

aiutaci



a migliorare



# Aiutaci a migliorare

Questionario di soddisfazione interna dei  
servizi d'Ateneo

Relazione annuale

2023-2024



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

## Introduzione

### L'importanza della rilevazione della soddisfazione degli utenti

---

L'assicurazione della qualità in Ateneo è uno degli obiettivi principali indicati nel *Piano strategico 2022-2024*.

La nostra Università è sempre stata attenta a garantire una gestione efficace ed efficiente dei propri processi e servizi in un'ottica di **miglioramento continuo**, avendo particolare riguardo alle esigenze e alla soddisfazione degli utenti, in linea con quanto previsto dagli standard europei definiti dall'*ENQA (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015)* e dalle linee guida contenute nel nuovo *Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA 3)* approvato dall'*ANVUR (l'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca)* in data 8 settembre 2022.

Tra gli indicatori del modello AVA 3 per il monitoraggio periodico dei servizi agli studenti e ai dipendenti, che guidano gli Atenei verso il miglioramento della qualità, si evidenzia proprio l'importanza di attuare **forme di ascolto del personale**, ovvero rilevarne il grado di soddisfazione e verificare la qualità dei servizi offerti, al fine di individuare i punti di forza ed eventuali criticità e porre in atto soluzioni correttive, dove necessario.

L'Ateneo ha dunque scelto di introdurre un sistema permanente per rilevare la soddisfazione interna in relazione ai servizi erogati, ponendosi dalla prospettiva dell'utente, intercettando le sue aspettative, con un **approccio proattivo** mirato all'individuazione di strategie di intervento sulla base dei bisogni espressi da chi fruisce direttamente dei servizi.

L'utente deve infatti essere considerato una risorsa strategica, il cui coinvolgimento nei processi d'Ateneo è fondamentale per garantire alti standard di qualità dei servizi. Pertanto, affinché il personale abbia un ruolo attivo nella realizzazione di strategie di miglioramento, non è importante solo raccogliere i riscontri degli utenti, ma anche restituire gli esiti a tutta la comunità:



avviare momenti di confronto con il **personale che si occupa dell'erogazione dei servizi** consente di coinvolgerlo e motivarlo, valorizzandone il lavoro e guidandolo verso il raggiungimento degli obiettivi;



informare **gli utenti** circa gli esiti ne favorisce la partecipazione e permette loro di comprendere l'efficienza dello strumento di rilevazione, dimostrando che le strutture attuano azioni correttive anche e soprattutto sulla base delle esigenze da loro espresse;



confrontarsi con la **Governance** permette, infine, di indirizzare le scelte strategiche e promuovere innovazioni nei processi per rispondere sempre meglio alle aspettative degli utenti.

### La customer satisfaction in Unimi: dal modulo *Microsoft Forms* a *Aiutaci a migliorare*

---

In Ateneo già nel 2021 erano stati attivati dei sistemi di rilevazione della *customer satisfaction* con l'implementazione, sulla piattaforma *Microsoft Forms*, di questionari per la raccolta e il monitoraggio delle opinioni di tutti i fruitori dei servizi dell'Università, con specifico riguardo a quelli presenti nella Carta dei Servizi.

Malgrado l'apprezzamento per l'introduzione del questionario sia da parte del Nucleo di Valutazione che dell'*ANVUR*, in sede di visita CEV, i tassi di risposta non si sono rivelati soddisfacenti, soprattutto a causa del tipo di strumento di rilevazione impiegato, molto poco attrattivo e flessibile, e della sua scarsa visibilità all'interno del sito web.

Per tale ragione, anche a seguito delle raccomandazioni espresse dal Nucleo di Valutazione, si è ritenuto necessario individuare una soluzione in grado di **incentivare una maggior risposta** da parte degli utenti.

Con la collaborazione del *CTU*, della *Direzione ICT* e della *Direzione Comunicazione ed Eventi Istituzionali*, l'Amministrazione ha dunque dato avvio alla **pianificazione di una strategia** per lo sviluppo e la diffusione

di uno strumento che meglio rispondesse alle esigenze, costruendo un nuovo modello di questionario e implementandolo su una diversa piattaforma.



In tutte le fasi di ideazione e realizzazione del nuovo questionario, rilevante è stata inoltre la collaborazione dei referenti della *customer satisfaction* delle strutture di Ateneo, che non solo hanno fornito l'elenco dei servizi da inserire come oggetto di valutazione, ma anche alcuni spunti utili alla progettazione dello strumento, e sono stati fondamentali poi nella fase di promozione dello stesso.

Proprio in seguito agli incontri con i referenti si è deciso nella prima fase di indirizzare il questionario solo **al personale TAB, ai collaboratori linguistici e ai docenti (ivi compresi ricercatori, dottorandi, specializzandi, borsisti e assegnisti)**, in quanto, dal confronto con le strutture i cui servizi sono rivolti principalmente agli studenti (*Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio, SLAM, COSP*), è emerso che queste impiegano già un sistema di valutazione delle opinioni integrato all'interno della piattaforma *InformaStudenti*<sup>1</sup>.

Parallelamente alla raccolta dei servizi da includere nella valutazione, è stata ideata la struttura del questionario.

Date le caratteristiche della nuova rilevazione, è stato necessario individuare una piattaforma più **flessibile** di quella precedentemente in uso, che si adattasse sulla base delle risposte fornite dagli utenti, fosse in grado di supportare un questionario più articolato e, da ultimo, consentisse di avere un **unico link di accesso**. Il *CTU*, in collaborazione con l'*Ufficio Analisi dei Dati* e l'*Ufficio Sistema Integrazione e Sviluppo* della *Direzione ICT*, ha dunque effettuato una valutazione su vari applicativi, per verificare quale rispondesse meglio alle esigenze. La scelta è ricaduta così su **LimeSurvey**, una piattaforma *open-source* e *mobile-friendly* che consente di creare questionari con **domande adattive** e interdipendenti e dà la

possibilità di raccogliere i risultati **in forma anonima**. La piattaforma è stata poi integrata con un componente che consentisse di supportare l'autenticazione di Ateneo rispettando il requisito di anonimato dei risultati, sviluppato dall'*Ufficio Sistema Integrazione e Sviluppo*.

Terminata la raccolta dell'elenco dei servizi oggetto di valutazione e individuata la piattaforma, si è proceduto al perfezionamento della strategia per la realizzazione e la diffusione della nuova indagine:

- ✓ il *CTU (Ufficio Servizi e Tecnologie Didattiche e Ufficio Didattica Innovativa)* ha **implementato il questionario** su *LimeSurvey* ed effettuato numerosi test per verificarne il corretto funzionamento;
- ✓ l'*Ufficio di Supporto ai Progetti Strategici ed ai Servizi Documentali della Direzione Generale* e la *Direzione Comunicazione ed Eventi Istituzionali* hanno messo a punto il **piano di promozione** del nuovo strumento.

È nato così **Aiutaci a migliorare**, il nuovo questionario di rilevazione con cui l'*Università degli Studi di Milano* promuove un'azione di valutazione costruttiva e partecipata della qualità dei processi gestiti e dei servizi offerti al personale interno, delle relative condizioni di erogazione e della corrispondenza alle esigenze degli utenti, che con le loro risposte aiutano le strutture d'Ateneo a identificare margini e ambiti di miglioramento e di ulteriore sviluppo delle proprie risorse interne.



<sup>1</sup> Si è scelto tuttavia di ricomprendere nel nuovo questionario lo SLAM in riferimento ai soli servizi rivolti al personale. A partire dal mese di giugno 2024 verranno inoltre inclusi nella rilevazione i servizi della Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo e del Centro Apice.

## La promozione del nuovo questionario

Il lancio del questionario *Aiutaci a migliorare* è avvenuto il **7 giugno 2023**. Da quel momento sono stati disattivati i questionari su *Microsoft Forms* per le strutture incluse nella nuova rilevazione.

Grande importanza è stata data alla pubblicizzazione del nuovo strumento, risolvendo così alcune delle criticità che avevano caratterizzato la precedente indagine:

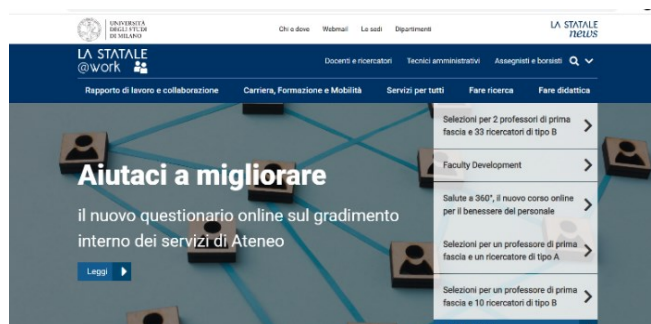
- ✓ si è cercato di diffonderne la conoscenza e di **sensibilizzare tutto il personale** all'utilizzo del questionario come strumento finalizzato non al mero giudizio sul singolo, bensì al miglioramento continuo dei servizi e all'assicurazione della qualità in Ateneo;
- ✓ il **link di accesso** è stato reso più **visibile** e facilmente accessibile;
- ✓ tutto il **personale è stato coinvolto nella promozione** e gli sono stati forniti supporto e materiali necessari per attuarla.

La comunicazione dell'avvenuto lancio del questionario è stata data tramite e-mail a firma del Direttore Generale indirizzata al personale docente (compresi ricercatori, dottorandi, specializzandi, borsisti e assegnisti), al personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e ai collaboratori linguistici.

Nel contempo, è stata pubblicata la notizia su vari canali:

- ✓ *magazine* d'Ateneo [LaStatale News](#);
- ✓ *homepage* del portale [LaStatale@work](#);
- ✓ profili social su [Facebook](#), [X](#) e [LinkedIn](#).

Il piano di promozione del nuovo strumento non è stato però limitato alla sola fase di lancio, ma ha previsto ulteriori azioni sul medio e lungo periodo.



Innanzitutto, è stata creata una [pagina sul portale LaStatale@work](#) dedicata alla rilevazione, in cui è possibile trovare tutte le informazioni riguardanti il questionario, nonché il link per accedervi. Dalla stessa pagina si possono inoltre scaricare i [materiali utili alla diffusione del questionario](#) elaborati dalla *Direzione Comunicazione ed Eventi istituzionali* e caricati all'interno di una cartella Unimibox appositamente creata, ovvero:

- ✓ la presentazione del questionario e le istruzioni operative per la sua promozione;
- ✓ il logo del questionario;
- ✓ il banner da aggiungere in calce alle e-mail;
- ✓ il QR code personalizzato.



L'accesso ai materiali avviene tramite autenticazione ed è riservato al personale Unimi, che può ad esempio inserire il banner con il link al questionario in calce alle e-mail<sup>2</sup> o stampare il QR code ed affiggerlo presso gli sportelli fisici, dove presenti, così che l'utente possa accedere al questionario direttamente con il proprio smartphone.

<sup>2</sup> Prima della migrazione della posta ad Office 365, avvenuta verso fine 2023, la Direzione ICT aveva implementato una firma automatica con il banner *Aiutaci a migliorare* in calce a tutte le e-mail in uscita verso caselle di posta con dominio [@unimi.it](#) inviate dagli indirizzi d'ufficio che erano stati indicati dalle strutture interessate. In seguito alla migrazione, non è più possibile sfruttare tale funzionalità, pertanto ciascuna struttura può provvedere in autonomia ad inserire il link in calce alle proprie e-mail.

Il link di accesso al questionario è stato inserito anche nelle pagine di presentazione dei singoli servizi sul portale LaStatale@work, nonché nella [pagina dedicata alla Carta dei Servizi](#) sul sito d'Ateneo e alla chiusura dei ticket su SPOC.

### La struttura del nuovo questionario

---

Il questionario *Aiutaci a migliorare* presenta **un modello comune** a tutte le Direzioni, i Centri e gli Uffici di Staff inclusi nell'indagine. Si è cercato di dare alla rilevazione una struttura quanto più snella possibile, ma al tempo stesso in grado di intercettare le criticità dei servizi e le esigenze degli utenti, senza tuttavia richiedere lunghi tempi di compilazione (il **tempo medio** stimato per la compilazione è di **circa 3 minuti** per ogni struttura selezionata).

L'accesso al questionario avviene immettendo le proprie credenziali d'Ateneo, ma la piattaforma non tiene traccia dell'anagrafica degli utenti e dunque i risultati rimangono anonimi<sup>3</sup>.

Dopo l'accesso è possibile selezionare la struttura da valutare. Cliccando sul nome di ciascuna struttura, viene mostrato l'elenco dei servizi inclusi nella rilevazione.



Per ciascuna struttura, si possono anche selezionare più servizi contemporaneamente e il questionario adatta le domande sulla base delle risposte fornite.

Viene chiesta innanzitutto una valutazione complessiva sul servizio fruito, la frequenza di fruizione negli ultimi 12 mesi e il canale o i canali utilizzati per richiederlo.

In caso di giudizio "buono" o "ottimo", compare solo una domanda facoltativa a risposta aperta su eventuali suggerimenti per il miglioramento.

Se, invece, il giudizio complessivo sul servizio è "insufficiente", "scarso" o "sufficiente", compare un'ulteriore domanda che indaga sulla causa della valutazione data, chiedendo di esprimere il proprio grado di soddisfazione, su una scala da 1 a 5, sulle seguenti dimensioni della qualità:

- ✓ completezza delle informazioni;
- ✓ cortesia e disponibilità del personale;
- ✓ tempestività delle risposte;
- ✓ facilità nell'accedere al servizio.

---

<sup>3</sup> Maggiori dettagli sono contenuti all'interno dell'[informativa privacy](#).

## Il monitoraggio

### Sviluppo e caratteristiche del cruscotto

Conclusa l'attività di ideazione e rilascio del nuovo questionario, è stato subito avviato lo **sviluppo del cruscotto** per il monitoraggio dei dati raccolti attraverso le compilazioni degli utenti.

Il cruscotto è stato elaborato dalla *Direzione ICT*, nella fattispecie dall'*Ufficio Analisi dei Dati* e dall'*Ufficio Sistema Integrazione e Sviluppo* che si è occupato della preparazione dei dati, a partire dal database dei riscontri fornito dall'*Ufficio Servizi e Tecnologie Didattiche del CTU* e sulla base delle indicazioni date dall'*Ufficio di Supporto ai Progetti Strategici ed ai Servizi Documentali della Direzione Generale*, attraverso una serie di incontri di allineamento periodici con il team di lavoro che hanno portato al perfezionamento dello strumento, in modo che risultasse funzionale alle esigenze.

Prima del lancio, il cruscotto è stato accuratamente testato per verificare la correttezza dei dati e ottimizzare gli elementi grafici visualizzati.

Il software su cui è stato implementato lo strumento è *Microsoft PowerBI*, che consente di ottenere delle **viste flessibili e adattive**.

Ogni struttura può visualizzare in dettaglio **esclusivamente i propri dati**, nonché quelli generali sull'andamento dell'Ateneo.

È sempre possibile in qualunque momento dell'anno consultare il cruscotto, a cui hanno accesso di *default* i Responsabili e i referenti per la *customer satisfaction* di ciascuna struttura e coloro per i quali è stata richiesta l'abilitazione all'accesso (scrivendo all'indirizzo [aiutaciamigliorare@unimi.it](mailto:aiutaciamigliorare@unimi.it) possono essere infatti segnalati i nominativi dei colleghi che i Responsabili di struttura intendono abilitare alla visualizzazione dei dati).

In questa prima fase il cruscotto è stato suddiviso in cinque sezioni:

#### HOME

Contiene i dati relativi all'andamento generale di tutto l'Ateneo, come il numero dei questionari totali compilati e delle valutazioni date ai servizi, il grado di soddisfazione media e la percentuale di compilazione relativa ad ogni struttura.

#### SERVIZI

In questa sezione si trovano i dati riferiti ai servizi di ogni singola struttura, tra cui la tipologia di utente compilatore, la frequenza di utilizzo e i canali di contatto attraverso cui il servizio è stato richiesto.

#### VALUTAZIONE

Qui sono illustrate le valutazioni dei singoli servizi della struttura, la valutazione media e il punteggio medio dei servizi di cui gli utenti hanno fruito.

#### CAUSE DI INSODDISFAZIONE

In questa pagina si analizza in maniera più approfondita il livello di soddisfazione di alcune dimensioni della qualità per individuare le cause che hanno portato ad assegnare un giudizio non del tutto positivo a determinati servizi.

#### SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Nell'ultima sezione sono riportate le risposte alle domande aperte con cui si invita l'utente a segnalare ulteriori aspetti che non lo hanno soddisfatto e a fornire suggerimenti per migliorare i servizi.



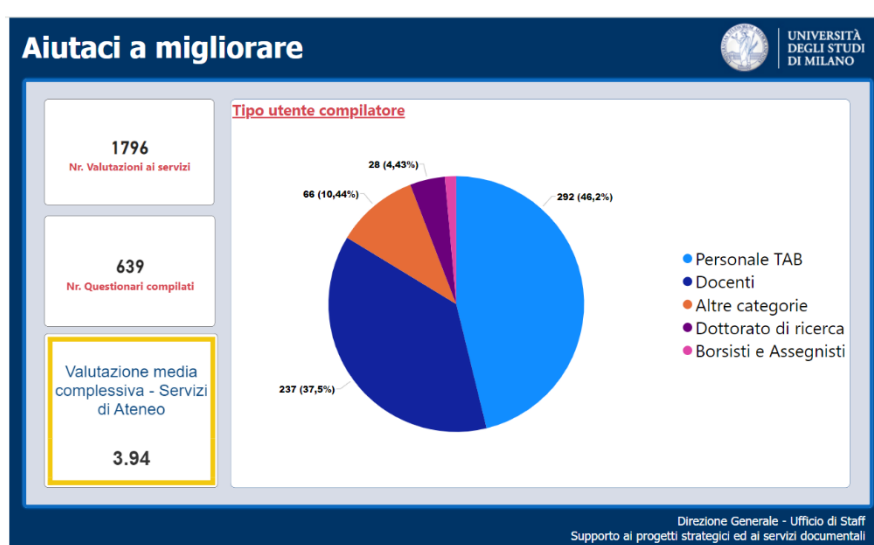
Il cruscotto si **aggiorna automaticamente ogni settimana**, nella notte tra la domenica e il lunedì. In ogni pagina è presente un cursore temporale con cui è possibile circoscrivere il periodo di riferimento dei dati che si intende visualizzare.

Il rilascio del cruscotto è avvenuto il **23 gennaio 2024**, con l'invio di una comunicazione ai referenti della *customer satisfaction* e ai Responsabili delle strutture coinvolte nel progetto, accompagnata da una [guida alla lettura del cruscotto](#). È stato pertanto possibile procedere all'attività di monitoraggio dei riscontri ricevuti nel primo periodo di funzionamento dell'indagine.

### Gli incontri di monitoraggio

Il monitoraggio degli esiti dei riscontri avviene periodicamente a cura del Responsabile di struttura e dei referenti interni della *customer satisfaction* con l'aiuto dell'Ufficio di supporto ai Progetti Strategici ed ai Servizi Documentali della Direzione Generale.

L'analisi dei riscontri viene effettuata con **cadenza annuale**. Successivamente agli incontri, il Responsabile di struttura illustra una sintesi delle risultanze nella prima seduta utile del Tavolo di Direzione.



Dati sui riscontri riferiti al periodo compreso tra il 7 giugno 2023 e il 25 marzo 2024.

MESE	ATTIVITÀ	RESPONSABILE
GENNAIO-FEBBRAIO	Incontri interni per analisi riscontri	Referenti <i>customer</i> e responsabili di struttura
ENTRO METÀ APRILE	Invio all'Amministrazione centrale esito analisi interna dei riscontri ricevuti ed eventuali richieste di modifica ai servizi oggetto di valutazione	Referenti <i>customer</i>
	Presentazione delle risultanze al Tavolo di Direzione	Responsabili di struttura

MAGGIO	Elaborazione relazione annuale	Ufficio di supporto ai Progetti Strategici ed ai Servizi Documentali
--------	--------------------------------	--

I primi incontri di monitoraggio con le strutture interessate si sono svolti tra gennaio e marzo 2024 e hanno riguardato, solo per questa prima analisi, un periodo semestrale compreso tra il 7 giugno (data del lancio del questionario) e il 31 dicembre 2023.

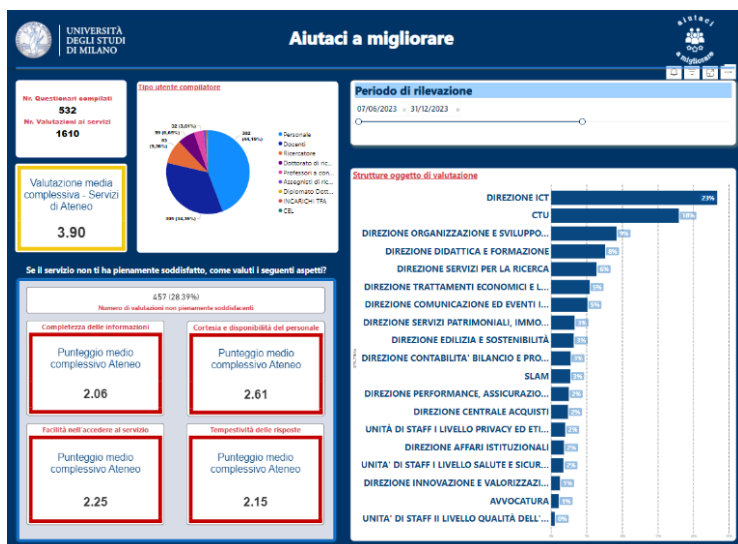
Ai referenti di ciascuna struttura è stato dunque chiesto:

- ✓ di individuare, di concerto con il Responsabile di struttura ed eventuali altri colleghi che si è ritenuto opportuno coinvolgere, una data per l'incontro e comunicarla all'*Ufficio di Supporto ai Progetti Strategici ed ai Servizi Documentali della Direzione Generale*;
- ✓ successivamente all'incontro, di compilare una scheda con l'indicazione dei punti di forza e delle criticità emerse durante l'analisi, nonché delle soluzioni migliorative da intraprendere;
- ✓ di comunicare eventuali modifiche ai servizi oggetto di valutazione (inserimento o eliminazione di servizi oppure variazioni nella formulazione di quelli presenti).

Sulla base della disamina effettuata, è stato possibile evidenziare le criticità e individuare dei correttivi per incrementare la qualità dei servizi d'Ateneo e dunque la soddisfazione degli utenti interni.

Nel periodo considerato gli utenti hanno dato **in totale 1610 valutazioni ai servizi d'Ateneo**, potendo selezionare all'interno dello stesso questionario più servizi contemporaneamente. I servizi erogati dalle strutture sono risultati in generale molto apprezzati, ottenendo una **media pari a 3,90** (su una scala da 1 a 5).

Una delle maggiori criticità riscontrate ha riguardato il **numero esiguo di compilazioni** per la gran parte delle strutture: sono poche infatti le Direzioni che hanno ottenuto una quantità di riscontri tale da permettere un'analisi approfondita e strutturata delle criticità e dei punti di forza.



Nonostante ciò, alcune strutture, a prescindere dal numero di valutazioni ricevute, si sono dimostrate più mature e sensibili di altre rispetto agli spunti offerti dagli utenti: comprendendo a pieno le potenzialità dello strumento, che ha lo scopo di fornire opportunità di miglioramento dei servizi erogati, queste strutture sono state in grado di individuare azioni correttive per far fronte alle criticità segnalate, anche laddove la valutazione complessiva risultava oltre la media d'Ateneo.

Si è anche verificato un caso in cui le segnalazioni degli utenti hanno spinto la struttura ad inserire un certo processo

all'interno del **Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001**, così da avere la possibilità di migliorarlo, codificandone le procedure e monitorandolo costantemente.

Alcuni Responsabili hanno altresì manifestato il proprio interesse nello strumento, impegnandosi ad incentivare i Capi Settore e Capi Ufficio alla consultazione periodica del cruscotto, al fine di verificare la presenza di segnalazioni che consentano di **mettere in atto piccole azioni di miglioramento in qualunque periodo dell'anno**, indipendentemente dagli incontri di monitoraggio.

In seguito agli incontri è stato inoltre evidenziato che, con la migrazione della posta elettronica, essendo venuta meno la possibilità di avere una firma automatica con il link al questionario in calce alle e-mail



d'ufficio, i riscontri si sono ridotti rispetto al primo periodo. Pertanto i Responsabili e i referenti della *customer satisfaction* in alcuni casi si sono impegnati a sensibilizzare i propri colleghi ad impostare autonomamente la firma in calce.

Si è potuto inoltre constatare che **le strutture che hanno ottenuto il maggior numero di valutazioni sono quelle che promuovono il questionario in maniera mirata**, ad esempio inviando un'e-mail con la richiesta di compilazione al termine di un processo o servizio, oppure diffondendo il link in seguito a riunioni o webinar attraverso *Microsoft Teams* o altri mezzi.

Un altro elemento ricorrente è l'esiguità di risposte alle domande aperte in cui l'utente ha la possibilità di esprimere più diffusamente la propria opinione e segnalare in maniera più puntuale cosa non è andato secondo le sue aspettative. Nonostante la compilazione sia anonima, gli utenti non sembrano infatti propensi a fornire maggiori dettagli in caso di giudizio non pienamente positivo, limitandosi a valutare le quattro dimensioni della qualità presenti nel questionario.



Le domande aperte costituirebbero invece un valido aiuto per individuare con esattezza le criticità e comprendere dove intervenire per migliorare i propri servizi.

È bene considerare che talvolta gli utenti, rispondendo alla richiesta di suggerimenti, hanno espresso giudizi riguardo a servizi non pertinenti, probabilmente fuorviati da alcune diciture non sufficientemente chiare. In conseguenza di ciò, molte strutture hanno ritenuto opportuno **modificare la formulazione** con cui i servizi compaiono nel questionario, rendendola più puntuale e **permettendo all'utente di identificare con precisione** ciò che vuole valutare.

Oltre a ciò, ci sono occorrenze in cui il giudizio poco positivo riguarda processi più lunghi e macchinosi, la cui procedura non dipende dalla struttura, bensì da tempistiche dettate dalle normative vigenti. In queste situazioni i colleghi intervengono dove possibile, cercando di **rendere** quantomeno **più accessibili le informazioni sui tempi di conclusione dell'iter procedurale** e impegnandosi a **dare tempestivo riscontro di presa in carico** agli utenti.



In alcune circostanze, invece, le strutture, incentivate dai suggerimenti espressi, hanno potuto attuare una **semplificazione delle procedure interne**, migliorando anche la comunicazione e il coordinamento con gli altri attori coinvolti nella gestione di determinate attività.

Infine, c'è stata una struttura che, accogliendo le indicazioni formulate nei riscontri, ha deciso di avviare un insieme di attività formative per diffondere la conoscenza riguardo determinati adempimenti su cui gli utenti hanno espresso la necessità di essere edotti.

Una criticità non trascurabile, comune alla maggior parte delle strutture, riguarda la tempestività delle risposte, spesso segnalata come non pienamente soddisfacente: in molti casi ciò è dovuto alla carenza di organico (anche a causa di maternità e periodi di aspettativa) che non consente una continuità del servizio.

Poiché spesso dalle valutazioni emerge una certa difficoltà da parte degli utenti ad accedere al servizio, alcune strutture si sono impegnate infine a rivedere le proprie pagine sul portale d'Ateneo, in particolare quelle relative allo Sportello di Direzione, che spesso risultano difficili da individuare.

## Il perfezionamento del questionario e del cruscotto

---

L'esperienza maturata nel corso dei primi mesi dopo il lancio di *Aiutaci a migliorare* e, al tempo stesso, il confronto con le strutture coinvolte hanno consentito di raccogliere degli spunti per perfezionare alcuni aspetti sia del questionario che del cruscotto su *PowerBI*, allo scopo di rendere entrambi gli strumenti sempre più efficaci e sfruttarne al meglio le potenzialità.

Le proposte raccolte sono state dunque segnalate al *CTU* e alla *Direzione ICT* che hanno provveduto ad implementare le modifiche suggerite.

Le novità sono state introdotte a partire **dal 12 giugno 2024**, data che ha segnato l'inizio della nuova fase di rilevazione, ad un anno dal lancio dello strumento.

Innanzitutto, in questi mesi sono stati presi contatti con alcune strutture che nella prima fase non erano ricomprese nel progetto, per sondare l'interesse ad aderirvi. Dopo le necessarie considerazioni, il *Centro*

Apice ha scelto di entrare a farne parte, mentre le altre strutture neocostituite (*Centro Funzionale Aziende Agrarie d'Ateneo* e *Centro Funzionale Museo Orto Botanico*) valuteranno l'inserimento in futuro, essendo in alcuni casi ancora in fase di assestamento e definizione puntuale delle proprie attività.

Un'altra novità importante è stata l'introduzione di [link diretti](#) ai questionari di ogni singola Direzione, Centro o Unità di Staff; tale novità ne favorisce la promozione mirata e permette una più agevole compilazione agli utenti, che possono accedere in tal modo al questionario di loro interesse. I link singoli si trovano pubblicati anche sul portale d'Ateneo nella pagina dedicata alla Carta dei Servizi e nelle pagine del *Chi e Dove* di ogni singola struttura. Accanto a ciò, viene mantenuto attivo un link unico di accesso ad una sezione del questionario che consente all'utente di selezionare, tra l'elenco delle strutture, quella i cui servizi intende valutare.

In merito all'architettura del questionario, è stata infine introdotta un'integrazione alla domanda di chiusura con cui l'utente è invitato a fornire ulteriori suggerimenti per il miglioramento dei servizi della struttura valutata: poiché tale domanda non è agganciata ad un servizio in particolare e spesso le risposte fornite dagli utenti non consentono di comprendere con precisione a quale servizio facciano riferimento, è stata inserita una nota in cui viene richiesto di esplicitarlo.

All'interno del cruscotto, per consentire un'analisi più approfondita dei riscontri, è stato aggiunto un filtro per le categorie di utenti: a seconda della categoria selezionata, i grafici si aggiornano mostrando solo i dati relativi a quella tipologia di compilatori.

Nel mese di giugno prenderà avvio inoltre il [progetto pilota di estensione del questionario alla comunità studentesca](#): si partirà al momento con i soli servizi della Direzione SBA e, sulla base della risposta che ci sarà da parte degli studenti, si valuterà in futuro l'inclusione degli altri servizi a loro dedicati. Il progetto verrà accompagnato da una campagna di promozione *ad hoc* elaborata dalla *Direzione Comunicazione ed Eventi Istituzionali* e la visibilità del questionario sarà garantita anche dalla pubblicazione del link nelle pagine del portale del *Servizio Bibliotecario di Ateneo*.

