



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2023 per il

Servizio Assistenza ai Comuni

“C.U.C. - Centrale Unica di Committenza (Servizi e Lavori)”

Indice

Premessa

Capitolo 1 Introduzione

Capitolo 2 Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

Capitolo 3 I questionari raccolti

Capitolo 4 Risultati dell'indagine

Capitolo 5 I suggerimenti forniti dagli utenti per il miglioramento del servizio



Premessa

La valutazione del grado di soddisfazione dei “clienti” rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri clienti.

Questo aspetto è consolidato anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni, orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi “inutili” e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati, singoli od imprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza la Provincia di Terni sta procedendo con fatica al riavvicinamento ad un sistema che permetta di controllare qualità dei processi e qualità percepita, dove si collocano anche l'adozione di strumenti di “customer satisfaction”.

1. Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari di misurazione del grado di soddisfazione per quanto riguarda le attività riferite al:

Servizio Assistenza ai Comuni.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa 3 mesi, ed ha comportato l'invio a tutti gli Enti (Comuni della Provincia) in convenzione CUC con la Provincia di Terni. E' stato somministrato un questionario contenente una o più domande relative alle principali “dimensioni della qualità” dei servizi offerti.

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione, nella quale vengono fornite informazioni ed analisi relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ Contenuto e modalità di somministrazione dei questionari utilizzati;
- ✓ Dati più significativi della somministrazione;
- ✓ Analisi condotta sulla qualità percepita e su quella attesa degli utenti e relativa rappresentazione grafica;
- ✓ Analisi del grado di soddisfazione complessivamente espresso dalla popolazione intercettata;
- ✓ Analisi dei suggerimenti formulati nei questionari;

2. Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

a) Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa da chi utilizza i servizi esterni è stato necessario determinare la “grandezza” (in termini numerici) dei fruitori degli stessi servizi.

Per calcolare il **numero dei fruitori dei servizi** si è proceduto in questo modo:

1. Sono stati servizi a rotazione rispetto alla selezione effettuata individuati (di seguito denominati “servizi esterni”) sul complesso dei servizi esterni;
2. per ogni servizio offerto è stato calcolato il grado di soddisfazione avendo a riferimento un preciso arco temporale (anno svolgimento: 2023)

E' stata quindi determinata la popolazione complessiva di riferimento.



In questa ottica nel questionario da somministrare per i servizi interni sono state individuate 6 diverse aree (o **dimensioni della qualità**):

- 1) Qualità del servizio
- 2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- 3) Capacità di orientamento dell'utente
- 4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- 6) Quale è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Attraverso il seguente schema:

1) Qualità del servizio

- a) Ritieni che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?
- b) Ritieni soddisfacente la gestione complessiva delle criticità?

2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto

- a) Ritieni soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritieni che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?

3) Capacità di orientamento dell'utente

- a) E' soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito

- a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?
- b) Ritieni soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?
- c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.
- d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

5) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Commenti



3. I questionari raccolti

Complessivamente, nel periodo Giugno-Settembre 2023 sono stati distribuiti i questionari. In rapporto invece ai questionari effettivamente compilati e raccolti sono stati rilevati i seguenti dati:

- Enti che hanno risposto: n. 19 su 32.

4. Risultati dell'Indagine

I risultati raggiunti dalla raccolta dei questionari somministrati sia con riferimento alla qualità attesa (espressa in termini di importanza) ed alla qualità percepita (espressa in termini di qualità del servizio) vengono illustrati con i grafici sotto riportati.



SERVIZIO ASSISTENZA AI COMUNI

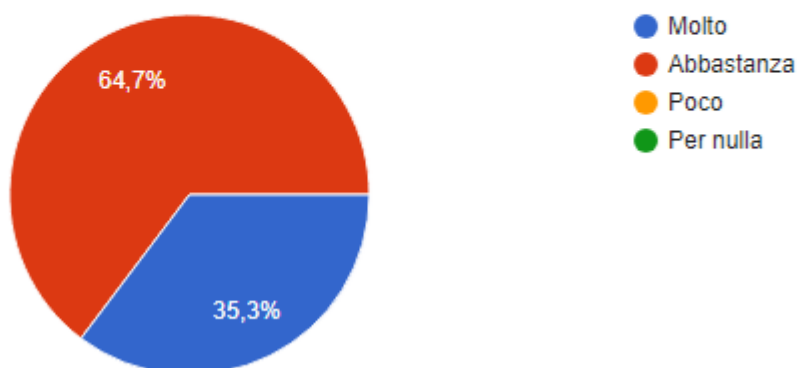
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFATION RELATIVA ALLE ATTIVITA' DEI SERVIZI CUC 2023

19 risposte / 32 Comuni convenzionati (59,4% risposte)

1) QUALITA' DEL SERVIZIO

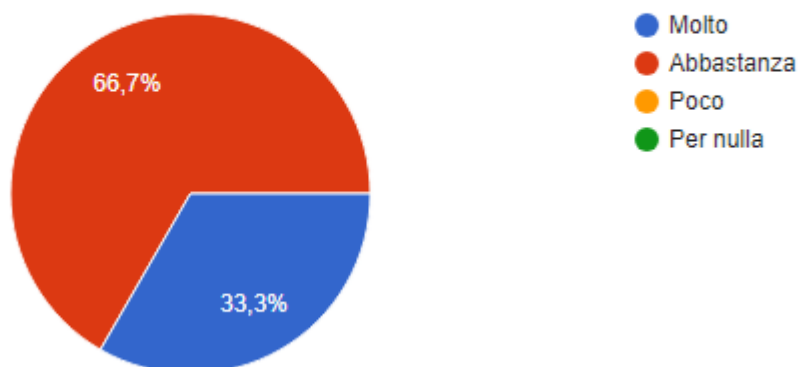
a) Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?

17 risposte



b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità?

18 risposte

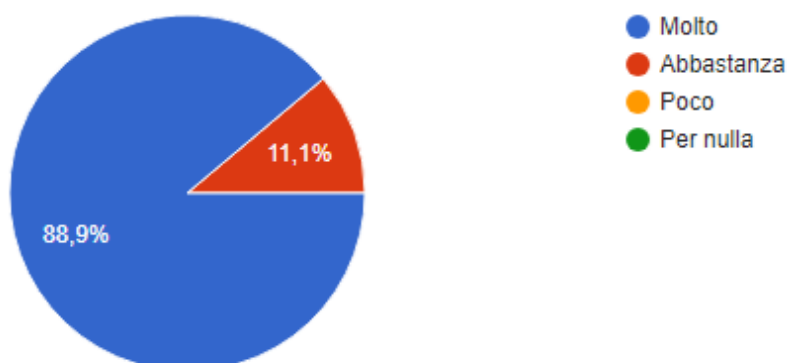




2) AFFIDABILITA', COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

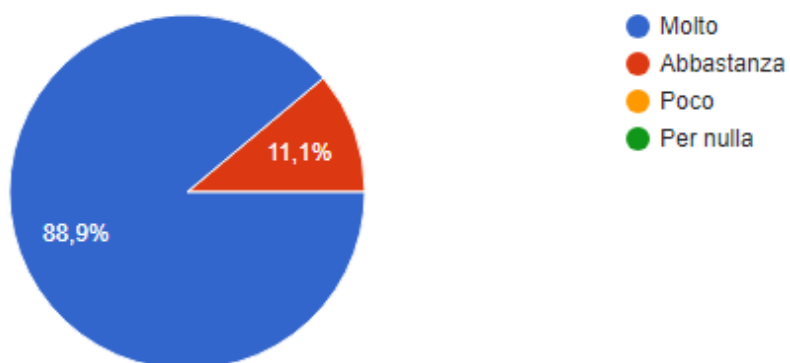
a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?

18 risposte



b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?

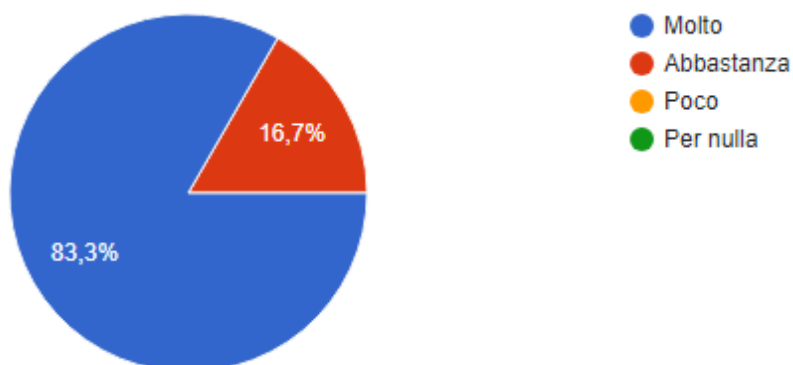
18 risposte





c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

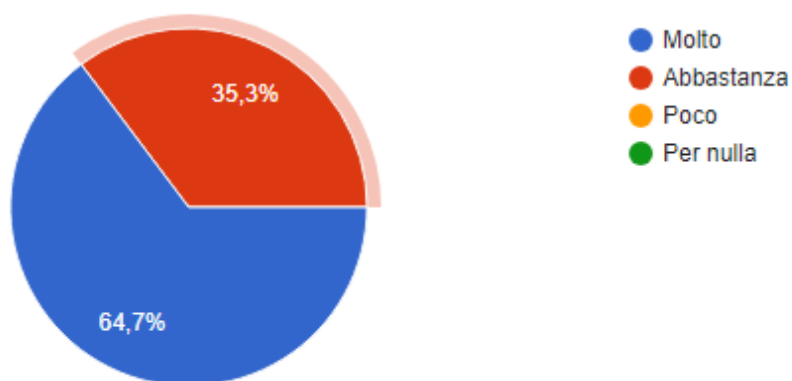
18 risposte



3) CAPACITA' DI ORIENTAMENTO ALL'UTENTE

a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

17 risposte

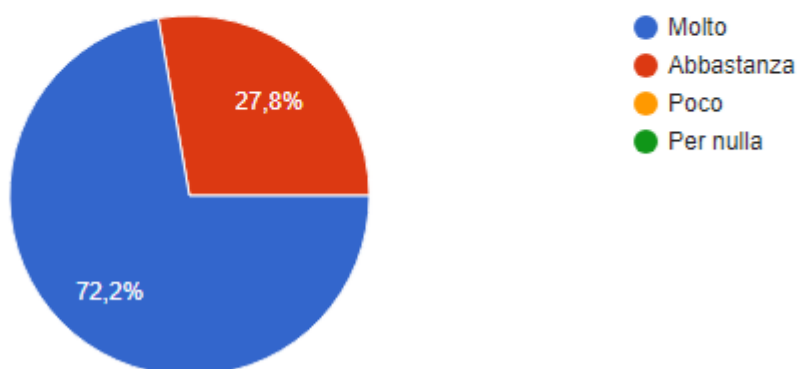




4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO

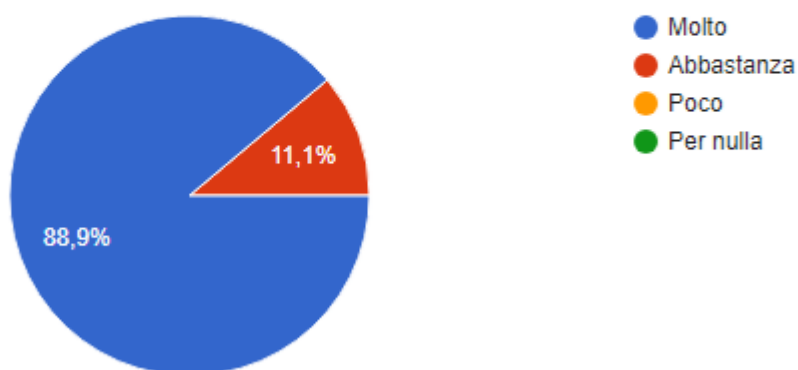
a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?

18 risposte



b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?

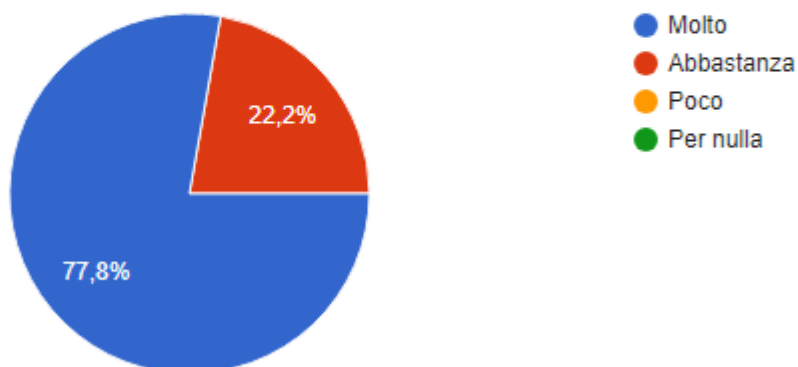
18 risposte





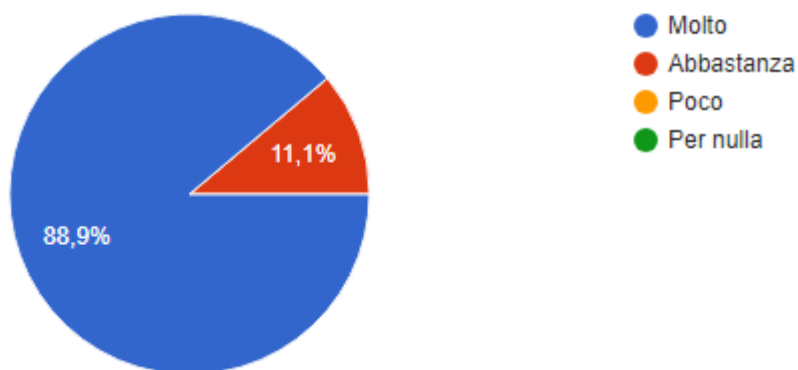
c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.

18 risposte



d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

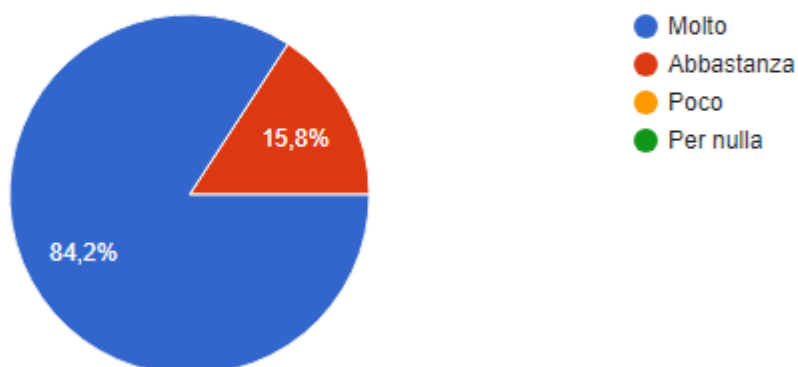
18 risposte





5) QUALE' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO IN QUESTIONE, LO RITIENE SODDISFACENTE?

19 risposte



5. I suggerimenti e commenti forniti per il miglioramento del servizio

6) COMMENTI E OSSERVAZIONI

3 risposte

complimenti

Si è riscontrato professionalità e disponibilità.

Tutti i componenti dell'ufficio della CUC sono contraddistinti da una grande competenza e disponibilità nei confronti degli uffici comunali finalizzata alla soluzione di problemi inerenti le procedure di appalto.

Conclusioni.

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione dobbiamo evidenziare che la valutazione positiva (giudizio complessivo per il **84,2%** “**molto soddisfacente**” e per il 15,8% “abbastanza soddisfacente”) ci pone come obiettivo il mantenimento di tale risultato, per il quali si ritiene opportuno ripetere anche nel prossimo anno tale indagine di customer.



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2023 per il

Servizio Trasporti

“Autoscuole”

Indice

Premessa

Capitolo 1 Introduzione

Capitolo 2 Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

Capitolo 3 I questionari raccolti

Capitolo 4 Risultati dell'indagine

Capitolo 5 I suggerimenti forniti dagli utenti per il miglioramento del servizio



Premessa

La valutazione del grado di soddisfazione dei “clienti” rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri clienti.

Questo aspetto è consolidato anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni, orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi “inutili” e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati, singoli od imprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza la Provincia di Terni sta procedendo con fatica al riavvicinamento ad un sistema che permetta di controllare qualità dei processi e qualità percepita, dove si collocano anche l'adozione di strumenti di “customer satisfaction”.

1. Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari di misurazione del grado di soddisfazione per quanto riguarda le attività riferite al:

Servizio Trasporti.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa 1 mese, ed ha comportato l'invio a tutti le Autoscuole della Provincia di Terni. E' stato somministrato un questionario contenente una o più domande relative alle principali “dimensioni della qualità” dei servizi offerti.

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione, nella quale vengono fornite informazioni ed analisi relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ Contenuto e modalità di somministrazione dei questionari utilizzati;
- ✓ Dati più significativi della somministrazione;
- ✓ Analisi condotta sulla qualità percepita e su quella attesa degli utenti e relativa rappresentazione grafica;
- ✓ Analisi del grado di soddisfazione complessivamente espresso dalla popolazione intercettata;
- ✓ Analisi dei suggerimenti formulati nei questionari;

2. Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

a) Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa da chi utilizza i servizi esterni è stato necessario determinare la “grandezza” (in termini numerici) dei fruitori degli stessi servizi.

Per calcolare il **numero dei fruitori dei servizi** si è proceduto in questo modo:

1. Sono stati servizi a rotazione rispetto alla selezione effettuata individuati (di seguito denominati “servizi esterni”) sul complesso dei servizi esterni;
2. per ogni servizio offerto è stato calcolato il grado di soddisfazione avendo a riferimento un preciso arco temporale (anno svolgimento: 2023)



E' stata quindi determinata la popolazione complessiva di riferimento.

In questa ottica nel questionario da somministrare per i servizi interni sono state individuate 6 diverse aree (o **dimensioni della qualità**):

- 1) Qualità del servizio
- 2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- 3) Capacità di orientamento dell'utente
- 4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- 6) Quale è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Attraverso il seguente schema:

1) Qualità del servizio

- a) Ritiene che i mezzi e gli strumenti utilizzati dal servizio per erogare le prestazioni a voi necessarie (modulistica, sito internet, supporto e contatti telefonici) siano adeguati?
- b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità che si manifestano durante la VS attività in relazione alle competenze gestite dalla amministrazione provinciale?

2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto

- a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

3) Capacità di orientamento dell'utente

- a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito

- a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?
- b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?
- c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.
- d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

5) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Commenti



3. I questionari raccolti

Complessivamente, nel periodo Novembre-Dicembre 2023 sono stati distribuiti i questionari. In rapporto invece ai questionari effettivamente compilati e raccolti sono stati rilevati i seguenti dati:

- Autoscuole che hanno risposto: n. 7 su 17.

4. Risultati dell'Indagine

I risultati raggiunti dalla raccolta dei questionari somministrati sia con riferimento alla qualità attesa (espressa in termini di importanza) ed alla qualità percepita (espressa in termini di qualità del servizio) vengono illustrati con i grafici sotto riportati.



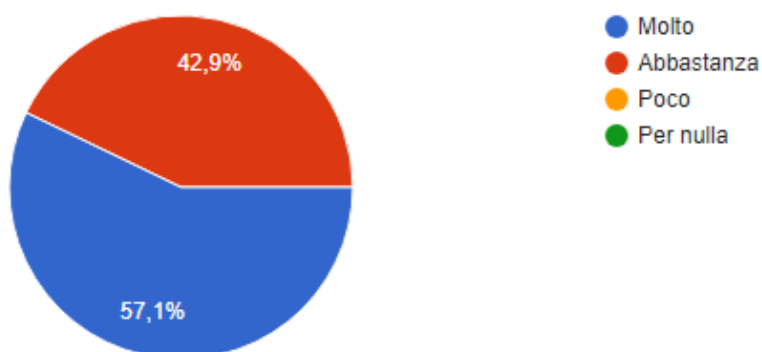
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFATION RELATIVA ALLE ATTIVITA' DEI SERVIZI TRASPORTI 2023

7 risposte / 17 Autoscuole (41,2% risposte)

1) QUALITA' DEL SERVIZIO

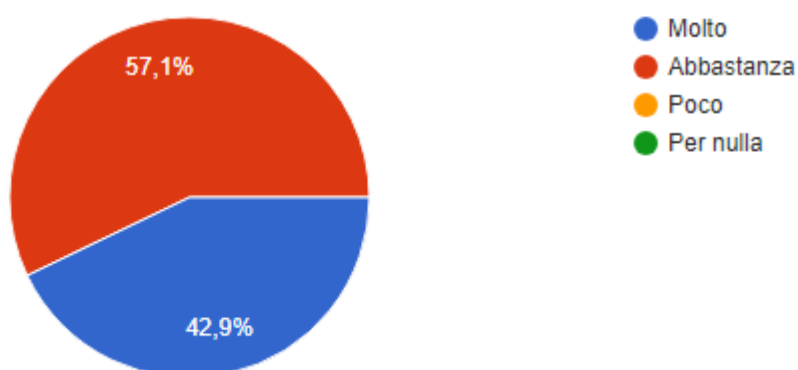
a) Ritiene che i mezzi e gli strumenti utilizzati dal servizio per erogare le prestazioni a voi necessarie (modulistica, sito internet, supporto e contatti telefonici) siano adeguati?

7 risposte



b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità che si manifestano durante la VS attività in relazione alle competenze gestite dalla amministrazione provinciale?

7 risposte

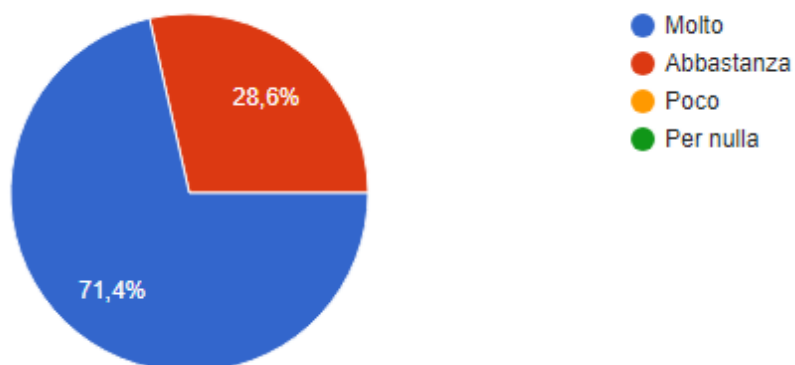




2) AFFIDABILITA', COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?

7 risposte



b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?

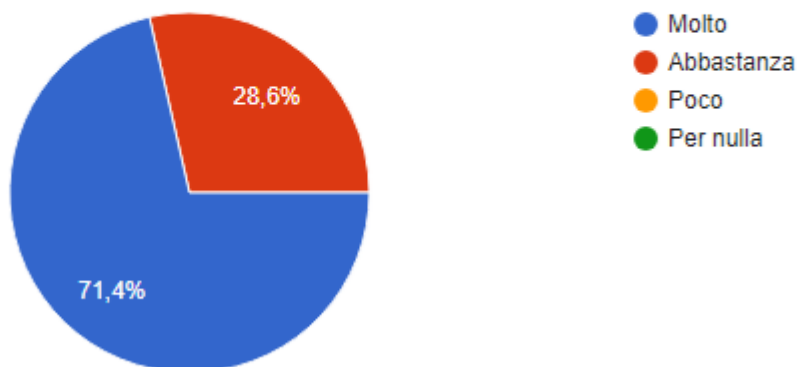
7 risposte





c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenza professionali?

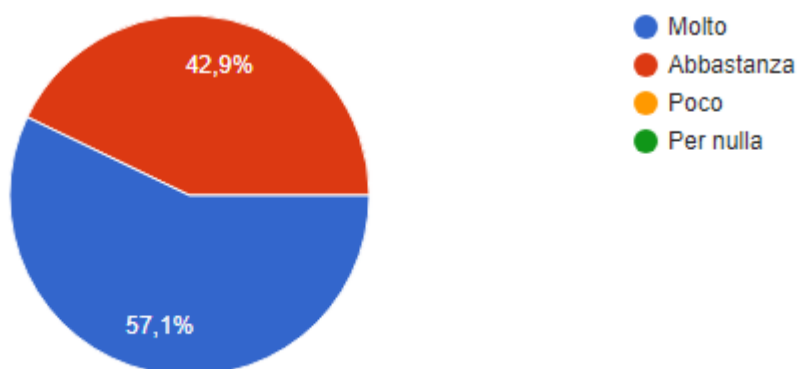
7 risposte



3) CAPACITA' DI ORIENTAMENTO ALL'UTENTE

a) E' soddisfatto delle capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problemi?

7 risposte

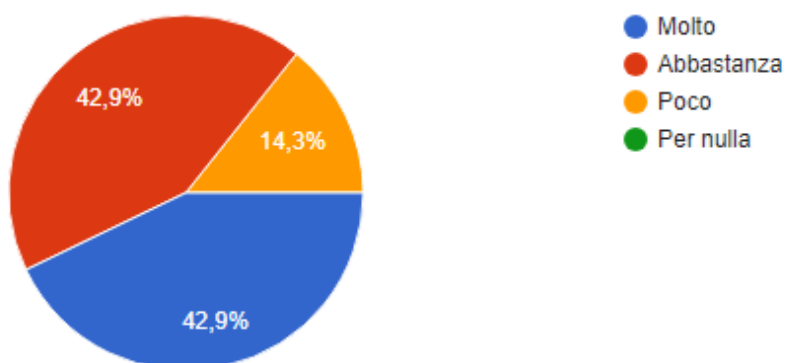




4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO

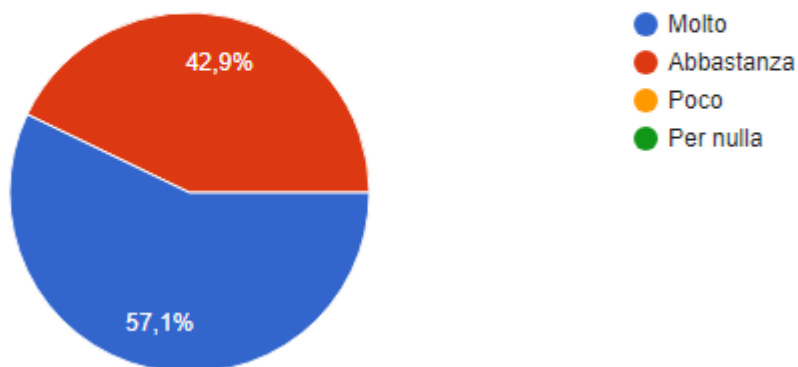
a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?

7 risposte



b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzione alle Sue istanze e richieste?

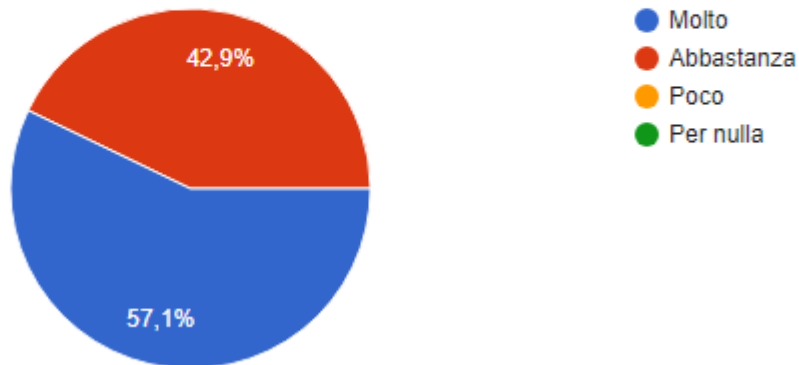
7 risposte





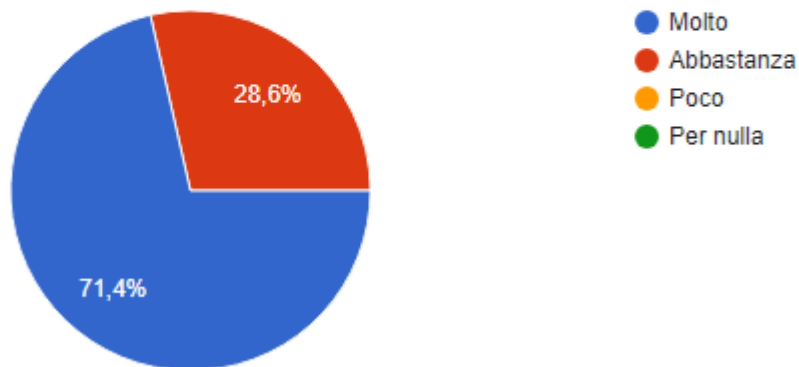
c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.

7 risposte



d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

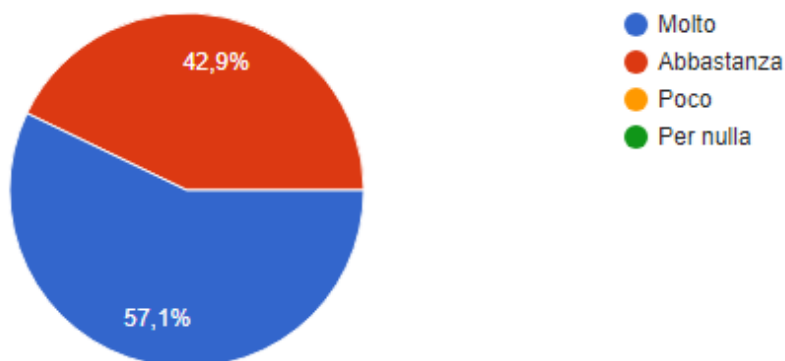
7 risposte





5) QUALE' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO IN QUESTIONE, LO RITIENE SODDISFACENTE?

7 risposte



5. I suggerimenti e commenti forniti per il miglioramento del servizio

6) COMMENTI E OSSERVAZIONI

1 risposta

SI CHIEDE DI APRIRE PRIMA LA MATTINA

Conclusioni.

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione dobbiamo evidenziare che la valutazione positiva (giudizio complessivo per il **57,1% “molto soddisfacente”** e per il 42,9% “abbastanza soddisfacente”) ci pone come obiettivo il mantenimento di tale risultato, per il quali si ritiene opportuno ripetere anche nel prossimo anno tale indagine di customer.