

## CUSTOMER SATISFACTION

### “Procedimento unificato di rilascio pareri ed autorizzazioni ai sensi della lr 11/98 artt.i 34, 35, 36, 37 e 41, del R.D.L. 3267/1923 e del R.D. 523/1904”

#### PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei processi/procedimenti/progetti, il Dipartimento programmazione, difesa del suolo e risorse idriche **ha svolto un'indagine di customer satisfaction.**

L'obiettivo complessivo dell'indagine è raccogliere la valutazione dei professionisti circa la qualità e l'efficacia del **procedimento unificato di rilascio pareri ed autorizzazioni** ai sensi della lr 11/98 artt.i 34, 35, 36, 37 e 41, del R.D.L. 3267/1923 e del R.D. 523/1904. Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine svolta.

In particolare, lo strumento utilizzato per la realizzazione dell'indagine è stato un **questionario on line**, rivolto ai **professionisti**, realizzato con **Moduli Google**.

#### MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'attività di indagine si è svolta attraverso le seguenti **sei fasi logico-sequenziali**:

1. **Definizione ambito di indagine**
2. **Rilevazione del funzionamento del procedimento/processo, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione;**
3. **Definizione del disegno della ricerca** (metodologia/strumenti/campione)
4. **Indagine quantitativa** (questionari)
5. **Elaborazione dati**
6. **Reporting**

#### STRUMENTI QUANTITATIVI UTILIZZATI

E' stato progettato ed implementato un **questionario on line** attraverso **Moduli Google** trasmesso a tutti i professionisti (**circa 150 persone**) coinvolti nel suddetto procedimento.

La raccolta dei dati è avvenuta da agosto a settembre 2017 utilizzando la modalità di intervista auto-compilata.

#### Esiti della indagine rivolta ai professionisti esterni

Si presentano di seguito i risultati dell'indagine quantitativa.

In base ai risultati dell'indagine sono stati considerati i seguenti aspetti che costituiscono dunque oggetto di analisi:

- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;
- Conoscenza del servizio erogato nell'ambito del procedimento unificato di rilascio pareri ed autorizzazioni ai sensi della lr 11/98 artt.i 34, 35, 36, 37 e 41, del R.D.L. 3267/1923 e del R.D. 523/1904;
- Frequenza, modalità e motivazioni di utilizzo;
- Il giudizio complessivo sul servizio;
- Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio e sulle priorità da considerare;
- I miglioramenti del servizio richiesti dagli utenti;
- Indicazioni e suggerimenti liberi.

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

## DATI STATISTICI

- **Popolazione di riferimento:** circa **150 professionisti** che hanno presentato, per conto degli utenti finali, richieste di rilascio pareri/autorizzazioni ai sensi della lr 11/98 artt.i 34, 35, 36, 37 e 41, del R.D.L. 3267/1923 e del R.D. 523/1904;
- **Rispondenti: 55 persone** (circa il 37% della popolazione di riferimento) di cui:
  - **Genere:** 87% maschi e 13 % femmine;
  - **Professione:** 30% geometri, 25% ingegneri, 24% architetti, 16% geologi, 2,5% periti e 2,5% forestali.

## CONOSCENZA/FREQUENZA UTILIZZO DEL SERVIZIO

Buona conoscenza del servizio da parte dei professionisti che, nel primo semestre 2017, hanno mediamente presentato conto terzi circa **1,7** domande per professionista.

## GIUDIZIO COMPLESSIVO

- **Soddisfazione complessiva media in entrata** questionario: sufficiente (4,56)
- **Soddisfazione media in uscita** questionario: sufficiente (4,46)

## GIUDIZIO SU DIMENSIONI/ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO E IMPORTANZA

I giudizi di soddisfazione indagati tramite la presente indagine, sono stati misurati su una **scala a sei livelli accorpati su tre classi di giudizio:**

- **Classe 1-2:** giudizio negativo;
- **Classe 3-4:** giudizio sufficiente;
- **Classe 5-6:** giudizio buono.

## DIMENSIONI/ASPETTI SPECIFICI

- **Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'amministrazione:** soddisfazione media sufficiente (4,35)
- **Aspetto e accoglienza degli ambienti:** soddisfazione media sufficiente (4,54);
- **Chiarezza e completezza delle informazioni:** soddisfazione media sufficiente (4,45)
- **Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti:** soddisfazione media buona (4,98).
  - Cortesia operatori: soddisfazione media buona (5,05);
  - Competenza operatori: soddisfazione media buona (5,04);
  - Correttezza operatori: soddisfazione media quasi buona (4,84);
- **Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti:** soddisfazione media sufficiente (4,37)

## IMPORTANZA

- **Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'amministrazione:** importanza media sufficiente (4,31)
- **Aspetto e accoglienza degli ambienti:** importanza media sufficiente (4,02);
- **Chiarezza e completezza delle informazioni:** importanza media quasi buona (4,84)
- **Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti:** importanza media buona (5,04).
- **Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti:** importanza media più che sufficiente (4,85)