



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N° 9

REPORT INDAGINE

Nome ente
città, data

**RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL
SERVIZIO "XXXX"**

Strumento n° 11: modello report di rilevazione della
soddisfazione degli utenti

– eventuale tipologia utenti

INDICE

REPORT INDAGINE	2
PREMESSA	4
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE	4
STRUMENTI QUALITATIVI	4
PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP	4
ESITI DEI FOCUS GROUP	4
<i>Domande stimolo e risposte</i>	5
<i>Sintesi degli esiti dei focus group</i>	5
STRUMENTI QUANTITATIVI	6
ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA A XXX	6
<i>Dati statistici</i>	6
<i>Conoscenza del servizio</i>	6
<i>Frequenza, modalità e motivazione di utilizzo del servizio</i>	6
<i>Il giudizio complessivo</i>	6
<i>Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio e le priorità</i>	6
<i>I miglioramenti del servizio</i>	7
<i>Ulteriori indicazioni e suggerimenti da parte degli intervistati</i>	7
SINTESI DEGLI ESITI DELL'INDAGINE.....	8
PRINCIPALI PUNTI DI FORZA	8
PRINCIPALI CRITICITÀ	8
SPUNTI PER IL PIANO DI MIGLIORAMENTO.....	8
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	8

PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, ENTE ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione dei servizi in materia di XXXXXXXXXXXX. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'**utenza XXXXXXXXXXXX** circa la qualità e l'efficacia del servizio provinciale in tema di XXXXXXXXXXXX.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine rivolta a xxxxxxxxxxxx.

In particolare gli strumenti utilizzati per la realizzazione della presente indagine sono stati i seguenti:

- N°x Focus Group con il coinvolgimento xxxxxxxxxxxx (focus group realizzati in data , con la partecipazione di xx rappresentanti);
- N°x Questionario on line/cartaceo/autocompilato rivolto xxxxxx.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'attività di indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

- Rilevazione del funzionamento del procedimento, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione;
- Indagine qualitativa con un campione di utenti XXXX
- Progettazione dei questionari condivisa con xxx
- Somministrazione del questionario agli utenti che hanno usufruito del servizio attraverso la seguente modalità: on line/mail, cartaceo auto compilato, cartaceo con intervista, telefonico rivolto a xxx
- Elaborazione dei dati.

Nelle pagine successive si riportano gli esiti dei focus group e dei questionari utilizzati.

STRUMENTI QUALITATIVI

Elenco dei focus group realizzati con indicazioni di dettaglio

Partecipanti ai focus group

- Partecipanti (n° ed elenco nomi)
- Osservatori
- Gestore e verbalizzatore

Esiti dei focus group

Domande stimolo e risposte

Elenco di dettaglio delle domande stimolo e delle risposte

Sintesi degli esiti dei focus group

Elaborazione del paragrafo precedente

Punti di forza
✓

Punti di debolezza
✓

Dai focus group sopra citati sono emersi alcuni indicatori sui possibili interventi attuabili dalla Provincia al fine di migliorare il servizio.

Proposte di miglioramento
✓

STRUMENTI QUANTITATIVI

Tipologia dei questionari utilizzati e vari utenti a cui erano rivolti, con questionari in allegato

Esiti della indagine rivolta a XXX

Si presentano di seguito i risultati dell'indagine realizzata con XXX

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
- 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

.....

Istogrammi

Conoscenza del servizio

.....

Frequenza, modalità e motivazione di utilizzo del servizio

.....

Il giudizio complessivo

.....

Valore numerico medio

Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio e le priorità

.....

Valore numerico medio per ogni dimensione della qualità

Curva della percezione

Curva della percezione con priorità

I miglioramenti del servizio

Agli utenti è stato chiesto anche di esprimere una preferenza per i possibili interventi che potrebbero essere messi in atto per migliorare il servizio offerto.

Le opzioni che, tra le 5 indicate, hanno fatto registrare i maggiori consensi sono:

- Ipotesi 1 (xxx%);
- Ipotesi 2 (xx %).

Ulteriori indicazioni e suggerimenti da parte degli intervistati

Infine è stato chiesto a tutti gli utenti di fornire ulteriori indicazioni e suggerimenti per migliorare i servizi offerti da parte del Servizio XX.

SINTESI DEGLI ESITI DELL'INDAGINE

Dall'analisi incrociata dei dati ricavati in sede di focus group e dalle rilevazioni a mezzo di questionari (cartacei ed online), è possibile definire gli insiemi dei punti di forza e di debolezza del servizio in materia di xxxx e delineare le azioni di miglioramento prioritarie su cui puntare.

Principali punti di forza

.....

Tabella sintetica con commento

Principali criticità

.....

Tabella sintetica con commento

SPUNTI PER IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

Azioni di miglioramento

Tabella con commento