

INDAGINE 2018 CUSTOMER SATISFACTION

Nell'anno 2018 l'Arca Puglia Centrale ha condotto un'indagine presso l'utenza esterna (inquilini) e l'utenza interna (personale dipendente) per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito da questa Agenzia.

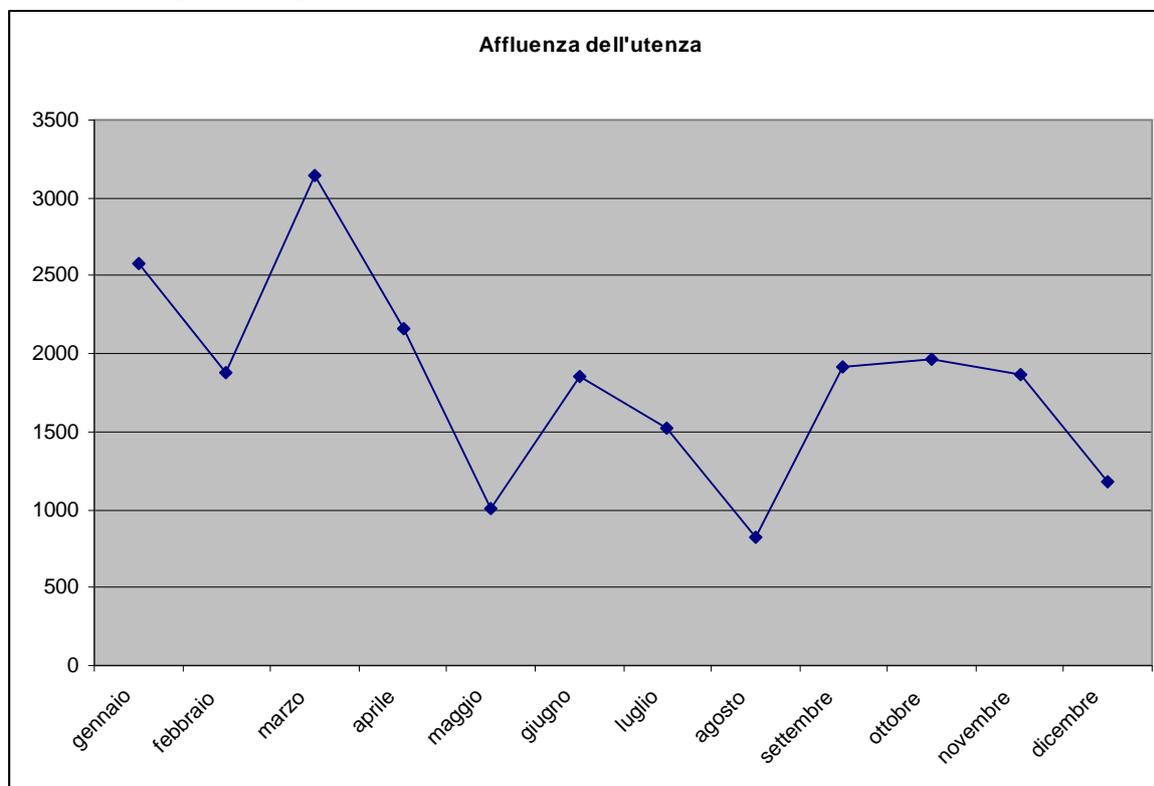
L'Agenzia ha elaborato, ai sensi dell'art. 19 bis, c. 1 del D.Lgs n. 150/2009, un questionario per ogni tipologia di Utente al fine di rilevare il grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati a vario titolo con l'espressione anche di eventuali contributi personalizzati.

L'indagine indica un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nell'ottica del miglioramento del servizio offerto. Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti dell'utente e alla percezione della qualità del servizio prestato dall'Arca Puglia Centrale.

Questa rilevazione ha la finalità di evidenziare il grado di soddisfazione degli Utenti rispetto ai servizi offerti, rilevare le esigenze, i bisogni e le aspettative generali e specifiche dei diversi target e gruppi di Utenti, favorire l'ascolto degli stessi, raccogliere idee e suggerimenti e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Analisi esito finale sul parere dell'utenza esterna (Inquilini) relativamente ai servizi offerti dall'ARCA Puglia Centrale

Nel corso dell'anno 2018 gli uffici del Front Office hanno ricevuto 21.903 utenti e l'andamento di tale flusso risulta crescente nel primo semestre e costante nel secondo, così come di seguito si può evincere.



L'Arca Puglia ha somministrato il questionario dall'ultimo trimestre 2018, consegnandolo ai 5.010 utenti che si sono rivolti al Front Office da ottobre a dicembre. Tale questionario è stato compilato in formato anonimo al fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

Nei 3 mesi di indagine sono stati raccolti **n. 113 questionari**.

Purtroppo, il numero dei questionari raccolti rappresenta solo il 2,25% degli utenti che si sono rivolti agli uffici del Front Office; si tratta, evidentemente, di un campione esiguo e le ragioni di tale limitato riscontro sono sicuramente da ricondurre ad un mancato riconoscimento dell'importanza e della funzione del customer

satisfaction da parte dell'utenza poiché non sensibilizzata o forse poco informata al riguardo. Pertanto, appare evidente che l'Arca si pone di fronte alla sfida di incentivare tale strumento poiché utile sia all'utenza per evidenziare i propri bisogni e le proprie necessità attinenti ai servizi prestati, sia all'Agenzia per potersi sempre migliorare e comprendere le reali necessità dell'utenza.

Criterio d'indagine

Il formato del questionario somministrato è rappresentato da n. 5 domande per ognuna delle quali l'intervistato può rispondere indicando il proprio grado di soddisfazione. Le alternative di risposta sono quattro, consentendo anche di poter esprimere una posizione intermedia.

A ciascuna opzione di risposta è stato, quindi, assegnato un livello di soddisfazione crescente che consentirà di determinare il livello di soddisfazione (Tabella 1.1), ponderato rispetto al numero di risposte date allo specifico quesito.

Tabella 1.1 ó Griglia dei valori adottati nel questionario.

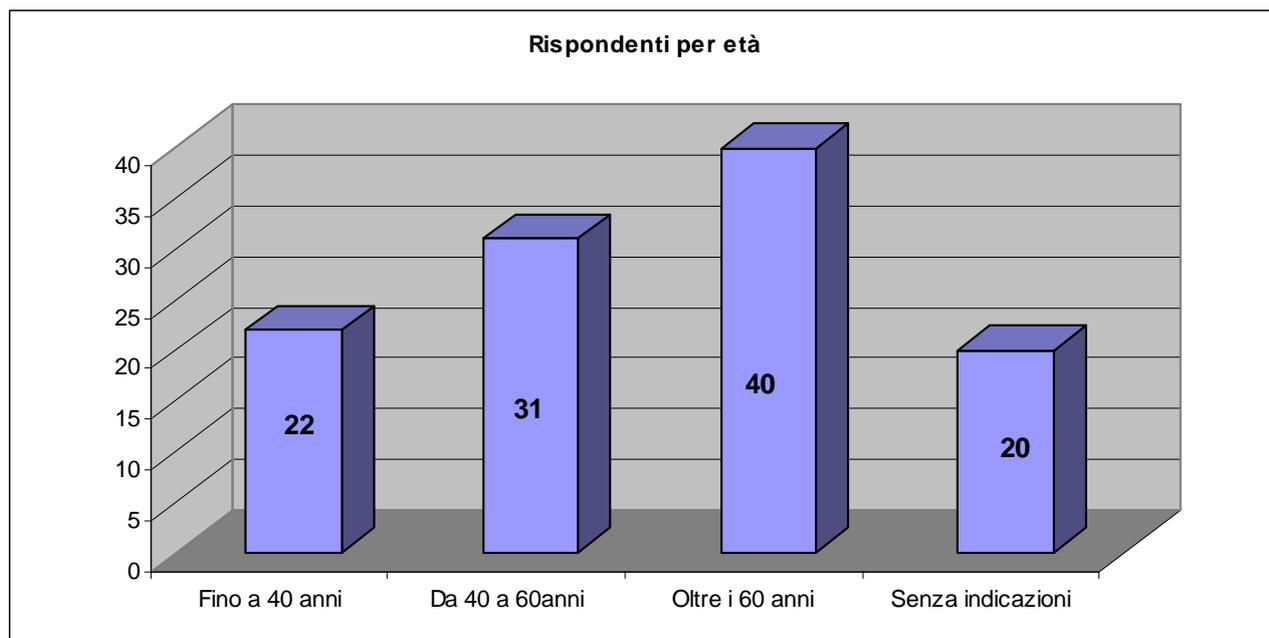
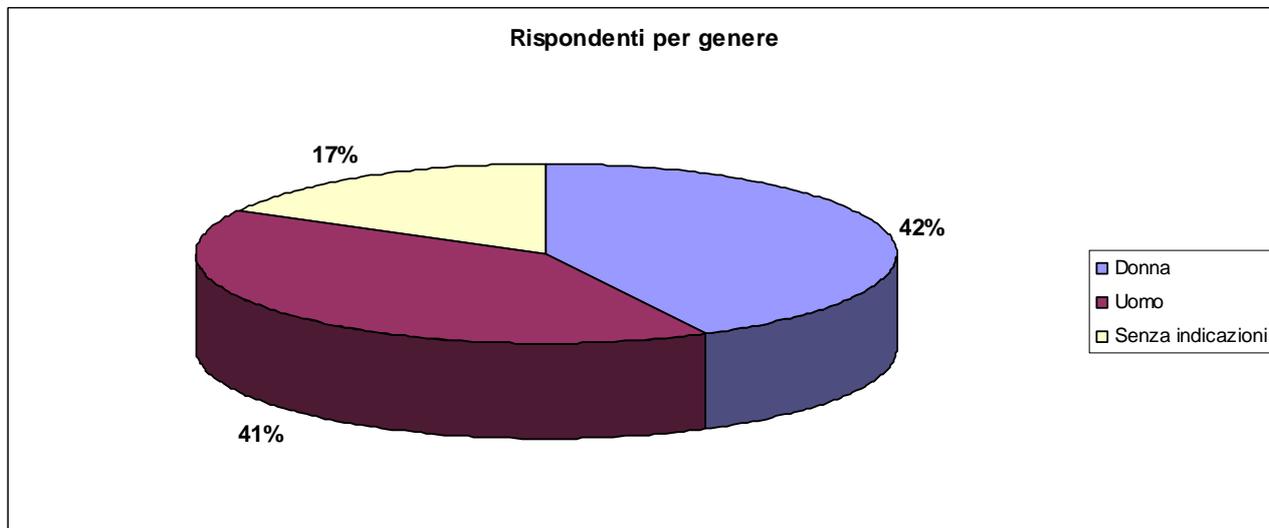
Livello di soddisfazione			
Non soddisfacente	Poco soddisfacente	Mediamente soddisfacente	Molto soddisfacente

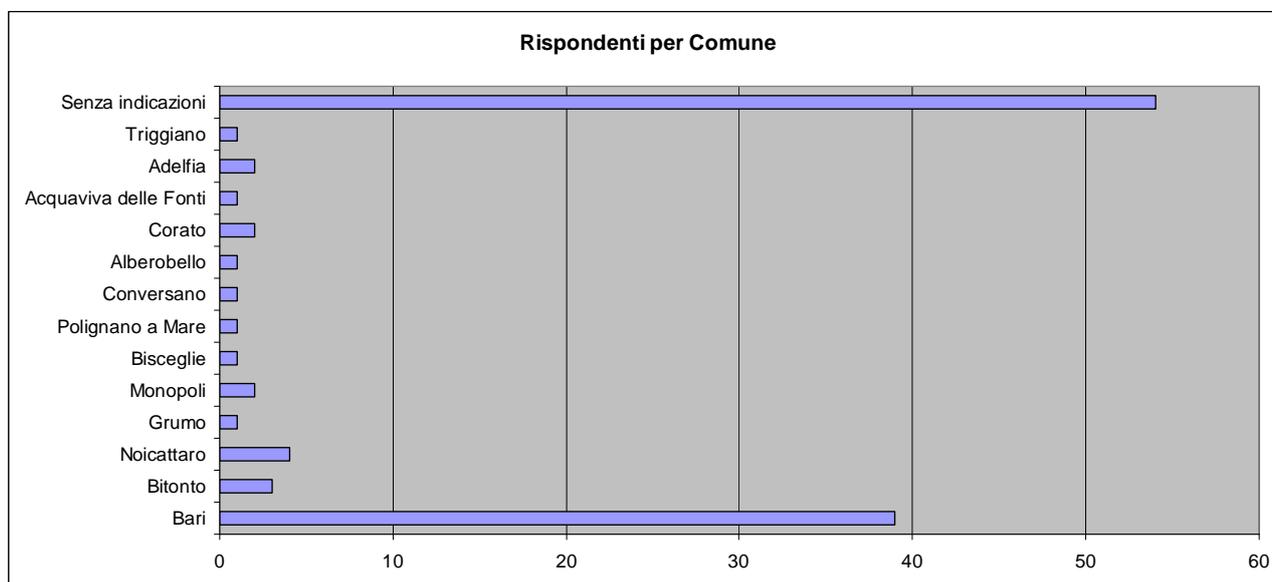
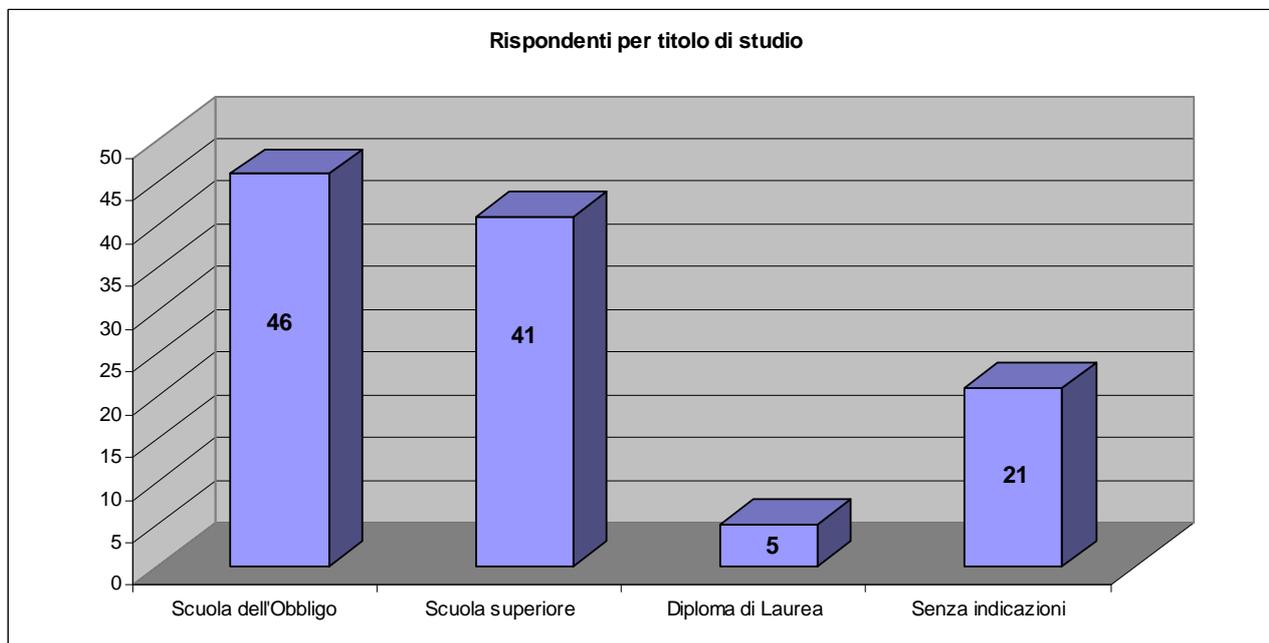
L'analisi dei rispondenti

Oltre che rilevare il grado di soddisfazione, con il questionari sono stati raccolti i dati dell'utenza riguardanti il genere, l'età, il titolo di studio posseduto e il comune di residenza al fine di meglio identificare il tipo di utente al quale il servizio è rivolto.

Dall'analisi generalizzata si evince subito che spesso tali dati sono omessi, influenzando, così, l'analisi dei rispondenti.

Di seguito si elaborano e rappresentano i dati riguardanti i rispondenti al questionario somministrato:





Letture dei questionari

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction dell'Arca Puglia Centrale, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine:

A quale sportello si è rivolto?

- **A** Alloggi comunali ó concordati ó morosità ó locali commerciali;
- **B** Sollecito interventi manutenzione;
- **C** Stipula contratti ó volture ó sanatorie ó ampliamenti ó artt. 14 e 30 L.R. 10/2014 ó ricostruzione canoni;
- **D** Censimento reddituale;
- **E** Riscatto alloggi;
- **F** Condomini.

Si prega di barrare con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente del livello di soddisfazione:

N.	Aspetti	Livello di soddisfazione			
		Non soddisfacente	Poco soddisfacente	Mediamente soddisfacente	Molto soddisfacente
1	Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?				
2	Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?				
3	Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?				
4	Come valuta i tempi di evasione delle richieste?				
5	Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?				

Eventuali suggerimenti e/o osservazioni utili a migliorare il servizio, in particolare riferendosi alle domande sopra riportate e contestualizzandoli agli uffici contattati:

I suddetti questionari sono stati raggruppati per sportello e la lettura dei dati è stata fatta rapportandola al tipo di informazioni fornite dal sportello al quale l'utente si è rivolto.

Sintesi di valutazione per Sportello

Relativamente allo **sportello A** (Alloggi comunali ó concordati ó morosità ó locali commerciali) i giudizi forniti dall'utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	0%
Mediamente soddisfacente	5%
Molto soddisfacente	15%

Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?

Non soddisfacente	1%
Poco soddisfacente	5%
Mediamente soddisfacente	4%
Molto soddisfacente	9%

Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	1%
Mediamente soddisfacente	7%
Molto soddisfacente	11%

Come valuta i tempi di evasione delle richieste?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	1%
Mediamente soddisfacente	10%
Molto soddisfacente	10%

Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?

Non soddisfacente	1%
Poco soddisfacente	3%
Mediamente soddisfacente	10%
Molto soddisfacente	7%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la totalità degli Utenti intervistati il rapporto con il personale dell'Arca Puglia Centrale è stato valutato molto soddisfacente e si rileva, anche un'ampia soddisfazione in termini di attesa presso gli uffici. Da ciò si evince che lo sportello A, anche in casi di discreta o grande affluenza di pubblico riesce a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi all'utenza stessa. Ciò denota sicuramente un elemento di gradimento all'utenza.

Il buon risultato derivante dalla tempistica di espletamento delle istruttorie amministrative trova, inoltre, ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell'utenza circa i tempi di evasione delle richieste.

Diversamente si riscontra una più cauta soddisfazione riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione.

Relativamente allo **sportello B** (Sollecito interventi manutenzione) i giudizi forniti dall'utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?

Non soddisfacente	4.82%
Poco soddisfacente	1.20%
Mediamente soddisfacente	7.23%
Molto soddisfacente	14.46%

Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?

Non soddisfacente	10.84%
Poco soddisfacente	6.02%
Mediamente soddisfacente	0%
Molto soddisfacente	1.20%

Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?

Non soddisfacente	4.82%
-------------------	-------

Poco soddisfacente	2.40%
Mediamente soddisfacente	8.43%
Molto soddisfacente	2.41%

Come valuta i tempi di evasione delle richieste?

Non soddisfacente	3.61%
Poco soddisfacente	3.61%
Mediamente soddisfacente	4.82%
Molto soddisfacente	6.02%

Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?

Non soddisfacente	2.41%
Poco soddisfacente	6.02%
Mediamente soddisfacente	9.64%
Molto soddisfacente	0%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la maggior parte degli Utenti intervistati il rapporto con il personale dell'Arca Puglia Centrale è stato valutato soddisfacente e si rileva anche una soddisfazione medio bassa in termini di attesa presso gli uffici. Il buon risultato derivante dalla tempistica di espletamento delle istruttorie amministrative trova, inoltre, ulteriore conforto dal discreto gradimento da parte dell'Utenza circa i tempi di evasione delle richieste. Diversamente si riscontra una più bassa soddisfazione riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione, considerando, tra l'altro, che tali interventi sono l'oggetto della richiesta di informazioni fornite dallo sportello B qui considerato.

Relativamente allo **sportello C** (Stipula contratti ó volture ó sanatorie ó ampliamenti ó artt. 14 e 30 L.R. 10/2014 ó ricostruzione canoni) i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	0%
Mediamente soddisfacente	4%
Molto soddisfacente	16%

Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?

Non soddisfacente	2%
Poco soddisfacente	2%
Mediamente soddisfacente	8%
Molto soddisfacente	8%

Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	0%
Mediamente soddisfacente	8%
Molto soddisfacente	12%

Come valuta i tempi di evasione delle richieste?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	0%
Mediamente soddisfacente	10%
Molto soddisfacente	10%

Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	4%
Mediamente soddisfacente	8%
Molto soddisfacente	8%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la totalità degli Utenti intervistati il rapporto con il personale dell'Arca Puglia Centrale è stato valutato molto soddisfacente e si rileva anche un'ampia soddisfazione in termini di attesa presso gli uffici. Da ciò si evince che lo sportello C, anche in casi di discreta o grande affluenza di pubblico, riesce a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi all'Utenza stessa. Ciò denota sicuramente un elemento di gradimento all'Utenza.

L'ottimo risultato derivante dalla tempistica di espletamento delle istruttorie amministrative trova, inoltre, ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell'Utenza circa i tempi di evasione delle richieste

Inoltre, si riscontra una più cauta soddisfazione riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione.

Relativamente allo **sportello D** (Censimento reddituale) i giudizi forniti dall'utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	0%
Mediamente soddisfacente	3.36%
Molto soddisfacente	16.78%

Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?

Non soddisfacente	2.01%
Poco soddisfacente	0.67%
Mediamente soddisfacente	2.01%
Molto soddisfacente	15.44%

Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	1.34%
Mediamente soddisfacente	4.70%
Molto soddisfacente	13.42%

Come valuta i tempi di evasione delle richieste?

Non soddisfacente	0.67%
Poco soddisfacente	1.34%
Mediamente soddisfacente	3.36%
Molto soddisfacente	14.77%

Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?

Non soddisfacente	1.34%
Poco soddisfacente	0.67%
Mediamente soddisfacente	4.70%
Molto soddisfacente	13.42%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la totalità degli Utenti intervistati il rapporto con il personale dell'Arca Puglia Centrale è stato valutato molto soddisfacente e si rileva, anche un'ampia soddisfazione in termini di attesa presso gli uffici. Da ciò si evince che lo sportello D, anche in casi di discreta o grande affluenza di pubblico riesce a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi all'Utente stessa. Ciò denota sicuramente un elemento di gradimento all'Utente.

Il buon risultato derivante dalla tempistica di espletamento delle istruttorie amministrative trova, inoltre, ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell'Utente circa i tempi di evasione delle richieste

Riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione l'Utente ha manifestato un'ampia soddisfazione.

Relativamente allo **sportello E** (Riscatto alloggi) i giudizi forniti dall'Utente forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	5.56%
Mediamente soddisfacente	7.41%
Molto soddisfacente	7.41%

Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?

Non soddisfacente	1.85%
Poco soddisfacente	5.56%
Mediamente soddisfacente	9.26%
Molto soddisfacente	3.70%

Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	5.56%
Mediamente soddisfacente	7.41%
Molto soddisfacente	5.56%

Come valuta i tempi di evasione delle richieste?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	3.70%
Mediamente soddisfacente	7.41%
Molto soddisfacente	9.26%

Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	5.56%
Mediamente soddisfacente	7.41%
Molto soddisfacente	7.41%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la maggior parte degli Utenti intervistati il rapporto con il personale dell'Arca Puglia Centrale è stato valutato soddisfacente e si rileva, anche una buona soddisfazione in termini di attesa presso gli uffici

Il buon risultato derivante dalla tempistica di espletamento delle istruttorie amministrative trova, inoltre, ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell'Utenza circa i tempi di evasione delle richieste

Riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione l'Utenza ha manifestato una discreta soddisfazione.

Relativamente allo **sportello F** (Condomini) i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come valuta i rapporti con il personale Arca Puglia Centrale?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	0%
Mediamente soddisfacente	7.5%
Molto soddisfacente	12.50%

Come valuta la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione?

Non soddisfacente	3.75%
Poco soddisfacente	5%
Mediamente soddisfacente	7.5%

Molto soddisfacente 3.75%

Come valuta la tempistica dell'espletamento delle istruttorie amministrative?

Non soddisfacente	2.50%
Poco soddisfacente	3.75%
Mediamente soddisfacente	6.25%
Molto soddisfacente	7.50%

Come valuta i tempi di evasione delle richieste?

Non soddisfacente	0%
Poco soddisfacente	6.25%
Mediamente soddisfacente	8.75%
Molto soddisfacente	5%

Come valuta i tempi d'attesa presso gli uffici?

Non soddisfacente	1.25%
Poco soddisfacente	2.50%
Mediamente soddisfacente	8.75%
Molto soddisfacente	7.50%

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la totalità degli Utenti intervistati il rapporto con il personale dell'Arca Puglia Centrale è stato valutato molto soddisfacente e si rileva, tuttavia una discreta soddisfazione in termini di attesa presso gli uffici.

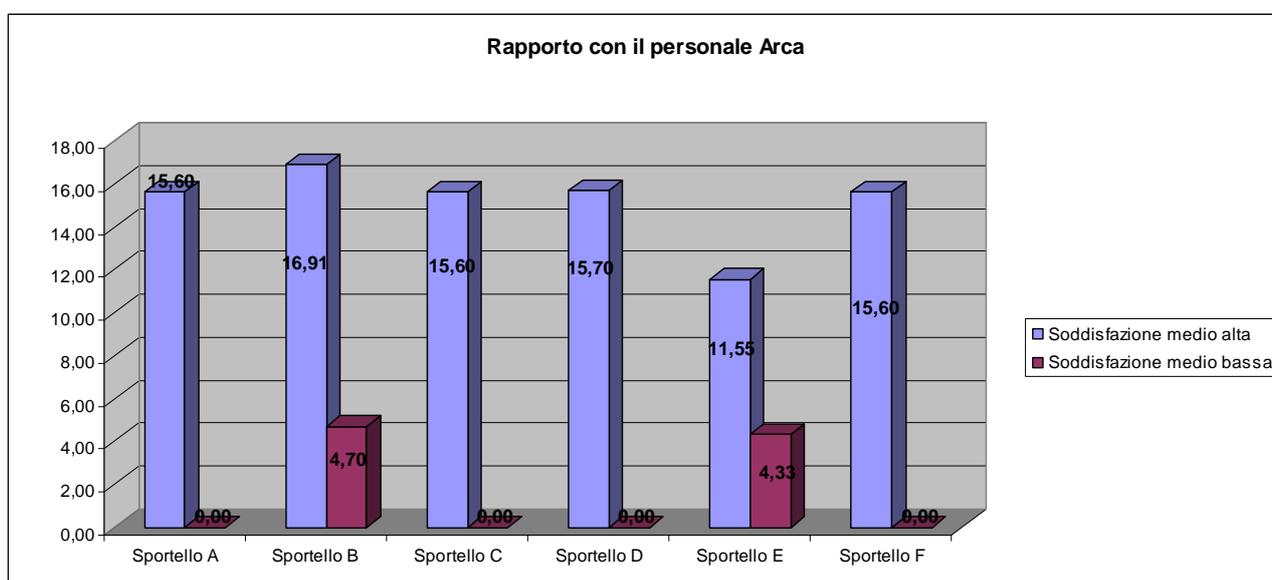
Il buon risultato derivante dalla tempistica di espletamento delle istruttorie amministrative trova, inoltre, ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell'Utente circa i tempi di evasione delle richieste

Riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione l'Utente ha manifestato una discreta soddisfazione.

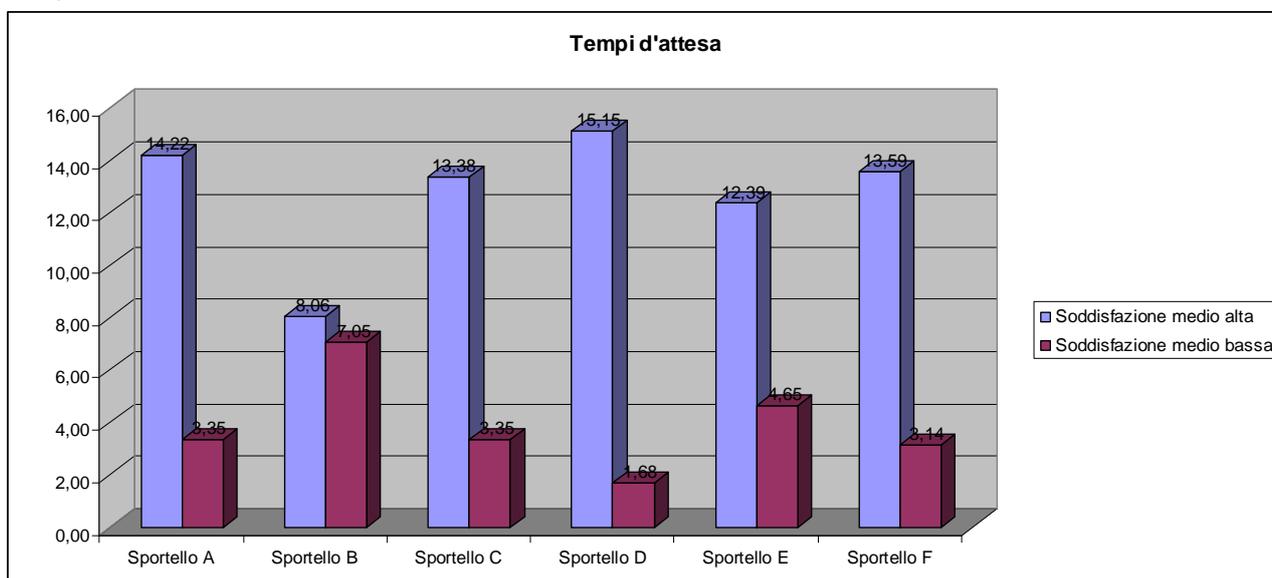
Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può affermare che tutte le 113 schede prodotte dagli Utenti nei tre mesi di indagine di customer satisfaction 2018 sono da considerarsi positive e, pertanto, con livello di soddisfazione medio alto, anche perché laddove in alcune schede su particolari

domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione.

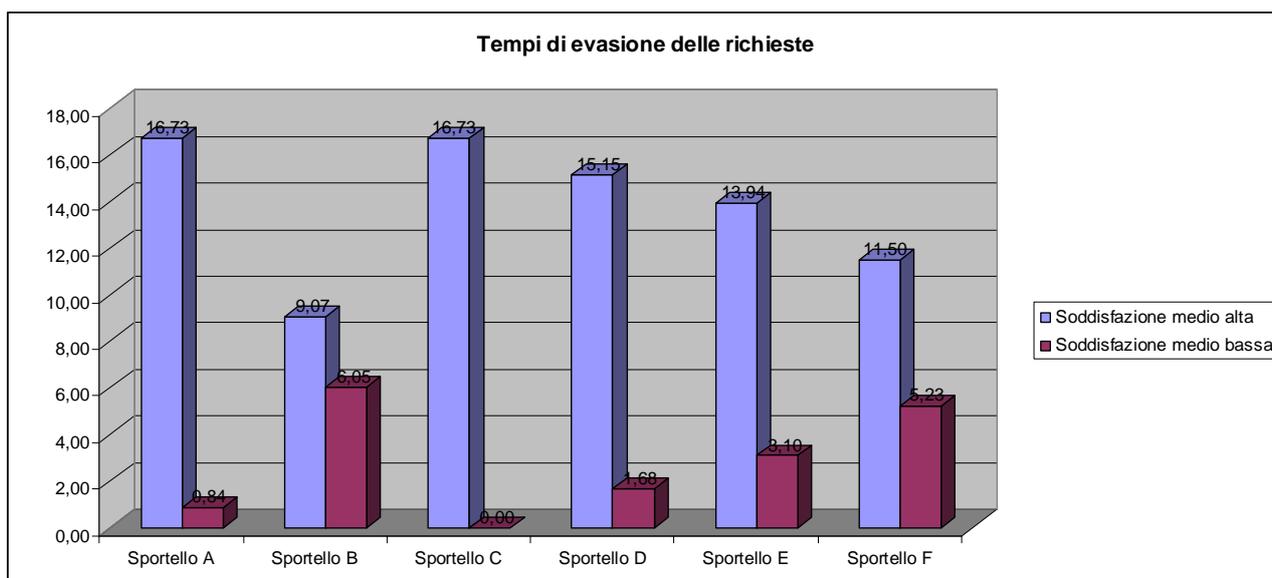
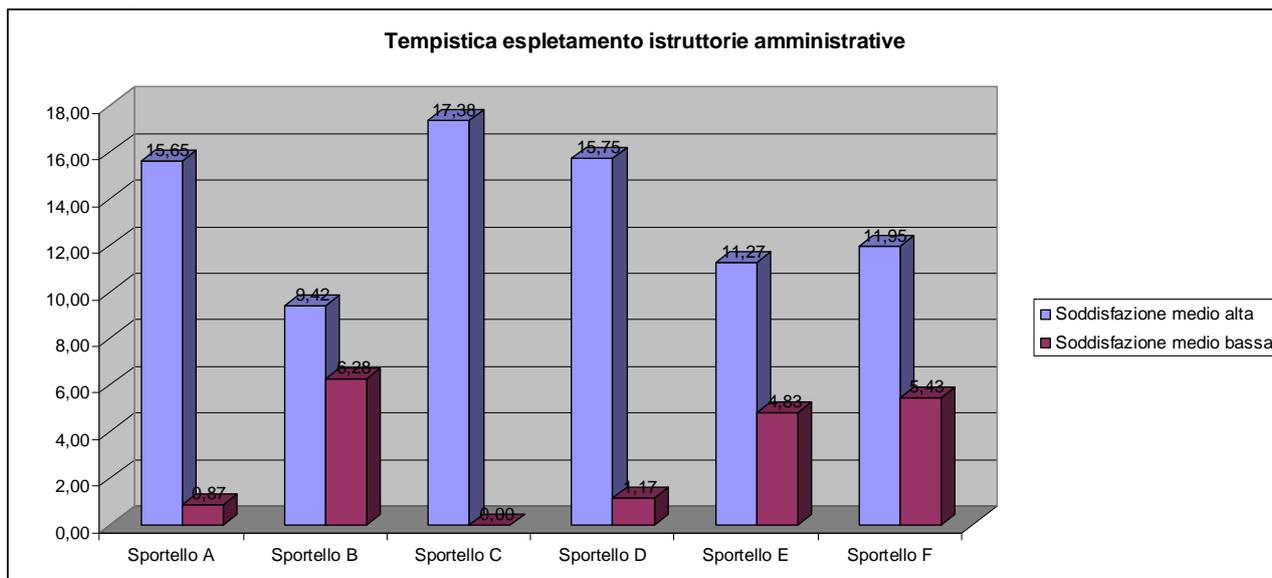
Relativamente alla livello di soddisfazione nei rapporti con il personale dell'Arca Puglia Centrale, come dato generale ed in riferimento a tutti gli sportelli, possiamo affermare che il grado di soddisfazione è decisamente medio alto:



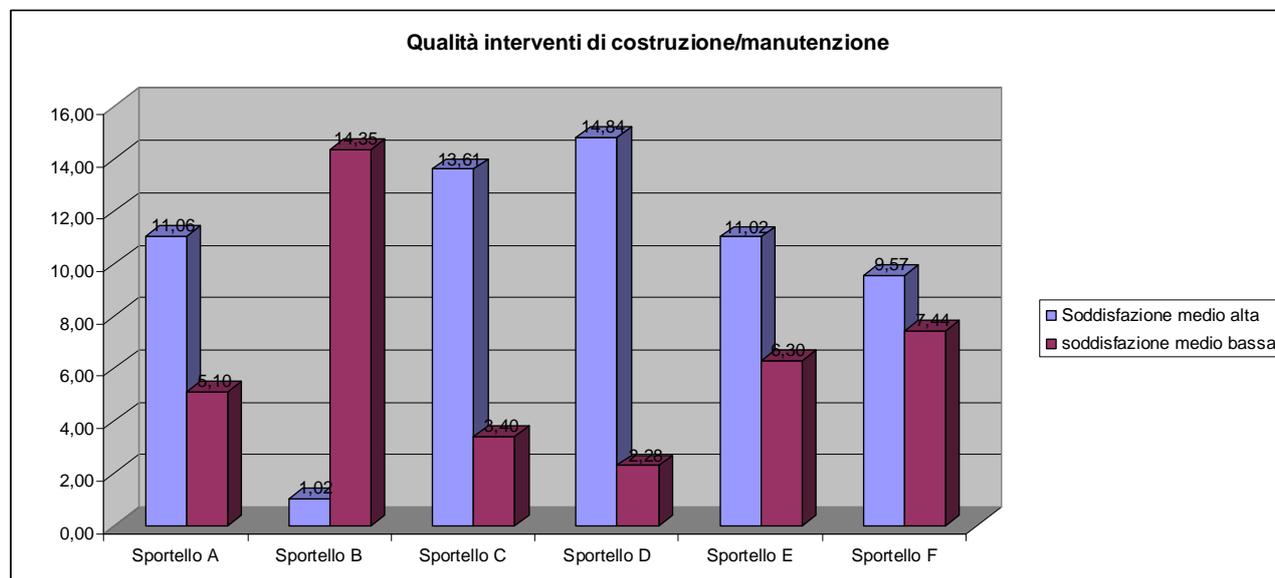
Stesso grado di soddisfazione, che va letto in coppia con il precedente dato illustrato, è stato riconosciuto ai tempi di attesa, dimostrando così una buona gestione dell'attività:



Anche per quanto riguarda i tempi di espletamento delle istruttorie e di evasione delle richieste, il dato mostra un elevato livello di soddisfazione:



Riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione gli Utenti hanno evidenziato un livello di soddisfazione, come dato generale, medio e specificatamente l'aggregato di tale dato raccolto dallo sportello B (interventi di manutenzione) raggiunge un livello basso.

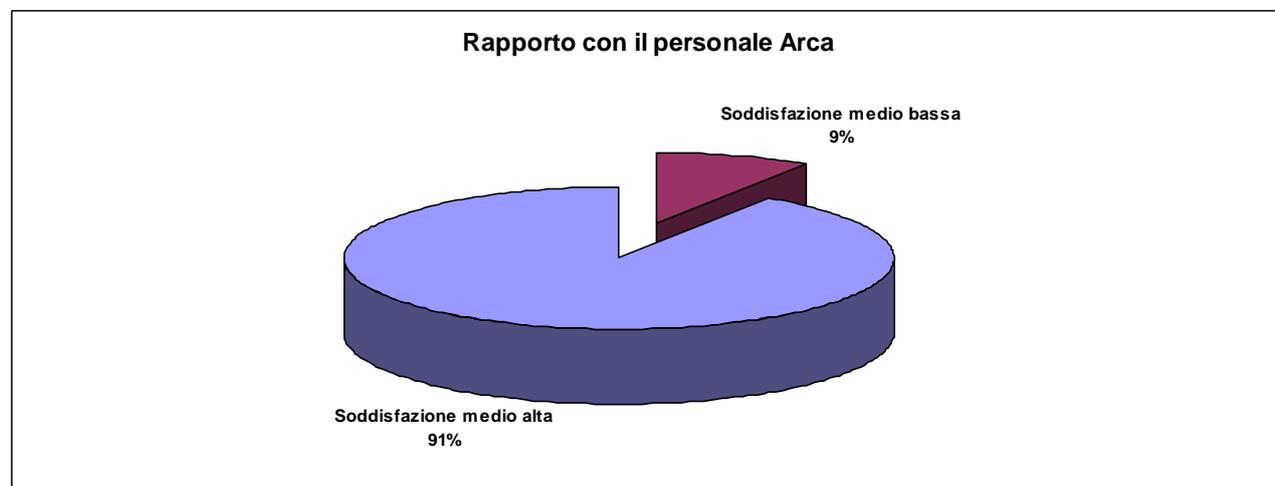


Conclusioni

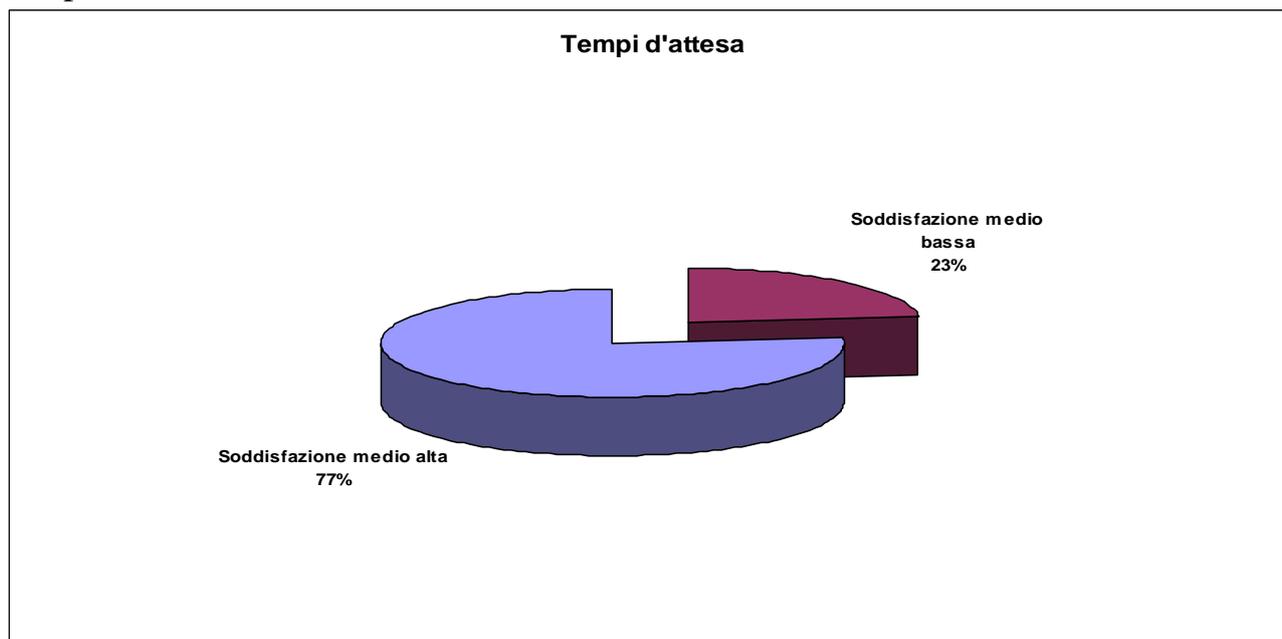
L'analisi su riportata dei dati classificati per *sportello* evidenzia, per il campione degli intervistati, un trend positivo che fa auspicare che su larga scala tale risultato possa essere confermato nella rilevazione del livello di soddisfazione per l'anno 2019.

Tale analisi va vista anche in una prospettiva più ampia, valutando i dati raccolti in modo assoluto ed indipendentemente dallo sportello a cui l'utente si è rivolto.

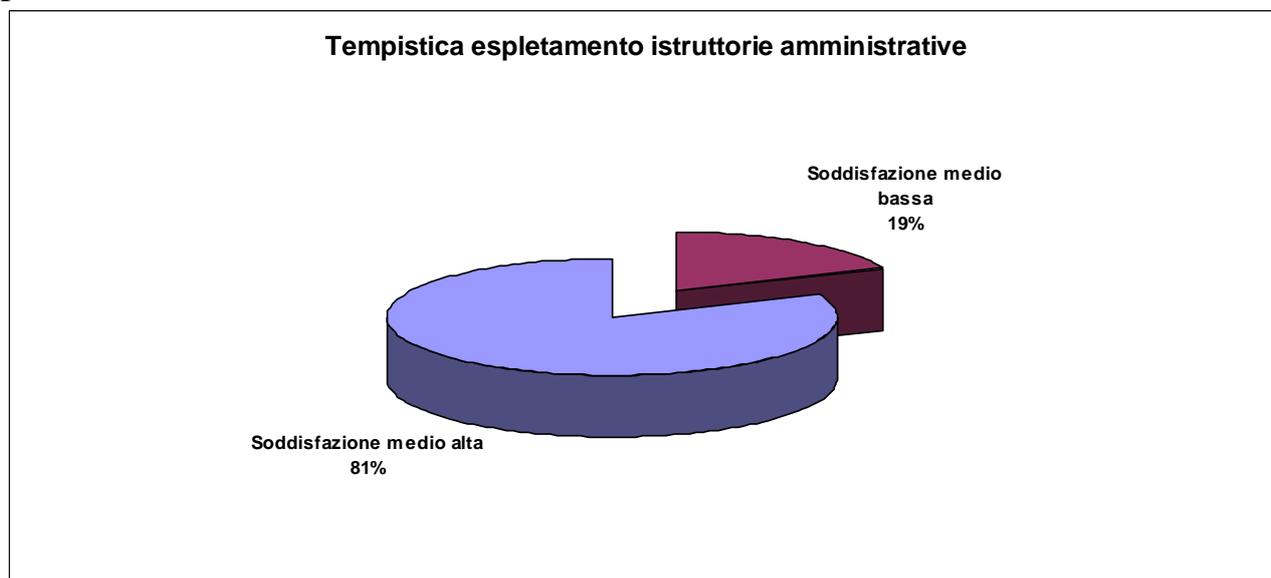
Nel rapporto con il personale Arca l'utenza ha dimostrato un livello di soddisfazione medio alto del 91%



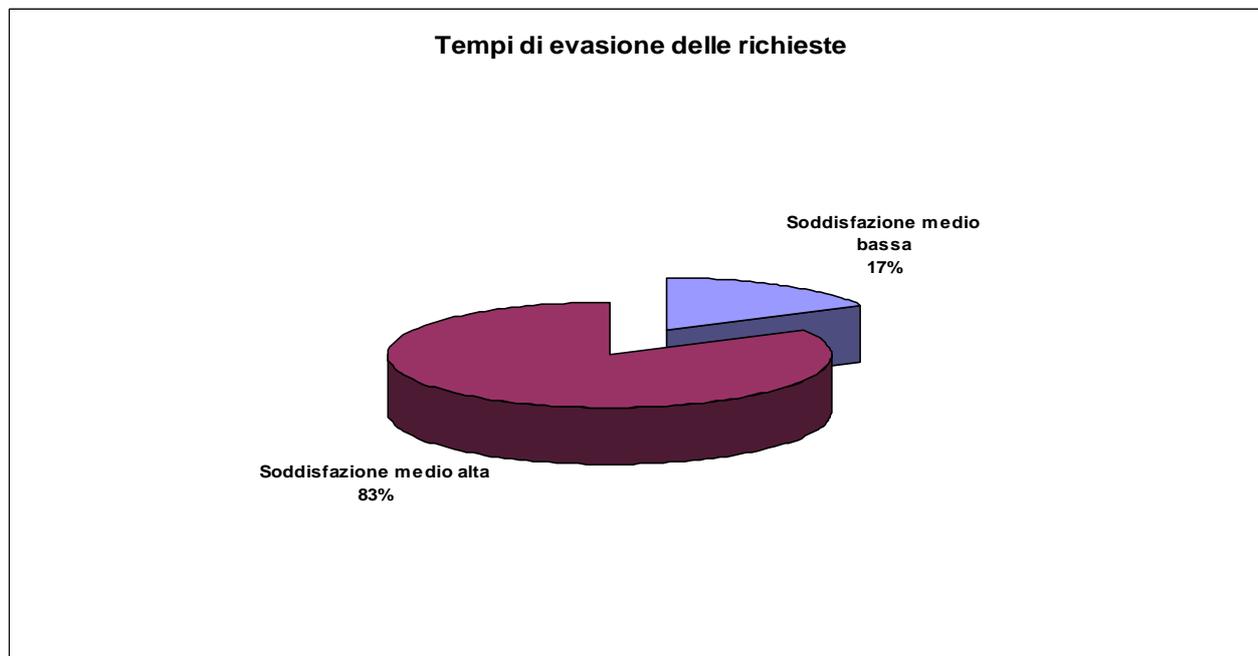
Un alto livello di soddisfazione del campione intervistato è altrettanto presente nel livello di soddisfazione riferito ai tempi di attesa da parte degli Utenti presso gli uffici del Front Office. Per questo item Utenza dimostra un livello di soddisfazione medio alta pari al 77%



Per quanto riguarda la tempistica dell'espletamento delle istruttorie e dei tempi di evasione delle richieste, il livello di soddisfazione del campione intervistato risulta più che soddisfacente.

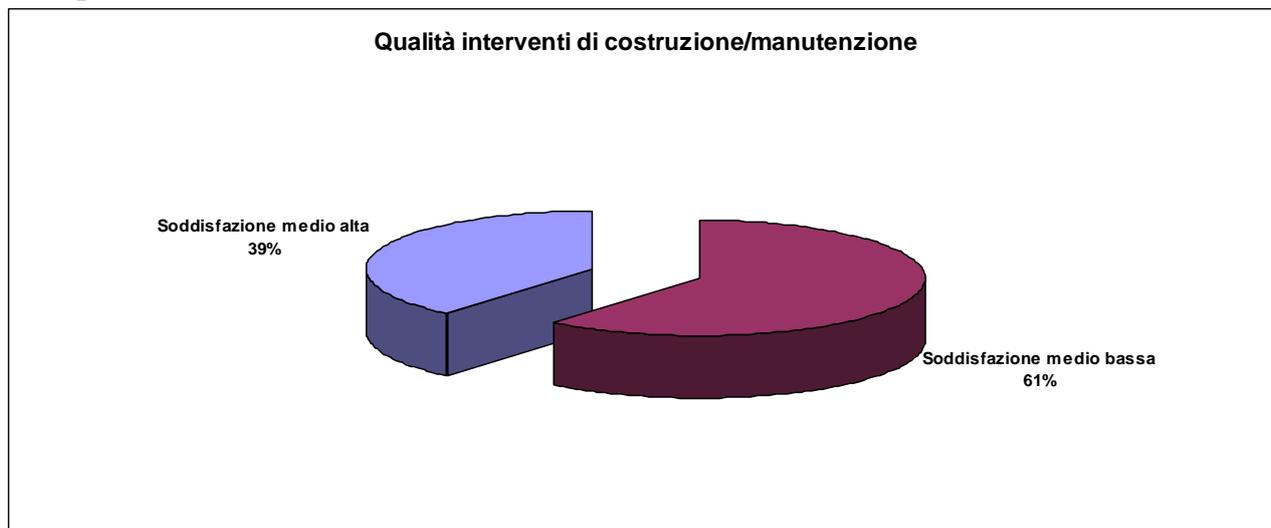


Infatti riguardo la tempistica relativo all'espletamento delle istruttorie amministrative il livello di soddisfazione è medio alto per l'81% degli intervistati,



anche riguardo i tempi di evasione delle richieste, il livello di soddisfazione è medio alto per l'83% degli intervistati.

Non è altrettanto soddisfacente il livello di soddisfazione degli Utenti riguardo la qualità degli interventi di costruzione/manutenzione. Infatti, il 61% degli intervistati ha espresso un livello di soddisfazione medio bassa.



Analisi esito finale sul parere dell'utenza interna (Personale dipendente) relativamente ai servizi offerti dall'ARCA Puglia Centrale

Nel corso del 2018 è stato somministrato anche al personale dipendente dell'Arca Puglia centrale un questionario per misurare il livello di soddisfazione relativo ai servizi offerti dall'Agenzia.

Il questionario è stato inviato ai n. 111 dipendenti in forza presso questa Amministrazione, richiedendo di consegnare lo stesso debitamente compilato ed in forma anonima.

Criterio d'indagine

Il formato del questionario somministrato è rappresentato da n. 5 ambiti di indagini, ognuno suddiviso in più domande, per ognuna delle quali l'intervistato poteva rispondere segnando il proprio grado di soddisfazione. Le alternative di risposta sono quattro, consentendo anche di poter esprimere una posizione intermedia.

A ciascuna opzione di risposta è stato, quindi, assegnato un livello di soddisfazione crescente che consentirà di determinare il livello di soddisfazione (Tabella 1.2), ponderato rispetto al numero di risposte date allo specifico quesito.

Tabella 1.2 ó Griglia dei valori adottati nel questionario.

Livello di soddisfazione			
Non soddisfacente	Poco soddisfacente	Mediamente soddisfacente	Molto soddisfacente

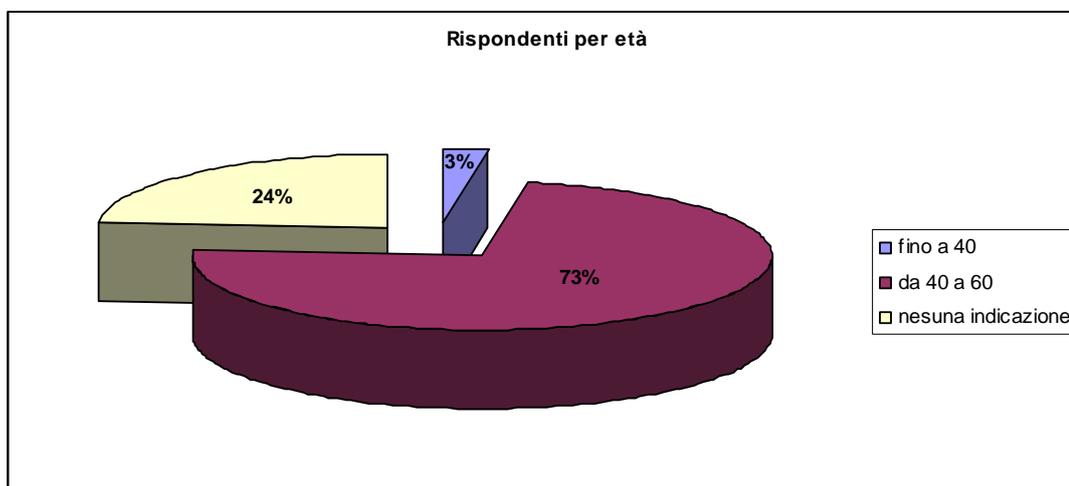
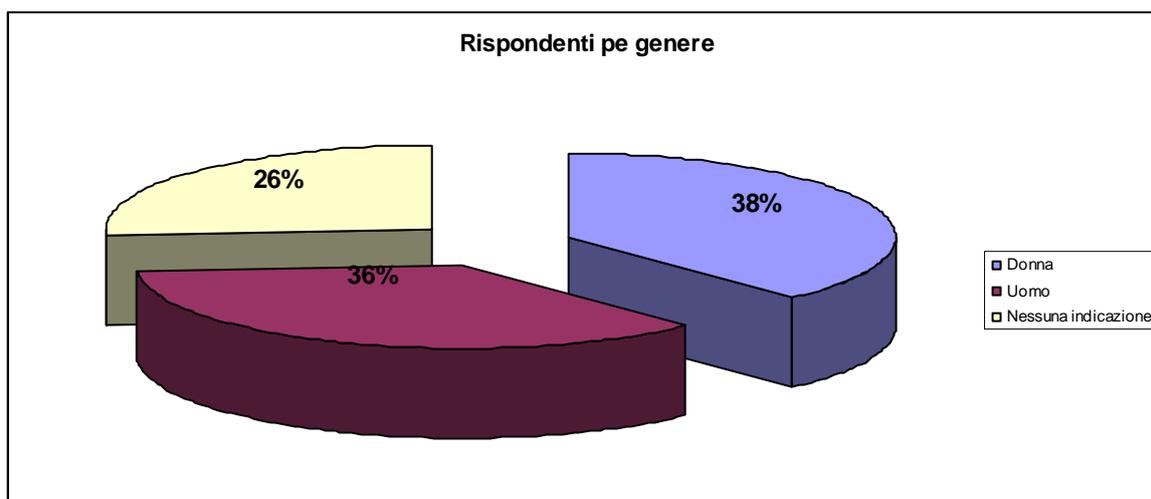
Analisi dei rispondenti

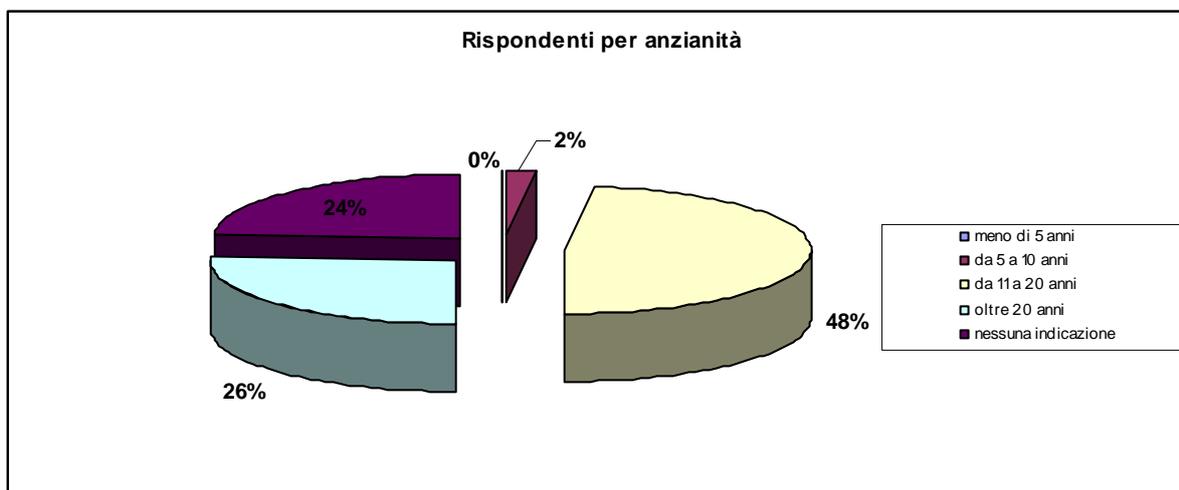
Oltre che rilevare il grado di soddisfazione, con i questionari sono stati raccolti i dati dell'utenza interna riguardanti il genere, l'età e l'anzianità di servizio al fine di meglio identificare il tipo di utente al quale il servizio è rivolto.

Dall'analisi generalizzata di tali dati si evince subito che gli stessi spesso sono omessi, influenzando, così, l'analisi dei rispondenti.

I questionari raccolti sono stati n. 50 e rappresentano il 45% dei dipendenti a cui è stato somministrato.

Di seguito si elaborano e rappresentano i dati riguardanti i rispondenti al questionario somministrato:





Letture dei questionari

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction dell'Arca Puglia Centrale, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza interna sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine:

ARCA PUGLIA CENTRALE
Protocollo Interno N. 19762/2019 del 06-08-2019
Doc. Principale - Copia Documento

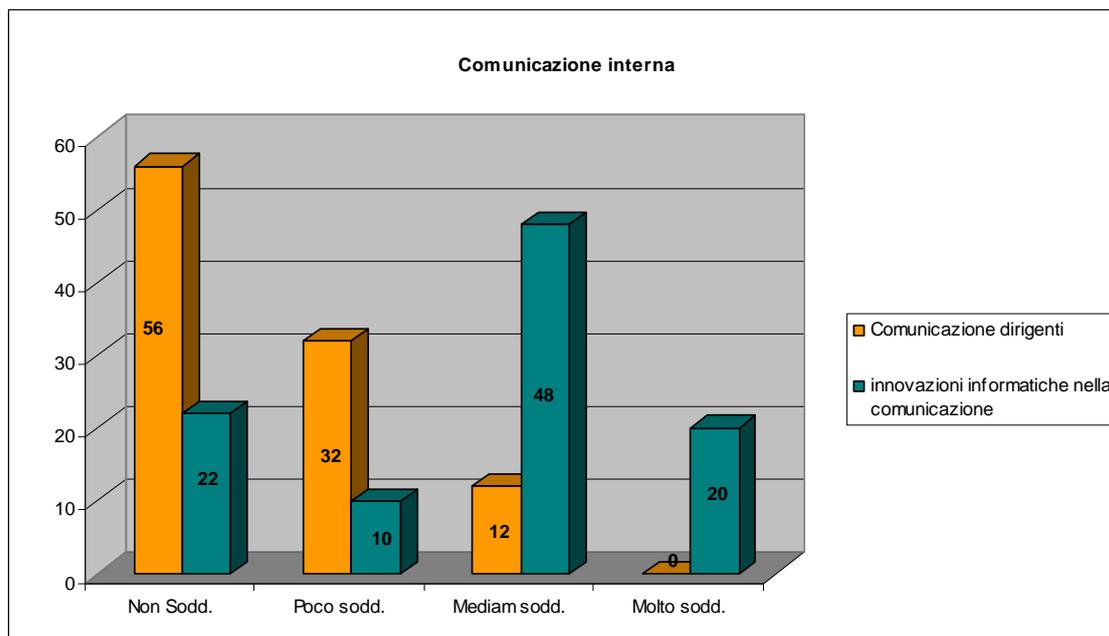
Si prega di barrare con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente del livello di soddisfazione:

Molto soddisfacente
Mediamente soddisfacente
Poco soddisfacente
Non soddisfacente

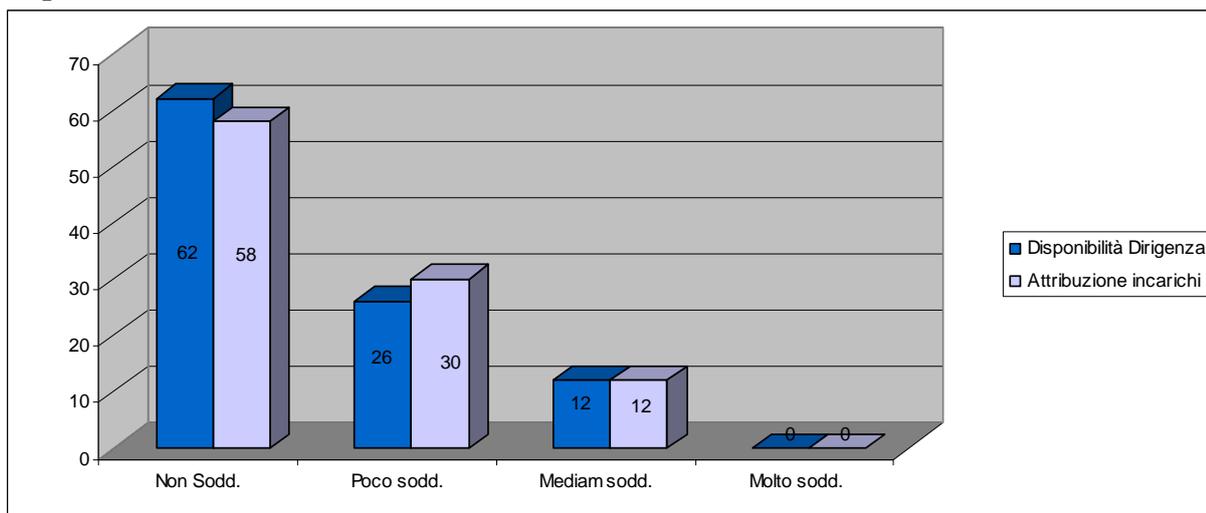
Comunicazione interna				
Come valuta la comunicazione da parte della Dirigenza degli obiettivi strategici che l'Agenzia si è data?				
Come valuta le innovazioni informatiche nella comunicazione (Intranet, cartellino on-line, busta paga online..) realizzate dalla Arca?				
Coinvolgimento nelle scelte				
Come valuta la disponibilità della Dirigenza a discutere con il personale delle problematiche dell'Agenzia?				
Come valuta l'attribuzione degli incarichi di responsabilità?				
Accesso alle informazioni				
Come valuta le procedure per l'accesso alle informazioni?				
Come valuta l'accesso alle informazioni e alla documentazione sul sito WEB?				
Riconoscimento				

Come valuta la valorizzazione del personale negli incarichi assegnati secondo competenze specifiche?				
Come valuta il riconoscimento da parte della Dirigenza dell'impegno individuale e di gruppo?				
Clima e ambiente di lavoro				
Come valuta la disponibilità della Dirigenza ad accogliere le istanze del personale per contribuire efficacemente alla soluzione dei problemi?				
Come valuta le relazioni tra colleghi nel definire le scelte di lavoro?				
Come valuta le relazioni tra colleghi nel rispetto dei rapporti umani?				

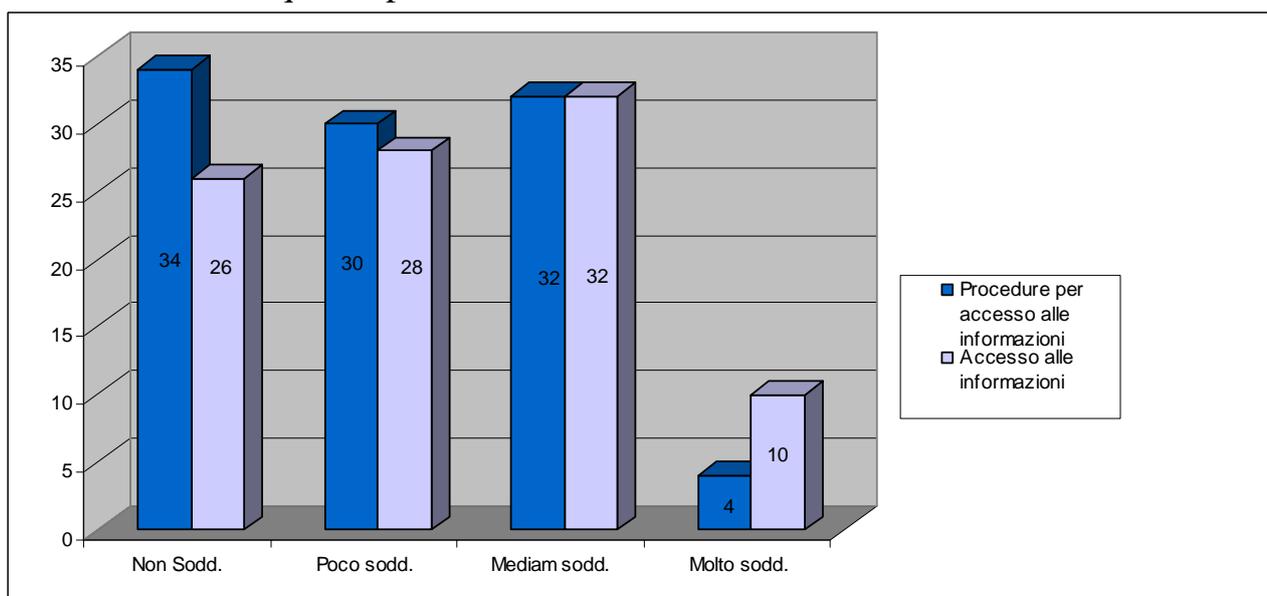
Relativamente all'ambito della "Comunicazione interna" il livello di soddisfazione del personale dipendente dell'Arca Puglia Centrale è prevalentemente non soddisfacente riguardo la comunicazione da parte della Dirigenza degli obiettivi strategici, mentre il livello di soddisfazione è prevalentemente soddisfacente per le innovazioni informatiche nella comunicazione.



Relativamente all'ambito del "Coinvolgimento nelle scelte" il livello di soddisfazione del personale dipendente dell'Arca Puglia Centrale è prevalentemente non soddisfacente sia riguardo la disponibilità della Dirigenza a discutere con il personale delle problematiche dell'Agenzia, sia riguardo l'attribuzione degli incarichi di responsabilità.

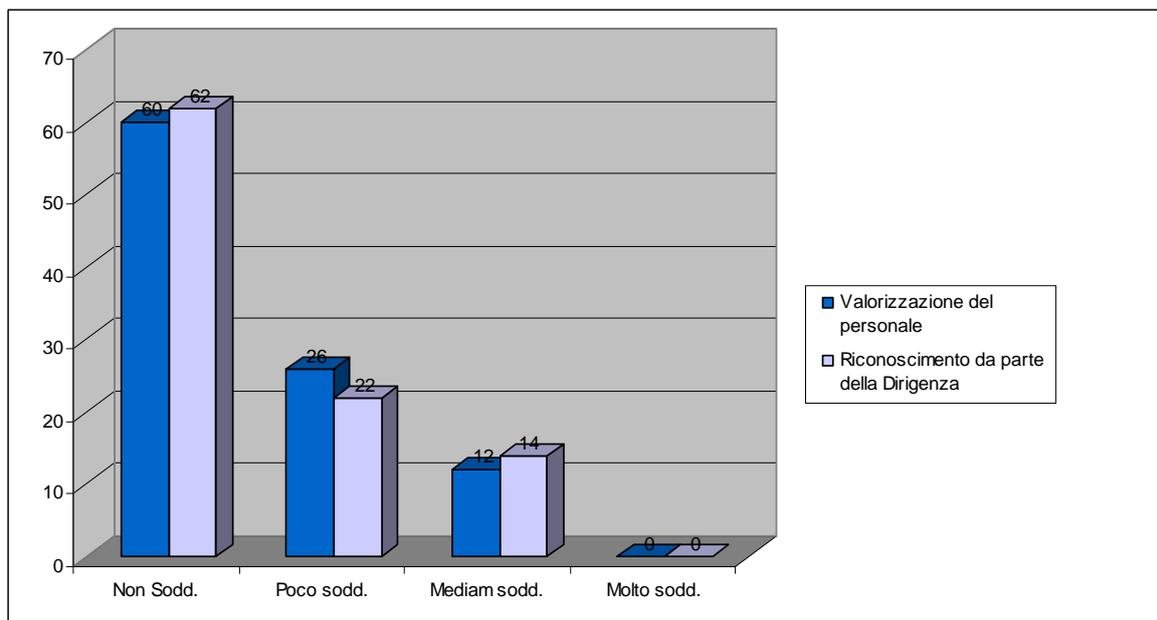


Relativamente all'ambito del "Accesso alle informazioni" il livello di soddisfazione da parte del personale dell'Agenzia è decisamente alto, tanto per le procedure di accesso alle informazioni, quanto per l'accesso alle informazioni e al sito web.

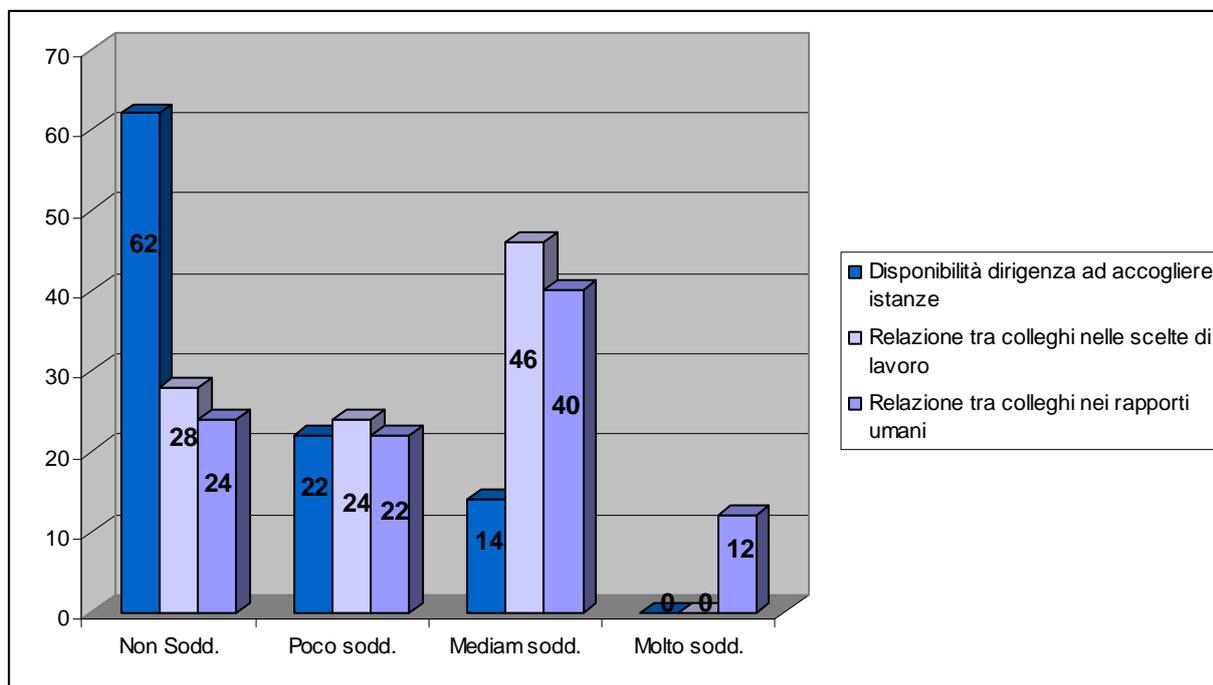


Relativamente all'ambito del "Riconoscimento" il personale dell'Arca Puglia Centrale esprime un basso livello di soddisfazione riguardo la valorizzazione degli

incarichi e il riconoscimento dell'impegno individuale e di gruppo da parte della Dirigenza.



Relativamente all'ambito "Clima e ambiente di lavoro" il livello di soddisfazione del personale è diversificato. Riguardo alla disponibilità della Dirigenza ad accogliere le istanze del personale per contribuire alla soluzione dei problemi il livello di soddisfazione è basso, riguardo la relazione tra i colleghi nelle scelte di lavoro e nel rispetto dei rapporti umani il livello di soddisfazione è medio basso.



Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può affermare che i questionari di indagine di customer satisfaction 2018 consegnati dagli utenti interni, esprimono un grado di soddisfazione medio basso, anche se per alcuni campi di indagine come l'accesso alle informazioni e i rapporti tra colleghi la il grado di soddisfazione è più alto.

Conclusioni

L'indagine di customer satisfaction rivolta agli Utenti interni ed esterni dell'Arca Puglia Centrale, illustrata in questo documento, rappresenta uno strumento prezioso per l'Agenzia poiché permette di evidenziare il grado di soddisfazione riferito ai servizi offerti, permettendo una valutazione adeguata e costruttiva.

Tuttavia, tale indagine trova i suoi limiti maggiori nella ridotta numerosità campionaria in entrambe le tipologie di Utenza.

Ciò nonostante l'indagine si rivela utile per conoscere i punti di forza e i punti di debolezza dei servizi forniti dall'Agenzia, per comprendere lacune e carenze, per acquisire suggerimenti e consigli.

Ad ogni buon conto, il rapporto critico e qualificato fornito dall'Utenza costituirà per l'anno 2019 un impulso per migliorare gli ambiti dove necessita e ottimizzare quelli in cui sono già stati raggiunti discreti livelli di gradimento al fine di individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'Utenza.

In particolare un obiettivo da raggiungere per il 2019 è sicuramente l'ampliamento del campione di indagine.