



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

2016

Esiti delle indagini di Customer Satisfaction

Redazione a cura dell'URP

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

e.mail: urp@provincia.ragusa.it

Numero Verde 800 012899

Nell'anno 2016 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,*
- *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*
- *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 2016

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 *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
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2016	Esito
6.09.01.B	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	1 < N < 5	≥ 4.2	4.9

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 *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
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2016	Esito
6.09.02.C	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	≥ 4.1	4.43

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 2016

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

2)Attività divulgativa e didattica

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

10.12		Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio				
						Indicatore complessivo 4,9
N. Rep. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
203	02_16	Rilievi batimetrici porto piccolo di Pozzallo	9	UFFICIO DEL GENIO CIVILE DI RAGUSA	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		
186	04_14	VERIFICA DELLO STATO FESSURATIVO PRESENTE SULLE PARETI DELL'AULA SEGRETERIA DELL'ITC DI MODICA - PIAZZALE FABRIZIO. APPLICAZIONE DI FESSURIMETRI E RELATIVO MONITORAGGIO FESSURIMETRICO	6	SETTORE EDILIZIA	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		

2) Attività divulgativa e didattica

Dati complessivi dal 01/01/16 Al 31/12/16 - Valutazione di area – Valutazione complessiva

Lab. Terre e Rocce		4,41		Lab. Geologico		4,37		Rete Sism. e Radon		4,56		Ril. Topog. e Batim		Giud. Globale		4,39		VALUTAZIONE COMPLESSIVA		4,43	
ID	Data		Procedim.		Visita Fissata	Ann.	Scuola	Cod	Lab. Terre e Rocce		Lab. Geologico		Rete Sism. e Radon		Ril. Topog. e Batim.		Giud. Globale		Osservazioni		
	Richiesta	Conferma	Trim.	Anno					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
56	13/01/16	14/01/16	1	2016	03/02/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,00	3,88	4,08	3,88	4,38	4,31			4,08	3,88	---		
57	13/01/16	14/01/16	1	2016	10/02/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m											ANNULLATA DA SCUOLA		
58	13/01/16	14/01/16	1	2016	17/02/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m			4,05	4,00	4,71	4,10			4,24	4,00	1		
59	13/01/16	14/01/16	1	2016	24/02/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,43	4,35	4,43	4,17	4,70	4,43			4,41	4,45	---		
60	13/01/16	14/01/16	1	2016	09/03/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,58	4,08	4,65	4,17					4,12	4,32	---		
62	13/01/16	14/01/16	1	2016	10/03/16		SCUOLA MEDIA "VERGA" - COMISO	m	4,05	4,50			4,85	4,45			4,75	4,47	1		
61	13/01/16	14/01/16	1	2016	16/03/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,50	4,08	3,93	3,69	3,86	3,86			4,21	4,43	---		
62	13/01/16	14/01/16	1	2016	23/03/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,65	4,69	4,58	4,73	4,88	4,62			4,81	4,73	---		
63	13/01/16	14/01/16	1	2016	30/03/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,35	4,09	4,48	4,35					4,09	4,05	1		
64	13/01/16	18/01/16	1	2016			SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA LEZIONE IN AULA DI ECOLOGIA-AMBIENTE	m											---		
65	20/01/16	22/01/16	1	2016	26/02/16		SCUOLA MEDIA "QUASIMODO" - RAGUSA	m	4,33	4,17	4,33	4,00	4,83	4,71			4,42	4,13	10		
66	26/02/16	01/03/16	1	2016	02/03/16		ISTITUTO COMPrensivo "BERLINGUER" - RAGUSA	m	4,65	4,71			4,71	4,59			4,76	4,47	---		
67	26/02/16	01/03/16	1	2016	21/03/16		ISTITUTO COMPrensivo "BERLINGUER" - RAGUSA	m											ANNULLATA DA SCUOLA		
68	26/02/16	01/03/16	1	2016	01/04/16		ISTITUTO COMPrensivo "BERLINGUER" - RAGUSA	m	4,30	4,09	4,30	3,91	4,74	4,52			4,48	4,57	---		
69	26/02/16	01/03/16	1	2016	04/04/16		ISTITUTO COMPrensivo "BERLINGUER" - RAGUSA	m	4,75	4,63	4,75	4,58	4,96	4,88			4,63	4,58	3		
70	26/02/16	01/03/16	1	2016	05/04/16		ISTITUTO COMPrensivo "BERLINGUER" - RAGUSA	m											ANNULLATA DA SCUOLA		
71	17/03/16	21/03/16	1	2016	12/04/16		ISTITUTO SUPERIORE "GIORGIO LA PIRA" - POZZALLO	s	4,89	4,79	4,89	4,84	4,89	4,84			4,79	4,79	---		
72	26/02/16	01/03/16	1	2016	13/04/16		ISTITUTO COMPrensivo "BERLINGUER" - RAGUSA	m	4,61	4,33	4,56	4,47	4,44	4,50			4,61	4,50	---		
73	17/03/16	21/03/16	1	2016	19/04/16		ISTITUTO SUPERIORE "GIORGIO LA PIRA" - POZZALLO	s	4,69	4,56	4,50	4,69	4,94	4,88			4,56	4,75	---		
74	13/01/16	14/01/16	1	2016	27/04/16		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA	m	4,14	4,18	4,43	4,21	4,46	4,21			4,57	4,43	1		
75	24/03/16	30/03/16	1	2016	12/05/16		ISTITUTO SUPERIORE "ARCHIMEDE" - MODICA	s											ANNULLATA DA SCUOLA		
76	13/04/16	20/04/16	2	2016	03/05/16		ISTITUTO COMPrensivo "PSAUMIDE DI CAMARINA" - S.C.CAMERINA	m	4,83	4,44	4,61	4,61	4,76	4,56			4,67	4,05	---		
77	13/04/16	20/04/16	2	2016	04/05/16		ISTITUTO COMPrensivo "PSAUMIDE DI CAMARINA" - S.C.CAMERINA	m					4,35	3,94			4,00	3,71	4		
78	09/05/16	12/05/16	2	2016	24/05/16		ITIS "E MAIORANA" DI RAGUSA	s	4,23	4,27	4,59	4,45	4,55	4,73			4,14	4,00	1		
79	14/12/16	14/12/16	4	2016	15/12/16		GRUPPO SCOUT AGESCI "RAGUSA 2" - RAGUSA												---		

DATI INTERVISTATO

Scheda

Data di rilevazione

Istituto scolastico

Classe



Tipologia intervistato

Docente

Alunno

GIUDIZIO ANALITICO

ASPETTI VALUTATI

SODDISFAZIONE

MOLTA (5)

ABBASTANZA (4)

SUFFICIENTE (3)

POCA (2)

MOLTO POCA (1)

LABORATORIO TERRE E ROCCE

1 pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?

2 pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?

LABORATORIO GEOLOGICO

3 pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?

4 pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?

RETE SISMOMETRICA E RETE RADON

5 pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?

6 pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?

GIUDIZIO GLOBALE SULLE MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA VISITA

9 pensi che gli argomenti trattati sono stati interessanti?

10 organizzazione complessiva della visita effettuata

EVENTUALI OSSERVAZIONI DELL'INTERVISTATO

11

DATI INTERVISTATO

Gruppo clienti di riferimento	<input type="text"/>	Periodo di rilevazione	<input type="text"/>
Rag. Sociale - Ditta	<input type="text"/>	Codice	<input type="text"/>
Persona contattata	<input type="text"/>	Tel. - Fax - E-mail	<input type="text"/>

DATI DEL SERVIZIO/PRODOTTO

Oggetto: _____
(indicare il tipo di indagine o di servizio per il quale viene analizzata la soddisfazione del cliente)

GIUDIZIO ANALITICO

ASPETTI VALUTATI (aggiornabili dal Report soddisfazione - dati di input)	Importanza					SODDISFAZIONE				
	Molto (5)	Abb. (4)	neutr (3)	Poco (2)	M. poco (1)	MOLTA (5)	ABBASTANZA (4)	NEUTRA (3)	POCA (2)	MOLTO POCA (1)
disponibilità e cortesia del personale										
facilità di comunicazione										
competenza del personale tecnico										
convenienza del prezzo										
rispetto dei tempi di consegna										
completezza e chiarezza della documentazione fornita										
riservatezza dei dati										
qualità del servizio erogato										
assistenza tecnica										
Altro :										

SODDISFAZIONE GLOBALE

<i>MOLTA (5)</i>	<i>ABBASTANZA (4)</i>	<i>NEUTRA (3)</i>	<i>POCA (2)</i>	<i>MOLTO POCA (1)</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

OSSERVAZIONI DEL CLIENTE

OSSERVAZIONI DEL COMPILATORE

DATA COMPILAZIONE

SIGLA UNITA' EMITTENTE/COMPILATRICE

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

Periodo somministrazione del questionario di customer satisfaction				Numerosità del campione
Dal	01/01/2016	Al	31/12/2016

N°	Aspetto	Punteggio					ESITO*
		Estremamente soddisfatto	Più che soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	
01	Facilità di accesso (accessibilità dei percorsi e segnaletica)	5	8	10			+
02	Sicurezza (segnalazione dei pericoli)		11	12			+
03	Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle Riserve		9	11	3		+
04	Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza dei rifiuti)		4	15	4		+
05	Tempi di attesa per l'accesso ai servizi	4	18	1			+
06	Cortesia del personale	7	16				+
07	Informazione disponibile e/o ricevute su fauna e flora presenti	3	20				+
08	Competenza del personale	1	22				+
09	Rapidità nel ricevere le informazioni richiesta		23				+
10	Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita		23				+
11	Facilità di lettura delle informazioni disponibili	1	21	1			+
12	Disponibilità di materiale informatico		19	4			+
13	Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative		22	1			+
14							
15							

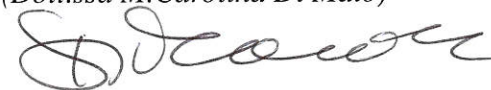
ESITO* = Positivo se la media dei punteggi di ogni singolo aspetto è maggiore o uguale a 1,5 / Negativo se se la media dei punteggi è minore di 3.

IL DIRIGENTE
(Ing. Vincenzo Corallo)




F.TO IL DIRETTORE DELLE 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: _____

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

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

Indagine customer satisfaction Ufficio Relazioni con il Pubblico anno 2016

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Libero Consorzio comunale di Ragusa anche nell'anno 2016 ha verificato la qualità dei propri servizi forniti agli utenti mediante una indagine di customer satisfaction.

- ✓ La rilevazione è stata fatta con l'ausilio di un questionario sottoposto all'attenzione degli utenti transitati presso lo Sportello nel corso dell'anno considerato, nel periodo scelto per la rilevazione, ovvero dall'uno al 30 giugno.
- ✓ Lo strumento di rilevazione prevedeva la possibilità di risposta multipla attraverso una scala di valutazione numerica dove 1 indica la valutazione più bassa (per niente d'accordo) mentre 6 indica la valutazione più alta (completamente d'accordo).
- ✓ I questionari sono compilati tutti in forma anonima.
- ✓ Il numero complessivo di utenti disponibili a compilare il questionario è stato molto basso: soltanto 10 hanno voluto compilarlo ed esprimere il loro grado di soddisfazione. Le motivazioni potrebbero essere le più disparate, ma la loro analisi non rientra tra le prerogative di questo gruppo di lavoro.

Analisi dei dati:

- ✓ Sette questionari risultano compilati da utenti di sesso femminile
- ✓ Tre questionari risultano compilati da utenti di sesso maschile

Palazzo di Provincia – Viale del Fante – 97100 RAGUSA

Numero Verde  **800-012899** – Fax 0932/675273

e-mail: urp@provincia.ragusa.it

- ✓ Due questionari coprono la fascia d'età compresa tra 45 e 65 anni
- ✓ Sei questionari coprono la fascia d'età compresa tra 30 e 45 anni
- ✓ Due questionari coprono la fascia di età compresa tra 18 e 30 anni

Alla domanda riguardante il titolo di studio posseduto:

- ✓ tre utenti hanno risposto di essere laureati
- ✓ cinque con diploma di maturità
- ✓ due con licenza media.

Alla domanda sull'attività lavorativa svolta:

- ✓ due hanno risposto di essere lavoratori dipendenti
- ✓ cinque liberi professionisti
- ✓ tre disoccupati
- ✓ uno riporta la risposta "altro".

Analisi complessiva dei report

- ✓ I questionari compilati sono dieci
- ✓ 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 professionale, il risultato medio rilevato è sei
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente, il risultato medio rilevato è sei.

CONCLUSIONI: I dati emersi dall'indagine si collocano nella fascia alta della scala di valutazione; gli utenti che hanno voluto manifestare la loro opinione si ritengono soddisfatti dei servizi ricevuti e ciò ha attribuito un esito positivo alla rilevazione.

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DELL' URP

Gentile signora/e Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le sue aspettative. Grazie per la collaborazione.

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

L'orario di apertura dell' ufficio è adeguato	1	2	3	4	5	6
Ho trovato facilmente l'ufficio	1	2	3	4	5	6
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5	6
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
Suggerimenti/osservazioni per il miglioramento dei servizi	<hr/> <hr/> <hr/>					

Dati del compilatore:

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Età:	<input type="checkbox"/> da 18 a 30 <input type="checkbox"/> da 30 a 45 <input type="checkbox"/> da 45 a 65 <input type="checkbox"/> over 65
Titolo di studio:	<input type="checkbox"/> Licenza elementare <input type="checkbox"/> Licenza media <input type="checkbox"/> Diploma di scuola media superiore <input type="checkbox"/> Laurea
Attività lavorativa:	<input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo <input type="checkbox"/> Libero professionista <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Altro



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Indagine customer satisfaction anno 2016 dei servizi provinciali

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Libero Consorzio comunale di Ragusa, ha verificato la qualità dei servizi forniti agli utenti dagli uffici di tutti i settori dell'Ente, nel corso dell'anno 2016.

- ✓ La rilevazione è stata fatta con l'ausilio di un questionario sottoposto all'attenzione degli utenti attraverso il sito internet istituzionale dell'Ente. Il periodo di rilevazione è stato dall'uno gennaio al 31 dicembre 2016 .
- ✓ 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 compilati tutti in forma anonima.
- ✓ il numero complessivo di questionari compilati è di tre.

Analisi dei dati

- ✓ gli utenti che hanno voluto esprimere il loro grado di soddisfazione risultano essere tutte di sesso femminile;
- ✓ la fascia d'età è stata per due questionari quella compresa tra 30 e 45 anni mentre per uno soltanto, la fascia d'età compresa tra 45 e 65 anni.
- ✓ Alla domanda sul titolo di studio due utenti hanno risposto di essere laureati e uno in possesso di diploma di maturità.
- ✓ Alla domanda sull'attività lavorativa risulta che tutti gli utenti che hanno voluto compilare i questionari appartengono alla categoria dei liberi professionisti.

Analisi dei report per settori: il settore rilevato è Ambiente ed Ecologia.

- ✓ I questionari compilati sono tre
- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è 5,8

Palazzo di Provincia – Viale del Fante – 97100 RAGUSA

Numero Verde  **800-012899** – Fax 0932/675273

e-mail: urp@provincia.ragusa.it

- ✓ Alla domanda se l'ubicazione degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è 5,8
- ✓ Alla domanda se i moduli di richiesta sono di facile comprensione, il risultato medio rilevato è 6.
- ✓ 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 6.
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono competenti e professionali, il risultato medio rilevato è 6.
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente, il risultato medio rilevato è 6.

CONCLUSIONI:

Le indicazioni che rilascia il rilievo effettuato nella sua media, si collocano nella fascia alta della scala di valutazione, pertanto gli utenti che hanno voluto manifestare il loro grado di soddisfazione si ritengono soddisfatti quasi completamente.

PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA

Libero Consorzio Comunale

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI PROVINCIALI

Gentile signora/e Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le sue aspettative. Grazie per la collaborazione.

A quale servizio/ufficio provinciale
si è rivolto?

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5	6
Ho trovato facilmente l'ufficio che cercavo	1	2	3	4	5	6
I moduli utilizzati/richiesti sono di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
Le informazioni che mi vengono fornite sono chiare e complete	1	2	3	4	5	6
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6

Suggerimenti/osservazioni per il miglioramento dei servizi

Dati del compilatore:

Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Età:	<input type="checkbox"/> da 18 a 30 <input type="checkbox"/> da 30 a 45 <input type="checkbox"/> da 45 a 65 <input type="checkbox"/> over 65
Titolo di studio:	<input type="checkbox"/> Licenza elementare <input type="checkbox"/> Licenza media <input type="checkbox"/> Diploma di scuola media superiore <input type="checkbox"/> Laurea
Attività lavorativa:	<input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo <input type="checkbox"/> Libero professionista <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Altro