - Area affari legali	
Direttore protempore	Andrea Bonomolo
Servizio	Servizio di assistenza legale ai centri di spesa
Stakeholder	Dirigenti Presidi Direttori di Dipartimento Direttori di Centro
Destinatari del questionario / Campione	120 destinatari cui è stato inviato il link in due tranches 18.11.2022 e 21.12.2022 Direttori di Dipartimento e Centri di ricerca e di ricerca e servizi; Presidi di Facoltà, Direttori di Area Il criterio di scelta del campione è stato deciso sulla base della valutazione della tipologia più ricorrente di utenti che richiedono assistenza legale
Periodo di somministrazione	Novembre 2022 – gennaio 2023
Tasso di risposta	16/120 = 13,33%
Indice di soddisfazione complessiva	SC= 29,87/6= 4,97
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Dalla 4 alla 9
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	Il questionario è composto da 10 quesiti di cui uno relativo alla tipologia di utente, uno relativo alla frequenza con cui si è utilizzato il servizio e uno relativo alla tipologia di servizio. L'ultima domanda offre la possibilità di inserire suggerimenti o proposte.
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5
Esiti	Come valuta complessivamente il servizio ricevuto? Livello 6 56,3% Livello 5 12,5% Livello 4 18,8% Livello 3 12,5% Livello 2 ---- Livello 1 ---- Tra i suggerimenti: - Giuristi formati nelle specifiche aree - Sarebbe importante un atteggiamento di tipo "problem solving" oltre a una mera informativa sulle norme.
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	No Solo sintesi (dati di analisi) di google moduli
Servizio presente in Carta dei servizi	No



ARSS - Area servizi agli studenti	
Direttore/Direttrice protempore	Raffaella Iovane
Servizio	Segreterie studenti
Stakeholder	Il Questionario è rivolto agli studenti regolarmente iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale cioè gli utenti potenziali dei servizi interessati dall'indagine.
Destinatari del questionario / Campione	Il numero complessivo dei destinatari è pari a 108435 studenti, cioè coloro che hanno regolarmente versato i contributi per l'anno accademico 2021-2021, a cui abbiamo aggiunto anche gli iscritti all'anno accademico corrente al 14 novembre 2022, termine ultimo per il versamento della prima rata per il 2022-2023.
Periodo di somministrazione	Gli studenti destinatari dell'indagine sono stati raggiunti da diversi inviti alla compilazione del questionario on line (google form) mediante mail inviata all'indirizzo di posta istituzionale nelle seguenti date: 8 novembre, 18 novembre, 30 novembre, 7 dicembre, 14 dicembre 2022.
Tasso di risposta	Alla data del 20 dicembre 2022 risultano 7512 risposte su 108435, pari al 7% dell'intero campione.
Indice di soddisfazione complessiva	1. Prendendo come riferimento solo le domande pertinenti alla valutazione delle segreterie studenti l'indice di soddisfazione complessiva risulta pari a 3,6. 2. Considerando tutte i servizi l'indice SC risulta pari a 3,7.
Domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione	Per l'indice SC di cui al precedente punto 1 sono state utilizzate le domande da 6 a 11. Per l'indice SC di cui al precedente punto 2 sono state utilizzate le domande da 6 a 17. Sono state escluse le domande di tipo anagrafico (da 1 a 5)
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	Il questionario si compone di 18 domande di cui una relativa alla tipologia di corso, all'anno di iscrizione, periodi di richiesta, modalità di interazione con la segreteria, motivi per cui non si è utilizzato il servizio
Punteggio SMVP2022	2
% Quota di CS	3.33
Esiti	Presente un'analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	No Solo sintesi (dati di analisi) di google moduli
Servizio presente in Carta dei servizi	La Carta dei servizi presentava per ARSS il servizio Informazioni per gli studenti – Settore CIAO.



CINFO – Centro infoSapienza	
Direttore/Direttrice protempore	Laura Leone
Servizio	Supporto informatico ai centri di spesa (Servizio di desktop management 2022)
Stakeholder	Utenti di Amministrazione Centrale, Dipartimenti e Facoltà
Destinatari del questionario / Campione	1861 Il campione è rappresentato dal personale dotato di una postazione informatica di Infosapienza per l'anno di riferimento
Periodo di somministrazione	9 novembre al 6 dicembre 2022
Tasso di risposta	644 risposte/1861 (35% base effettiva)
Indice di soddisfazione complessiva	$SC = \sum p_i / N$ $\sum p_i = 195,80$ $N = 23$ $SC = 8,51$
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Sono state selezionate le domande dalla n. 4 alla n. 8, considerando la loro ripartizione interna in sotto quesiti distinti così esplicitata: domanda 4 = 4 quesiti domanda 5 = 6 quesiti domanda 6 = 5 quesiti domanda 7 = 7 quesiti domanda 8 = 1 quesito Pertanto, il numero totale delle domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione è di 23.
Scala di valutazione	10 livelli
Struttura del questionario	8 domande (*Le domande da 4 a 7 sono strutturate con ulteriori specifiche che si sono considerate nel calcolo dell'indice di soddisfazione) + osservazioni e commenti
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5
Esiti	La domanda sulla soddisfazione complessiva del servizio registra un punteggio pari 8,61/10 con 631 rispondenti.
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	NO
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì – in Carta dei servizi c'è il Fleet management (che corrisponde allo stesso servizio)



ASURTT - Area supporto alla ricerca e al trasferimento tecnologico

Direttrice pro tempore	Antonella Cammisa
Servizio	Supporto bandi di ricerca ai centri di spesa
Stakeholder	Professori ordinari, associati, ricercatori a e b che avevano presentato negli ultimi 12 mesi una proposta nell'ambito di una o più delle seguenti iniziative: • Bandi di Ateneo per la ricerca; • Programma Horizon Europe; • Bando di Ateneo per la Terza Missione.
Destinatari del questionario / Campione	1.182 potenziali utilizzatori del servizio
Periodo di somministrazione	Ottobre – novembre 2022
Tasso di risposta	23,3% (276/1182) Di questi, 134 (11,3% sul totale dei potenziali utenti a cui è stato somministrato il questionario) hanno dichiarato di aver effettivamente usufruito dei servizi. 142 non hanno aver usufruito dei servizi
Indice di soddisfazione complessiva	5.3 Calcolato da ASURTT
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	5 domande (sezione 6 del questionario)
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	Il questionario presenta 13 quesiti e si articola in 6 sezioni: 1. Presentazione delle finalità dell'indagine; 2. Profilo anagrafico; 3. Utilizzo dei servizi ASURTT negli ultimi 12 mesi (contenente una domanda filtro per passare alla sezione 4 o, in alternativa, alle sezioni 5 e 6); 4. Ragioni del mancato utilizzo negli ultimi 12 mesi dei servizi ASURTT a supporto della presentazione di proposte progettuali; 5. Tipologia e frequenza di utilizzo dei servizi forniti da ASURTT a supporto della presentazione di proposte progettuali; 6. Livello di soddisfazione dei servizi usufruiti
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5
Esiti	Quanto è soddisfatto nel complesso, del servizio? Livello 6, 71 (53%) Livello 5, 39 (29,1%) Livello 4, 15 (11,2%) Livello 3, 5 (3,7%) Livello 2, 3 (2,2%) Livello 1, 1 (0,7%)



ASURTT - Area supporto alla ricerca e al trasferimento tecnologico

	Dai suggerimenti ricevuti, è stato possibile ricavare le seguenti osservazioni: -creazione di un archivio intranet aperto ai docenti di Sapienza dei progetti di Ateneo e di bandi nazionali e internazionali finanziati e conclusi, per avere un esempio di scrittura progettuale eccellente per i giovani ricercatori/trici. -Supportare concretamente alcune fasi della redazione delle proposte (es. revisione calcoli budget, fornitura dettagli su tassazione e cofinanziamento). -per i Dipartimenti un supporto alla gestione dei progetti europei e internazionali -Ripristinare Research Professional -Velocizzare i bandi di Ateneo (max 6 mesi per erogare i contributi) - implementare le attività di pre-screening -tempi più veloci nella pubblicazione dei risultati e graduatorie dei bandi di ricerca di Ateneo -Prevedere un supporto altrettanto professionale ma decentrato a livello dipartimentale -Creare unità di supporto alla ricerca a livello di Facoltà/Dipartimento (o referenti centrali) con anche individuazione di bandi e supporto alla progettazione a tutto tondo - dotarsi di un sistema centralizzato standard che gestisca l'invio delle domande per bandi interni ed esterni (statali e a enti governativi stranieri). I dati dei progetti devono essere raccolti al momento dell'invio delle domande, non con i vari google form fatti ad-hoc. In questo modo l'ufficio di ricerca avrebbe informazioni in tempo reale per elaborazioni statistiche. -Maggiore inclusione in newsletter o email di segnalazioni e informazioni su eventuali bandi di ricerca nazionali o internazionali (da fondi privati o pubblici), anche di minore importanza o di piccola entità in termini di fondi erogati. Informazioni anche sulla possibilità che gli Europei hanno di applicare ad alcune grant call degli USA pur non essendo US citizen or permanent resident. -Fornire reale assistenza in sede di redazione proposta progettuale, servizi di supporto al coordinamento. -migliorare la tempistica con cui è reso disponibile il servizio -Recapiti telefonici mobili
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì
Servizio presente in Carta dei servizi	No



AROF - Area Offerta formativa e diritto allo studio

Direttrice pro tempore	Giulietta Capacchione
Servizio	Servizi di supporto ai percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento - PCTO
Stakeholder	studenti iscritti all'ultimo triennio delle scuole superiori di secondo grado che hanno partecipato a 87 PCTO organizzati da Sapienza nell'anno scolastico 2021-22.
Destinatari del questionario / Campione	868 Studenti partecipanti a PCTO
Periodo di somministrazione	giugno e luglio 2022
Tasso di risposta	8,9%
Indice di soddisfazione complessiva	3,23
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	viene calcolato considerando le sole risposte alle domande 1,2,3,4,5,6,10
Scala di valutazione	4 livelli
Struttura del questionario	10 domande a risposta multipla e chiusa. Nelle LG ministeriali, è presentata una "Scheda per la valutazione dell'esperienza da parte degli studenti" che è stata utilizzata, con opportuni adattamenti, per la presente rilevazione
Punteggio SMVP2022	3
% Quota di CS	5
Esiti	Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto dell'esperienza di alternanza scuola-lavoro appena conclusa? - molto 389 (45,50%) - abbastanza 353 (41,29%) - poco 88 (10,29%) - per niente 25 (2,92%) Il numero di rispondenti per progetto non è omogeneo, riducendo significativamente la possibilità di effettuare analisi per singolo PCTO. Dai dati emerge che il 26,15% del campione afferma di non essere stato affiancato da nessuno, l'Area riferisce che questo aspetto sarà monitorato attentamente.
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì C'è un paragrafo di conclusioni
Servizio presente in Carta dei servizi	La Carta dei servizi presentava per AROF il servizio Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento PCTO – settore orientamento e tutorato

**ASSCO – Area supporto strategico e comunicazione**

Direttore pro tempore	Giuseppe Foti
Servizio	Servizio di supporto per l'assicurazione della qualità ai CdS
Stakeholder	Presidenti CdS, Manager didattici, CPDS, CM
Destinatari del questionario / Campione	491 con le funzioni di cui sopra e/o componenti degli organismi individuati come stakeholder
Periodo di somministrazione	3 novembre al 30 novembre 2022
Tasso di risposta	30,5% (150/491)
Indice di soddisfazione complessiva	4,44
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Dalla 1 alla 9
Scala di valutazione	6 livelli
Struttura del questionario	11 quesiti incluse 2 a risposta aperta (uno sulle motivazioni per cui non si ritiene soddisfatto dei servizi di supporto ricevuto mentre l'altra osservazioni/suggerimenti).
Punteggio SMVP2022	2
% Quota di CS	3.33
Esiti	Risposte alla domanda n. 9 sulla soddisfazione complessiva rispetto ai servizi erogati dall'Area: Livello 6 - 37 (24,7%) Livello 5 - 42(28%) Livello 4 - 37 (24,7%) Livello 3 - 22 (14,7%) Livello 2 - 9 (6%) Livello 1 - 3 (3%)
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì C'è un paragrafo di considerazioni conclusive
Servizio presente in Carta dei servizi	No

**ARCOFIG - Area contabilità, finanza e controllo di gestione**

Direttore/Direttrice protempore	Direttrice Generale ad interim
Servizio	Supporto ai centri di spesa per la gestione contabile (chiusura)
Stakeholder	Responsabili Amministrativi Delegati e tutti i Referenti Amministrativi
Destinatari del questionario / Campione	70 (57 RAD e 13 Referenti).
Periodo di somministrazione	Aprile/maggio 2023
Tasso di risposta	77,14% (54/70)
Indice di soddisfazione complessiva	3.74
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Da 1 a 4
Scala di valutazione	4 livelli
Struttura del questionario	5 domande (4 a risposta chiusa e 1 domanda a risposta aperta)
Esiti	Osservando le risposte al questionario, si rilevano ottime percentuali di soddisfazione; in particolare osservando la valutazione complessiva del supporto fornito si rilevano un tasso pari al 81.5% per la risposta molto soddisfacente e un tasso del 18.5% per soddisfacente. Tra i suggerimenti e/o indicazioni per migliorare il livello del supporto fornito si registrano la richiesta di pubblicazione del link del sito ove trovare tutti i regolamenti e procedure e la necessità di linee guida per U-gov per i nuovi incarichi.
Report prodotto da AREA Ed eventuali commenti	Sì Non sono presenti commenti
Servizio presente in Carta dei servizi	No