



# **PROVINCIA REGIONALE DI CATANIA**

Denominata “Libero Consorzio comunale” ai sensi della LR n. 8/2014

I Dipartimento 2° Servizio Bilancio e Partecipate

**Indagine di ricerca condotta negli istituti scolastici di competenza dell’Ente**

## **CUSTOMER SATISFACTION**

**Servizio di manutenzione degli edifici scolastici della  
Provincia di Catania erogato dalla Società partecipata  
Pubbliservizi S.p.A**

**APRILE 2015**

Referente: Dott. Leonardo Patti - Tel 095/ 4012138 Fax 095 4012813 - email : leo.patti@provincia.ct.it

Oggetto: Controllo analogo Società Pubbliservizi. Risultati indagine di Customer Satisfaction.

La presente indagine, svolta nell'ambito dell'attività inerente l'esercizio del controllo analogo sulla Società Pubbliservizi, previsto dall'art 7 del capitolato d'onori, segue la precedente indagine sui servizi di Accoglienza e Centralino e Pulizia ed Igiene Ambientale ed ha come obiettivo la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla predetta Società partecipata del servizio di **manutenzione degli edifici scolastici**, regolato, a sua volta, da specifico contratto.

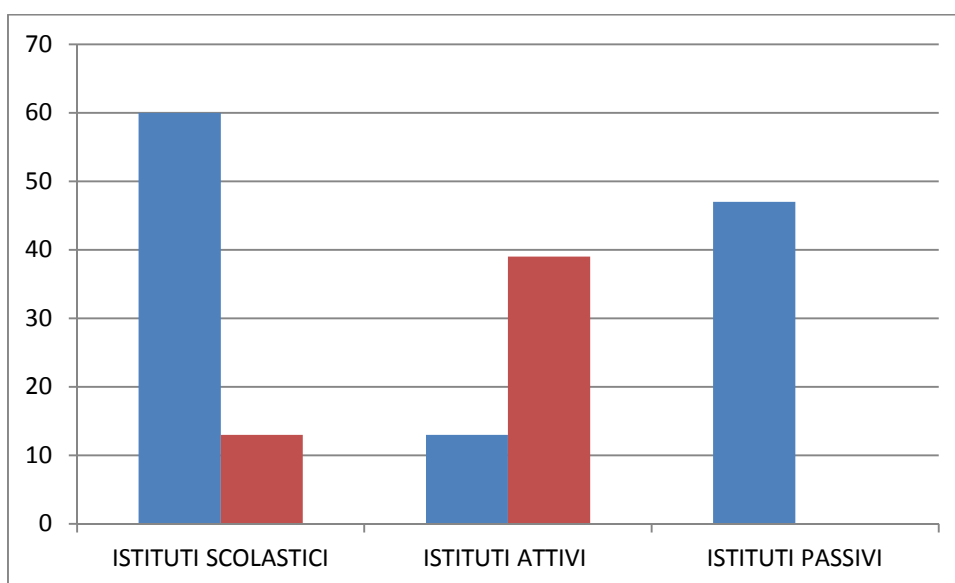
La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepito dagli utenti del servizio stesso, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

La predetta indagine di *customer satisfaction* è stata - innanzitutto - adeguatamente studiata, stabilendo un percorso che ha consentito di individuare con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e le modalità di indagine e di verifica dei risultati ottenuti.

- **realizzazione dell'indagine preliminare:** questa fase preliminare è stata condotta dall'ufficio Partecipate dell'Ente, già in possesso di dati ed informazioni di partenza, che hanno permesso di definire meglio i confini delle problematiche oggetto di indagine e di costruire gli strumenti di rilevazione in modo più puntuale. Infatti si è trattato di definire sia l'ambito dei servizi che la Società partecipata eroga agli istituti scolastici di competenza dell'Ente, sia l'individuazione del campione di indagine, optando di somministrare il questionario all'intero universo di riferimento individuato, cioè tutti gli istituti scolastici della Provincia.
- **raccolta dei dati:** la costruzione dello strumento di indagine, cioè del questionario, si è basata nella formulazione di 6 domande, a risposta graduata, sulla qualità del servizio e sulla disponibilità del personale addetto e nella successiva somministrazione per auto compilazione in forma anonima, escludendo sia l'intervista telefonica che l'intervista personale. Il predetto questionario è stato rivolto ai Dirigenti scolastici dei 60 Istituti Scolastici di competenza dell'Ente. Quindi, con nota prot n.8760 dell'11 Febbraio 2015 indirizzata a tutti gli Istituti scolastici di secondo grado, è stato trasmesso l'allegato questionario con invito alla compilazione ed alla sua restituzione entro il 5 Marzo 2015.
- **elaborazione e interpretazione dei risultati:** Constatato che alla data del 1 Aprile 2015 hanno risposto n. 13 Istituti scolastici restituendo n. 39 questionari, corrispondenti a quasi il 26% dell'universo individuato; è stata avviata, quindi, la fase della elaborazione dei dati, ovvero del calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato.

Preliminarmente occorre evidenziare lo scarso interesse dei Dirigenti scolastici alla partecipazione all'indagine di che trattasi, così come si evince dalla tabella che segue, stante che solo 13 istituti scolastici su 60 hanno fatto pervenire i questionari compilati. Ciò può essere attribuito sia alla scarsa abitudine delle istituzioni di interagire attraverso nuovi strumenti di rilevazioni dei bisogni, che da una sfiducia dell'utenza stessa nel valore dell'indagine. Tuttavia occorre anche sottolineare che le indicazioni ed i dati forniti dal 26% degli Istituti che hanno risposto alla rilevazione, forniscono utili indicazioni per migliorare il servizio di cui si occupa la presente ricerca.

SERVIZIO MANUTENZIONE EDIFICI SCOLASTICI		
SOMMINISTRATI / RACCOLTI		
QUESTIONARI	TOT	TOT
ISTITUTI SCOLASTICI	60	13
ISTITUTI ATTIVI	13	39
ISTITUTI PASSIVI	47	0

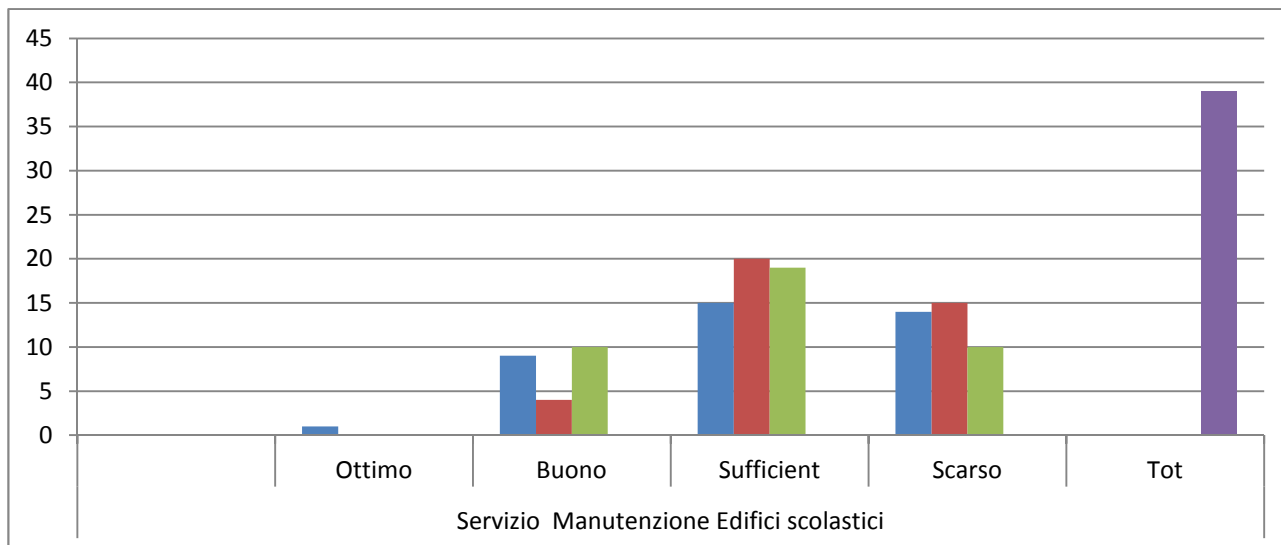


**TABELLA N. 1**

Servizio Manutenzione Edifici scolastici					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Tot
Qualità interventi	1	9	15	14	
Capacità organizzativa		4	20	15	
Disponibilità personale		10	19	10	
					39

Il dato principale che emerge dalla lettura della **tabella n. 1**, con la quale si incrociano gli elementi costitutivi dell'offerta di servizi con il giudizio dell'utenza, è la netta percezione di quest'ultima che il servizio di manutenzione degli edifici scolastici erogato dalla Società partecipata non ha i caratteri dell'eccellenza, posizionandosi ad un livello medio basso. Infatti solo in 2,5% degli intervistati considera ottima la qualità degli interventi di manutenzione eseguita e nessuno di essi considera eccellente sia la capacità organizzativa dell'impresa che la disponibilità del personale. Soltanto il 23% degli intervistati, nei casi migliori, giudica buona la qualità del servizio offerto, mentre l'89,7% giudica appena sufficiente o scarsa la capacità organizzativa dell'impresa erogante il servizio. Non si discosta di molto neanche il dato relativo alla disponibilità del personale, stante che

solo il 25,6% degli intervistati esprime un giudizio di soddisfazione, il 48,7% ritiene appena sufficiente il loro comportamento mentre il 25,7 % esprime addirittura un giudizio negativo. Il sottostante diagramma offre anche sul piano visivo il dato percettivo del servizio erogato, posizionandolo, come detto, ad un livello medio-basso nella scala del gradimento.

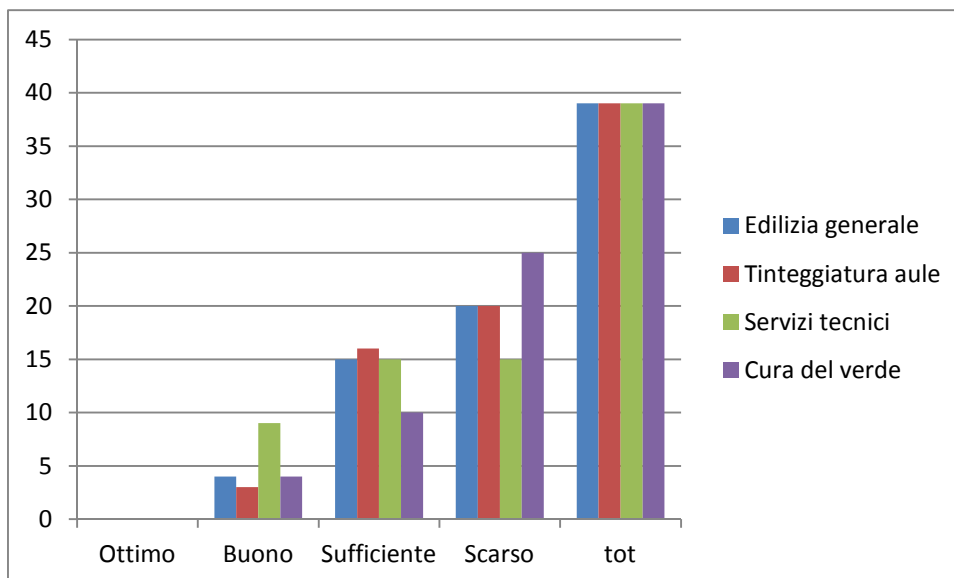


**TABELLA N. 2**

Servizio Manutenzione Edifici scolastici – qualità interventi					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	tot
Edilizia generale	0	4	15	20	39
Tinteggiatura aule	0	3	16	20	39
Servizi tecnici	0	9	15	15	39
Cura del verde	0	4	10	25	39

Il dato percettivo sul servizio erogato, viene confermato dalla **tabella n.2** che analizza, in modo dettagliato, gli interventi di manutenzione eseguiti nelle strutture scolastiche. Gli interventi di edilizia generale erogati dalla Società partecipata sono giudicati ottimi e/o buoni soltanto dal 10,2% degli intervistati, dal 38,4% appena sufficienti ed dal restante 51,4% addirittura insufficienti. La qualità degli interventi migliora lievemente nella erogazione dei servizi di natura tecnica, stante che il 23% degli intervistati si considera pienamente soddisfatta anche se il 77% giudica il servizio con una qualità medio bassa.

La percezione della qualità dei servizi peggiora, decisamente, quando si analizza la cura del verde e la tinteggiatura delle aule, dove l'88% degli intervistati esprime un giudizio poco lusinghiero, come si può notare dal grafico che segue.



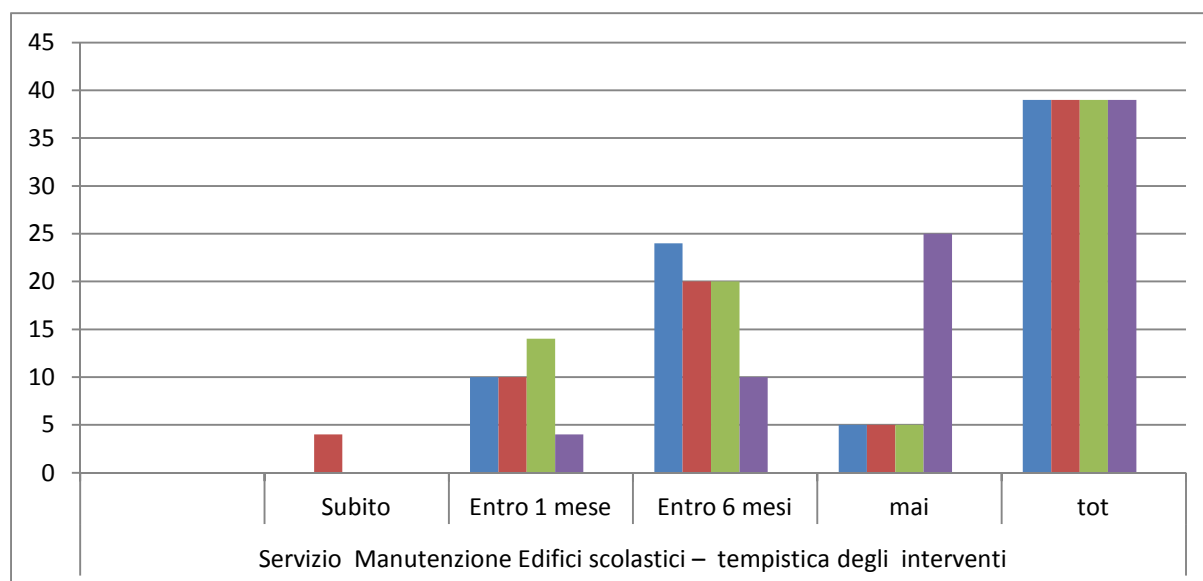
**TABELLA N. 3**

Servizio Manutenzione Edifici scolastici – tempistica degli interventi					
	Subito	Entro 1 mese	Entro 6 mesi	mai	tot
Edilizia generale	0	10	24	5	39
Tinteggiatura aule	4	10	20	5	39
Servizi tecnici	0	14	20	5	39
Cura del verde	0	4	10	25	39

Il dato negativo sulla qualità del servizio erogato nei vari settori di intervento, letto in combinazione con la tempistica degli interventi riepilogato nella **tabella n. 3**, restituisce un quadro poco rassicurante del servizio erogato agli istituti scolastici di competenza dell’Ente.

Sono praticamente inesistenti gli interventi immediati, se si escludono i rari casi di tinteggiatura delle aule; soltanto il 25% degli intervistati risponde che gli interventi mediamente si concretizzano entro un mese dalla richiesta, mentre il 51% risponde che gli interventi si eseguono entro sei mesi della richiesta ed il 14% risponde: ” mai ”. Il dato si aggrava straordinariamente nel caso della richiesta di intervento per la cura del verde, considerato che il 64,1% risponde “mai”, solo il 10% entro un mese ed il 25,9% entro sei mesi dalle richieste degli istituti scolastici.

Il grafico che segue illustra con chiarezza la dinamica della tempistica, che - obiettivamente - non può essere considerata soddisfacente ed occorre, urgentemente, un intervento correttivo per rispondere con una più accettabile celerità alle richieste provenienti dalle scuole.



**TABELLA N. 4**

Servizio Manutenzione Edifici scolastici	
Analisi del contesto	SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI EDILIZIA SCOLASTICA
Programmazione interventi	
Interventi mirati	
Tempestività negli interventi	
Forniture di attrezzature	

La **tabella n. 4**, infine, riepiloga le risposte alla domanda del questionario ” Quale suggerimenti darebbe per migliorare il servizio di edilizia scolastica nel suo Istituto? ”

Le risposte, in ordine di priorità, costituiscono un serio elenco di suggerimenti che dovrebbero essere alla base di una valida strategia di azione per migliorare la qualità e l’efficienza del servizio di che trattasi.

Una più accurata analisi del contesto nel quale ci si trova ad operare consentirebbe di approntare una più efficace programmazione degli interventi, mirando con tempestività a quelli prioritari.

I dati sopra esposti evidenziano molti punti di debolezza nell’erogazione del servizio che lo collocano nella fascia medio – bassa delle aspettative dell’utenza.

Pochi appaiano i punti di forza, certamente presenti nel patrimonio di risorse umane di cui dispone la Società partecipata e sui cui occorrerebbe attuare strategie di valorizzazione e di formazione volte ad incidere nel miglioramento del servizio stesso, che necessita di una radicale riorganizzazione e di un maggiore coinvolgimento e responsabilizzazione dell’utenza.

Il valore di un’indagine di **customer satisfaction**, del resto, non si risolve esclusivamente nel suo apporto conoscitivo, ma anche nel contribuire a costruire soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, ri - orientando le modalità di erogazione dei servizi, al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti e dei cittadini;

Il Funzionario Direttivo a staff / Dott. Leonardo Patti