



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

REPORT
CUSTOMER SATISFACTION
2015

***Gruppo di lavoro "Qualità"
Controllo di Qualità 2015***

Esiti delle indagini di Customer Satisfaction

Gruppo di lavoro Qualità

Avv. Salvatore Mezzasalma coordinatore

Ing. Vincenzo Corallo

Dott. Salvatore Buonmestieri

Dott.ssa Concetta Patrizia Toro

Redazione a cura dell'URP

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

e-mail : urp@provincia.ragusa.it

Numero Verde 800 012899

Nell'anno 2015 i servizi erogati dal Libero Consorzio comunale di Ragusa, già Provincia Regionale di Ragusa, sono stati sottoposti ad una verifica qualitativa attraverso il giudizio degli utenti che direttamente li utilizzano.

Tale verifica ha rappresentato sicuramente il fulcro di un sistema basato sui principi della Qualità, inoltre ha avuto anche lo scopo di rendere concreto il diritto di partecipazione degli utenti alla vita amministrativa dell'Ente e di promuovere il valore dell'ascolto.

Alcuni settori dell'Ente hanno predisposto delle indagini di customer satisfaction finalizzate alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza; attraverso queste indagini si è voluto verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi offerti, cogliere eventuali esigenze ancora non soddisfatte e comprendere come migliorare l'offerta.

La rilevazione ha coinvolto i seguenti settori:

- ✓ Ambiente e Geologia,*
- ✓ Pianificazione territoriale ed infrastrutture, per il servizio Riserve Naturali,*
- ✓ Sviluppo Locale e Politiche Comunitarie, per servizio strutture ricettive*
- ✓ Avvocatura ed affari generali, per l'URP (trasparenza, accesso, qualità).*

INDICE

INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER SATISFACTION:

- *Ambiente e Geologia*
- *Pianificazione territoriale ed infrastrutture, per il servizio Riserve Naturali*
- *Sviluppo Locale e Politiche Comunitarie, per servizio strutture ricettive*
- *Avvocatura ed affari generali, per l'URP (trasparenza, accesso, qualità)*

Ambiente e Geologia



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già Provincia Regionale di Ragusa

6° Settore Ambiente e Geologia

Via G. Di Vittorio n. 175
97100 Ragusa (RG)
Tel. 0932/675522
Fax. 0932/675513

<http://www.provincia.ragusa.it>



CUSTOMER SATISFACTION – REPORT CONSUNTIVO 2015

Il 6° Settore Ambiente e Geologia opera in regime di Qualità secondo la norma ISO 9001:2008 e BS OHSAS 18001:2007 mediante l'adozione di un Sistema Gestione Qualità e sicurezza nonché delle procedure e degli strumenti operativi e gestionali del SGQS per le seguenti attività di tipo geologico-geotecnico-geognostico:

- Supporto geologico, geotecnico, geognostico e geomorfologico ai Settori tecnico-ambientali per gli interventi di pertinenza della Provincia;
- Esternalizzazione a Terzi di servizi geognostici e geotecnici di laboratorio con l'ausilio delle attrezzature geognostiche dirette ed indirette e geotecniche di laboratorio terre e rocce in dotazione al Settore;
- Rete provinciale di rilevamento sismico e di emissione gas Radon;
- Laboratorio geotecnico terre e rocce;
- Laboratorio prove geognostiche in sito;
- Rilievi plano-altimetrici e batimetrici;
- Monitoraggio costiero ai fini della difesa delle coste basse e sabbiose;

AREA ATTIVITA' GEOGNOSTICA IN SITO E GEOTECNICA DI LABORATORIO

I servizi geognostici e geotecnici di laboratorio ufficiale, offerti dal 6° Settore Ambiente e Geologia sono rivolti a due segmenti:

- interno: inteso come altri settori tecnico-ambientali del Libero Consorzio Comunale di Ragusa;
- esterno: inteso come soggetto estraneo al Libero Consorzio Comunale di Ragusa ed a sua volta suddivisibile in sotto segmenti:
 1. privato;
 2. pubblico.

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto ai clienti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla commessa con giudizio variabile da 1 a 5 (da *molto poco soddisfatto* a *Molto soddisfatto*).

COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2013	Esito
10.24	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	1 < N < 5	≥ 4.1	4.8
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2014	Esito
10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, e geotecnica di laboratorio	1 < N < 5	≥ 4.1	4.5
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2015	Esito
D.08	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	1 < N < 5	≥ 4.2	4.8

Il **report sul livello di soddisfazione della clientela** evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*abbastanza soddisfatto – molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

AREA ATTIVITA' DIVULGATIVA E DIDATTICA

L'attività di Customer Satisfaction da qualche anno è stata estesa e rilevata anche per quanto riguarda l'attività divulgativa e didattica che il settore esplica mediante l'esecuzione di visite guidate ai laboratori tecnici dell'Area Geologia per le scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta.

La tipologia dei clienti sono gli utenti delle visite ai laboratori (studenti e professori accompagnatori).

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto agli utenti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla visita fruita con giudizio variabile da 1 a 5 (da *molto poco soddisfatto* a *Molto soddisfatto*).

COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2013	Esito
10.18	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.1	4.57
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2014	Esito
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.1	4.37

COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2015	Esito
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	≥ 4.1	4.44

Il **report sul livello di soddisfazione della clientela** evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*abbastanza soddisfatto – molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2015

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

2)Attività divulgativa e didattica

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

Indicatore complessivo 4,8

N. Rep. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
192	04_15	Ispezione video endoscopica con telecamera da foro di alcuni solai del Liceo Classico "T. Campailla" di Modica	6	SETTORE EDILIZIA	5,0	SI CONFERMA PROFESSIONALITA' E COMPETENZA
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)				
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
194	06_15	Progetto di ampliamento della chiesa e del nuovo campanile - Parrocchia Preziosissimo sangue del nostro signore Gesù Cristo - via Ettore Fieramosca 30 Ragusa.	4	DOTT. ANGELO CRISCIONE	4,9	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	4			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
195	07_15	Richiesta di n. 5 perforazioni sub-orizzontali a carotaggio continuo da effettuare presso l'Istituto "G. Ferraris" di Ragusa	5	SETTORE EDILIZIA	4,5	IL SERVIZIO INTERNO DOVREBBE ESSERE GRATUITO
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	1			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	4			

2) Attività divulgativa e didattica

Dati complessivi dal 01/01/15 Al 31/12/15 - Valutazione di area – Valutazione complessiva

Lab. Terre e Rocce		4,31		Lab. Geologico		4,35		Rete Sism. e Radon		4,53		Ril. Topog. e Batim		4,63		Giud. Globale		4,39		VALUTAZIONE COMPLESSIVA		4,44	
ID	Data		Procedim. Trim.	Anno	Visita Fissata	Ann.	Scuola	Cod	Lab. Terre e Rocce		Lab. Geologico		Rete Sism. e Radon		Ril. Topog. e Batim.		Giud. Globale		Osservazioni		11		
	Richiesta	Conferma							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
25	06/02/15	10/02/15	1	2015	23/02/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,45	4,36			4,68	4,57			4,59	4,45			1		
26	06/02/15	10/02/15	1	2015	06/03/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m														---	
27	06/02/15	10/02/15	1	2015	10/03/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,00	3,73	3,95	3,45	4,32	3,50			4,23	4,00			---		
28	06/02/15	10/02/15	1	2015	13/03/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,31	4,12	4,44	4,18	4,44	4,16			4,31	4,38			1		
29	06/02/15	10/02/15	1	2015	16/03/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,47	4,32	4,63	4,32	4,47	4,21			4,42	4,32			2		
30	06/02/15	10/02/15	1	2015	19/03/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,37	4,07			4,57	4,31			4,43	4,33			1		
31	06/02/15	10/02/15	1	2015	27/03/15		SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,39	4,71	4,46	4,50	4,79	4,86			4,64				---		
32	12/02/15	13/02/15	1	2015	22/04/15		ISTITUTO INDUSTRIALE "GALILEO FERRARIS" - RAGUSA	s	4,55	4,50	4,80	4,50	4,85	4,68			4,40	4,55			---		
33	12/02/15	13/02/15	1	2015	14/04/15		ISTITUTO INDUSTRIALE "GALILEO FERRARIS" - RAGUSA	s	4,05	4,05	3,76	3,85	4,48	4,50			3,86	4,10			6		
34	12/02/15	13/02/15	1	2015	17/04/15		ISTITUTO INDUSTRIALE "GALILEO FERRARIS" - RAGUSA	s													---		
35	12/02/15	13/02/15	1	2015	26/05/15		ISTITUTO INDUSTRIALE "GALILEO FERRARIS" - RAGUSA	s	4,44	4,00			4,83	3,67			4,22	3,78			---		
36	12/02/15	13/02/15	1	2015	28/04/15		ISTITUTO INDUSTRIALE "GALILEO FERRARIS" - RAGUSA	s													---		
37	12/02/15	13/02/15	1	2015	29/05/15		ISTITUTO INDUSTRIALE "GALILEO FERRARIS" - RAGUSA	s													---		
38	19/02/15	20/02/15	1	2015	26/02/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "BERLINGUER" - RAGUSA	m	3,76	3,85	4,21	4,03	4,44	4,12			4,12	4,03			1		
39	19/02/15	20/02/15	1	2015	05/03/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "BERLINGUER" - RAGUSA	m													---		
40	19/02/15	20/02/15	1	2015	25/03/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "BERLINGUER" - RAGUSA	m	4,36	4,20	4,20	4,08	4,76	4,40			4,32	4,48			3		
41	26/03/15	30/03/15	1	2015	30/03/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "BERLINGUER" - RAGUSA	e	4,69	4,62	4,96	4,73	4,65	4,62			4,73	4,69			2		
42	14/04/15	16/04/15	2	2015	20/05/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "VANN'ANTO" - RAGUSA	m													---		
43	21/04/15	22/04/15	2	2015	12/05/15		ISTITUTO ASTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "GAETANO CURCIO" - ISPICA	s	4,65	4,82			4,65	4,88			4,50	4,57			1		
44	21/04/15	22/04/15	2	2015	13/05/15		ISTITUTO ASTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "GAETANO CURCIO" - ISPICA	s	4,67	4,72			4,72	4,72			4,61	4,50			4		
45	20/10/15	23/10/15	4	2015	09/11/15		ISTITUTO SUPER ORE "GALILEI-CAMPAILLA" - MODICA	s	3,78	4,00	4,07	4,19	4,67	4,81			4,41	4,19			---		
46	20/10/15	23/10/15	4	2015	17/11/15		ISTITUTO SUPER ORE "GALILEI-CAMPAILLA" - MODICA	s	4,00	4,04			4,81	4,58			4,08	4,04			3		
47	20/10/15	23/10/15	4	2015	19/11/15		ISTITUTO SUPER ORE "GALILEI-CAMPAILLA" - MODICA	s	4,16	4,26			4,58	4,58	4,53	4,53					---		
48	22/10/15	26/10/15	4	2015	11/11/15		ISTITUTO SUPER ORE "GALILEI-CAMPAILLA" - MODICA	s	3,97	3,97	4,17	4,24	4,52	4,45			4,07	3,86			---		
50	11/11/15	13/11/15	4	2015	24/11/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "L. CAPUANA" - GIARRATANA	m	4,69	4,85	4,92	4,77	4,85	4,85			4,85	4,77			---		
51	11/11/15	13/11/15	4	2015	25/11/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "L. CAPUANA" - GIARRATANA	m	4,21	4,21	4,37	4,06	4,26	4,37			4,33	4,12			---		
52	30/11/15	03/12/15	4	2015	09/12/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "G. QUASIMODO" - RAGUSA	m	4,32	4,58	4,47	4,50	4,58	4,58			5,00	5,00			---		
53	01/12/15	03/12/15	4	2015	03/12/15		ISTITUTO SUPER ORE "G. VERGA" - MODICA	s							4,67	4,20	3,80	4,14			---		
54	01/12/15	03/12/15	4	2015	10/12/15		ISTITUTO SUPER ORE "G. VERGA" - MODICA	s							5,00	4,83	4,75	4,75			---		
55	02/12/15	03/12/15	4	2015	04/12/15		ISTITUTO COMPRENSIVO "L. CAPUANA" - GIARRATANA	m	4,79	4,79	4,79	4,79					4,71	5,00			---		

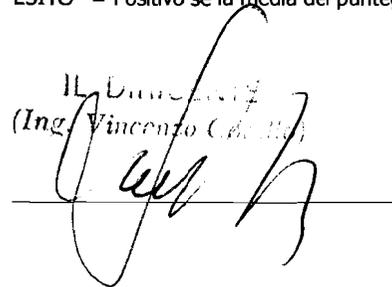
*Pianificazione territoriale ed infrastrutture
(per il servizio Riserve Naturali)*

Settore V U.O. Riserve Naturali Visite Guidate Riserve Naturali Periodo somministrazione del questionario di customer satisfaction				Numerosità del campione
Dal	01/01/2015	Al	31/12/2015

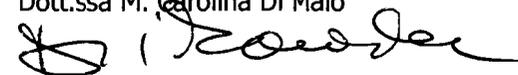
N°	Aspetto	Punteggio					ESITO*
		Estremamente soddisfatto	Più che soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	
01	Facilità di accesso (accessibilità dei percorsi e segnaletica)	5	5	5			+
02	Sicurezza (segnalazione dei pericoli)	6	5	4			+
03	Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle Riserve	5	3	6	1		+
04	Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza dei rifiuti)	4	3	5	2		+
05	Tempi di attesa per l'accesso ai servizi	11	4				+
06	Cortesia del personale	13	2				+
07	Informazione disponibile e/o ricevute su fauna e flora presenti	7	8				+
08	Competenza del personale	8	6	1			+
09	Rapidità nel ricevere le informazioni richieste	8	6	1			+
10	Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita	7	7	1			+
11	Facilità di lettura delle informazioni disponibili	6	5	4			+
12	Disponibilità di materiale informatico	7	5	3			+
13	Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative	5	7	3			+
14							
15							

ESITO* = Positivo se la media dei punteggi di ogni singolo aspetto è maggiore o uguale a 1,5 / Negativo se se la media dei punteggi è minore di 3.

Il Direttore
(Ing. Vincenzo Caputo)




Il Direttore Riserve Naturali
Dott.ssa M. Carolina Di Maio





Libero Consorzio Comunale
già Provincia Regionale di Ragusa
Settore V - U.O. Riserve Naturali
Questionario di Customer Satisfaction

La Provincia di Ragusa sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti dall'UOA RISERVE NATURALI. La invitiamo a partecipare all'indagine e ad imbucare il questionario nell'apposito contenitore che troverà presso i nostri uffici. La informiamo che **il presente questionario non deve essere firmato** e che le risposte ottenute saranno ritenute strettamente confidenziali. **La ringraziamo per la gentile collaborazione, che ci sarà utile per migliorare il nostro servizio.**

Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione ai seguenti aspetti:

1. Facilità di accesso (Accessibilità dei percorsi e segnaletica)

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

2. Sicurezza (Segnalazione dei pericoli)

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

3. Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle riserve

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

4. Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza rifiuti)

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

5. Tempi di attesa per l'accesso ai servizi

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

6. Cortesia del personale

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

7. Informazioni disponibili e/o ricevute su fauna e flora presenti

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

8. Competenza del personale

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

9. Rapidità nel ricevere le informazioni richieste

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

10. Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

11. Facilità di lettura delle informazioni disponibili

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

12. Disponibilità di materiale informativo

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

13. Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

Quali suggerimenti desidera darci per migliorare il nostro servizio ?

.....

.....

.....

.....

- R.N.O. Pino d'Aleppo
- R.N.S.B. Macchia Foresta del Fiume Irminio

Data: _____

Sviluppo Locale e Politiche Comunitarie
(per servizio strutture ricettive)



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già Provincia Regionale di Ragusa

Settore VII – Servizio Turismo

Viale del Fante n. 10 - 97100 Ragusa

ANNO 2015

INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO STRUTTURE RICETTIVE

L'Ufficio Strutture ricettive (attualmente facente parte del Settore 7°, ma che l'anno scorso faceva parte dell'ex 4° Settore) ha avviato nell'anno 2015 una indagine conoscitiva per comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza servita ed eventualmente apportare delle modifiche alle modalità di espletamento del servizio offerto.

A tal fine è stato approntato un questionario "cartaceo" da far compilare agli utenti, rispettando l'anonimato degli autori.

In tale questionario era formulate diverse domande a risposta multipla predefinita per comprendere, come detto, quale fosse il grado di soddisfazione dell'utenza circa:

1. la cortesia e disponibilità del personale;
2. la chiarezza e adeguatezza della risposta e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative;
3. la tempestività della risposta;
4. la chiarezza e disponibilità della modulistica;
5. l'adeguatezza dell'apertura dell'ufficio;
6. il servizio telefonico e contatti e-mail;
7. la valutazione complessiva del servizio offerto.

Il questionario, poi, prevedeva anche di dichiarare la tipologia della struttura ricettiva posseduta dall'utente nonché eventuali suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

Tale questionario è stato consegnato agli utenti che si recavano personalmente presso l'Ufficio strutture ricettive del Libero Consorzio, sito al 3° piano del Palazzo Provinciale e veniva fatto compilare in tale sede, rispettando la dovuta riservatezza degli utenti medesimi.

CONCLUSIONI

Dei tanti utenti che si sono recati presso l'Ufficio predetto nell'anno 2015, soltanto in 22 si sono dimostrati disponibili a compilare il questionario di cui trattasi e i risultati di tale indagine sono i seguenti:

si rileva una percentuale molto alta di utenza (vicina al 100%) che dichiara di avere una soddisfazione massima relativamente alle risposte relative ai quesiti n. 1, 2, 3, 4 e 7;

si rileva una percentuale abbastanza bassa di utenza (vicina al 20%) che dichiara di avere una soddisfazione "media", relativamente ai quesiti n. 5 e n. 6 :

Si ritiene, a questo punto, che l'indagine abbia avuto esito positivo e, comunque, si cercherà, in futuro di attenzionare e migliorare, per quanto possibile, i servizi di cui ai punti 5 e 6 sopra citati.

Ragusa, li 07.04.2016

Il Funzionario Responsabile
Dr. Giovanni Guarino



A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Guarino", written over a horizontal line.

*Avvocatura ed affari generali
per l'URP (trasparenza, accesso, qualità)*



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sintesi dell'indagine di customer satisfaction anno 2015

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Libero Consorzio comunale di Ragusa, in un'ottica di miglioramento dei servizi dell'Ente offerti all'utenza ne ha verificato la qualità attraverso un'indagine di Customer Satisfaction.

La rilevazione è stata fatta con l'ausilio di un questionario sottoposto all'attenzione degli utenti attraverso il sito internet istituzionale dell'Ente e ha riguardato la totalità dei servizi offerti dal Libero Consorzio comunale di Ragusa. Il periodo di rilevazione è stato l'anno 2015 ossia dal 16 aprile al 31 dicembre 2015.

Lo strumento di rilevazione prevedeva la possibilità di risposta multipla attraverso una scala di valutazione numerica dove 1 sta a indicare la valutazione più bassa (per niente d'accordo) mentre 6 indica la valutazione più alta (completamente d'accordo).

- ✓ I questionari sono stati compilati tutti in forma anonima;
- ✓ il numero complessivo di questionari compilati è di cinque;
- ✓ gli utenti che hanno voluto esprimere il loro grado di soddisfazione risultano essere tre di sesso femminile e due di sesso maschile;
- ✓ la fascia d'età è stata, per quattro questionari compresa tra 45 e 65 anni, mentre per uno soltanto la fascia d'età compresa tra 30 e 45 anni.
- ✓ Alla domanda sul titolo di studio due utenti hanno risposto di essere laureati, due in possesso di diploma di maturità ed uno in possesso di licenza media;
- ✓ alla domanda sull'attività lavorativa in due hanno risposto di essere lavoratori dipendenti, due lavoratori autonomi ed un libero professionista.

Analisi complessiva dei report

I questionari compilati sono cinque.

- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è cinque.

- ✓ Alla domanda se l'ubicazione degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è cinque.
- ✓ Alla domanda se i moduli di richiesta sono di facile comprensione, il risultato medio rilevato è cinque.
- ✓ Alla domanda se le informazioni fornite sono chiare e complete, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono competenti e professionali, il risultato medio rilevato è cinque.
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente, il risultato medio rilevato è cinque.

Analisi dei report per settori: il settore rilevato è Territorio e Ambiente.

I questionari compilati sono due.

- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se l'ubicazione degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se i moduli di richiesta sono di facile comprensione, il risultato medio rilevato è cinque.
- ✓ Alla domanda se le informazioni fornite sono chiare e complete il risultato medio rilevato è 6.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono competenti e professionali, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente, il risultato medio rilevato è sei.

Analisi dei report per settori: il settore rilevato è Geologia.

I questionari compilati sono due.

- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se l'ubicazione degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se i moduli di richiesta sono di facile comprensione, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se le informazioni fornite sono chiare e complete, il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono competenti e professionali il risultato medio rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente il risultato medio rilevato è sei.

Analisi dei report per settori: il questionario analizzato non riporta il settore

I questionari compilati sono uno.

- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato rilevato è tre.
- ✓ Alla domanda se l'ubicazione degli uffici è adeguata, il risultato medio è quattro.
- ✓ Alla domanda se i moduli di richiesta sono di facile comprensione, il risultato rilevato è uno.
- ✓ Alla domanda se le informazioni fornite sono chiare e complete, il risultato rilevato è cinque
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili, il risultato rilevato è sei.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono competenti e professionali, il risultato rilevato è uno.
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente, il risultato rilevato è due.