



CUSTOMER SATISFACTION
SUMMARY REPORT

**SETTORE PATRIMONIO
PROVVEDITORATO
PARTECIPATE**

del
COMUNE DI CATANZARO

Dirigente del Settore
Arch. Andrea Adelchi Ottaviano

Periodo di riferimento: 2019

- ✓ tracciare il profilo d'utenza
- ✓ verificare il grado di conoscenza ed utilizzo dei servizi offerti dal Settore
- ✓ rilevare il livello di soddisfazione dei servizi offerti con riferimento all'annualità 2019, con la conseguente articolazione analitica:
 - cortesia del personale
 - competenza del personale
 - capacità del personale di dare risposta adeguata ai problemi
 - professionalità del personale
 - tempi di risposta del servizio
 - accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, pec, sito internet, telefono)
 - ambienti di ricevimento dell'utenza
 - chiarezza e facilità di compilazione della modulistica
- ✓ analizzare la serie storica, misurando eventuali scostamenti rispetto agli altri dati di riferimento



Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

METODOLOGIA _____

Indagine quantitativa campionaria realizzata mediante compilazione di “*Questionario soddisfazione utenti*” anonimo e su base volontaria.

Nello svolgimento delle normali attività (c.d. routinarie) ciascun utente è stato invitato a compilare il questionario appositamente predisposto ed esprimere un giudizio complessivo inerente l’operato dell’Ufficio.

Nell’ultima parte del modulo vengono richiesti specifiche indicazioni sugli eventuali problemi riscontrati, ovvero suggerimenti per migliorare e/o implementare il servizio offerto.

Le schede raccolte, suddivise per servizio, sono state censite prescindendo dalla qualificazione dell’utente (es. sesso, titolo di studio, età, professione), al fine di consentire un più rigoroso post-processing.

Dall’esame è stata esclusa una scheda bianca.



Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

CAMPIONAMENTO _____

Nella selezione del campione si è seguito un disegno proporzionale, tale da garantire la rappresentatività rispetto alla distribuzione delle recensioni sui principali servizi offerti, ovvero:

- ✓ Servizio occupazione suolo pubblico
- ✓ Servizio passi carrabili
- ✓ **Servizio Usi Civici**
- ✓ **Servizio Patrimonio**
- ✓ Servizio Demanio Marittimo
- ✓ Servizio autorizzazione dehors



Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

Tra detti servizi, in ragione del collezionamento di un congruo numero di schede compilate che potessero rendere attendibile l'indagine effettuata, l'attenzione è stata focalizzata su:

- ✓ Servizio Usi Civici
- ✓ Servizio Patrimonio

Non è vano, a tal proposito, rappresentare come l'acquisizione dei questionari dati sia stata drasticamente influenzata dal fatto che molti degli utenti finali sono rappresentati dai tecnici incaricati e delegati alla presentazione e cura delle istanze da parte dei committenti, pertanto molti di loro hanno restituito unico feedback rappresentativo del complessiva customer satisfaction.



Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

IMPIANTO DI ANALISI DELLA SODDISFAZIONE

Nella selezione del campione si è seguito un disegno proporzionale, tale da

OVERALL	FATTORI
Soddisfazione Complessiva	Cortesìa Competenza Capacità Professionalità Tempi di risposta Accesso al servizio Ambienti di ricevimento Chiarezza modulistica
<i>Insufficiente</i> <i>Buono</i> <i>Discreto</i> <i>Ottimo</i>	

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Servizio Usi Civici	—————>	OTTIMO – 100%	
Servizio Patrimonio	—————>	OTTIMO – 86%	DISCRETO – 14%



Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

Le valutazioni raccolte tra i cittadini cristallizzano una situazione largamente positiva con, in generale, ridotte quote di insoddisfazione ascrivibili soprattutto ai possibili ritardi cagionati dalla scarsità di personale ed al comfort offerto dalle strutture ospitanti gli Uffici.

Picchi di maggiore soddisfazione, con votazione massima (6), si registrano, in generale, per “CORTESIA” e “PROFESSIONALITA”.

Si conferma un buon giudizio complessivo sia sotto il profilo della “soddisfazione istintiva” (espressa nella prima sezione del questionario, che della “soddisfazione ragionata” (espressa nell’ultima sezione del questionario, dopo la disamina di tutte le componenti del servizio).

Si registrano i seguenti indici di gradimento complessivo medio

Servizio Usi Civici	→	OTTIMO – 99%
Servizio Patrimonio	→	OTTIMO – 94%

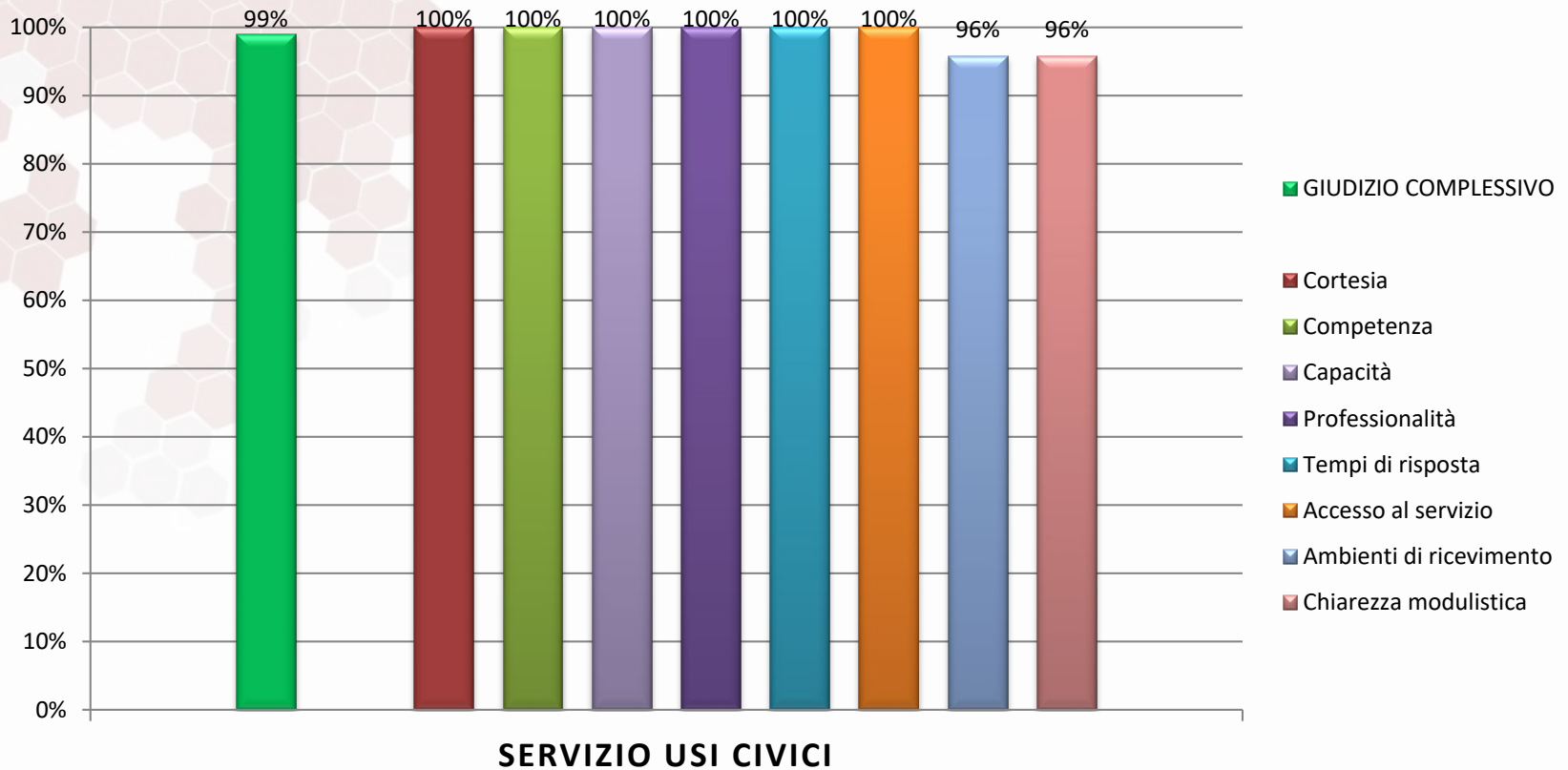


Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

RISULTATI

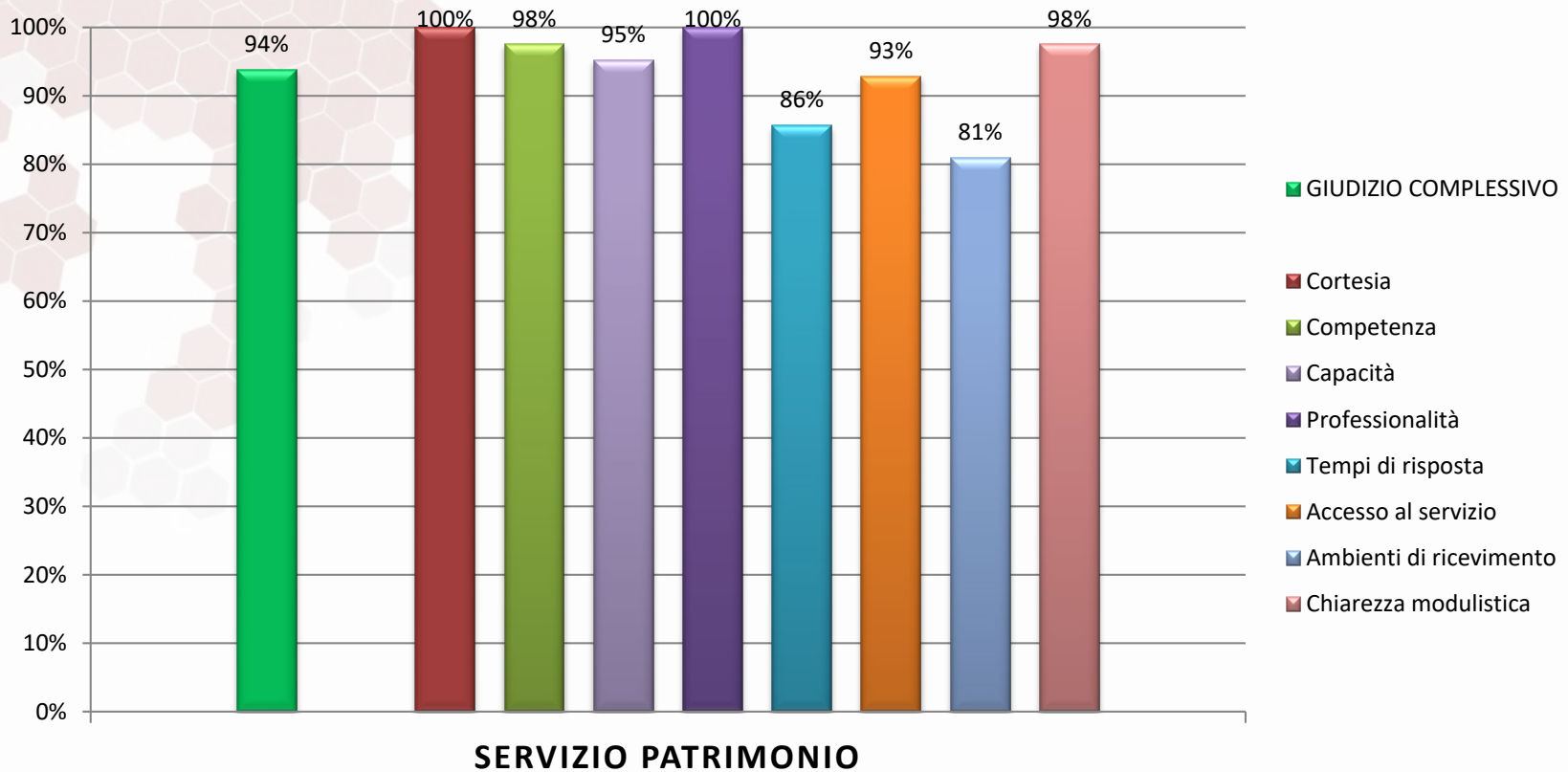


Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE

RISULTATI



Comune di
CATANZARO

Settore

PATRIMONIO - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE