

# Progetto customer satisfaction di Ateneo - 2023

## Report finale

### Sommario

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Premessa.....                     | 2 |
| I servizi indagati nel 2023 ..... | 4 |
| Metodologia .....                 | 5 |
| Esiti .....                       | 6 |
| Appendice .....                   | 8 |



## Premessa

Sapienza ha confermato anche per il 2023 il **Progetto Customer satisfaction di Ateneo (Progetto CS 2023)** al fine di valutare la *performance* di alcuni specifici servizi; il Progetto è stato aggiornato alla luce sia delle evidenze emerse dagli esiti della CS 2022, sia della riorganizzazione funzionale dell'Amministrazione centrale (AC) in vigore da aprile 2023<sup>1</sup>.

Nei primi mesi del 2023 sono stati raccolti e analizzati gli esiti delle indagini 2022 di tutte le Aree coinvolte per individuare le criticità e definire azioni di miglioramento per il Progetto, nonché per gli aspetti legati alla valutazione della *performance* dei Direttori di Area 2022.

Il Progetto CS 2023 è stato formalmente avviato con l'invio a tutti i Direttori di Area e ai Capi Ufficio delle Aree assegnate *ad interim*, della nota (prot. n. 99774 del 13/10/2023) che comunicava le modalità da seguire per le rilevazioni 2023 e anticipava il programma di attività per il proseguimento del Progetto nel 2024. In allegato alla nota, a supporto del Progetto 2023, sono state fornite *Linee Guida metodologiche* aggiornate ("Customer Satisfaction di Ateneo – versione ottobre 2023" elaborate da ASUS).

Le Linee Guida 2023 sono state integrate con un format per la rendicontazione finale degli esiti delle indagini, essendo emersa la necessità di poter disporre, per l'analisi e la valutazione dei risultati, di documenti compilati in maniera omogenea ed eventualmente condivisibili con gli *stakeholder*. Il modello è stato articolato in paragrafi per descrivere le scelte alla base dell'indagine, la metodologia seguita e i risultati finali, ma era altresì corredato da una scheda riepilogativa di sintesi dei dati salienti del report.

Infine, si richiedeva alle Aree di concludere le rilevazioni entro il 31 dicembre 2023 e di inviare il Report finale alla Direzione Generale entro il 29 febbraio 2024, scadenza individuata per permettere un'accurata analisi dei risultati da parte delle Aree e che tutte hanno rispettato. Ogni Direttore di Area ha firmato digitalmente il Report, anche al fine di certificare sotto la propria responsabilità il valore dell'Indice di soddisfazione complessiva (SC) che – ai sensi del SMVP per il 2023<sup>2</sup> – verrà utilizzato per calcolare la corrispondente quota parte (8%) per la valutazione della performance organizzativa dei dirigenti.

Il presente documento è stato elaborato sulla base dell'analisi dei Report trasmessi dalle Aree; dopo una breve illustrazione dei servizi indagati e della metodologia seguita, sono stati descritti complessivamente gli esiti delle rilevazioni.

---

<sup>1</sup> Vedi [DD n. 1055 del 1.03.2023](#) con cui è stato definito il nuovo organigramma dell'Amministrazione Centrale, [DD n. 1619 del 31.03.2023](#) con cui le competenze delle singole Aree dirigenziali sono modificate e/o integrate e [DD n. 1623 del 31.03.2023](#) con cui è stato attribuito il personale tecnico-amministrativo agli Uffici e ai Settori delle Aree dirigenziali, a decorrere dal 01.04.2023.

<sup>2</sup> Si ricorda che il [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance](#) (SMVP) prevede la *Customer satisfaction* come elemento di valutazione della performance organizzativa dei dirigenti; il SMVP 2023 assegna a questa dimensione un peso dell'8% (su un totale di 65%) in coerenza con l'impegno dell'Ateneo a migliorare la capacità di ascolto delle esigenze dei propri *stakeholder*, anche in termini di valutazione della qualità percepita.



Sono state poi riportate le Schede riepilogative inserite nei Report, integrate con il punteggio calcolato da ASUS per la quota parte CS ai sensi del SMVP 2023 e – in taluni casi – con piccole osservazioni.

Anche se alcune Aree hanno effettuato l'indagine 2023 sul medesimo servizio dell'anno precedente, non è stato possibile - come programmato - procedere a un confronto puntuale. Le differenze tra i questionari, in termini di numerosità dei campioni, delle scale di valutazione utilizzate e degli *items* dei questionari non consentono infatti un confronto reale utile a trarne effettive conclusioni.



## I servizi indagati nel 2023

Il Progetto CS 2023 ha coinvolto tutte le Aree dell'Amministrazione Centrale, nel nuovo assetto<sup>3</sup>. È stata effettuata una revisione dei servizi da sottoporre a indagine considerando le eventuali nuove competenze acquisite dalle diverse Aree in seguito alla riorganizzazione funzionale. Quando possibile, è stato scelto di replicare le indagini sui medesimi servizi indagati dalle Aree nel 2022.

La tabella seguente riepiloga i servizi per cui è stato proposto agli *stakeholder* un questionario di CS.

Tab. 1 - Elenco dei servizi indagati nel 2023

| AREA    | SERVIZI per indagine 2023                                                                                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARAG    | Asilo nido                                                                                                                                             |
| ARAL    | Servizio di assistenza legale ai centri di spesa                                                                                                       |
| ARAP    | Attività di formazione specifica sul nuovo Codice dei Contratti: affidamenti diretti per l'acquisto di beni e servizi ex d.lgs n. 36/2023 <sup>4</sup> |
| ARCOFIG | Supporto ai centri di spesa per la gestione contabile (chiusura) <sup>5</sup>                                                                          |
| AGE     | Servizio ticketing presso tutti i centri di spesa diversi dall'AC                                                                                      |
| AROF    | Supporto alla mobilità Erasmus outgoing UE ed extra UE <sup>6</sup>                                                                                    |
| AOS     | Servizi di formazione al personale TA                                                                                                                  |
| ARPS    | Servizio di intermediazione immobiliare in favore degli studenti (STURENT) <sup>7</sup>                                                                |
| ARU     | Servizio di supporto al personale all'uscita dal lavoro <sup>8</sup>                                                                                   |
| ARSS    | Segreterie studenti e altri servizi Arss                                                                                                               |
| ASUR    | Supporto bandi di ricerca ai centri di spesa                                                                                                           |
| ASUS    | Servizio di supporto per l'assicurazione della qualità ai CdS                                                                                          |
| ARTEM   | Servizi supporto alla attività di Terza Missione <sup>9</sup>                                                                                          |
| CINFO   | Supporto informatico ai centri di spesa                                                                                                                |

<sup>3</sup> Legenda degli acronimi: Area Affari generali (ARAG), Area Affari legali (ARAL), Area Appalti e approvvigionamenti (ARAP), Area Contabilità finanza e controllo di gestione (ARCOFIG), Area Gestione edilizia (AGE), Area Offerta formativa e diritto allo studio (AROF), Area Organizzazione e sviluppo (AOS), Area Patrimonio e sostenibilità (ARPS), Area Risorse umane (ARU), Area Servizi agli studenti (ARSS), Area Supporto alla ricerca (ASUR), Area Supporto strategico (ASUS), Area Terza missione e trasferimento tecnologico (ARTEM), Centro InfoSapienza (CINFO).

<sup>4</sup> Il servizio è stato indagato per la prima volta nel 2023 sulla base delle competenze derivanti dalla riorganizzazione dell'AC.

<sup>5</sup> Per Arcofig si è verificato un caso particolare: essendo il servizio individuato indagabile dopo la chiusura contabile, il servizio offerto per la chiusura contabile 2023 poteva essere indagato solo dopo il 31 dicembre 2023. Per il Progetto CS 2023 è stato dunque deciso di considerare l'indagine già effettuata nei primi mesi del 2023 sulla chiusura contabile 2022 senza svolgerne un'altra in corso d'anno.

<sup>6</sup> Nel 2022 il servizio relativo alla mobilità studentesca era di competenza dell'Area per l'internazionalizzazione, ed è stato nel 2023 svolto da AROF sulla base delle nuove competenze derivanti dalla riorganizzazione dell'AC.

<sup>7</sup> Il servizio era stato indagato nel 2022 dall'allora Area APSE, ed è stato mantenuto per ARPS nel 2023.

<sup>8</sup> Il servizio è stato indagato per la prima volta nel 2023.

<sup>9</sup> Il servizio è stato definito nel 2023 sulla base delle nuove competenze derivanti dalla riorganizzazione dell'AC.



## Metodologia

Il documento metodologico fornito alle Aree e agli Uffici ("Customer Satisfaction di Ateneo – versione ottobre 2023", di seguito *Linee Guida 2023*) intendeva garantire da un lato omogeneità e dall'altro autonomia nell'organizzazione delle indagini; ha individuato come strumento da utilizzare un questionario, proposto suggerimenti sull'individuazione dei soggetti coinvolti e dato indicazioni per la valutazione.

Per la valutazione complessiva del questionario, è stata individuato un **indice di soddisfazione complessiva (SC)**, così calcolato:

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

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 per l'attribuzione della quota % da attribuire ai dirigenti nella valutazione della dimensione di *Customer satisfaction* della loro performance organizzativa, come da SMVP. Ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, le *Linee Guida* riportavano anche gli schemi corrispondenti alle scale di valutazione utilizzate nei questionari di Area.

Le *Linee Guida* proponevano infatti l'utilizzo di 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), anche se era prevista la possibilità di utilizzare altre scale previa motivata comunicazione alla DG.

Tab. 2 - Attribuzione del punteggio finale quota CS sulla base degli intervalli di soddisfazione complessiva – Scale a 4 e a 6

| Soddisfazione complessiva<br>Scala a 4 | Punteggio | % Quota Customer Satisfaction |
|----------------------------------------|-----------|-------------------------------|
| $SC \geq 3$                            | 3         | 8                             |
| $2,3 \leq SC < 3$                      | 2         | 5,33                          |
| $1,6 \leq SC < 2,3$                    | 1         | 2,67                          |
| $SC < 1,6$                             | 0         | 0                             |
| Soddisfazione complessiva<br>Scala a 6 | 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                             |



## Esiti

Ogni Area ha autonomamente organizzato la predisposizione, la somministrazione, la rilevazione e l'analisi dei risultati del proprio questionario.

Per indagare i servizi già oggetto di rilevazione nell'anno precedente sono stati utilizzati solo parzialmente i questionari preesistenti; sulla base dell'esperienza 2022 infatti, alcune Aree hanno apportato miglioramenti ai rispettivi questionari e inserito nuovi *item*, utili a verificare il miglioramento della percezione degli utenti su determinati aspetti del servizio. Per i servizi indagati per la prima volta nel 2023 sono stati elaborati questionari *ex novo*.

Anche se la struttura dei questionari è eterogenea, a livello di numerosità degli *item* così come di numerosità del campione selezionato per l'invito alla compilazione, è possibile individuare delle caratteristiche comuni grazie al fatto che sono state seguite le Linee Guida fornite.

Tutti 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, e i quesiti sono stati formulati in modo sintetico e chiaro, al fine di consentirne una corretta interpretazione; particolare attenzione è stata dedicata da alcune Aree alla fase di individuazione degli *stakeholder*, attraverso l'individuazione di sottogruppi specifici per ottenere un riscontro dai reali utilizzatori del servizio. In molti questionari è presente una domanda a risposta aperta (facoltativa), per dare la possibilità ai rispondenti di formulare commenti e osservazioni per il miglioramento del servizio.

Le scale di valutazione prevalentemente utilizzate sono state a 6 e a 4 livelli, mentre in un caso è stata utilizzata una scala a 5 livelli.

Tutte le rilevazioni sono state effettuate entro la fine del 2023 e tutte le Aree hanno compilato il Report finale seguendo il modello di riferimento entro la scadenza prevista, sebbene si rilevino differenze qualitative.

Complessivamente è emerso un soddisfacente tasso di risposta, sebbene questo elemento sia variabile a seconda del servizio indagato e/o della numerosità del campione selezionato per ciascuna indagine. La possibilità di inserire commenti e osservazioni tramite la domanda aperta è stata spesso utilizzata dagli *stakeholder* per sottolineare l'apprezzamento sulla disponibilità e la cortesia del personale dedicato al servizio indagato: sono emerse anche piccole criticità, di cui le Aree hanno preso atto individuando - all'interno del report - le azioni di miglioramento da intraprendere.

Si ritiene importante sottolineare come in alcuni casi, la numerosità del campione e la rilevanza del servizio indagato incidano negativamente sull'indice di soddisfazione complessiva e di conseguenza ne risultino penalizzate le Aree responsabili, pur in presenza di ottime percezioni circa le prestazioni del servizio.



Anche il tasso di risposta è ovviamente influenzato dalla numerosità del campione, risultando non del tutto rappresentativo del successo dell'indagine o del gradimento del servizio.

Si tratta di elementi di cui tenere conto al fine del miglioramento del Progetto per l'anno 2024, al fine di rendere più omogenee le indagini e di conseguenza, i risultati.

*Tab. 3 - Elenco dei servizi indagati nel 2023, numerosità del campione, tasso di risposta e ISC*

| AREA    | SERVIZI per indagine 2023                                                                                                                 | Numerosità del campione | Tasso di risposta | ISC    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|--------|
| ARAG    | Asilo nido                                                                                                                                | 54                      | 59,25%            | 5,36/6 |
| ARAL    | Servizio di assistenza legale ai centri di spesa                                                                                          | 115                     | 9,58%             | 5,19/6 |
| ARAP    | Attività di formazione specifica sul nuovo Codice dei Contratti: affidamenti diretti per l'acquisto di beni e servizi ex d.lgs n. 36/2023 | 241                     | 48%               | 3,46/4 |
| ARCOFIG | Supporto ai centri di spesa per la gestione contabile (chiusura)                                                                          | 70                      | 77,14%            | 3,74/4 |
| AGE     | Servizio ticketing presso tutti i centri di spesa diversi dall'AC                                                                         | 114                     | 66%               | 3/4    |
| AROF    | Supporto alla mobilità Erasmus outgoing UE ed extra UE                                                                                    | 1679                    | 41,2%             | 4,14/6 |
| AOS     | Servizi di formazione al personale TA                                                                                                     | 2069                    | 47,99%            | 3,55/4 |
| ARPS    | Servizio di intermediazione immobiliare in favore degli studenti (STURENT)                                                                | 250                     | 14,5%             | 5,39/6 |
| ARU     | Servizio di supporto al personale all'uscita dal lavoro                                                                                   | 350                     | 21,71%            | 3,62/4 |
| ARSS    | Segreterie studenti e altri servizi Arss                                                                                                  | 106322                  | 7%                | 3,77/6 |
| ASUR    | Supporto bandi di ricerca ai centri di spesa                                                                                              | 2655                    | 6,51%             | 3,9/5  |
| ASUS    | Servizio di supporto per l'assicurazione della qualità ai CdS                                                                             | 558                     | 23,12 %           | 4,68/6 |
| ARTEM   | Servizi supporto alla attività di Terza Missione                                                                                          | 149                     | 30%               | 5,3/6  |
| CINFO   | Supporto informatico ai centri di spesa                                                                                                   | 2065                    | 30%               | 3,59/4 |



## APPENDICE

### Schede di sintesi delle indagini

L'appendice contiene le schede di sintesi dell'indagine per ciascuna area dirigenziale. L'Area supporto strategico ha provveduto ad inserire e compilare le righe in grigio alle singole schede relative al valore corrispondente per l'attribuzione del punteggio per la valutazione della *performance* dei dirigenti secondo le regole del SMVP 2023 e ulteriori informazioni e osservazioni.

### Indice delle schede:

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



| ARAG - Area affari generali                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore protempore</b>                                           | <b>Andrea Putignani</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Asilo nido</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Tutte coloro che usufruiscono o potrebbero usufruire dell'asilo nido (personale TA e docente)                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | Personale TA e docente                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | dal 24.11.2023 al 07.12.2023                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 32/54 = 59,25%                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 19 domande di cui: <ul style="list-style-type: none"><li>- 4 su accessibilità e ambientamento al nido</li><li>- 4 personale educativo ed ausiliario</li><li>- 3 servizio di refezione</li><li>- 4 proposte educative e partecipazione famiglie</li><li>- 4 spazi, pulizia e manutenzione</li></ul> |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | tutte                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 5,36                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | <b>8</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| ARAL - Area affari legali                                             |                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore protempore</b>                                           | <b>Andrea Bonomolo</b>                                                                                                                                   |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Assistenza legale</b>                                                                                                                                 |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Presidi Facoltà<br>Direttori di Dipartimento<br>Direttori di Centro                                                                                      |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 115                                                                                                                                                      |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Dal 16.11.2023 al 15.01.2024                                                                                                                             |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 12/115= 9,58 %                                                                                                                                           |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6<br>(1. Non soddisfacente; 2. Poco soddisfacente; 3. Satisfacente ma migliorabile; 4. Satisfacente; 5. Molto soddisfacente; 6. Del tutto soddisfacente) |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 10 domande                                                                                                                                               |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Una selezione (dalla 4 alla 9 n= 6 domande)                                                                                                              |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | SC= 5,19/6                                                                                                                                               |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Il grado complessivo di soddisfazione è alto, senza evidenza di criticità particolari.                                                                   |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                       |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | <b>3</b>                                                                                                                                                 |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | <b>8</b>                                                                                                                                                 |



| ARAP – Area appalti e approvvigionamenti                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore protempore</b>                                           | <b>Monica Facchiano</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Attività di formazione specifica sul nuovo Codice dei Contratti: affidamenti diretti per l'acquisto di beni e servizi ex d.lgs n. 36/2023</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Personale Amministrativo in servizio presso l'Amministrazione Centrale e Personale Amministrativo afferente ai Dipartimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | Tutto il personale amministrativo che ha partecipato alla giornata di formazione specifica sul nuovo codice dei contratti in data 14/12/2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | 14 dicembre 2023 al 20 dicembre 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 116/241 = 48%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 4 livelli<br>(1. Non soddisfatto; 2. Poco soddisfatto; 3. Soddisfatto; 4. Molto soddisfatto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | Il questionario è composto da 17 domande complessive suddivise in 4 gruppi tematici:<br>a) Organizzazione e metodologie didattiche;<br>b) Conoscenze acquisite e utilità;<br>c) Qualità della didattica;<br>d) Valutazione complessiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | 14 relative ai gruppi tematici a), b) e c)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | SC= 48,48/ 14= 3,46                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Ha evidenziato un sostanziale gradimento: nella valutazione complessiva del corso più dell'90% dei partecipanti si è dichiarato soddisfatto e più del 97% ne consiglierebbe la partecipazione ai colleghi. In particolare, il personale coinvolto nell'indagine si è dichiarato soddisfatto (52,6%) e molto soddisfatto (37,9%) e il 97,4% degli intervistati consiglierebbe la partecipazione ad altri colleghi. Dalle risposte aperte emerge una necessità di approfondimento di tali argomenti organizzando corsi analoghi e confronti fra colleghi. |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| ARCOFIG - Area contabilità, finanza e controllo di gestione           |                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore/Direttrice protempore</b>                                | <b>Direttrice Generale ad interim</b>                                                                                                                  |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Supporto ai centri di spesa per la gestione contabile (chiusura)</b>                                                                                |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Responsabili Amministrativi Delegati e tutti i Referenti Amministrativi                                                                                |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 70 (57 RAD e 13 Referenti).                                                                                                                            |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Aprile/maggio 2023                                                                                                                                     |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 77,14%<br>(54/70)                                                                                                                                      |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 4 livelli                                                                                                                                              |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 5 domande<br>(4 a risposta chiusa e 1 domanda a risposta aperta)                                                                                       |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Da 1 a 4                                                                                                                                               |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 3.74                                                                                                                                                   |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         |                                                                                                                                                        |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                     |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | -                                                                                                                                                      |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | -                                                                                                                                                      |
| <b>Osservazioni ASUS</b>                                              | <i>Si tratta del questionario proposto da ARCOFIG che – riferito alla chiusura contabile del 2022 – è stato somministrato nei primi mesi del 2023.</i> |



| AGE - Area gestione edilizia                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore protempore</b>                                           | Enrico Bentivoglio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Servizio</b>                                                       | Servizio ticketing (ST OTRS) presso tutti i centri di spesa diversi dall'AC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | RAD delle strutture decentrate e collaboratori                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 114                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Dal 13/11/2023 al 01/12/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 75/114 = 66%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 4 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 8 domande chiuse + 1 domanda aperta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Una selezione (8 domande chiuse)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 23,9/8= 3,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Gli stakeholder intervistati hanno apprezzato la disponibilità e cortesia del personale di contatto, la competenza e professionalità del personale di esecuzione degli interventi richiesti e la chiarezza della procedura di gestione delle richieste manutentive (Circolare 65210/2019). Sulla base dei suggerimenti ricevuti, anche attraverso la domanda finale aperta, durante il 2024 si lavorerà per ridurre i tempi di reperibilità del personale di contatto e contemporaneamente per migliorare la tempestività degli interventi rispetto a quanto richiesto. |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| AROF - Area Offerta formativa e diritto allo studio                   |                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttrice protempore</b>                                          | Giulietta Capacchione                                                                                                                                                                    |
| <b>Servizio</b>                                                       | Supporto alla mobilità Erasmus outgoing UE ed extra UE                                                                                                                                   |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | studenti in mobilità estera in uscita                                                                                                                                                    |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 1679                                                                                                                                                                                     |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Dal 18 ottobre al 13 novembre 2023                                                                                                                                                       |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 692/1.679=41,2 %                                                                                                                                                                         |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6 livelli                                                                                                                                                                                |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | (Numero totale delle domande del questionario) 7                                                                                                                                         |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Tutte                                                                                                                                                                                    |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 4,14                                                                                                                                                                                     |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Il servizio appare complessivamente apprezzato. Sono migliorabili alcuni aspetti relativi alla promozione delle opportunità e alla capacità di informare gli utenti dei servizi offerti. |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | Sì                                                                                                                                                                                       |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                          |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | 2                                                                                                                                                                                        |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | 5,33                                                                                                                                                                                     |



| AOS - Area organizzazione e sviluppo                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore protempore</b>                                           | <b>Fabrizio De Angelis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Formazione al personale TA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Personale Tecnico Amministrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 2069 partecipanti ai corsi di formazione erogati dal Settore Formazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | <i>Dal 01.01.2023 al 14.12.2023</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 47,99%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 4 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 14 domande con scala 1-4; 3 domande con risposte strutturate; 1 domanda a risposta aperta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Una selezione (14 domande con scala 1-4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 3,55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Il servizio registra un complessivo apprezzamento. Di particolare rilievo i risultati ottenuti nella disponibilità dei docenti ad approfondire gli argomenti trattati e nella chiarezza dell'esposizione e nella capacità di interazione. I punteggi più bassi, seppur posizionati comunque nella parte alta della scala si registrano sulla durata degli interventi e sull'approfondimento, il che lascia intendere che il personale avverte il bisogno di dedicare ancora maggior attenzione alla formazione. |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | <b>8</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| <b>ARPS - Area Patrimonio e Sostenibilità</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttrice protempore</b>                                          | <b>Monica Facchiano</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Servizio di intermediazione immobiliare per gli studenti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | 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 nella Città Universitaria, nell'area INFOPOINT), rivolto gratuitamente a: studenti, italiani e stranieri, iscritti in qualsiasi corso di laurea, 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). |
| <b>Destinatari del questionario / Campione</b>                        | <b>250</b> (campione rappresentativo degli utenti che hanno usufruito del servizio nel 2023, in particolare degli studenti che hanno concretizzato la locazione di un immobile con il supporto di STURENT. L'individuazione del campione deriva da una precisa indicazione dell'ARPS, fornita alla concessionaria a seguito di valutazioni svolte già in sede di progettazione dell'indagine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | 17 novembre 2023-22 dicembre 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | numero rispondenti/numero destinatari = 36 / 250 = 14,5 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | Il questionario è composto da 35 domande suddivise in 7 gruppi tematici (Accessibilità e chiarezza informazioni, postazione di servizio, personale addetto, offerta alloggi, tempistica del servizio, supporto fornito nelle varie fasi del servizio, alloggio visionato), articolati in 5 domande.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione</b> | Tutte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | SC=188,97/35= 5,39                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | <p>Il servizio analizzato, in perfetta coerenza e omogeneità con la struttura del questionario dell'anno precedente, risulta avere anche nel 2023 un gradimento soddisfacente, seppur leggermente inferiore al risultato del 2022.</p> <p>La quantità e la complessità delle domande sottoposte agli utenti, hanno determinato uno scarso tasso di risposta, che rappresenta un punto di forte debolezza di cui tenere conto in futuro.</p> <p>Sicuramente una semplificazione del questionario, per le successive rilevazioni, potrebbe favorire, oltre all'incremento numerico delle risposte, anche l'ampliamento della platea a cui somministrare le domande.</p>                                                                                                                                           |



| ARPS - Area Patrimonio e Sostenibilità                        |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b> | No |
|                                                               |    |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                     | 3  |
| <b>% Quota di CS</b>                                          | 8  |



| ARU - Area Risorse Umane                                              |                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore protempore</b>                                           | <b>Direttrice Generale ad interim</b>                                                                                                                                        |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Supporto al personale all'uscita dal lavoro (TFS/TFR – Pensioni)</b>                                                                                                      |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Personale docente e personale TAB                                                                                                                                            |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 350                                                                                                                                                                          |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Dal 16/11/2023 al 15/12/2023                                                                                                                                                 |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 21,71% (76 risposte)                                                                                                                                                         |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 4 livelli                                                                                                                                                                    |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 6 domande + eventuali osservazioni e suggerimenti (testo libero)                                                                                                             |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione</b> | Una selezione (da 1 a 5, perché la prima domanda attiene la sola indicazione del servizio di cui si è fruito)                                                                |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 3,62                                                                                                                                                                         |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Il risultato dell'indagine è da considerarsi complessivamente molto positivo, atteso che su una base da 1 a 4, il livello di soddisfazione media degli utenti è pari a 3,62. |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | Sì                                                                                                                                                                           |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | -                                                                                                                                                                            |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | -                                                                                                                                                                            |



| <b>ARSS - Area servizi agli studenti</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttrice protempore</b>                                          | <b>Raffaella Iovane</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Segreterie studenti e altri servizi Arss</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Il Questionario è rivolto agli studenti regolarmente iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale cioè gli utenti potenziali dei servizi interessati dall'indagine.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Destinatari del questionario / Campione</b>                        | Studenti che hanno regolarmente versato i contributi per l'anno accademico 2022-2023, a cui sono stati aggiunti anche gli iscritti all'anno accademico corrente al 15 novembre 2023, termine ultimo per il versamento della prima rata per il 2023-2024, per un totale di <b>106322</b> persone invitate a compilare il questionario.                                        |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | I destinatari dell'indagine sono stati raggiunti da diversi inviti alla compilazione del questionario mediante mail inoltrata all'indirizzo di posta istituzionale studenti nelle seguenti date: 21 novembre, 4 dicembre, 12 dicembre 2023 e mediante i canali social delle rappresentanze studentesche negli organi collegiali di Ateneo che hanno supportato l'iniziativa. |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | Alla data del 15 dicembre 2023 i rispondenti risultano 8018, vale a circa il 7% dell'intero campione.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | Il questionario si compone di 21 domande a risposta chiusa, di cui 10 a risposta obbligatoria.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'indice di soddisfazione</b> | Per l'indice SC di cui al successivo punto 1 sono state utilizzate le domande da 8 a 14.<br>Per l'indice SC di cui al successivo punto 2 sono state utilizzate le domande da 8 a 20.<br>Sono state escluse le domande di tipo anagrafico (da 1 a 7)                                                                                                                          |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 1. Prendendo come riferimento solo le domande pertinenti alla valutazione delle segreterie studenti l'indice di soddisfazione complessiva risulta pari a 3,6.<br>2. Considerando tutte i servizi l'indice SC risulta pari a 3,7.                                                                                                                                             |
| <b>Conclusione principali</b>                                         | Dall'analisi comparativa dei dati raccolti nel 2023 si evidenzia un margine di miglioramento su pressoché tutti gli aspetti inerenti i servizi considerati.<br>In linea generale dai dati non emergono particolari criticità: tutti gli items considerati si collocano sostanzialmente in una soglia di punteggio più che positivo.                                          |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | <b>5,33</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| ASUR - Area supporto alla ricerca                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttrice pro tempore</b>                                         | <b>Direttrice Generale ad interim</b>                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Supporto bandi di ricerca ai centri di spesa</b><br>rilevazione grado di soddisfazione servizi di supporto forniti negli ultimi 12 mesi dall'ASUR per la presentazione di proposte progettuali in risposta a bandi di Ateneo, bandi nazionali e bandi internazionali |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | personale docente Sapienza che ha presentato progetti in risposta a bandi di Ateneo, bandi nazionali/regionali e bandi internazionali.                                                                                                                                  |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 2655 docenti e ricercatori                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | 30 ottobre 2023 - 30 novembre 2023                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 173/2655=6,51%                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 5 livelli                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | questionario composto da 11 domande, domanda filtro iniziale e domande aperte con opportunità di inserire suggerimenti per migliorare servizio                                                                                                                          |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | domande da n.6 a n.10                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 3,9                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | La maggior parte delle risposte del questionario si concentra su livelli di soddisfazione medio-alti rispetto ai servizi offerti, con la richiesta di una maggiore pubblicità e comunicazione da parte dell'Area nei confronti dei potenziali utenti.                   |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | -                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | -                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| ASUS – Area supporto strategico                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore pro tempore</b>                                          | <b>Giuseppe Foti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Servizio di supporto per l'assicurazione della qualità ai CdS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Presidenti dei Corsi di Studio<br>Presidenti Consiglio di Area Didattica;<br>Componenti Commissione Paritetica Docenti-Studenti;<br>Componenti Comitato di monitoraggio;<br>Manager Didattici;<br>Componenti TQ;<br>Referenti dipartimentali per la didattica.                                                                                                                                                                                |
| <b>Destinatari del questionario / Campione</b>                        | 558                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Dal 24 novembre al 28 dicembre 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 129/ 558 = 23,12 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezione del Cluster di appartenenza</li> <li>• 8 Item chiusi</li> <li>• Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio (campo libero).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Tutte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 4,68<br>SC = 37,42 / 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buon livello di qualità complessiva percepita per i servizi erogati da ASUS (valori 2023 aumentati rispetto a rilevazione precedente);</li> <li>➤ Buone prestazioni del personale, rilevato dal livello di soddisfazione negli item correlati;</li> <li>➤ Migliorabili gli aspetti relativi alla visibilità e alle informazioni presenti sulle pagine del sito di Ateneo dedicate all'AQ.</li> </ul> |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## ARTEM – Area Terza missione e trasferimento tecnologico

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttrice pro tempore</b>                                         | <b>Maria Ester Scarano</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Supporto alle attività di Terza Missione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Presidi di Facoltà (N.11),<br>Direttori di Dipartimento (N.57),<br>Referenti di Terza Missione di Facoltà incaricati (N.13),<br>Referenti di Terza Missione di Dipartimento incaricati (N.68)                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Destinatari del questionario</b>                                   | 149                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | Dal 7.11.2023 al 10.12.2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | =45/149 = 30%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 6 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Una selezione 5 domande le altre domande sono state inserite per conoscere le abitudini dei nostri stakeholder in merito ai nostri servizi, essendo la nostra prima rilevazione                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 5,3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Gli stakeholder intervistati hanno evidenziato la competenza, cortesia, prontezza e disponibilità dell'Ufficio Terza Missione nel rispondere alle istanze presentate.<br>Sulla base dei suggerimenti ricevuti, attraverso la domanda finale aperta, l'anno prossimo si mirerà a organizzare eventi info-formativi di Terza Missione focalizzati sulle diverse aree di attività della didattica (es. Area STEM, Area medica). |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| CINFO – Centro infoSapienza                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direttore/Direttrice protempore</b>                                | <b>Laura Leone</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Servizio</b>                                                       | <b>Assistenza per desktop management 2022)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Stakeholder</b>                                                    | Personale TA afferente all'Amministrazione centrale e ai centri di spesa con riporto alla Direzione Generale                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Destinatari del questionario / Campione</b>                        | Utenti assegnatari di postazione di lavoro (PTA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Periodo di somministrazione</b>                                    | 8 novembre al 7 dicembre 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tasso di risposta</b>                                              | 624/2.065 = 30%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Scala di valutazione</b>                                           | 4 livelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Struttura del questionario</b>                                     | 22 domande                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione</b> | Una selezione per un totale complessivo pari a 19 domande                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Indice di soddisfazione complessiva</b>                            | 3,59 / 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Conclusioni principali</b>                                         | Il servizio di assistenza del Desktop Management è stato già sottoposto a valutazione nel 2022, restituendo un indice ISC di soddisfazione complessiva pari a 8,61/10 (scala decimale). Si è ritenuto di riportare il suddetto risultato con l'attuale scala 4 al fine di verificarne l'esito con il medesimo parametro: il punteggio ottenuto è pari a 8,98/10. |
| <b>Servizio presente in <a href="#">Carta dei servizi</a></b>         | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Punteggio SMVP2023</b>                                             | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>% Quota di CS</b>                                                  | <b>8</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |