



Istituto Autonomo Case Popolari
TRAPANI

SETTORE TECNICO

**RELAZIONE SULL'INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION
Anno 2014**

PREMESSA

Le indagini sulla soddisfazione dei cittadini si inseriscono perfettamente nel processo di riqualificazione del rapporto cittadino-Pubblica Amministrazione, essendo finalizzate al miglioramento dei servizi. Nella fattispecie la Customer Satisfaction è uno strumento conoscitivo largamente utilizzato dalle P.A. poiché da un lato consente, attraverso monitoraggi e studi di settore, di verificare le situazioni esistenti e dall'altro consente di predisporre strumenti migliorativi per i servizi gestiti.

Un valore aggiunto a questo indicatore del livello percepito di qualità è il fatto che esso presenta dei vantaggi in termini di efficienza ed efficacia organizzativa alle P.A.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Con disposizione di servizio n.21 del 18/09/2012, il Capo Settore Tecnico ad Interim, Dott. P. Savona, ha disposto di procedere alla sottoposizione di un questionario per monitorare il livello di gradimento dell'utenza IACP afferente il Servizio Manutenzione.

CONDUZIONE DELL'INDAGINE

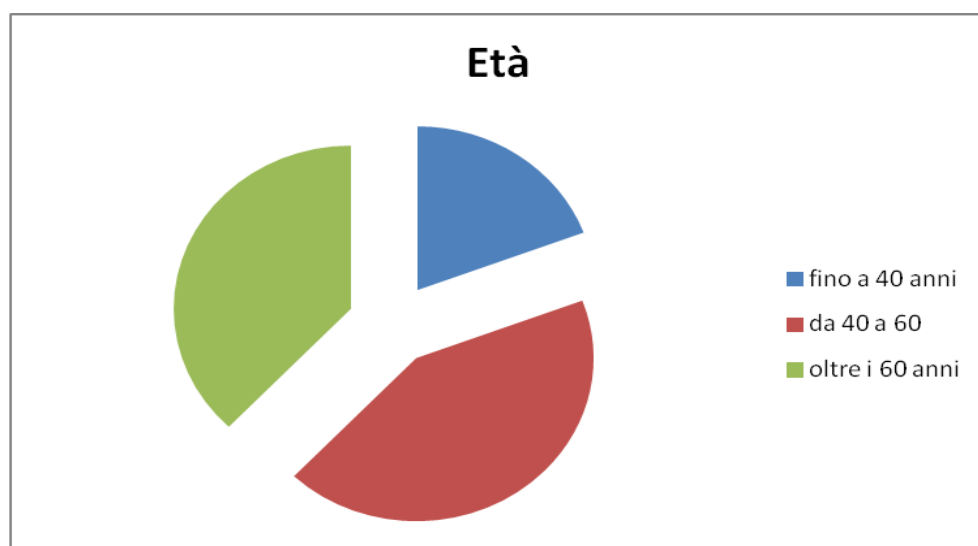
Questa indagine di Customer Satisfaction, rivolta agli utenti degli alloggi popolari durante il sopralluogo e durante l'intervento manutentivo, è stata condotta attraverso la compilazione anonima di un questionario contenente una scala di valutazione "insufficiente, discreto, buono, ottimo".

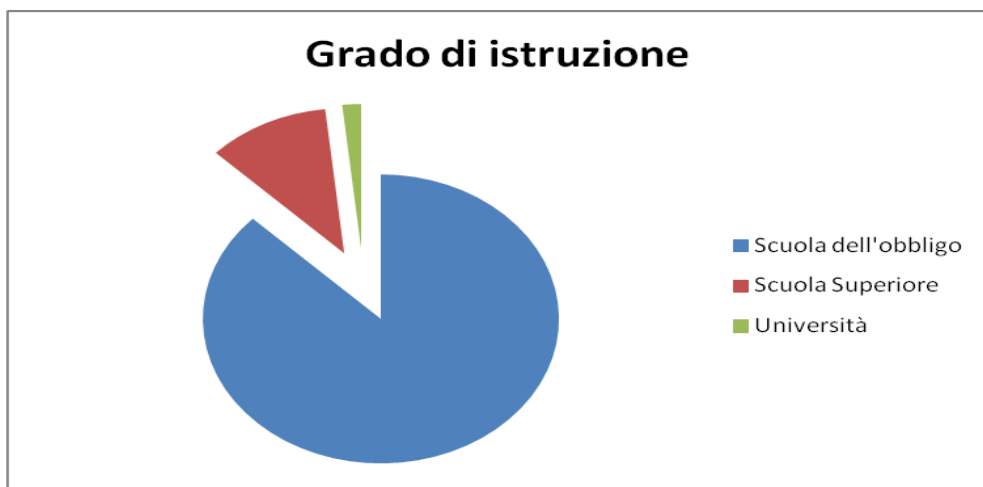
LA RISPOSTA DELL'UTENZA

Complessivamente nell'anno 2014 sono pervenute n. 144 schede compilate, e pertanto la risposta sull'indagine svolta, si può ritenere positiva.

ELABORAZIONE DEI DATI

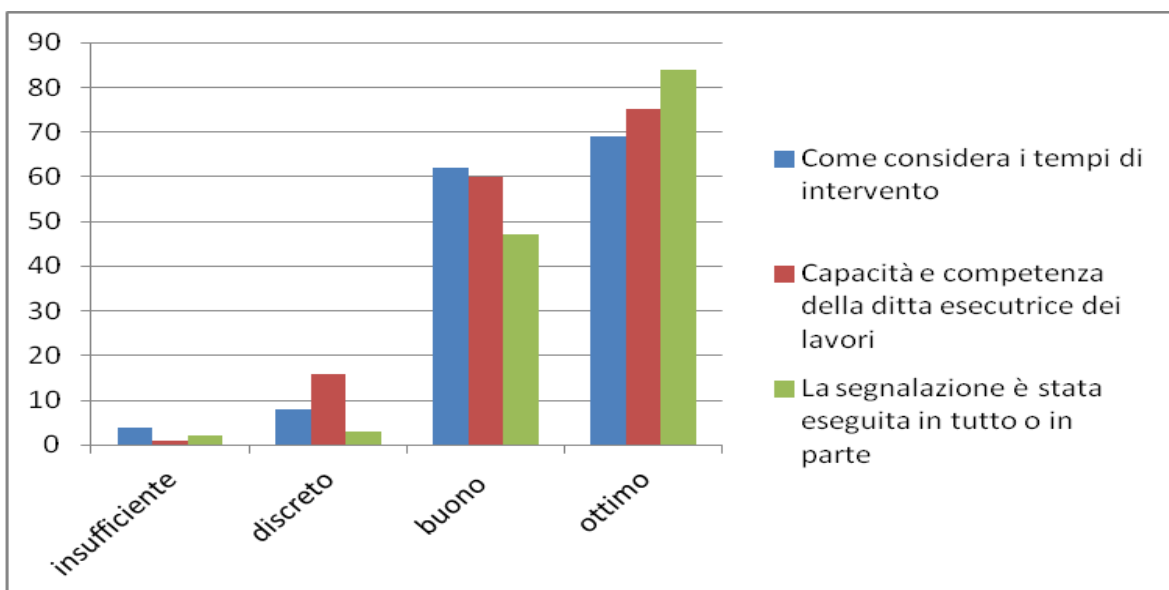
Le caratteristiche degli "intervistati" sono chiaramente raffigurate nei seguenti grafici:

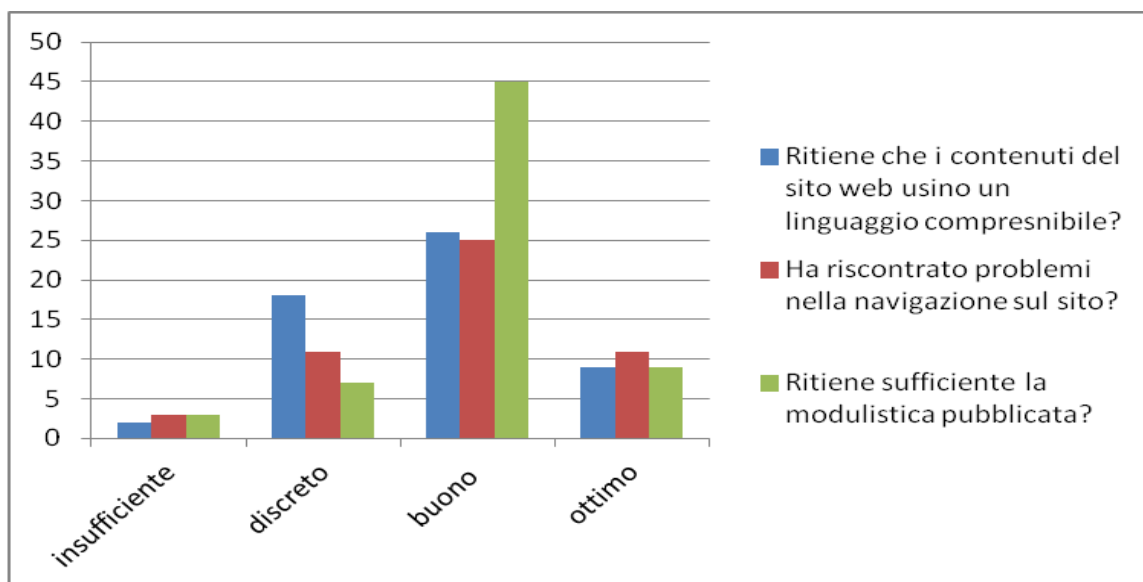
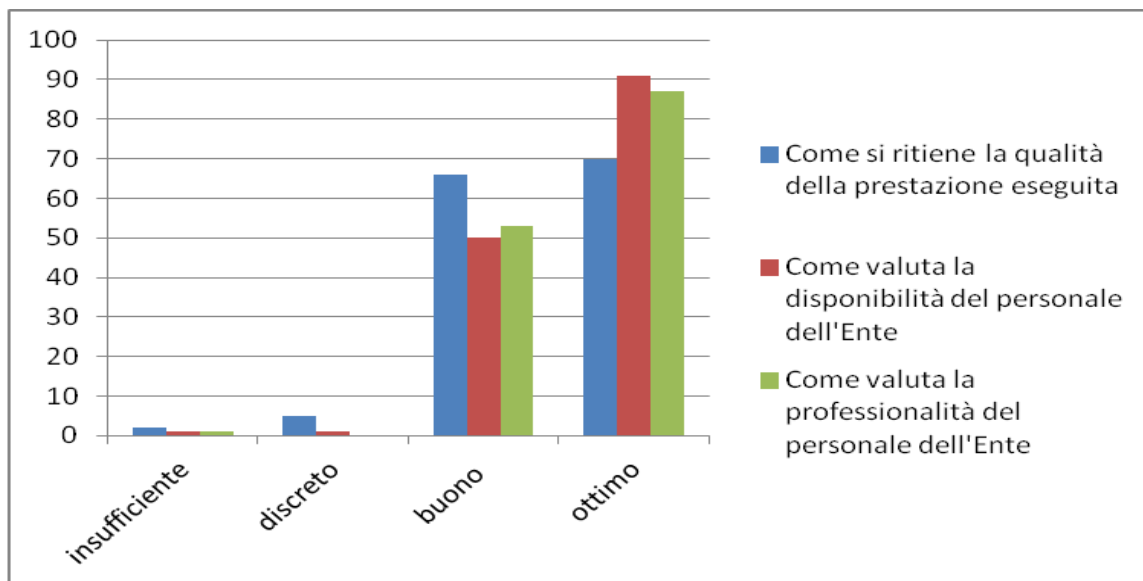




LE RISPOSTE DELL'UTENZA IN SINTESI

Per rendere maggiormente visibile i risultati a cui ha condotto l'indagine conoscitiva in questione, vengono presentati alcuni istogrammi relativi alle domande contenute all'interno del questionario.





Entrando nel merito degli argomenti sottoposti a valutazione, il miglior giudizio è stato dato alla *disponibilità del personale dell'Ente*, con un livello ottimo (91), seguita da *professionalità del personale dell'Ente* (87) e dalla *completezza dell'esecuzione dell'intervento segnalato* (84), sempre con risultato di ottimo.

Ciò che crea un giudizio ottimo sono anche *la competenza della ditta esecutrice dei lavori, la qualità della prestazione eseguita e i tempi di intervento*.

Ciò che crea un giudizio buono sono *la modulistica, i contenuti e la facilità di navigazione sul sito web dell'Ente*.

CONCLUSIONI

Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, è possibile trarre una valutazione complessivamente positiva del Servizio Manutenzione dell'Istituto, il quale ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino, offrendo con modalità soddisfacenti le prestazioni eseguite.

Di certo esistono e sono auspicabili spazi di manovra per il miglioramento di tale Ufficio in modo da offrire servizi sempre più adeguati alle esigenze dei cittadini.

Sede, lì 20 Gennaio 2015

Il Capo Servizio 1° del Sett. Tecnico
F.to (Rag. Emanuele Fanara)