



Progetto customer satisfaction di Ateneo - 2024

Report finale

a cura dell'Area Supporto Strategico e Offerta Formativa

Sommario

Premessa.....	2
I servizi indagati nel 2024	3
Metodologia	4
Esiti	7
APPENDICE	10
ARAG - Area affari generali.....	11
ARAL - Area affari legali.....	12
ARAP – Area appalti e approvvigionamenti	13
ARCOFIG - Area contabilità, finanza e controllo di gestione	14
AGE - Area gestione edilizia.....	15
AROF - Area Offerta formativa e diritto allo studio	16
AOS - Area organizzazione e sviluppo	17
ARPS - Area Patrimonio e Sostenibilità	18
ARU - Area Risorse Umane	19
ARSS - Area servizi agli studenti.....	20
ASUR - Area supporto alla ricerca	21
ASUS – Area supporto strategico.....	22
ARTEM – Area Terza missione e trasferimento tecnologico	23
CINFO – Centro infoSapienza.....	24



Premessa

Il presente documento è stato elaborato dall'Area Supporto Strategico e Offerta Formativa (ASOF) al fine di fornire alla Direzione Generale un'analisi complessiva degli esiti delle indagini di Customer Satisfaction realizzate dalle Aree dell'Amministrazione Centrale nel 2024¹, nell'ambito del **Progetto Customer satisfaction di Ateneo (Progetto CS 2024)** attivo dal 2022 al fine di valutare la *performance* di alcuni specifici servizi. Si ricorda inoltre che l'esito di ciascuna rilevazione - sintetizzato nell'indice di Soddisfazione Complessiva (SC) che valorizza la percezione degli *stakeholder* sul servizio offerto - è un elemento utilizzato anche per la valutazione della performance organizzativa dei Direttori di Area come descritto nel SMVP per il 2024². La valutazione della qualità percepita è così raccordata al sistema premiale, orientato al miglioramento della qualità anche sulla base dei giudizi espressi dai destinatari dei servizi.

I servizi indagati nel 2024 per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sono stati selezionati dalla Direzione Generale tra quelli presenti nel *Catalogo dei servizi potenzialmente valutabili erogati dalle Aree dell'Amministrazione Centrale*, creato alla fine del 2023. Successivamente sono state inviate³ a tutti i Direttori di Area e ai Capi Ufficio delle Aree assegnate *ad interim* le indicazioni per l'erogazione delle indagini di CS⁴, nonché il documento *"Metodologia e Linee Guida per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza anno 2024"* ("Customer Satisfaction di Ateneo – versione ottobre 2024" elaborate dall'Area Supporto Strategico - ASUS). Attraverso le Linee Guida inviate è stato proposto un modello di questionario base da utilizzare per tutte le indagini tramite Google moduli, e indicata la scala di valutazione da utilizzare; le LG includevano inoltre il modello aggiornato per il report finale e il Catalogo dei servizi di cui sopra.

Per la redazione del presente documento sono stati esaminati i Report finali sulle indagini di CS trasmessi dalle Aree; dopo una breve illustrazione dei servizi indagati e della metodologia seguita, sono stati descritti complessivamente gli esiti delle rilevazioni. Sono riportate le Schede riepilogative inserite nei Report delle Aree, comprensive dell'indice di SC certificato dai responsabili; in taluni casi le schede sono state integrate con osservazioni a cura di ASOF.

Si rappresenta che la denominazione delle Aree coinvolte è quella vigente al momento della realizzazione delle indagini (organigramma 2023, articolato in 14 Aree).

¹ Il Progetto CS 2024 ha coinvolto tutte le Aree dell'Amministrazione Centrale secondo l'organigramma vigente nel 2024; ci si riferisce a quello definito con [DD n. 1055 del 1.03.2023](#).

² 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 2024 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.

³ Nota prot. n. 183578 del 31/10/2024.

⁴ In particolare sono stati così comunicati alle Aree i servizi selezionati per l'indagine e le scadenze, sia per la somministrazione (entro il 31 dicembre 2024) che per la rendicontazione finale (entro il 28 febbraio 2025).



I servizi indagati nel 2024

I servizi oggetto delle rilevazioni sono stati selezionati dalla Direzione Generale sulla base di quelli presenti nel Catalogo dei servizi realizzato alla fine del 2023 con il coinvolgimento di tutte le Aree dell'Amministrazione Centrale⁵, che hanno individuato 3 servizi potenzialmente valutabili dalla propria utenza. I servizi sono stati inquadrati all'interno di macro ambiti di riferimento prestabiliti, e sono stati identificati i principali stakeholder per cluster di appartenenza.

La Direzione Generale ha selezionato i servizi da sottoporre a valutazione per il 2024 in coerenza con le attività di competenza dell'Area e con gli obiettivi dell'Ateneo. Per 6 Aree è stato scelto di ripetere l'indagine sul servizio oggetto di rilevazione nell'anno precedente; per 7 Aree sono stati individuati nuovi servizi (evidenziati in rosso nella tabella che segue).

Tab. 1 - Elenco dei servizi oggetto di rilevazione CS nel 2024, per Area e con macroambito

AREA ⁶	SERVIZI per indagine 2024	Macroambito
ARAG	Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico	Servizi di supporto alle missioni istituzionali
ARAL	Assistenza legale ai centri di spesa	Servizi tecnici
ARAP	Gestione magazzino economale	Servizi tecnici
ARCOFIG	Missioni personale docente e TAB ⁷	Servizi al personale docente e TA
AGE	Sistema di Ticketing (Attività su piattaforma informatica per la gestione delle richieste manutentive sul patrimonio edilizio di Sapienza)	Servizi tecnici
AROF	Supporto agli studenti con disabilità e DSA	Servizi agli studenti
AOS	Formazione del personale TA	Servizi al personale docente e TA
ARPS	Concessione di utilizzo temporaneo degli spazi Sapienza per l'organizzazione di eventi ⁸	Servizi di supporto alle missioni istituzionali
ARU	Servizio di supporto al personale all'uscita dal lavoro	Servizi al personale docente e TA
ARSS	Servizio CIAO ⁹	Servizi agli studenti
ASUR	Supporto ai servizi IRIS	Servizi di supporto alle missioni istituzionali
ASUS	Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità	Servizi di supporto alle missioni istituzionali
ARTEM	Servizi di supporto alle azioni di Terza missione	Servizi di supporto alle missioni istituzionali
CINFO	Richiesta dati	Servizi tecnici

⁵ Attività coordinata dall'Area Supporto strategico – ASUS. Nota prot. 99774 del 13/10/2023 e nota prot. 114926 del 17/11/2023. Il Catalogo dei servizi è stato condiviso con la Direzione Generale con nota prot. 133200 del 20/12/2023.

⁶ Legenda: 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).

⁷ L'indagine non è stata realizzata, per sopraggiunte esigenze di lavoro dell'Area responsabile.

⁸ Il servizio selezionato è stato modificato rispetto a quello inizialmente individuato (Intermediazione immobiliare per contratti di locazione in favore degli studenti) a seguito di un confronto tra l'Area di riferimento e l'Area Coordinatrice, in raccordo con la Direzione Generale.

⁹ Il servizio selezionato è stato modificato rispetto a quello inizialmente individuato (Servizio Hello) a seguito di un confronto tra l'Area di riferimento e l'Area Coordinatrice, in raccordo con la Direzione Generale.



Metodologia

Il documento “Metodologia e Linee Guida per la rilevazione della soddisfazione dell’utenza anno 2024” (di seguito *Linee Guida 2024*) è stato fornito alle Aree dell’Amministrazione Centrale al fine di rendere le indagini il più possibile omogenee e confrontabili, pur garantendo autonomia nell’organizzazione delle rilevazioni.

Lo strumento identificato da Sapienza per la rilevazione della soddisfazione degli utenti è il questionario di soddisfazione, da somministrarsi online e in modalità anonima; **per il 2024, una novità rispetto agli anni precedenti, è stato elaborato e proposto un questionario standard potenzialmente valido per tutti i servizi¹⁰, da utilizzarsi con una scala di valutazione a 6**, ritenuta più adatta per misurare la soddisfazione degli utenti. Al fine di permettere la valutazione degli specifici servizi indagati in relazione ad aspetti caratterizzanti, è stato chiesto a ciascuna Area di aggiungere almeno 1 item (e fino ad un massimo di 3) autonomamente elaborato.

Il modello base di questionario si apre con una proposta di presentazione dell’indagine e con due *item* per la classificazione del rispondente:

- *Profilo utente rispetto al ruolo*: il rispondente sceglie il cluster degli *stakeholder* del servizio in cui più si riconosce tra quelli proposti (item affinabile dall’Area referente del servizio attraverso l’identificazione di ulteriori e più specifici *cluster*).
- *Profilo utente rispetto all’utilizzo, negli ultimi due anni¹¹, del servizio indagato*: un item “filtro” che determina l’interruzione della compilazione, al fine di aprire la compilazione del questionario solo agli effettivi utilizzatori del servizio nel periodo di riferimento.

Il questionario prosegue con 8 items a risposta chiusa, espressi in forma di affermazione, valutabili in termini di accordo/disaccordo attraverso una modalità intuitiva (da 1 a 6, in cui 1 = Completamente in disaccordo e 6 = Completamente d’accordo):

1. <i>Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio sono facilmente reperibili.</i>
2. <i>Le pagine del sito di Ateneo dedicate al servizio contengono informazioni chiare, esaustive e aggiornate, anche con riferimento ai contatti.</i>
3. <i>Il personale dedicato al servizio è facilmente reperibile.</i>
4. <i>Le procedure per accedere al servizio sono semplici e intuitive.</i>
5. <i>Il personale dell’Area con cui ho interagito è disponibile e competente.</i>
6. <i>I tempi di risposta alle mie richieste sono adeguati.</i>
7. <i>Il supporto ricevuto ha soddisfatto le mie esigenze.</i>
8. <i>In riferimento a tutti gli aspetti considerati, sono complessivamente soddisfatta/o dei servizi di supporto erogati dall’Area/dell’esperienza avuta con l’Area.</i>

Il modello proposto si conclude con un’opzione aperta per la segnalazione di eventuali *osservazioni e suggerimenti* per il miglioramento del servizio.

¹⁰ Il modello è stato predisposto sulla base dell’analisi dei differenti questionari utilizzati negli anni precedenti, individuando i principali elementi che potessero essere considerati in modo trasversale per tutti i servizi.

¹¹ 2023 e 2024.



Dall'analisi dei Report finali delle indagini emerge che quasi tutte le Aree hanno utilizzato il modello base fornito con le Linee Guida 2024, aggiungendo - come richiesto - almeno 1 item proprio per differenziare i questionari e permettere la valutazione di aspetti caratterizzanti del servizio (tabella 2)¹². In un caso (Area Servizi agli studenti – ARSS) il questionario è stato modificato per meglio adattarlo alle caratteristiche del servizio erogato. Due Aree hanno invece utilizzato modelli del tutto differenti, replicando *in toto* l'indagine dell'anno precedente: l'Area Terza Missione e TT (ARTEM) ha avviato la rilevazione in un momento precedente rispetto all'invio delle Linee Guida 2024, seguendo le Linee Guida 2023, con una scala a 6 livelli; l'Area Organizzazione e sviluppo (AOS) ha utilizzato per la propria rilevazione i questionari tradizionalmente somministrati al termine dei corsi formativi, con una scala a 4 livelli.

Tab. 2 - Items aggiuntivi per Area

AREA	SERVIZI per indagine 2024	Items aggiuntivi a cura dell'Area
ARAG	Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico	- Item 8 "L'assistenza e la consulenza nella ricerca dei documenti ha soddisfatto le mie aspettative" - Item 9 "L'accoglienza ricevuta presso la sede dell'Archivio storico ha soddisfatto le mie aspettative"
ARAL	Assistenza legale ai centri di spesa	Item 12 "Il personale dell'Area ha cura di mantenere una efficace comunicazione interattiva con gli utenti attraverso periodici incontri informativi sui temi di pertinenza."
ARAP	Gestione magazzino economale	- Item 8 "I prodotti forniti sono funzionali alle esigenze richieste" - Item 9 "Sono adeguati gli orari per il ritiro del materiale richiesto"
AGE	Sistema di Ticketing (Attività su piattaforma informatica per la gestione delle richieste manutentive sul patrimonio edilizio di Sapienza)	Item 8 "Gli interventi richiesti sono stati eseguiti correttamente"
AROF	Supporto agli studenti con disabilità e DSA	In che modo ti sei informato in merito ai servizi? (Risposta chiusa, opzione di risposta multipla).
ARPS	Concessione di utilizzo temporaneo degli spazi Sapienza per l'organizzazione di eventi	- Item 8 "Organizzerei nuovamente un evento presso Sapienza" - Item 9 "Consiglierei ad altri di organizzare un evento presso Sapienza"
ARU	Servizio di supporto al personale all'uscita dal lavoro	Item 7 "La modulistica disponibile sulla pagina web è facilmente reperibile"
ARSS	Servizio CIAO	- Item 7 "Gli orari di apertura del CIAO sono adeguati" - Item 9 "Il CIAO è un servizio importante per la comunità studentesca Sapienza."
ASUR	Supporto ai servizi IRIS	Item 8 "Le linee guida per l'utilizzo del Catalogo dei prodotti della ricerca - IRIS sono chiare e complete"

¹² Il caso di AROF rappresenta un'eccezione, perché è stato aggiunto un item da loro elaborato, ma non si tratta di un quesito di valutazione ma di una domanda (comunque obbligatoria) per conoscere la tipologia di fonti informative utilizzate dagli utenti.



AREA	SERVIZI per indagine 2024	Items aggiuntivi a cura dell'Area
ASUS	Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità	Item 8 “Gli eventi di formazione/informazione sul sistema di Assicurazione Qualità sono stati adeguatamente pubblicizzati dall'Area Supporto Strategico.”
CINFO	Richiesta dati	- Item 8 “Il servizio è utile allo svolgimento della mia attività lavorativa” - Item 9 “Il formato dei dati forniti dal servizio è comprensibile e idoneo ad un uso efficace delle informazioni”

Per la valutazione complessiva del questionario, è stata definito 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.

L'indice SC è **utilizzato ai fini dell'attribuzione del punteggio per l'assegnazione della quota % da attribuire ai dirigenti nella valutazione della dimensione di Customer satisfaction della loro performance organizzativa, come da SMVP 2024.**

L'attribuzione del relativo punteggio fa riferimento alla scala di valutazione proposta nelle *Linee Guida 2024* (scala a 6), anche se era prevista la possibilità di utilizzare altre scale previa motivata comunicazione alla DG. Inoltre si rappresenta che il SMVP 2024 prevedeva anche una tabella per l'attribuzione del punteggio sulla base dell'utilizzo di una scala a 4.

Tab. 3 - Attribuzione del punteggio finale quota CS sulla base degli intervalli di soddisfazione complessiva – Scale a 6

Soddisfazione complessiva (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

Ogni Area ha calcolato autonomamente il proprio indice di SC, e i responsabili di Area pro-tempore hanno certificato il valore dichiarato apponendo la propria firma digitale alla scheda riepilogativa allegata al Report finale.



Esiti

Tutte le Aree hanno partecipato al Progetto di CS2024 e rispettato le scadenze richieste, ivi incluse quelle senza un dirigente di ruolo (assegnate *ad interim* ad altri responsabili), con la sola eccezione dell'Area Contabilità, finanza e controllo di gestione (ARCOFIG) – che ha riferito, con apposita comunicazione, le motivazioni del mancato svolgimento dell'indagine¹³.

Ogni Area ha autonomamente elaborato i propri questionari, organizzandone la somministrazione tramite Google moduli e analizzandone i risultati, descritti nei Report finali.

Con riferimento al campione selezionato per ciascuna rilevazione, anche quest'anno sono evidenti notevoli differenze nella numerosità a seconda del servizio indagato; tali differenze incidono sul tasso di risposta¹⁴, che risulta - soprattutto nel caso delle indagini con campioni molto elevati - non del tutto rappresentativo del successo dell'indagine. Per evidenziare queste differenze, la successiva tabella 4 è ordinata a seconda della numerosità del campione (dal più piccolo al più grande).

In ogni caso, nonostante la variabilità legata al campione, i tassi di risposta sono bassi, nonostante l'invio di comunicazioni di sollecito e proroga. La scarsa partecipazione alla compilazione dei questionari è una criticità rilevata anche negli anni precedenti e trasversale a tutte le Aree.

La tabella 4 riporta per ciascuna Area l'**indice di SC**; complessivamente, tutti i valori sono **superiori al 4,5/6** (con l'eccezione dell'indagine con scala a 4).

Tab. 4 - Elenco dei servizi indagati nel 2024, numerosità del campione, tasso di risposta e SC

AREA	SERVIZI per indagine 2024	Numerosità del campione	Tasso di risposta	Indice di SC
ARPS	Concessione di utilizzo temporaneo degli spazi Sapienza per l'organizzazione di eventi	28	32,14%	4,68
ARAL	Assistenza legale ai centri di spesa	115	13,72%	5,12
ARAP	Gestione magazzino economale	129	20,15%	5,32
ARTEM	Servizi di supporto alle azioni di Terza missione	152	34,20%	5,5
AGE	Sistema di Ticketing (piattaforma informatica gestione richieste manutentive)	171	46,20%	4,65
ARAG	Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico	314	36%	5,06

¹³ La scheda in appendice riporta le motivazioni addotte. Si rappresenta tuttavia che trattavasi di un'Area assegnata *ad interim* alla DG, per la quale quindi il risultato non incideva sulla quota parte della performance organizzativa.

¹⁴ Il tasso di risposta è stato calcolato per tutti considerando gli effettivi utilizzatori del servizio ovvero gli utenti che hanno espresso la loro opinione sul servizio compilando tutte le domande del questionario.



AREA	SERVIZI per indagine 2024	Numerosità del campione	Tasso di risposta	Indice di SC
ARU	Servizio di supporto al personale all'uscita dal lavoro	360	15%	4,91
ASUS	Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità	774	13,31%	4,9
CINFO	Richiesta dati	1.026	14,20%	5,18
AOS	Formazione del personale TA	1.141	45,92%	3,46 ¹⁵
AROF	Supporto agli studenti con disabilità e DSA	3.668	5%	4,5
ASUR	Supporto ai servizi IRIS	4.595	4,20%	4,54
ARSS	Servizio CIAO	29.837	1,10%	4,8

Per i servizi indagati anche lo scorso anno (2023) è stato possibile effettuare un confronto dei risultati (tabella 5), anche se nel caso di 3 Aree (segnalate in rosso nella tabella) era stata utilizzata una diversa scala di valutazione (a 4 livelli). È tuttavia possibile, **per tutte le Aree, osservare un miglioramento dell'indice di soddisfazione complessiva**, che porta a ritenere che le Aree abbiano effettivamente perfezionato il servizio, anche sulla base degli esiti delle CS precedenti.

Tab. 5 - Confronto dei servizi indagati nel 2024 e nel 2023

AREA	SERVIZI	2024			2023		
		Numerosità campione	Tasso di risposta	ISC	Numerosità campione	Tasso di risposta	ISC
ARAL	Assistenza legale ai centri di spesa	115	12,17%	5,19	115	9,58%	5,19
AGE	Sistema di Ticketing	171	48%	4,65	114	66%	3
AOS	Formazione del personale TA	1.141	45,92%	3,46 ¹⁶	2069	47,99%	3,55
ARU	Servizio di supporto al personale all'uscita dal lavoro	360	17,5%	4,91	350	21,71%	3,62
ASUS	Servizi di supporto ai CdS per l'Assicurazione della Qualità	774	13,31%	4,9	558	23,12%	4,68
ARTEM	Servizi di supporto alle azioni di Terza missione	152	34,2%	5,5	149	30%	5,3

¹⁵ Per questa indagine è stata utilizzata una scala a 4 livelli.

¹⁶ Per questa indagine è stata utilizzata una scala a 4 livelli.



Punti di forza e aspetti da migliorare sono emersi grazie alla possibilità, presente in tutti i questionari, di inserire commenti e osservazioni tramite la domanda aperta. Questa opzione è stata utilizzata dagli *stakeholder* per sottolineare l'apprezzamento sulla disponibilità e la cortesia del personale dedicato al servizio indagato; come aspetti da migliorare sono stati segnalati la chiarezza delle informazioni pubblicate sul sito e la facilità di accesso alle informazioni.

Molte Aree hanno preso atto delle osservazioni e individuato all'interno dei propri Report le azioni di miglioramento da intraprendere.

Complessivamente, si rileva una qualità diffusa dei Report trasmessi, merito di un format perfezionato e di una maggiore attenzione all'analisi dei risultati da parte delle Aree.

Per il futuro sviluppo del progetto, sono elementi da considerare:

- la revisione e il perfezionamento del Catalogo dei servizi, in coerenza con le attività di competenza dell'Area al fine di avere servizi riconducibili ad attività direttamente in capo al personale dell'Area, nonché in esito al riassetto dell'Amministrazione in vigore dal 1° gennaio 2025;
- il collegamento tra Progetto CS e Carta dei Servizi, in un'ottica di coerenza tra servizi elencati nella Carta e servizi indagati per la CS.



APPENDICE

Schede di sintesi delle indagini

L'appendice contiene le schede di sintesi dell'indagine, come redatte da ciascuna Area.

Le schede sono state integrate dall'Area Supporto strategico e offerta formativa (righe in grigio); in particolare, è stato inserito il valore corrispondente per l'attribuzione del punteggio per la valutazione della *performance* dei dirigenti secondo le regole del SMVP 2024 nonché 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	
Direttore protempore	Andrea Putignani
Servizio	Accesso alla consultazione della documentazione dell'Archivio Storico
Stakeholder	Personale docente, assegnisti, specializzandi, dottorandi, studiosi e ricercatori indipendenti, personale tecnico amministrativo
Destinatari del questionario	314
Periodo di somministrazione	Dal 15/11/2024 al 31/12/2024
Tasso di risposta	112 / 314 = 36%
Struttura del questionario	13 items totali: - 1 e 2 di classificazione del rispondente; - 3-13 a risposta chiusa; - 14 a risposta aperta. Items aggiuntivi 8 e 9
Indice di soddisfazione complessiva	SC = 50,47 / 10 = 5,06
Conclusioni principali	Gli stakeholder intervistati hanno apprezzato soprattutto la disponibilità e la competenza del personale di Area
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Sulla base dei suggerimenti ricevuti, anche attraverso la domanda finale aperta, si lavorerà per incrementare gli strumenti di ricerca per accedere al patrimonio documentario e di ottimizzare gli spazi dedicati alla consultazione
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2024	3
% Quota di CS	8



ARAL - Area affari legali	
Direttore protempore	Andrea Bonomolo
Servizio	Assistenza legale ai Centri di spesa
Stakeholder	Presidi Facoltà Direttori di Dipartimento Direttori di Area
Destinatari del questionario	102
Periodo di somministrazione	Dal 26.11.2024 al 20.12.2024 – Dal 13.01.2025 al 24.01.2025
Tasso di risposta	14 / 102= 13,72 %
Struttura del questionario	2 domande aggiuntive, di cui una domanda filtro
Indice di soddisfazione complessiva	SC= 5,12
Conclusioni principali	Il grado di soddisfazione risulta alto. Non vi sono evidenze di criticità.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Costante improvement della performance nel fornire i servizi di assistenza legale.
Servizio presente in Carta dei servizi	No
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ARAP – Area appalti e approvvigionamenti	
Direttore protempore	Monica Facchiano
Servizio	Gestione magazzino economale
Stakeholder	Uffici dell'Amministrazione Centrale e Strutture decentrate
Destinatari del questionario	129
Periodo di somministrazione	Dal 26 Novembre 2024 al 31 Dicembre 2024
Tasso di risposta	$26 / 129 = 20,15\%$
Struttura del questionario	Il questionario è stato strutturato in 10 domande, di cui 2 items ideati a cura dell'Area Appalti e approvvigionamenti - ARAP (ora Area Patrimonio e sostenibilità – ARPS).
Indice di soddisfazione complessiva	$SC = 53,19 / 10 = 5,32$
Conclusioni principali	L'esito del questionario può essere considerato positivo, in quanto nessuna delle 10 domande proposte ha ricevuto un punteggio inferiore al 4. Il punto di forza risulta essere il personale che, a vario titolo, contribuisce all'erogazione del servizio. Il punto di debolezza è ravvisabile nella necessità di diffondere in maniera più esaustiva le informazioni sul servizio, anche attraverso l'implementazione della pagina web del Settore di riferimento.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Necessità di pubblicizzare, in maniera più efficace, le informazioni già ampiamente riportate nelle FAQ presenti nella pagina web dedicata al "Settore Servizi economici". Sicuramente si procederà a migliorare tali informazioni/indicazioni, diffondendole a tutte le Strutture di Ateneo, provvedendo, nel contempo, ad implementare tempestivamente la pagina con ulteriori aggiornamenti. Inoltre, si potrebbe prevedere, ove possibile, uno spazio, nella pagina web Sapienza, che riporti un prospetto semplificato, preferibilmente in forma tabellare, degli articoli maggiormente richiesti, comprensivo di foto, codice identificativo e specifiche del prodotto in modo da aiutare gli utenti, che utilizzano la piattaforma, ad individuare velocemente il prodotto di loro interesse riducendo al minimo il margine di errore.
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ARCOFIG - Area contabilità, finanza e controllo di gestione	
Direttore/Direttrice protempore	Direttrice Generale ad interim
Servizio	Missioni personale docente e TAB
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	-
% Quota di CS	-
Osservazioni ASOF	<i>L'Area ha comunicato alla Direzione Generale che: "In merito alla rilevazione della Customer Satisfaction di Ateneo per l'anno 2024 nella quale era stato scelto come servizio di indagine le "missioni personale docente e TAB", si fa presente che l'attività richiesta, ovvero la somministrazione di un questionario di gradimento ai fini dell'individuazione delle "buone pratiche" e delle criticità, non è stata espletata a causa delle esigenze d'ufficio legate alla revisione del regolamento Missioni e dall'introduzione del nuovo gestionale missioni che ha comportato l'organizzazione di corsi, rivolti sia all'Amministrazione Centrale che ai Centri di Spesa, necessari all'utilizzo del nuova piattaforma. Inoltre, l'Ufficio è stato coinvolto in ulteriori attività legate sia alla nomina della Direttrice Generale che alla cessazione della precedente Direttrice ad interim dell'Area."</i>



AGE - Area gestione edilizia	
Direttore protempore	Enrico Bentivoglio
Servizio	Servizio ticketing (ST OTRS) presso tutti i centri di spesa diversi dall'AC
Stakeholder	Direttori di Area, Capi Ufficio, RAD strutture e collaboratori
Destinatari del questionario	171
Periodo di somministrazione	Dal 25/11/2024 al 20/12/2024
Tasso di risposta	79/171 = 46,2%
Struttura del questionario	9 domande chiuse + 01 domanda aperta 1 Item aggiuntivo (n. 8)
Indice di soddisfazione complessiva	41,85 / 9 = 4,65
Conclusioni principali	Gli stakeholder intervistati hanno apprezzato soprattutto la disponibilità e la competenza del personale di Area, la chiarezza ed esaustività dei contenuti sempre aggiornati delle pagine web dedicate al Servizio, le procedure della Circolare 65210/2019, del manuale utente e del suo recente Addendum considerate semplici ed intuitive.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Sulla base dei suggerimenti ricevuti, anche attraverso la domanda finale aperta, durante il 2025 si lavorerà per ridurre ulteriormente tempi di reperibilità del personale di contatto, la percentuale dei ticket rifiutati e del tempo medio di chiusura amministrativa dei ticket senza pregiudicare la reale tempestività di intervento rispetto a quanto richiesto.
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



AROF - Area Offerta formativa e diritto allo studio	
Direttrice protempore	Giulietta Capacchione
Servizio	Servizio di Supporto agli studenti con disabilità e DSA
Stakeholder	Studenti con disabilità e DSA censiti su Infostud
Destinatari del questionario	3668
Periodo di somministrazione	Dal 24 novembre al 31 dicembre 2024
Tasso di risposta	5 %
Struttura del questionario	-
Indice di soddisfazione complessiva	4,55
Conclusioni principali	Un tasso di insoddisfazione inferiore al 20% e una media costantemente superiore a 4 per tutte le domande rappresenta un risultato significativo e positivo e l'insoddisfazione, quando presente, riflette la complessità delle esigenze dei rispondenti alle quali è talvolta difficile rispondere efficacemente.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Tra le azioni correttive che l'indagine consente di prefigurare per il futuro ci sono sicuramente: • l'ulteriore semplificazione e automazione delle procedure di richiesta ausili; • l'apertura di canali di comunicazione e ascolto
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



AOS - Area organizzazione e sviluppo	
Direttore protempore	Fabrizio De Angelis
Servizio	Formazione al personale TA
Stakeholder	Personale TAB
Destinatari del questionario	1141
Periodo di somministrazione	Dal 01.01.2023 al 04.12.2024
Tasso di risposta	45.92%
Struttura del questionario	14 domande con scala 1-4; 3 domande con risposte strutturate; 1 domanda a risposta aperta
Indice di soddisfazione complessiva	3.46
Conclusioni principali	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 tempo alla formazione.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Adeguare la customer satisfaction alla scala di valutazione a 6 valori, al fine di allineare la rilevazione ad un sistema di valutazione e misurazione omogeneo per i servizi erogati dalle aree dell'amministrazione centrale.
Servizio presente in Carta dei servizi	No
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ARPS - Area Patrimonio e Sostenibilità	
Direttrice protempore	Monica Facchiano
Servizio	Concessione di utilizzo temporaneo degli spazi Sapienza per l'organizzazione di eventi
Stakeholder	Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio; Associazioni culturali, studentesche e professionali; Istituti di ricerca
Destinatari del questionario	28
Periodo di somministrazione	-
Tasso di risposta	32,14%
Struttura del questionario	10 domande, di cui 2 items aggiuntivi
Indice di soddisfazione complessiva	4,68
Conclusioni principali	Buona disponibilità e competenza del personale; Criticità delle procedure e navigabilità del sito
Eventuali azioni correttive da pianificare per l'anno successivo	Rendere più chiare le procedure e la navigabilità del sito
Servizio presente in Carta dei servizi	No
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ARU - Area Risorse Umane	
Direttore protempore	Andrea Putignani
Servizio	Supporto al personale all'uscita dal lavoro (TFS/TFR – Pensioni)
Stakeholder	Personale docente e personale TAB
Destinatari del questionario	360
Periodo di somministrazione	dal 28/11/2024 al 31/12/2024
Tasso di risposta	54/360= 15%
Struttura del questionario	n. 1 item aggiuntivo
Indice di soddisfazione complessiva	4,91
Conclusioni principali	Il risultato dell'indagine è da considerarsi complessivamente molto positivo, atteso che il livello di soddisfazione media degli utenti è pari a 4,91, su una scala da 1 a 6 *. <i>*La soddisfazione complessiva risultante dall'esplicita domanda di cui al n.8 del questionario è risultata pari a 4,98.</i>
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Implementazione della chiarezza dei contenuti e della facilità di accesso alle informazioni di interesse per l'utenza, mediante interventi sulle pagine web dedicate del sito web di Ateneo e sulla modulistica.
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ARSS - Area servizi agli studenti	
Direttrice protempore	Raffaella Iovane
Servizio	Sportello CIAO - Centro informazioni accoglienza orientamento
Stakeholder	Il questionario è rivolto agli studenti che si sono immatricolati nell'anno 2024-2025 ai corsi di laurea triennali, a ciclo unico e ai corsi di laurea magistrale biennali.
Destinatari del questionario / Campione	Sono stati invitati a compilare il questionario 29.837 soggetti
Periodo di somministrazione	dal 27 novembre 2024 al 31 dicembre 2024. I destinatari dell'indagine sono stati invitati alla compilazione del questionario mediante mail inoltrata all'indirizzo di posta istituzionale studenti e mediante i canali social delle rappresentanze studentesche negli organi collegiali di Ateneo, che hanno supportato l'iniziativa.
Tasso di risposta	I rispondenti risultano 320, pari a circa il 1,1% dell'intero campione
Struttura del questionario	10 domande rispetto alle 8 proposte dal questionario standard, che è stato adeguato alle caratteristiche del servizio.
Indice di soddisfazione complessiva	4,8
Conclusione principali	Dall'analisi comparativa dei dati raccolti nel 2022 e nel 2023 si registra un complessivo incremento del grado di soddisfazione. In linea generale dai dati non emergono particolari criticità: tutti gli items considerati si collocano sostanzialmente in una soglia di punteggio più che positivo. Tra gli elementi utili per migliorare il servizio, è particolarmente rilevante la richiesta di maggiore collaborazione tra uffici, emersa nella domanda a risposta aperta.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Incrementare la collaborazione tra il CIAO e gli altri uffici per migliorare l'efficienza del servizio.
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ASUR – Area supporto alla ricerca	
Direttrice pro tempore	Direttrice Generale ad interim
Servizio	Supporto ai servizi IRIS
Stakeholder	• Personale di ricerca (dottorandi, assegnisti, specializzandi, ricercatori, docenti) • Personale TAB, in particolare bibliotecari validatori
Destinatari del questionario	4.595
Periodo di somministrazione	Dal 10 al 20 dicembre 2024
Tasso di risposta	4,2%
Struttura del questionario	1 item aggiuntivo
Indice di soddisfazione complessiva	4.54
Conclusioni principali	L'indagine ha rilevato un buon livello complessivo di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. In particolare è stata apprezzata la disponibilità e la competenza del personale del Settore che eroga il servizio e l'adeguatezza dei tempi di risposta.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Aggiornamento delle Linee guida per l'inserimento dei prodotti in IRIS, anche nella loro versione inglese
Servizio presente in Carta dei servizi	No
Punteggio SMVP2023	-
% Quota di CS	-



ASUS – Area Supporto strategico	
Direttore pro tempore	Giuseppe Foti
Servizio	Servizio di supporto per l'assicurazione della qualità
Stakeholder	Presidenti dei Corsi di Studio Presidenti di Consiglio di Area Didattica Componenti Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti Componenti Comitati di monitoraggio Componenti del Team Qualità Manager Didattici Referenti per la Didattica dei Dipartimenti Componenti delle Commissioni di Gestione dell'AQ del CdS
Destinatari del questionario	774
Periodo di somministrazione	Dal 6 dicembre al 31 dicembre 2024
Tasso di risposta	103/774 = 13,31%
Struttura del questionario	È stata inserita 1 domanda aggiuntiva (Domanda n.8: Gli eventi di formazione/informazione sul sistema di Assicurazione Qualità sono stati adeguatamente pubblicizzati dall'Area Supporto Strategico.)
Indice di soddisfazione complessiva	4,9
Conclusioni principali	➤ Buon livello di qualità complessiva percepita per i servizi erogati da ASUS (valori 2024 aumentati rispetto a rilevazione precedente); ➤ Buone prestazioni del personale sia in termini di disponibilità che di competenza; ➤ Migliorare le procedure di accesso al servizio.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Revisionare le pagine del sito di Ateneo dedicate all'AQ per migliorare l'accesso al servizio
Servizio presente in Carta dei servizi	No
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8



ARTEM – Area Terza missione e trasferimento tecnologico ¹⁷	
Direttrice pro tempore	Maria Ester Scarano
Servizio	Supporto alle attività di Terza Missione
Stakeholder	Presidi di Facoltà (n. 11), Direttori di Dipartimento (n. 58), Referenti di Terza Missione di Facoltà (n. 12), Referenti di Terza Missione di Dipartimento (N. 71)
Destinatari del questionario	152
Periodo di somministrazione	Dal 7.10.2024 al 18.11.2024
Tasso di risposta	34,2 %
Struttura del questionario	13
Domande utilizzate per il calcolo dell'Indice di soddisfazione	Una selezione di 7 domande
Indice di soddisfazione complessiva	5,5
Conclusioni principali	Gli stakeholder intervistati hanno evidenziato la cortesia, competenza, prontezza e disponibilità dell'Ufficio Terza Missione nel rispondere alle istanze presentate. C'è stato un aumento dell'indice di soddisfazione complessiva dello 0.2 rispetto all'anno 2023.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Sulla base dei suggerimenti ricevuti, attraverso la domanda finale aperta, l'anno prossimo si mirerà a organizzare eventi info-formativi di Terza Missione focalizzati diverse aree di attività della didattica (es. Area STEM, medica...).
Servizio presente in Carta dei servizi	No
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8

¹⁷ La CS è stata svolta e rendicontata secondo le LG 2023.



CINFO – Centro infoSapienza	
Direttrice protempore	Laura Leone
Servizio	Servizio richiesta dati
Stakeholder	- Personale docente (assegnisti/e di ricerca, specializzandi/e, dottorandi/e di ricerca) - Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario - Organi di Ateneo
Destinatari del questionario	1.026 utenti
Periodo di somministrazione	Dal 26 novembre al 20 dicembre 2024
Tasso di risposta	14,2%
Struttura del questionario	2
Indice di soddisfazione complessiva	5,18
Conclusioni principali	Il servizio è ritenuto molto utile e viene evidenziata una forte proattività nel soddisfare le esigenze dell'utente anche nei casi di richieste integrative o modificate; viene evidenziata la puntualità nelle risposte. I punti di debolezza rilevati si riferiscono alla difficoltà nel reperire le informazioni sul sito web per l'accesso al servizio e nella mancanza di una procedura guidata per la formulazione delle richieste.
Eventuali azioni correttive da pianificare per anno successivo	Valutare una diversa modalità di accesso alla richiesta che consenta una procedura maggiormente guidata. Migliorare ed integrare la pagina web del servizio dettagliando l'elenco dei dataset disponibili per ottenere una maggiore facilità di consultazione.
Servizio presente in Carta dei servizi	Sì
Punteggio SMVP2023	3
% Quota di CS	8