



PROVINCIA AUTONOMA  
DI TRENTO

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
2010 – 2012  
STRUTTURE E SERVIZI DELLA PROVINCIA  
AUTONOMA DI TRENTO

# METODOLOGIA DI INDAGINE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

*SULLE STRUTTURE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO*

## OBIETTIVO DELL'INDAGINE

- Misurare il livello di soddisfazione di coloro che a vario titolo si sono rapportati con la Provincia in un prefissato periodo di tempo

## ASPETTI POSTI A VALUTAZIONE:

- Organizzazione delle Strutture
- Comportamento del personale
- Servizi resi o attività svolte

## STRUTTURE VALUTATE

- Uffici la cui attività è rivolta a:
  - fornitura di servizi
  - controllo, rilascio di autorizzazioni
  - realizzazione di opere
  - finanziamento, contribuzione
  - supporto
  - pianificazione
- Servizi e Dipartimenti per le attività non delegate agli Uffici

## TIPOLOGIE DI "CLIENTI" SENTITI

- Imprese
- Enti pubblici
- Cittadini
- Associazioni
- Scuole
- Provincia (per l'attività svolta da alcune Strutture a favore di altre Strutture appartenenti ad altri Dipartimenti)

# METODOLOGIA DI INDAGINE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

*SULLE STRUTTURE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO*

## DIMENSIONE DELL'INDAGINE

- Campioni casuali di 200 persone per ogni Struttura provinciale sottoposta ad indagine, nel caso in cui il numero di persone entrate in contatto con la Struttura, nel periodo prefissato, fosse stato di numerosità superiore a 200
- Tutte le persone entrate in contatto con la Struttura, se il loro numero era, invece, inferiore a 200

## MODALITA' DI RILEVAZIONE

- Interviste telefoniche CATI (Interviste telefoniche effettuate da rilevatori, utilizzando questionari elettronici automaticamente controllati da software)
- Interviste via Web CAWI (questionari elettronici inviati via web alle persone da intervistare e compilati da queste senza l'ausilio del rilevatore). Questa metodologia è stata utilizzata per una Struttura.
- Interviste "de visu" (intervista effettuata dal rilevatore che si reca nel luogo dove è presente la persona da intervistare)

## DEFINIZIONE DEGLI INDICI DI SODDISFAZIONE DI UFFICI E SERVIZI

- Ogni domanda posta e relativa ad uno dei tre aspetti da analizzare: Organizzazione, Comportamento del personale e Servizio reso prevedeva una valutazione, da parte degli intervistati, utilizzando la scala di valori compresa tra 1 e 10
- Il giudizio ad ogni domanda è stato calcolato come media aritmetica delle votazioni espresse dagli intervistati
- L'indice di soddisfazione di ognuno dei tre aspetti analizzati è dato come media dei giudizi espressi a tutte le domande che qualificano i singoli aspetti
- L'indice di soddisfazione degli Uffici/Servizi è calcolato come media ponderata dei tre aspetti; i pesi di ponderazione sono stati così attribuiti:
  - Organizzazione della struttura: 10%
  - Comportamento del personale: 30%
  - Servizio reso: 60%

## DEFINIZIONE DEGLI INDICI DI SODDISFAZIONE DEI DIPARTIMENTI E DELLA PROVINCIA

- Gli indici concernenti i singoli Dipartimenti sono stati ottenuti come media aritmetica dei risultati ottenuti dai Servizi appartenenti ad ogni Dipartimento
- Gli indici a livello provinciale sono stati ottenuti come media aritmetica dei valori calcolati per i Dipartimenti

# RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

*SULLE STRUTTURE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO*

## DATI DELL' INDAGINE

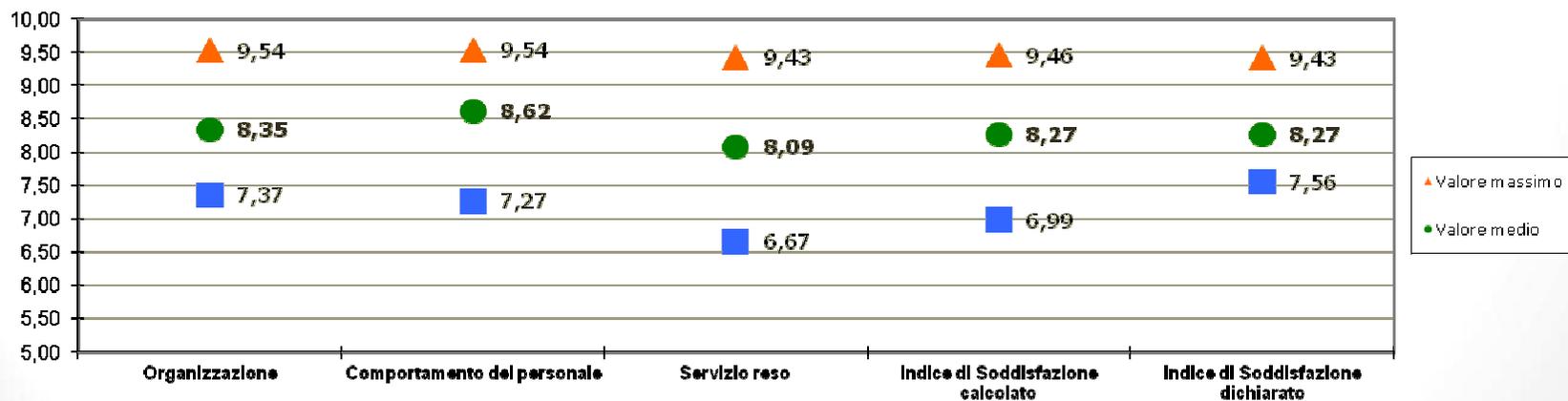
	Numero
STRUTTURE SOTTOPOSTE A INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	<b>208</b>
PERSONE INTERVISTATE	<b>19554</b>

Tempistiche per:

	Mesi
IMPOSTAZIONE DELLE 208 INDAGINI	<b>15</b>
RILEVAZIONE	<b>22</b>
ELABORAZIONE DEI RISULTATI	<b>6</b>

## INDICI DI SODDISFAZIONE PER ARGOMENTI

ARGOMENTI	Val. minimo: 0	Val. massimo: 10	VAL. MEDIO	VAL. MINIMO	VAL. MASSIMO
Organizzazione			8,35	7,37	9,54
Comportamento del personale			8,62	7,27	9,54
Servizio reso			8,09	6,67	9,43
Indice di Soddisfazione calcolato			8,27	6,99	9,46
Indice di Soddisfazione dichiarato			8,27	7,56	9,43
Percentuale di risposte negative a tutti i quesiti			3,9%	0%	17,2%
Percentuale di giudizi negativi al quesito "Soddisfazione complessiva"			2,6%	0%	11,1%



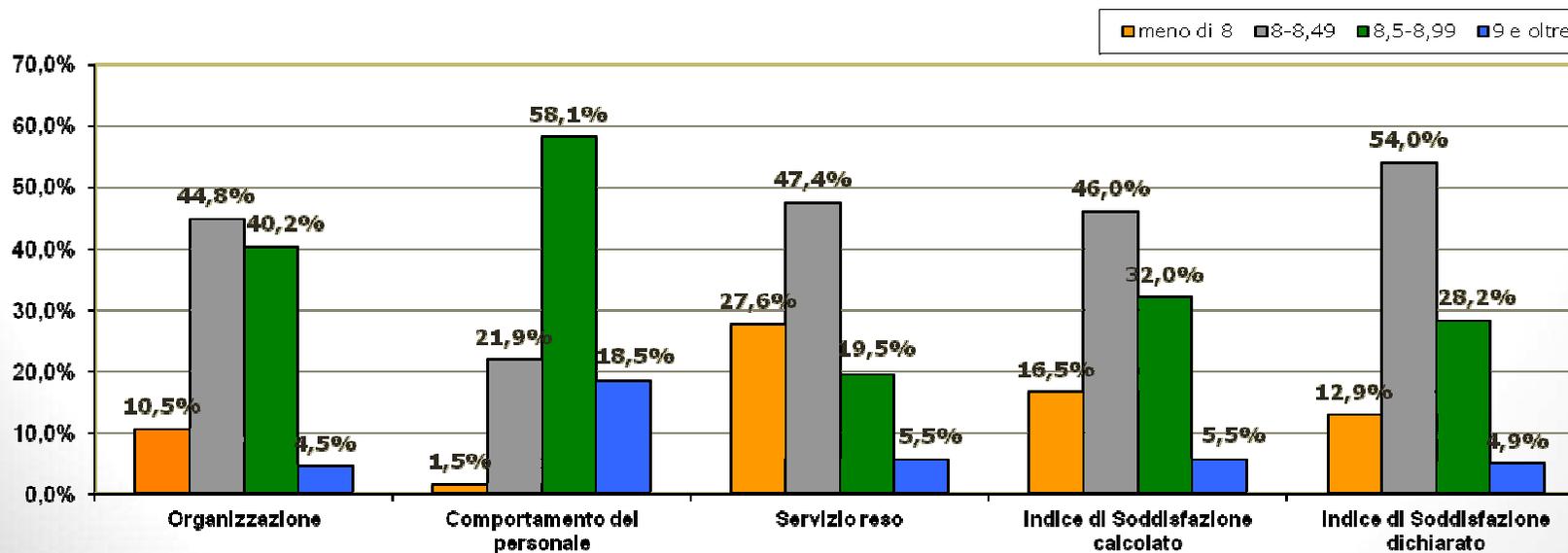
## DISTRIBUZIONE DI FREQUENZA

(% di strutture che presentano la classe di giudizio indicata nella specifica colonna)

### ARGOMENTI

### CLASSI DI GIUDIZIO CALCOLATO

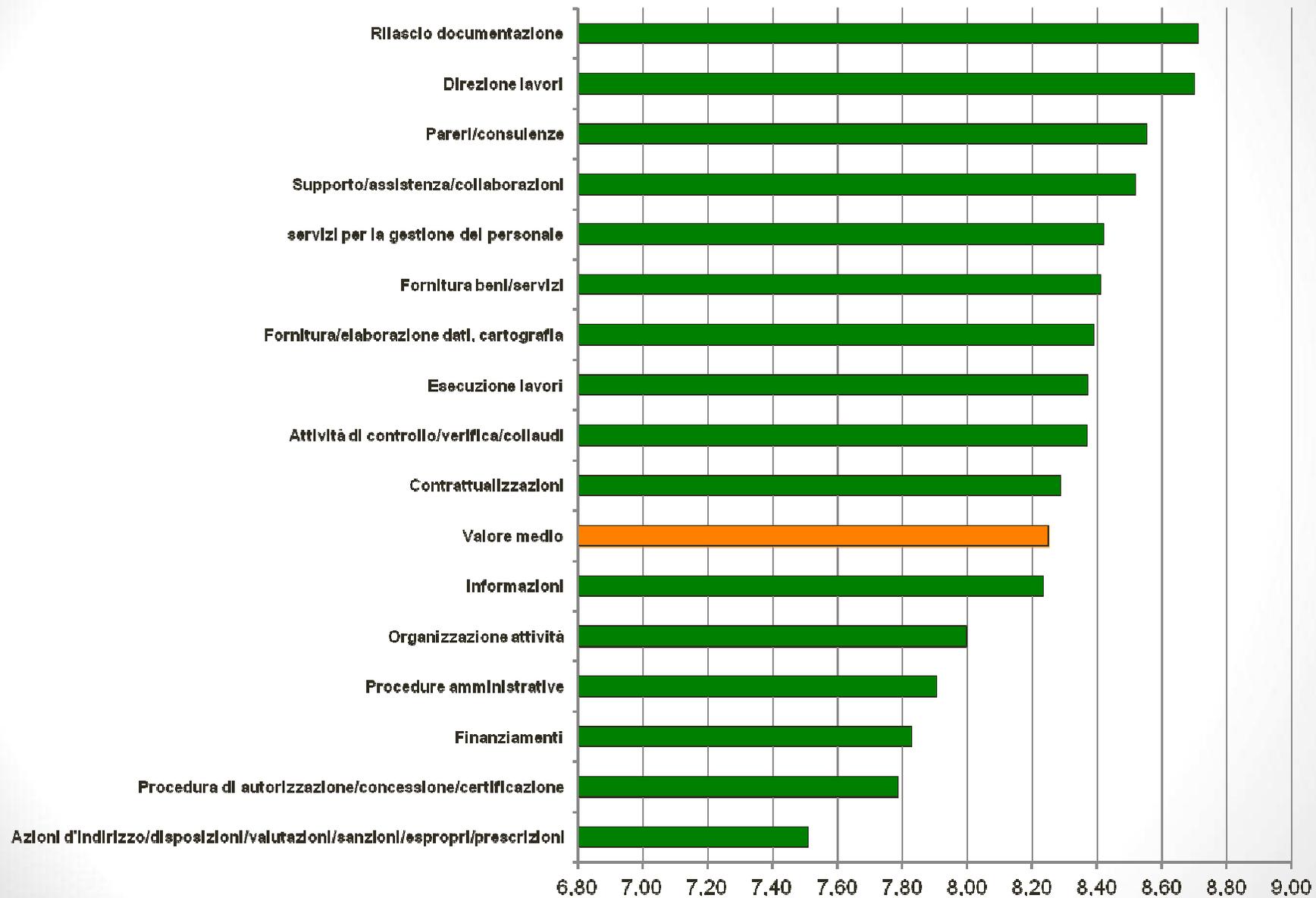
ARGOMENTI	CLASSI DI GIUDIZIO CALCOLATO			
	Inferiore a 8	Da 8 a 8,49	Da 8,5 a 8,99	Superiore a 9
Organizzazione	10,5%	44,8%	40,2%	4,5%
Comportamento del personale	1,5%	21,9%	58,1%	18,5%
Servizio reso	27,6%	47,4%	19,5%	5,5%
Indice di Soddisfazione calcolato	16,5%	46,0%	32,0%	5,5%
Indice di Soddisfazione dichiarato	12,9%	54,0%	28,2%	4,9%



## INDICI DI SODDISFAZIONE PER ATTIVITA'

SINTESI DELLE ATTIVITA	VAL. MEDIO (min. 0 max. 10)	VAL. MASSIMO (min. 0 max. 10)	VAL. MINIMO (min. 0 max. 10)
Azioni d'indirizzo/disposizioni/valutazioni/sanzioni/espropri/prescrizioni	7,51	8,62	4,33
Procedura di autorizzazione/concessione/certificazione	7,79	9,15	6,60
Finanziamenti	7,83	8,73	6,38
Procedure amministrative	7,90	9,03	6,36
Organizzazione attività	8,00	8,89	6,80
Informazioni	8,23	9,33	6,72
<b>Valore medio</b>	<b>8,23</b>	<b>9,62</b>	<b>4,33</b>
Contrattualizzazioni	8,29	9,00	6,83
Attività di controllo/verifica/collaudi	8,37	9,22	6,92
Esecuzione lavori	8,37	9,62	7,13
Fornitura/elaborazione dati, cartografia	8,39	8,77	7,75
Fornitura beni/servizi	8,41	9,15	7,77
servizi per la gestione del personale	8,42	8,85	7,73
Supporto/assistenza/collaborazioni	8,52	9,35	7,66
Pareri/consulenze	8,55	9,52	7,22
Direzione lavori	8,70	9,31	8,00
Rilascio documentazione	8,71	9,42	8,11

## INDICI DI SODDISFAZIONE PER ATTIVITA'

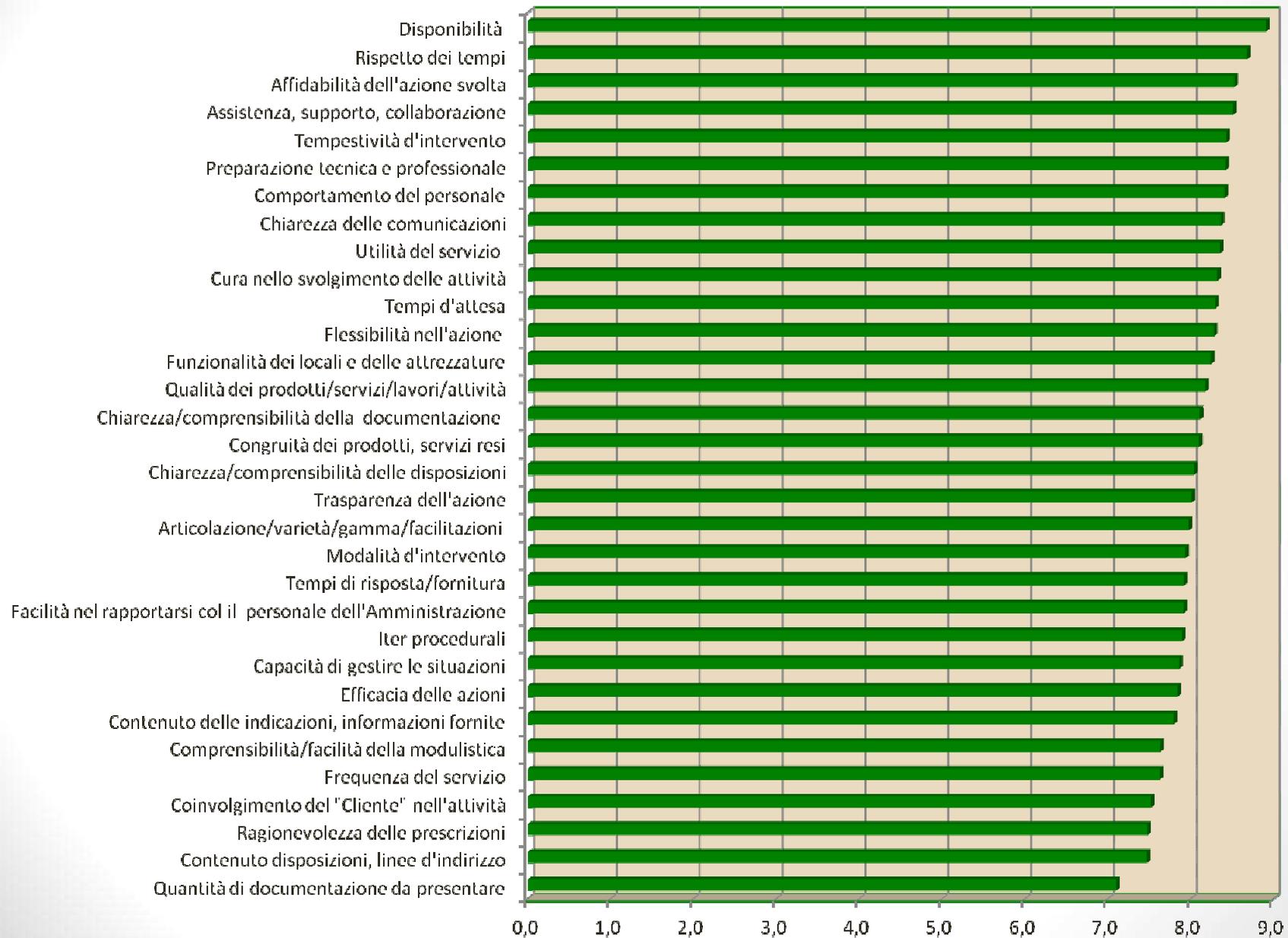


## INDICI DI SODDISFAZIONE DEGLI ASPETTI POSTI A VALUTAZIONE

### SINTESI DELLE ATTIVITÀ

	VAL. MEDIO (min. 0 max. 10)	VAL. MASSIMO (min. 0 max. 10)	VAL. MINIMO (min. 0 max. 10)
Quantità di documentazione da presentare	7,1	8,4	5,6
Contenuto disposizioni, linee d'indirizzo	7,5	7,7	7,2
Ragionevolezza delle prescrizioni	7,5	7,6	7,3
Coinvolgimento del "Cliente" nell'attività	7,5	8,5	6,3
Frequenza del servizio	7,6	7,8	7,5
Comprensibilità/facilità della modulistica	7,6	8,4	6,0
Contenuto delle indicazioni, informazioni fornite	7,8	9,0	4,9
Efficacia delle azioni	7,8	8,2	7,3
Capacità di gestire le situazioni	7,9	8,6	7,3
Iter procedurali	7,9	8,6	7,2
Facilità nel rapportarsi col il personale dell'Amministrazione	7,9	8,5	7,4
Tempi di risposta/fornitura	7,9	8,6	6,0
Modalità d'intervento	7,9	8,8	6,6
Articolazione/varietà/gamma/facilitazioni	8,0	8,5	7,1
Trasparenza dell'azione	8,0	8,6	7,3
Chiarezza/comprensibilità delle disposizioni	8,0	9,3	6,8
Congruità dei prodotti, servizi resi	8,1	8,6	6,8
Chiarezza/comprensibilità della documentazione	8,1	8,8	7,4
Qualità dei prodotti/servizi/lavori/attività	8,2	9,1	4,7
Funzionalità dei locali e delle attrezzature	8,2	8,7	7,8
Flessibilità nell'azione	8,3	8,6	7,9
Tempi d'attesa	8,3	8,5	7,9
Cura nello svolgimento delle attività	8,3	9,0	6,2
Utilità del servizio	8,4	8,8	7,9
Chiarezza delle comunicazioni	8,4	9,3	7,8
Comportamento del personale	8,4	8,9	7,6
Preparazione tecnica e professionale	8,4	8,7	8,1
Tempestività d'intervento	8,4	9,0	8,1
Assistenza, supporto, collaborazione	8,5	8,8	8,2
Affidabilità dell'azione svolta	8,5	8,9	8,1
Rispetto dei tempi	8,7	9,5	8,4
Disponibilità	8,9	9,0	8,8

## INDICI DI SODDISFAZIONE DEGLI ASPETTI POSTI A VALUTAZIONE



## INDICI DI SODDISFAZIONE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE

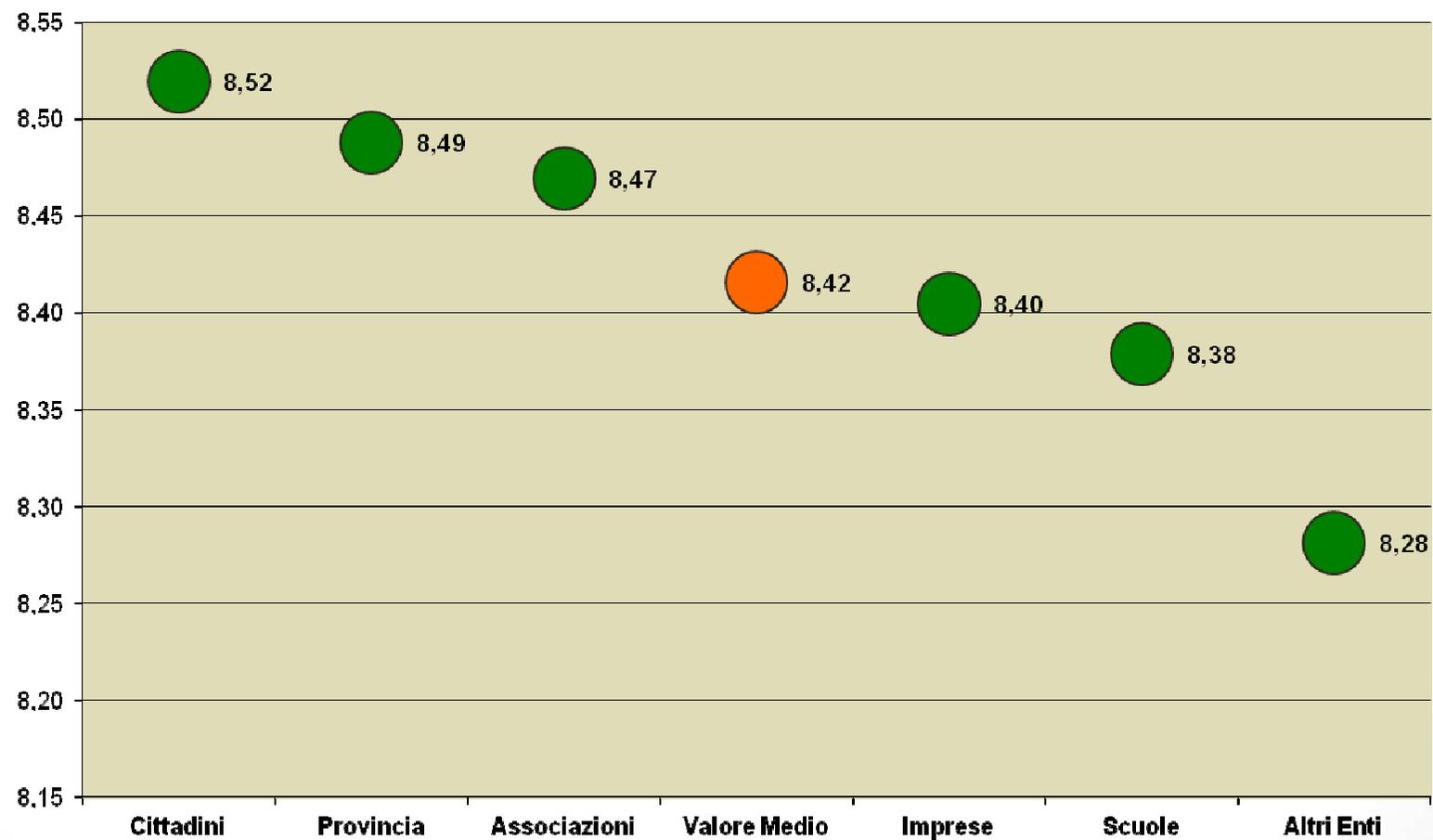
*Ordinato per indice di soddisfazione calcolato*

L'indice di soddisfazione calcolato è ottenuto come media ponderata considerando in % l'organizzazione al 10%, il comportamento del personale al 30% e il servizio reso al 60%.

TIPOLOGIA DI CLIENTE	ORGANIZZAZIONE	COMPORAMENTO DEL PERSONALE	SERVIZIO RESO	INDICE DI SODDISFAZIONE CALCOLATO	INDICE DI SODDISFAZIONE DIRETTO	PERCENTUALE DI RISPOSTE NEGATIVE AI SINGOLI QUESITI	PERCENTUALE DI GIUDIZI COMPLESSIVI NEGATIVI
Cittadini	8,43	8,83	8,40	<b>8,52</b>	8,57	4,1%	1,8%
Provincia	8,59	8,72	8,44	<b>8,49</b>	8,43	2,9%	2,6%
Associazioni	8,63	8,82	8,21	<b>8,47</b>	8,29	3,3%	1,6%
<b>Valore Medio</b>	<b>8,44</b>	<b>8,75</b>	<b>8,25</b>	<b>8,42</b>	<b>8,38</b>	<b>3,5%</b>	<b>2,1%</b>
Imprese	8,44	8,76	8,23	<b>8,40</b>	8,38	3,6%	2,2%
Scuole	8,35	8,72	8,22	<b>8,38</b>	8,22	3,5%	2,7%
Altri Enti	8,34	8,67	8,07	<b>8,28</b>	8,26	3,0%	1,8%

## INDICI DI SODDISFAZIONE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE

*Ordinato per indice di soddisfazione calcolato*



## INDICE DI SODDISFAZIONE PER DIPARTIMENTO E TIPOLOGIA DI CLIENTE

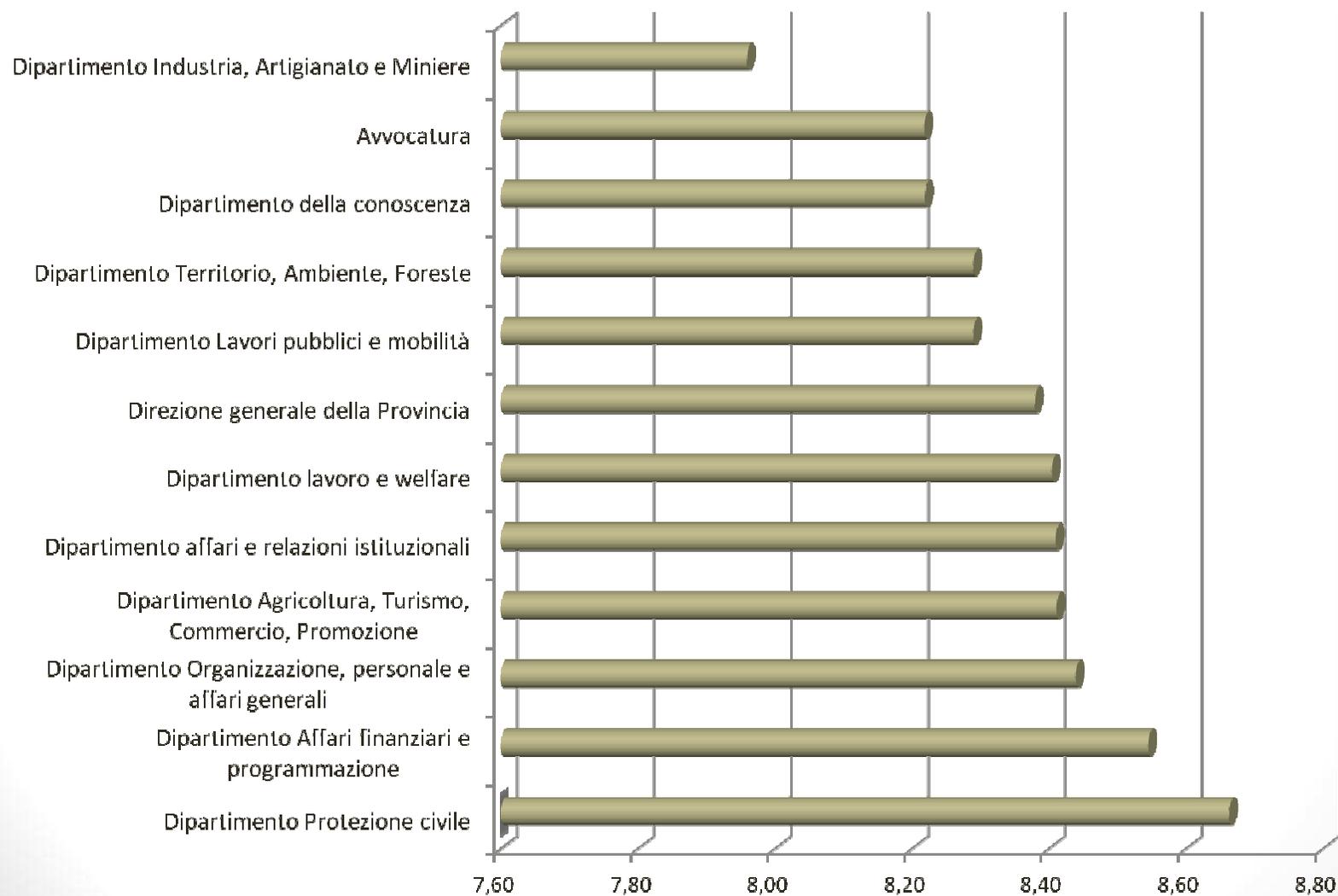
DIPARTIMENTO	ALTRI ENTI	ASSOCIAZIONI	CITTADINI	IMPRESE	PROVINCIA	SCUOLE
Agricoltura, Turismo, Commercio, Promozione	8,44	8,76		8,31		
Avvocatura					8,22	
Affari finanziari e programmazione	9,11			9,14	8,59	
Conoscenza	8,20	8,21	8,33	8,12	8,78	8,27
Direzione generale della Provincia	8,24	8,36	8,43		8,90	
Industria, Artigianato e Miniere	8,46			7,99		
Affari e relazioni istituzionali	8,30	8,01		7,72	8,54	8,34
Lavoro e welfare	8,25	8,39	8,51	8,31		8,72
Lavori pubblici e mobilità	8,32	9,33	7,99	8,45	8,41	8,27
Organizzazione, personale e affari generali	8,31	8,29	8,84	8,84	8,53	8,63
Protezione civile	8,48	9,35	8,96	8,50	8,73	
Territorio, Ambiente, Foreste	8,14	8,43	8,26	8,36	8,22	9,10

**INDICI DI SODDISFAZIONE PER DIPARTIMENTO, ARGOMENTI VALUTATI E NUMERO DI PERSONE INTERVISTATE**  
*Ordinato per indice di soddisfazione calcolato*

DIPARTIMENTO	ORGANIZZAZIONE	COMPORAMENTO DEL PERSONALE	SERVIZIO RESO	INDICE DI SODDISFAZIONE CALCOLATO	INDICE DI SODDISFAZIONE DIRETTO	PERCENTUALE DI GIUDIZI NEGATIVI	PERCENTUALE DI GIUDIZI NEGATIVI PRESO DA GIUDIZIO DIRETTO	NUMERO DI PERSONE INTERVISTATE
Protezione civile	8,66	8,96	8,51	<b>8,66</b>	8,55	2,5%	1,0%	878
Affari finanziari e programmazione	8,70	8,77	8,41	<b>8,54</b>	8,57	1,9%	1,5%	820
Organizzazione, personale e affari generali	8,37	8,73	8,30	<b>8,44</b>	8,42	3,6%	2,8%	3023
Agricoltura, Turismo, Commercio, Promozione	8,52	8,78	8,21	<b>8,41</b>	8,30	3,2%	1,9%	2370
Affari e relazioni istituzionali	8,50	8,70	8,25	<b>8,41</b>	8,24	2,2%	1,6%	583
Lavoro e welfare	8,39	8,69	8,26	<b>8,40</b>	8,26	3,0%	2,3%	1773
Direzione generale della Provincia	8,49	8,71	8,19	<b>8,38</b>	8,33	2,7%	1,4%	1691
Lavori pubblici e mobilità	8,32	8,60	8,15	<b>8,29</b>	8,31	3,5%	2,4%	2440
Territorio, Ambiente, Foreste	8,35	8,61	8,13	<b>8,29</b>	8,24	3,8%	2,6%	3467
Conoscenza	8,20	8,57	8,10	<b>8,22</b>	8,20	4,1%	3,2%	2261
Avvocatura	8,37	8,36	8,12	<b>8,22</b>	7,94	6,3%	7,7%	375
Industria, Artigianato e Miniere	8,20	8,38	7,71	<b>7,96</b>	8,02	5,8%	5,0%	846

## INDICI DI SODDISFAZIONE PER DIPARTIMENTO

*Ordinato per indice di soddisfazione calcolato*



## CONFRONTO FRA I LIVELLI DI SODDISFAZIONE

### ENTI A CONFRONTO

### GIUDIZI POSITIVI

### GIUDIZI NEGATIVI

Provincia Autonoma di Trento

97,4 %

2,6 %

Italia

93,1 %

6,9 %

