

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana

PRESIDENZA

Segreteria Generale

Area 1[^] U.O. “*Segreteria Corecom*”

***La "Customer Satisfaction"
nel servizio della Conciliazione***

Rilevazione anno 2013

INTRODUZIONE

Per soddisfare i bisogni di una società sempre più complessa (quale è quella in cui viviamo) è necessario prendere consapevolezza dell'importanza del ruolo del cittadino, la cui partecipazione alle scelte pubbliche deve essere considerata una vera e propria risorsa strategica. E' perciò necessario, al fine di avvicinare sempre di più il cittadino alla gestione della cosa pubblica, sviluppare un rapporto di coinvolgimento nei processi tipici della pubblica amministrazione valutandone costantemente le esigenze e le aspettative.

La misurazione della qualità percepita dal cittadino-utente (Customer Satisfaction) costituisce, pertanto, un'attività fondamentale, peraltro richiamata anche dall'ultima legge di riforma della P.A (D.Lgs 27/10/2009 n. 150), per il passaggio da una visione dei servizi centrata sulla pubblica amministrazione stessa (visione autoreferenziale) a una visione centrata sul cittadino, sull'adozione di politiche capaci di intercettare la sua valutazione, sui suoi bisogni e le sue priorità.

Tale passaggio, di ordine metodologico e culturale, ha come obiettivo finale sia quello del miglioramento dei servizi erogati sia quello della conquista di un rapporto fiduciario amministrazione-cittadino attraverso una permanente azione di comunicazione e trasparenza. Occorre perciò che le amministrazioni diventino capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata. Rilevare la customer satisfaction rappresenta una delle attività realizzabili nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione, una leva strategica per conoscere e rendere più consapevole il cittadino, per costruire un nuovo modello di relazione amministrazione-amministrati basato sulla fiducia e su una nuova legittimazione dell'azione pubblica.

La peculiarità di un'indagine di customer satisfaction, quindi, risiede nel fatto che è basata sulla prospettiva dell'utente. L'utente è considerato quale elemento centrale, in quanto fruitore finale del servizio erogato, e la sua opinione è ritenuta necessaria per la realizzazione di strategie di intervento e di programmi di miglioramento dei processi.

E' per tali motivi che l'Area 1[^] U.O. "*Segreteria Corecom*" ha implementato, nel corso del 2012, un questionario al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente per quanto riguarda il servizio della conciliazione. Attualmente tutti i questionari somministrati agli utenti sono stati caricati su una base dati. Per il 2013 questa U.O. ha deciso di implementare un nuovo questionario ampliando e dettagliando la parte relativa alle

domande strettamente inerenti la soddisfazione dell'utente.

ANALISI DELLE CRITICITA' DEL QUESTIONARIO 2012

E' stata fatta un'attenta analisi delle criticità emerse dai risultati della rilevazione anno 2012 e delle potenzialità migliorative in termini di utilizzabilità delle informazioni ricavabili da una rilevazione della customer satisfaction. Il questionario 2012 ha 13 domande a risposta multipla e uno spazio descrittivo per eventuali osservazioni. Le 13 domande a risposta multipla sono suddivise in 10 domande relative alla “profilazione” dell'utente e 3 domande inerenti la rilevazione del grado di soddisfazione. Nel dettaglio, delle 3 domande che rilevano il grado di soddisfazione, una richiede un giudizio complessivo sui servizi ricevuti, una richiede un giudizio sui locali, sui servizi di portineria e sulla cortesia del personale e una richiede un giudizio sugli orari di apertura al pubblico degli uffici. Le 3 domande proposte appaiono adeguate ad un primo livello di indagine che riguarda il primo anno di attività, anno in cui devono essere necessariamente implementati i processi e rodati i meccanismi. Tuttavia, a partire dal secondo anno di attività, il 2013, si ritiene sia opportuno approfondire il livello di indagine scomponendo la Customer Satisfaction in alcune delle dimensioni che la compongono e, per ciascuna di essa, proponendo una piccola batteria di domande. L'impostazione grafica del questionario ha probabilmente generato una criticità legata al numero di risposte segnate. Infatti, dall'analisi dei dati ottenuti si rileva che il maggior numero di risposte non compilate riguarda sia la domanda “*Potrebbe indicare il suo dato di soddisfazione*” che comprende tre tipologie di giudizio diverse, sia la domanda “*Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?*” che nel corpo del questionario è scritta in alto nel foglio e, probabilmente, poco visibile ad una lettura veloce. Uniformare graficamente il più possibile il questionario, almeno nella sua parte principale, è uno dei criteri scelti per la progettazione del questionario 2013.

L'analisi delle 10 domande della parte relativa alla “profilazione dell'utente” ha portato alle seguenti considerazioni. La risposta “mass media” alla domanda “*Come è venuto a conoscenza di questo ufficio*” è stata scissa in due risposte: “Televisione/Radio” e “Giornali”, ciò al fine di poter discernere e valutare l'efficacia di eventuali campagne informative.

La domanda “*Ha avuto precedenti contatti con questo ufficio?*” è stata eliminata in quanto nel 2012 più dell'80% degli utenti non aveva mai avuto contatti precedenti con

l'ufficio. Si presume che nel 2013 il dato rimanga costante, considerato che si tratta di un servizio relativamente nuovo al quale, probabilmente, accederanno utenti sempre nuovi.

Dalla domanda *“Quali mezzi ha utilizzato per contattare questo ufficio?”* è stata tolta la risposta “Altro” poiché scelta nel 2012 da una percentuale molto bassa di utenti (1,85%) e perchè si ritengono esaustive tutte le restanti risposte.

La domanda sulla *“Titolarità dell'utenza telefonica”* è stata sostituita dalla possibilità che hanno gli utenti, all'inizio del questionario, di dichiarare se si è l'intestatario dell'utenza telefonica o un delegato. Ciò perchè si ritiene che un'eventuale stratificazione dei risultati ottenuti sia appropriata separando soltanto i dati rilevati dall'utente da quelli rilevati da un delegato, in quanto può esistere una percezione della qualità diversa soltanto tra queste due tipologie di fruitori del servizio.

La domanda *“Per quale motivo si è rivolto all'ufficio”* è stata eliminata poiché il questionario è somministrato al termine dell'udienza di conciliazione e, pertanto, il motivo è sempre lo stesso ed è quello di poter accedere alla conciliazione in tempi rapidi e gratuitamente. Il questionario valuta la Customer Satisfaction dell'utente che richiede l'erogazione del servizio di conciliazione ed è, pertanto, solo quello che interessa.

Dalla domanda *“Titolo di studio”* è stata tolta la risposta “Altro” poiché scelta nel 2012 da una percentuale molto bassa di utenti (0,82%) e perchè si ritengono esaustive tutte le restanti risposte. E' stata tolta, inoltre, la risposta “Nessun titolo” poiché non è stata mai indicata nel 2012.

Dalla domanda *“Occupazione”* è stata tolta la risposta “Occupato” poiché ritenuta ridondante e la risposta “Rappresentante associazioni di categoria” poiché si ritiene ascrivibile alla risposta “Altro”. Inoltre è stata aggiunta la risposta “Dipendente privato”.

E' stata aggiunta la domanda *“Durante l'udienza di conciliazione è stato raggiunto un accordo?”*. Tale domanda è stata inserita al fine di verificare se il grado di soddisfazione fosse influenzato dall'esito della conciliazione.

Sono state aggiunte, inoltre, le caselle relative al sesso dell'utente (M o F).

E' stata tolta, infine, la domanda relativa alla nazionalità degli utenti poiché nel corso del 2012 il 99,6% degli utenti risultava di nazionalità italiana.

IL QUESTIONARIO 2013

In un questionario per la valutazione della qualità percepita, gli indicatori di soddisfazione devono essere strettamente ancorati al processo di erogazione del servizio, poiché in caso contrario risulterà molto difficile progettare azioni di miglioramento della qualità basate sui risultati ottenuti. Occorre tenere presente, infatti, che la *mission* di un'indagine di Customer Satisfaction non è quella della “ricerca di un colpevole” ma è esclusivamente il miglioramento della qualità dei servizi.

Pertanto, prima di inserire ogni domanda, è opportuno seguire un percorso metodologico che riguarda le seguenti considerazioni :

- la domanda si riferisce ad una delle dimensioni della soddisfazione (o ad una già rilevata criticità del processo) che si intende indagare?
- qual'è l'obiettivo della domanda?
- la domanda è pertinente rispetto all'obiettivo?
- Ci sono elementi di *bias* (disturbo) che rendono inutilizzabili i risultati ottenuti?
- Sulla base delle risposte fornite, è possibile progettare un'azione di miglioramento?

Gli obiettivi che si intendono raggiungere nella progettazione del nuovo questionario per l'anno 2013 sono:

1. Valutare il grado di soddisfazione complessiva del servizio;
2. Valutare il grado di soddisfazione sulle singole dimensioni e sui singoli indicatori proposti;
3. Rilevare il giudizio di importanza attribuito alle singole dimensioni del servizio medesimo.

Tenendo presente quanto sopra detto, e seguendo le linee guida elaborate dal Ministero per la Pubblica Amministrazione in collaborazione con l'Università degli Studi Roma Tre e il foromez, per la rilevazione della customer satisfaction dei servizi “off line”, è stato predisposto un nuovo questionario (Allegato 1), articolato in tre sezioni, secondo quanto descritto nella seguente tabella.

Struttura del questionario			
Sezione	Denominazione sezione	Dimensioni	n° domande
1	Profilazione dell'utente	——	8
2	Soddisfazione	<i>Accessibilità</i>	4
		<i>Informazioni</i>	3
		<i>Cortesìa e competenza</i>	3
		<i>Confort</i>	5
		<i>Efficacia</i>	5
3	Priorità	——	5
Totale domande			33

Nella prima sezione sono riportate n° 8 domande che servono a definire il profilo dell'utente. Ciò è utile al fine di verificare “*Chi*” accede al servizio e quali siano state le modalità di conoscenza e di contatto con l'ufficio. Ciò permette di effettuare le analisi dei dati anche in maniera stratificata.

Nella seconda sezione si trovano n° 20 domande necessarie alla valutazione della customer satisfaction con riferimento alle seguenti dimensioni: accessibilità, informazioni, cortesia e competenza degli operatori, confort degli ambienti, efficacia del servizio. Una delle 20 domande richiede una risposta “aperta” in quanto si chiede di indicare eventuali inconvenienti verificatisi durante tutto l'arco di erogazione del servizio.

Al termine della seconda sezione vi è uno spazio aperto in cui si chiede di indicare “*Eventuali motivi di insoddisfazione e/o osservazioni e/o suggerimenti per migliorare il servizio*”.

Nella terza sezione si chiede all'utente di esprimere un giudizio di importanza sulle dimensioni che sono proposte. Ciò allo scopo di stabilire un ordine di priorità per eventuali azioni di miglioramento che si volessero intraprendere sulla base dei risultati ottenuti.

Vi sono ulteriori tre domande: una domanda nella quale si chiede di fornire un giudizio complessivo sul servizio; una domanda in cui si chiede se è stato raggiunto un accordo; una domanda nella quale si chiede di valutare il servizio complessivamente, relativamente alle proprie aspettative. Queste ultime tre domande portano a 36 il numero complessivo di esse.

LA FASE PILOTA

La somministrazione del questionario è stata avviata prevedendo una fase “pilota” nella quale vi è stata una compilazione assistita del questionario, al fine di spiegare la filosofia e la struttura delle domande in esso contenute. Un funzionario dell'U.O. “Segreteria Corecom” ha presenziato alla compilazione, evitando di vedere le risposte fornite, e, al termine della compilazione stessa, ha intervistato l'utente chiedendogli di esprimere un giudizio sul questionario e di formulare eventuali proposte migliorative. L'utente nel corso della compilazione è stato invitato a richiedere spiegazioni su eventuali domande espresse in modo poco chiaro. Al termine dell'intervista, è stata compilata una scheda di valutazione (Allegato 2) del questionario avente come obiettivo quello di raccogliere tutte le osservazioni e i dubbi degli utenti.

Il test pilota è stato fatto per n. 10 questionari. Si è deciso di terminarlo perché, a parte un caso, non sono emerse particolari criticità nella comprensione della struttura del questionario e delle singole domande. Raccogliendo l'osservazione di un utente, è stata aggiunta la possibilità di indicare se l'udienza è stata rinviata o se il gestore telefonico non si è presentato.

IL CAMPIONE E IL DATA BASE

La tabella 1 mostra il consuntivo delle pratiche pervenute nel corso del 2013 con un aggiornamento del caricamento dati all'11 dicembre 2013. Le pratiche registrate a tale data sono state 1687. La popolazione di utenti di riferimento per il calcolo degli intervalli di confidenza al 95% (IC_{95%}) è data dal numero delle pratiche con un accordo raggiunto (417) più il numero delle pratiche con un mancato accordo (167) più il numero delle pratiche con parziale accordo (5) più il numero delle pratiche con mancata comparizione del convenuto (46) per un totale di 635 utenti.

Tabella 1

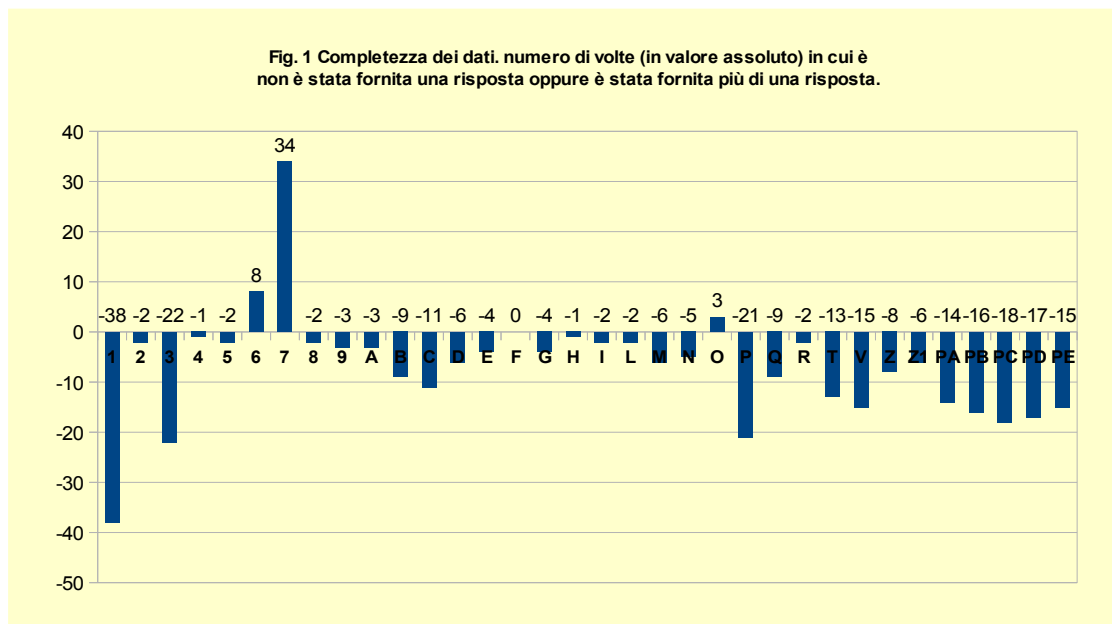
Tipo esito/ Anno	Accordo		Accordo con uno dei Gestori		Accordo raggiunto nel corso del procedimento		Improcedibilità		Inammissibilità		Mancata adesione		Mancata comparizione del convenuto		Mancata comparizione dell'istante		Mancata comparizione delle parti		Mancato Accordo		No esito (in corso)		Parziale Accordo		Rinuncia generica		Totale pratiche	
	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%	va.	%
2013	417	24,72%	10	0,59%	201	11,91%	45	2,67%	181	10,73%	371	21,99%	46	2,73%	94	5,57%	45	2,67%	167	9,90%	10	0,59%	5	0,30%	95	5,63%	1687	100,00%
Totale pratiche	417	24,72%	10	0,59%	201	11,91%	45	2,67%	181	10,73%	371	21,99%	46	2,73%	94	5,57%	45	2,67%	167	9,90%	10	0,59%	5	0,30%	95	5,63%	1687	100,00%

Il campione è costituito da n° 206 questionari (32,44% della popolazione) che sono stati somministrati a partire dal mese di marzo 2013. La compilazione è stata su base volontaria. Per alcune risposte sono stati calcolati gli intervalli di confidenza al 95% (IC_{95%}) in modo tale da verificare la significatività statistica del dato ottenuto. Tutte le risposte sono state codificate e caricate su un foglio di calcolo “OpenOffice” . Mediante lo stesso foglio di calcolo sono state effettuate le elaborazioni grafiche delle informazioni raccolte. La frequenza delle risposte è stata calcolata quale percentuale sul totale delle risposte date a ciascuna domanda.

RISULTATI

La completezza della rilevazione

La figura 1 mostra i dati relativi alla completezza della rilevazione.



LEGENDA

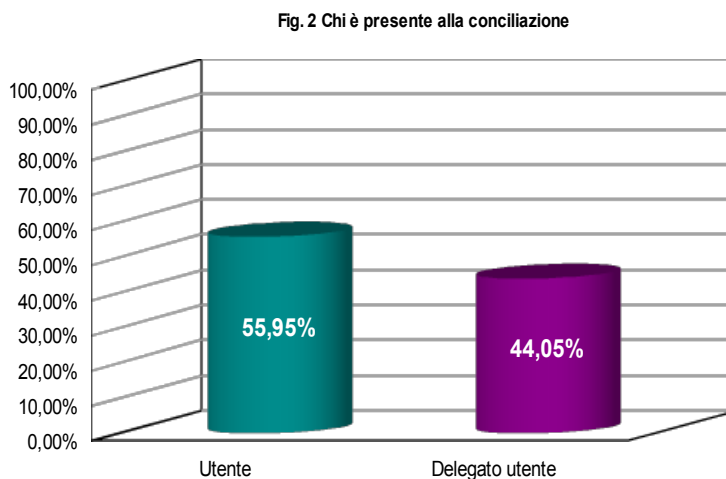
- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Parte istante o delegato. | L. Competenza |
| 2. Età | M. Ambienti 1 |
| 3. Sesso | N. Ambienti 2 |
| 4. Titolo di studio | O. Ambienti 3 |
| 5. Occupazione | P. Pulizia dei bagni |
| 6. Conoscenza dell'ufficio | Q. Funzionalità degli ambienti |
| 7. Contatto con l'ufficio | R. Verificarsi di inconvenienti |
| 8. Residenza | T. Il conciliatore |
| 9. Esito della conciliazione | U. Effetti del provvedimento temporaneo |
| A. Orari | V. Consiglio di rivolgersi all'ufficio |
| B. Segnaletica | Z. Soddisfazione complessiva |
| C. Individuare gli operatori | Z1. Le aspettative |
| D. Facilità dei contatti | PA. Priorità accesso |
| E. Informazioni 1 | PB. Priorità informazioni |
| F. Informazioni 2 | PC. Priorità ambienti |
| G. Informazioni 3 | PD. Priorità competenza e cortesia |
| H. Cortesia 1 | PE. Priorità efficacia del servizio |
| I. Cortesia 2 | |

Su un campione di 206 questionari, il grafico mostra (in valore assoluto) le domande che hanno avuto risposte multiple (valori positivi) o che non hanno avuto risposte (valori negativi). I dati rilevanti riguardano le domande 1, 3, 7, P, e tutte le domande dell'ultima parte del questionario. La maggiore criticità si rileva nella domanda 1 dove in 38 casi non è stata fornita risposta. Nel caso della domanda 7 sono state date n° 34 risposte in più rispetto alle 206 risposte che si sarebbero dovute rilevare se ognuno avesse risposto una sola volta

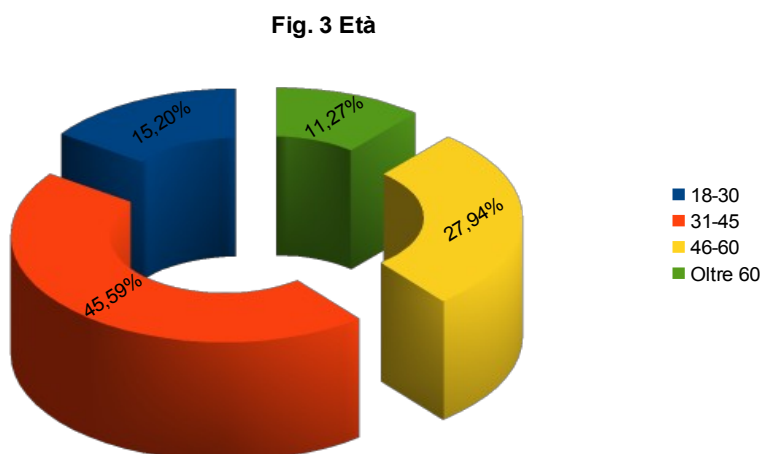
(+16,5%). Considerato che la domanda riguarda i mezzi con cui è stato contattato l'ufficio, è chiaro che ogni utente ha contattato più volte l'ufficio utilizzando ogni volta diverse modalità (telefono, fax, etc.). Nel caso della domanda P, le 21 risposte non date sono probabilmente legate al mancato utilizzo dei bagni, mentre le risposte non date alle domande inerenti la sezione 3 (priorità), probabilmente sono dovute a criticità legate alla formulazione delle domande stesse o alla modalità di risposta che, essendo uguale a quella delle altre sezioni del questionario, potrebbe avere fuorviato l'utente.

Gli utenti

I primi dati che si riportano sono quelli relativi alla tipologia di utenti che hanno usufruito del servizio della conciliazione e alle modalità di conoscenza e di contatto con l'ufficio.

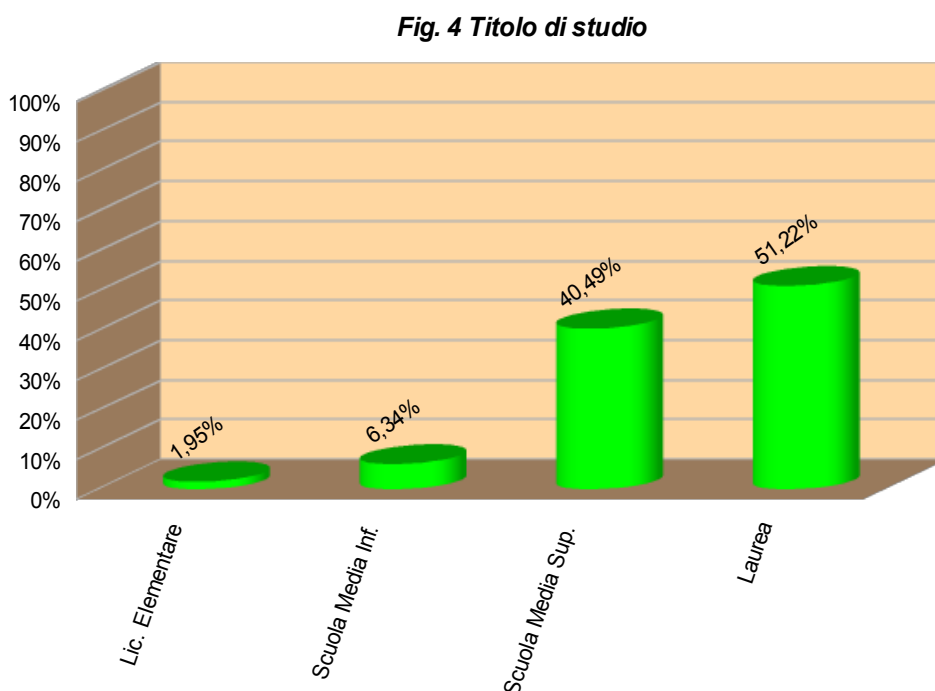


La figura 2 mostra come il 55,95% di coloro che partecipano all'udienza di conciliazione siano gli stessi utenti, mentre il 44,05% sono loro delegati.



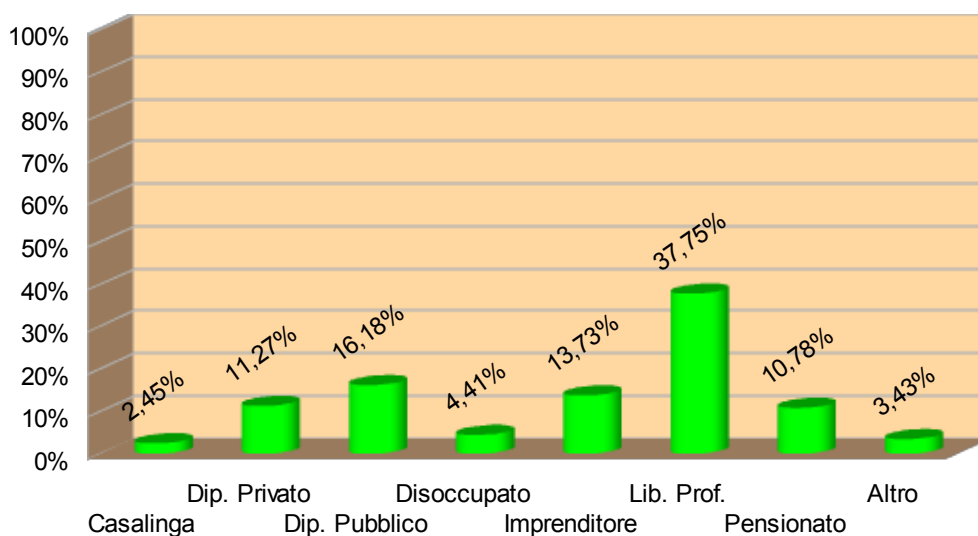
Dalla fig. 3 si vede come il 45,59% degli utenti abbia un'età compresa tra 31 e 45 anni. La seconda fascia più rappresentata è quella compresa tra 46 e 60 anni. La fascia più giovane (fino a 30 anni) è rappresentata soltanto nel 15,20% degli utenti. Per ciò che concerne il sesso, si evidenzia che gli utenti sono maschi nel 77,72% dei casi (dato non mostrato).

Il titolo di studio degli utenti (Figura 4) è medio alto; infatti il 51,22% è laureato e il 91,71% ha un titolo di studio di scuola media superiore o laurea.



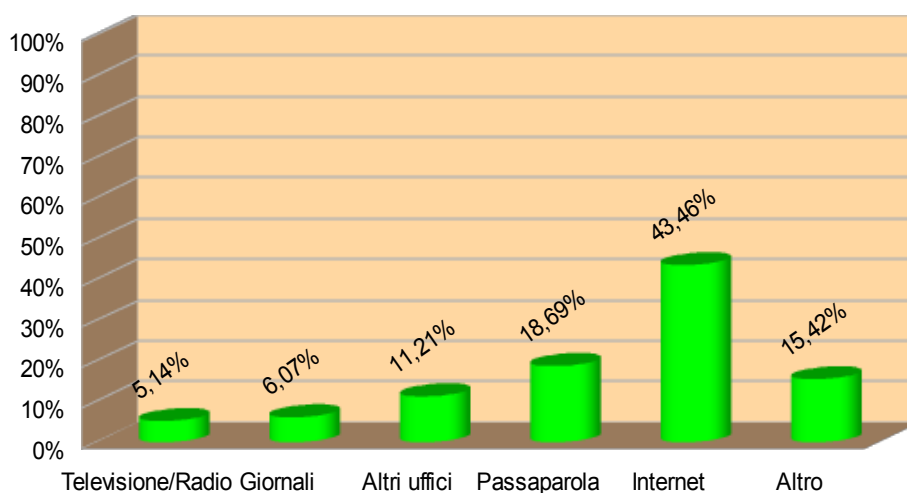
Il dato relativo all'occupazione (Fig. 5) mostra che la maggior parte degli utenti (37,76%) sono liberi professionisti. Questi precedono i dipendenti pubblici (16,18%) e gli imprenditori (13,73%); le casalinghe sono all'ultimo posto (2,46%).

Fig. 5 Occupazione



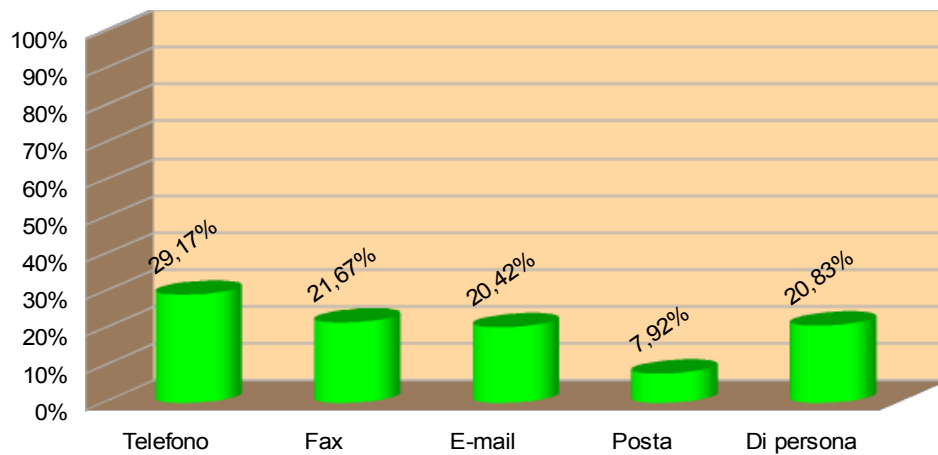
Se si analizzano le modalità con cui gli utenti sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'ufficio (figura 6), si vede che tra le 6 modalità previste, quella più indicata (43,46%) è tramite il web.

Fig. 6 Ho conosciuto questo ufficio tramite



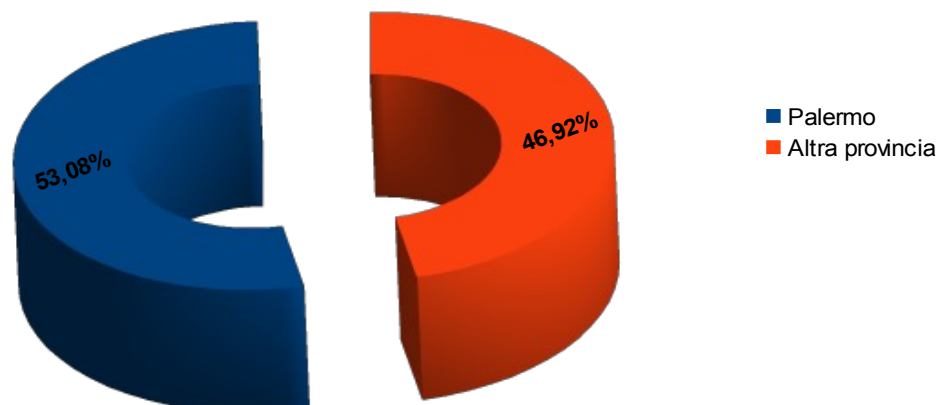
Un ruolo importante è rivestito dal “passaparola” (18,69%), dalla modalità “Altro”, nella maggior parte dei casi “Pubblicità”, (dato non mostrato) e dalle indicazioni fornite da altri uffici (11,21%).

Fig. 7 Ho contattato questo ufficio tramite



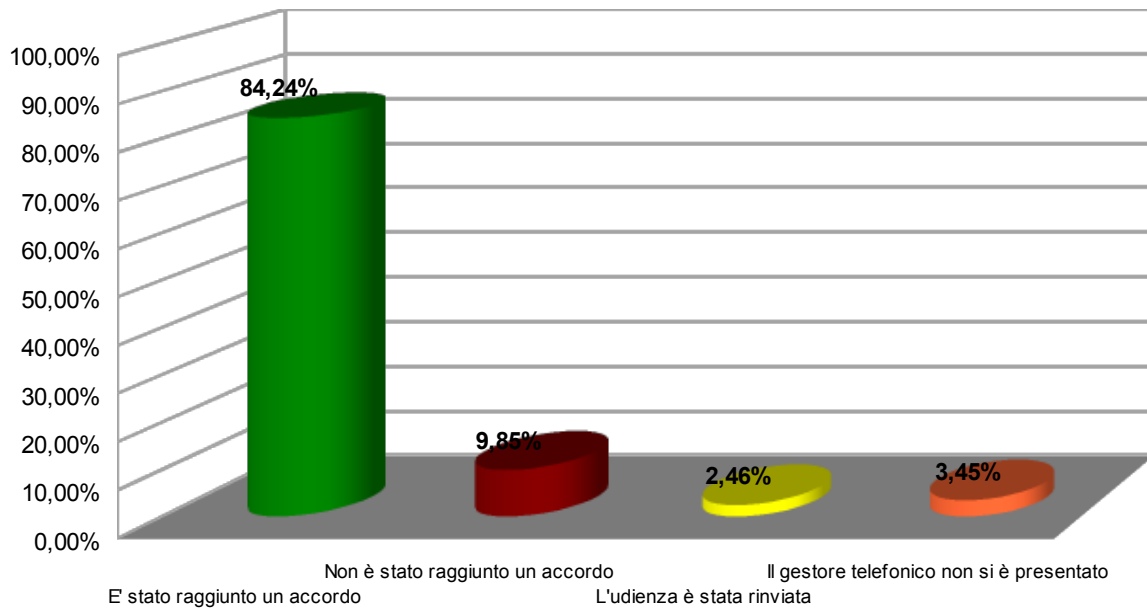
Tra i mezzi usati dall'utente per contattare l'Ufficio (figura 7), il telefono rappresenta quello più usato (29,17%) seguito dal fax (21,67%). Il contatto “di persona” e a mezzo posta elettronica sono le altre due modalità più utilizzate.

Fig. 8 Residenza



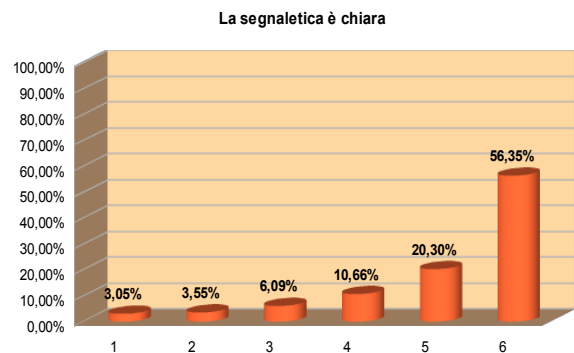
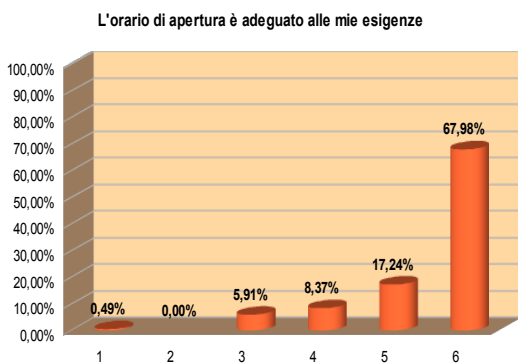
La figura 8 mostra che la residenza dei titolari dell'utenza è, nella maggior parte dei casi la provincia di Palermo, anche se la rappresentanza delle altre province è comunque numerosa (46,92%).

Fig. 9 Esito della conciliazione

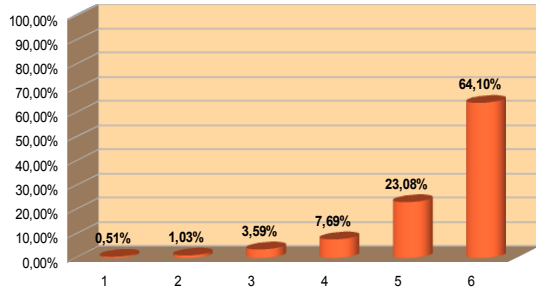


In figura 9 è riportato l'esito delle udienze di conciliazione che costituiscono il campione esaminato. Nell'84,24% dei casi la conciliazione ha raggiunto il suo obiettivo che è quello del raggiungimento di un accordo. Soltanto in 20 udienze (9,85%) l'accordo non è stato raggiunto.

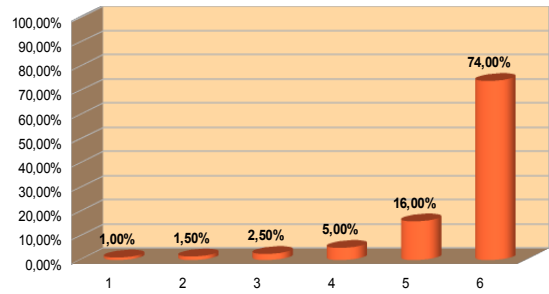
La soddisfazione



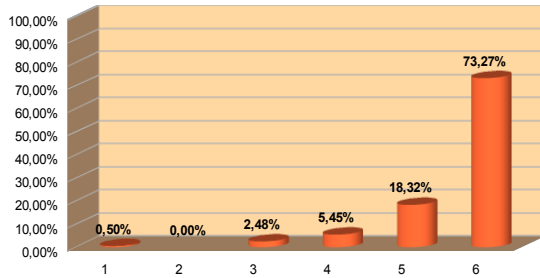
Individuazione degli operatori



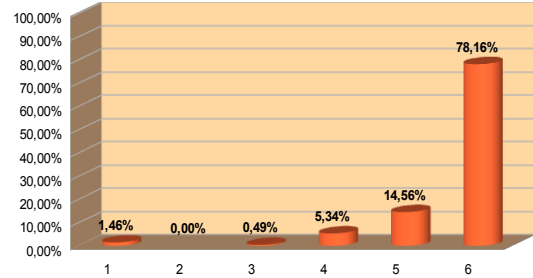
Contattare gli operatori



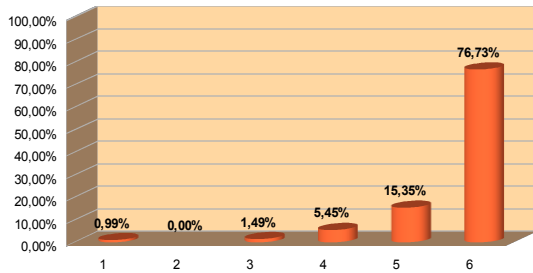
Informazioni sull'iter della richiesta



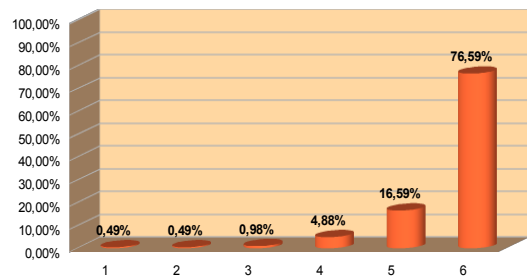
Informazioni ricevute riguardo l'udienza



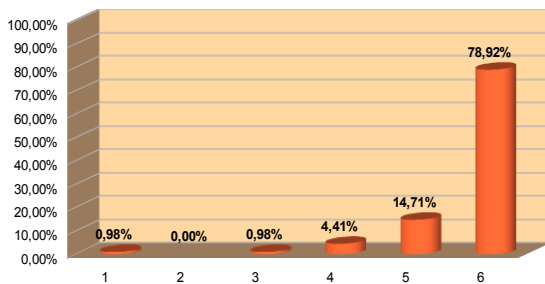
Le risposte sono state sempre precise ed esaurienti



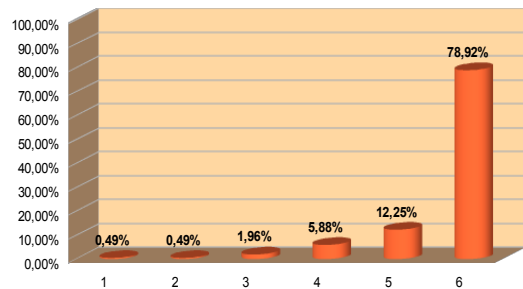
Cortesia e disponibilità al primo contatto



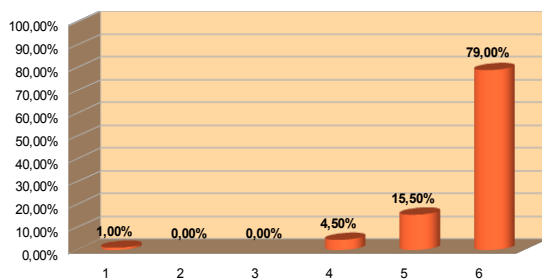
Cortesia e disponibilità degli operatori



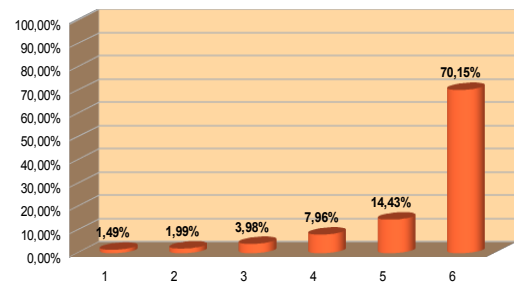
Competenza dell'ufficio



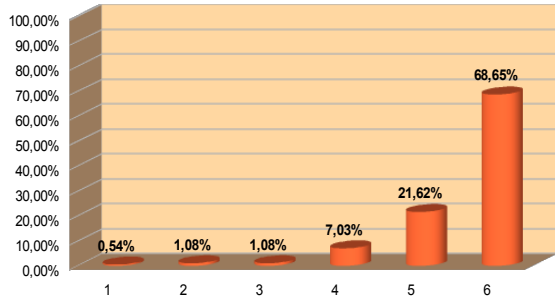
Pulizia degli ambienti



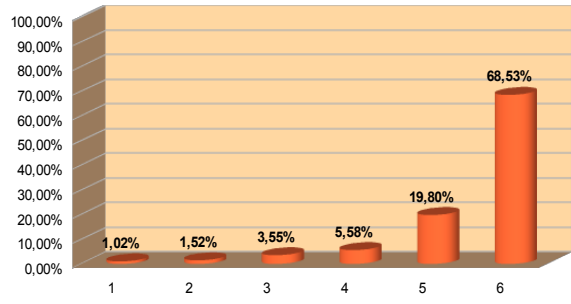
I posti a sedere sono sufficienti



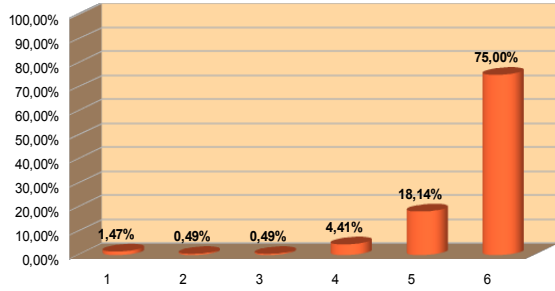
Pulizia dei bagni



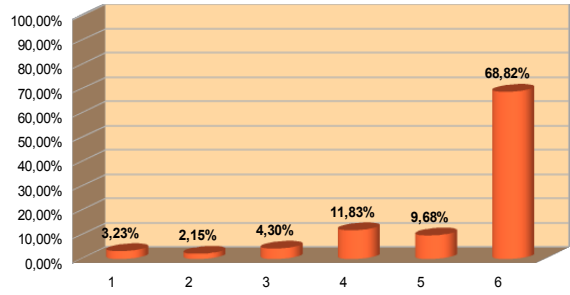
Funzionalità degli ambienti



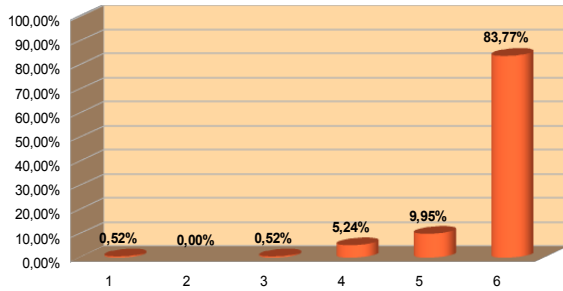
Erogazione del servizio senza inconvenienti



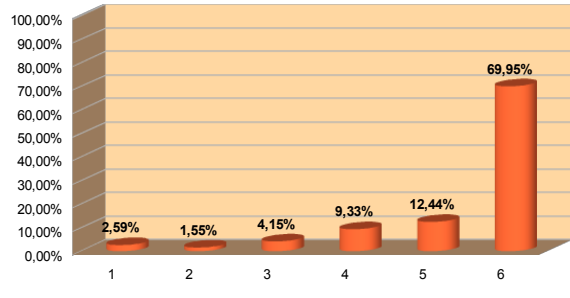
Il provvedimento temporaneo ha prodotto gli effetti desiderati



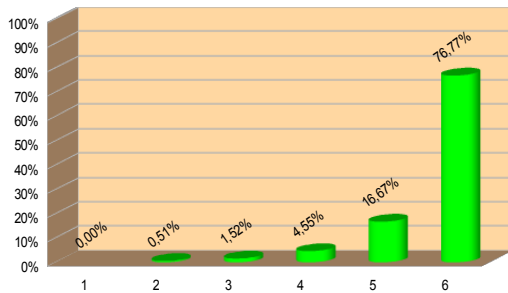
Consiglierei ad altri utenti di rivolgersi a questo ufficio



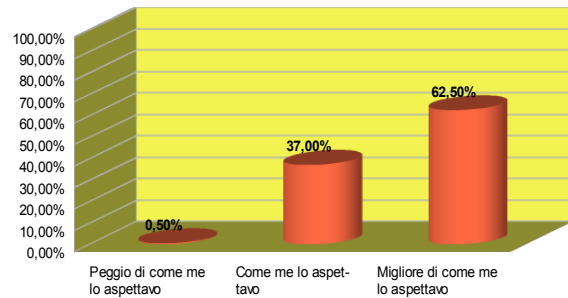
Il conciliatore ha cercato di favorire un accordo



Giudizio complessivo sul servizio



Erogazione del servizio rispetto alle aspettative



I grafici sopra riportati mostrano il grado di soddisfazione espressa dagli utenti. I risultati dimostrano come i livelli di soddisfazione siano molto alti in tutte le aree prese in esame dal questionario. L'indice di soddisfazione complessivo (calcolato come media pesata delle risposte) è di 5,55.

Si riportano, di seguito, gli intervalli di confidenza al 95% per le domande “Consiglierei ad altri utenti di rivolgersi a questo ufficio” e “Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente”

Consiglierei ad altri utenti di rivolgersi a questo ufficio					K= 1,96			
					intervallo di confidenza (alfa=95%)			
Risposta	totale campione	Risposte	%	popolaz.	+/-	da	-	a
1	191	1	0,5%	635	1,6%	-1,0%	-	2,1%
2	191	0	0,0%	635	0,0%	0,0%	-	0,0%
3	191	1	0,5%	635	1,6%	-1,0%	-	2,1%
4	191	10	5,2%	635	4,8%	0,4%	-	10,1%
5	191	19	9,9%	635	6,5%	3,5%	-	16,4%
6	191	160	83,8%	635	8,0%	75,8%	-	91,8%

Soddisfazione complessiva					K= 1,96			
					intervallo di confidenza (alfa=95%)			
Risposta	totale campione	Risposte	%	popolaz.	+/-	da	-	a
1	198	0	0,0%	635	0,0%	0,0%	-	0,0%
2	198	1	0,5%	635	0,8%	-0,3%	-	1,3%
3	198	3	1,5%	635	1,4%	0,1%	-	2,9%
4	198	9	4,5%	635	2,4%	2,1%	-	7,0%
5	198	33	16,7%	635	4,3%	12,4%	-	21,0%
6	198	152	76,8%	635	4,9%	71,9%	-	81,7%

Anche se in alcuni casi l'intervallo di confidenza supera il valore di +/- 5%, si può affermare che le differenze rilevate tra le varie risposte sono sempre statisticamente significative in tutte le domande del questionario (dati non mostrati).

La tabella 2 riporta le osservazioni espresse dagli utenti nell'apposito spazio aperto previsto dal questionario. Soltanto il 7,28% degli utenti ha scritto un'osservazione.

Tabella 2 Osservazioni espresse dagli utenti
1. Svolgete un ottimo lavoro, sicuramente anche i gestori sono più disponibili nei confronti del consumatore all'ascolto, quello che invece non accade quando si parla al telefono.
2. Prevedere sedi distaccate
3. In caso di compilazione della domanda in modo incompleto specificare quale sia il motivo dell'incompletezza piuttosto che limitarsi a riferire la "inammissibilità della domanda sic et simpliciter
4. Felicissimo di essermi rivolto a voi. Grazie. Penso che in molti sconoscano il servizio, forse un po' di pubblicità in più sarebbe favorevole
5. Ottimo
6. Vi è un'eccessiva tendenza a trovare un accordo anche a discapito del consumatore
7. Una volta ottenuta una risposta negativa dall'operatore per il GU5, sarebbe opportuno contattare l'istante per delle controdeduzioni anziché prendere per assunto quanto affermato dalla parte convenuta perchè è sulla base di questo che si basa il provvedimento temporaneo: se la parte convenuta scrive menzogne, il provvedimento temporaneo sarà preso sulla base di queste menzogne!!!
8. Speriamo che continui sempre con la suddetta professionalità
9. Verificare preventivamente se le richieste dell'utente sono già ritenute legittime dall'azienda di telefonia prima del tentativo di conciliazione e, in questo caso, favorire la soluzione facendo a meno dell'incontro di conciliazione
10. Il funzionamento degli impianti informatici è a singhiozzo e non funziona a dovere con rallentamenti nella procedura.
11. Con assenza della parte convenuta, qualora sia depositata una proposta transattiva, ritengo "anomalo" il verbale di conciliazione redatto nei casi di accettazione della proposta. Nello specifico, suggerisco un richiamo alla proposta nonché allegare la stessa al verbale. Inoltre, per sanare i vizi di notifica suggerisco che il Corecom si prenda carico dell'onere di comunicare la proposta alla parte convenuta (assente)
12. Aria condizionata. Internet
13. Il funzionario incaricato nella gestione della domanda è stato assente per circa due settimane il che mi ha costretto a contattare quasi giornalmente l'ufficio. Sono stata aiutata da un altro funzionario
14. La procura conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata al legale che assiste la parte crea disagio e può indurre a non presentare istanza di conciliazione presso codesto ufficio
15. A causa della mancanza della carta di identità dell'avvocato che ha delegato una collega, la stessa non è stata autorizzata a parlare nonostante munita di delega

CONCLUSIONI

Nel corso del 2013 sono stati confermati i risultati ottenuti nel 2012 con alti livelli di soddisfazione raggiunti in tutte le aree investigate dal questionario. Soltanto in 5 casi (2,42%) sono stati registrati inconvenienti da parte degli utenti (cfr. Tabella 2), mentre alcuni dei suggerimenti forniti saranno presi in considerazione. L'aumento delle istanze di conciliazione, dovuto sia alla campagna informativa sia al passaparola ha avuto come conseguenza un notevole aggravio di lavoro degli operatori coinvolti; ciò, tuttavia, non ha provocato un abbassamento del livello qualitativo del servizio fornito che, anzi, considerato che nel 2013 il questionario era molto più articolato di quello del 2012, si può certamente considerare in aumento.

Malgrado i risultati ottenuti, nel corso del 2013 si manterrà una tensione costante al miglioramento, anche prendendo spunto dai suggerimenti degli utenti di cui si deve sempre tenere conto. Il 2014 sarà l'anno in cui verrà consolidata la conciliazione “on line” e in cui si prevede un ulteriore incremento delle istanze ricevute. L'obiettivo dell'ufficio è quello di mantenere, se non migliorare, il livello di qualità espresso dalla Customer Satisfaction al fine di erogare un servizio utile alla cittadinanza con caratteristiche di efficacia ed efficienza costantemente ad alti livelli.

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana

PRESIDENZA

Segreteria Generale

Area 1[^] U.O. “*Segreteria Corecom*”

***Questionario per la valutazione della
"Customer satisfaction"
in materia di conciliazione***

Anno 2013

Gentile utente,

questo Ufficio di Segreteria Corecom sta conducendo una ricerca sulla qualità del servizio offerto per ciò che concerne l'attività della conciliazione. La preghiamo, pertanto, di rispondere a tutte le domande di questo questionario.

Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per conoscere e risolvere gli eventuali problemi evidenziati.

Il questionario è anonimo e i dati rilevati saranno utilizzati soltanto in forma aggregata e unicamente al fine del miglioramento della qualità del servizio.

La ringraziamo per la Sua cortese collaborazione.

Intestatario utenza telefonica o televisiva:

Delegato dalla parte istante:

Età: 18-30 31-45 46-60 Oltre 60

Sesso: M F

Titolo di studio

Licenza elementare

Licenza scuola media inferiore

Diploma Scuola media superiore

Laurea

Occupazione

Casalinga

Dipendente privato

Dipendente pubblico

Disoccupato

Imprenditore

Libero professionista

Pensionato

Altro _____

Ha conosciuto questo Ufficio tramite:

Televisione/Radio Giornali Altri uffici

Passaparola Internet Altro (specificare) _____

Ha contattato questo ufficio tramite:

Telefono Fax E-mail

Posta Di persona

Residenza:

Palermo

Altra provincia Specificare la provincia: _____

Al termine della conciliazione:

è stato raggiunto un accordo **SI** **NO**


l'udienza è stata rinviata

l'azienda telefonica non si è presentata

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)						
	Per niente d'accordo					Completamente d'accordo
	1	2	3	4	5	6
L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato alle mie esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riesco ad individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durante tutto l'iter della pratica, ogni volta che ho dovuto contattare gli operatori dell'ufficio, non ho avuto alcun problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
All'atto della presentazione della domanda o, comunque, al mio primo contatto con l'ufficio, sono stato informato in maniera dettagliata sull'iter della mia richiesta di conciliazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il giorno dell'udienza sono stato informato sulle modalità di svolgimento dell'udienza stessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, ogni volta che ho chiesto informazioni a questo ufficio ho avuto sempre risposte precise ed esaurienti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
All'atto della presentazione della domanda o, comunque, al mio primo contatto con l'ufficio, sono stato accolto con cortesia e disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complessivamente gli operatori si comportano in modo cortese e disponibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complessivamente l'ufficio svolge le sue funzioni con competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti (sala della conciliazione e ambienti annessi) sono puliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti sono ben climatizzati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I bagni sono puliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti sono funzionali (ad es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio erogato dall'ufficio (dal momento della presentazione della richiesta alla fine della conciliazione) mi è stato erogato senza inconvenienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicare eventuali inconvenienti verificatisi						
Il conciliatore ha cercato di favorire un accordo che soddisfacesse entrambe le parti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il provvedimento temporaneo (Mod. GU5) ha prodotto gli effetti desiderati (rispondere solo se chi compila il questionario ha richiesto il provvedimento temporaneo Mod. GU5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierei ad altri utenti di rivolgersi a questo ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Peggior di come me lo aspettavo	Come me lo aspettavo	Migliore di come me lo aspettavo			
Rispetto alle mie aspettative, il servizio che mi è stato fornito è stato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Eventuali motivi di insoddisfazione e/o osservazioni e/o suggerimenti per migliorare il servizio

Al fine stabilire un ordine delle priorità per la programmazione di eventuali azioni di miglioramento del Servizio della Conciliazione, si prega, cortesemente, di volere assegnare un ordine di importanza agli aspetti indicati nella seguente tabella.

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)						
	Per niente importante					Molto importante
	1	2	3	4	5	6
Facilità di accesso al servizio della Conciliazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia e accoglienza degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza e cortesia degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idoneità del servizio della Conciliazione a soddisfare le esigenze degli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data _____

**SCHEDA DI VALUTAZIONE UTENTI DEL QUESTIONARIO DI
CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013**

- 1) **Nella prima parte del questionario (quella relativa alla raccolta dei dati dell'utente), tutte le domande e/o le risposte, sono espresse in modo chiaro?**

SI NO

Se NO, quali?

- 2) **Nella seconda parte del questionario (quella relativa alla valutazione dell'utente), tutte le domande e/o le risposte, sono espresse in modo chiaro?**

SI NO

Se NO, quali?

- 3) **La terza parte risulta chiara?**

SI NO

- 4) **A Suo parere il questionario dovrebbe essere modificato nel seguente modo:**
