



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 tra il personale dipendente negli uffici dell’Ente

CUSTOMER SATISFACTION

**Servizio di accoglienza, centralino, vigilanza, pulizia ed
igiene ambientale erogato dalla Società partecipata
Pubbliservizi S.p.A**

Marzo 2015

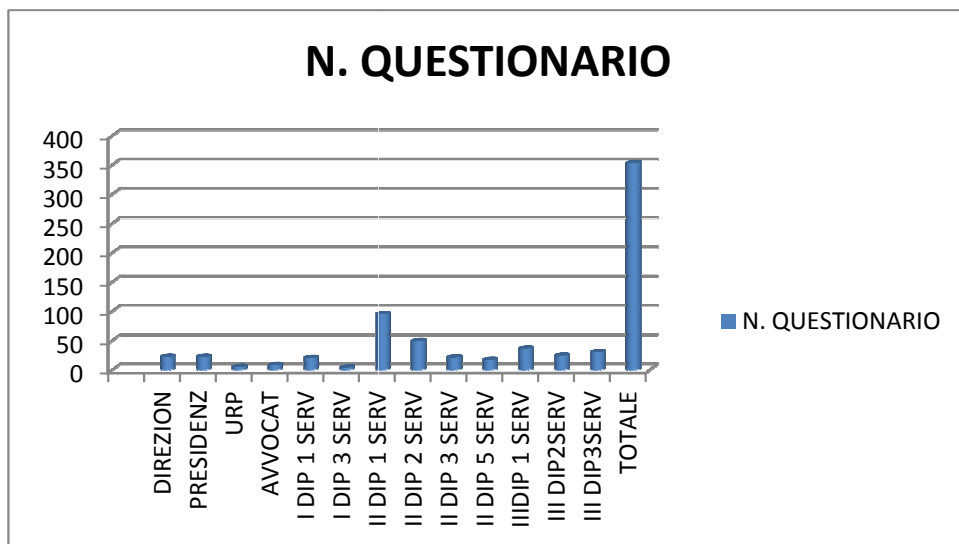
Oggetto: Controllo analogo Società Pubbliservizi. Risultati indagine di Customer Satisfaction.

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, ha come obiettivo la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla predetta Società partecipata, in particolare di alcuni servizi, regolati da specifici contratti di servizio, quali **Accoglienza e Centralino** e **Pulizia ed Igiene Ambientale**.

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 percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

Come tale, 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 all'Ente, limitandone, al momento, l'indagine ai servizi interni di accoglienza, centralino e pulizia dei locali e degli uffici dell'Ente, sia l'individuazione del campione di indagine, optando di somministrare il questionario all'intero universo di riferimento individuato, cioè tutti i dipendenti dell'Ente.
- **raccolta dei dati:** la costruzione dello strumento di indagine, cioè del questionario si è basata nella formulazione di 12 domande, a risposta graduata, sulla qualità del servizio e sulla disponibilità del personale addetto e sulla successiva somministrazione per auto compilazione in forma anonima, escludendo sia l'intervista telefonica che l'intervista personale. Il predetto questionario è stato rivolto a tutto il personale dell'Ente, costituito da circa 715 dipendenti. Quindi, con nota prot n.79617 del 15 Dicembre 2014 indirizzata a tutti i Servizi ed Uffici dell'Ente, è stato trasmesso l'allegato questionario con invito alla compilazione ed alla sua restituzione entro il 15 Gennaio 2015.
- **elaborazione e interpretazione dei risultati:** Constatato che alla data del 10 Febbraio 2015 sono stati restituiti n. 353 questionari compilati in forma anonima, corrispondente al 50% circa di tutto il personale dell'Ente a cui è stato somministrato il predetto questionario, si è ritenuto, ragionevolmente, di considerare il campione sufficientemente rappresentativo dell'universo interpellato; 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.



RIEPILOGO DATI

TABELLA N. 1

PUBBLISERVIZI		ACCOGLIENZA								CENTRALINO							
UFFICI	N. QUE	CORTESIA			INFORMAZIONE				ADDETTI				TEMPI RISPOSTA				
		si	poca	no	O	B	S	Sc	O	B	S	Sc	10	20	30	<30	
DIREZION	22	12	8	2		4	10	8	1	9	10	2	1	10	2	9	
PRESIDEN	22	12	7	3	1	6	8	7	3	7	10	2	4	9	5	4	
URP	5	4	1		2		3		3	1	1		1	4			
AVVOCAT	8	6	2		4	2	2		4	3	1		3	2	1	1	
I DIP 1 SERV	20	19		1	3	4	5	8	4	6	8	2	4	7	3	6	
I DIP 3 SERV	4	1	2	1		1	2	1		2	2			1	2	1	
II DIP 1 SERV	95	61	27	7	5	33	33	24	13	39	31	8	11	36	23	25	
II DIP 2 SERV	49	28	16	5	5	16	16	12	6	28	8	7	16	15	10	8	
II DIP 3 SERV	21	14	6	1	3	7	6	5	6	6	2	7	2	7	3	9	
II DIP 5 SERV	17	16	1		4	11	2		4	11	2		2	9	3	3	
III DIP 1 SERV	36	30	5	1	11	7	8	10	13	15	6	2	7	17	7	5	
III DIP 2 SERV	24	19	5		9	6	5	4		5	15	4	6	3	4	11	
III DIP 3 SERV	30	20	8	2	8	12	4	6	12	8	6	4	6	5	7	2	
TOTALE	353	242	88	23	55	109	104	85	69	140	102	38	63	125	70	84	
		353			353				353				353				

TABELLA N. 2

PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE										
UFFICI	N. QUE	GRADO DI SODDISFAZIONE			COMPORAMENTO ADDETTI			COMPORAMENTO UTENZA		
		si	poca	ness	buono	suff	scarso	si	no	non so
DIREZION	22	12	4	6	13	6	3	2	16	4
PRESIDEN	22	12	4	6	13	6	3	3	14	5
URP	5	4	1		5			1	4	1
AVVOCAT	8	8			6	1	1	5	2	1
I DIP 1 SERV	20	9	6	5	16	2	2	6	10	4
I DIP 3 SERV	4	1	1	2	1	1	2	1	3	
II DIP 1 SERV	95	24	33	38	40	40	15	15	50	30
II DIP 2 SERV	49	10	14	25	19	20	10	15	30	14
II DIP 3 SERV	21	10	3	8	12	7	2	8	8	5
II DIP 5 SERV	17	16	1		17			6	9	2
IIIDIP 1 SERV	36	15	15	6	20	12	4	8	21	7
III DIP2SERV	24	12	6	6	4	15	5	6	15	3
III DIP3SERV	30	12	8	10	10	12	8		8	22
TOTALE	353	145	96	112	176	122	55	76	190	98
		353			353			353		

TABELLA N. 3

LIVELLO DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE													
UFFICI	N. QUE	STANZE			PARTI COMUNI			BAGNI			SPAZI APERTI		
		buono	suff	scad	B	S	Sc	B	S	Sc	B	S	Sc
DIREZION	22	12	3	7	5	9	8	10	2	10	4	8	10
PRESIDENZ	22	9	4	9	7	7	8	5	7	10	9	5	8
URP	5	4	1		4	1		3	2		3	2	
AVVOCAT	8	6	2		5	2	1	6	1	1	4	3	1
I DIP 1 SERV	20	10	2	8	4	6	10	6	6	8	5	7	8
I DIP 3 SERV	4		1	3		1	3		1	3	1	1	2
II DIP 1 SERV	95	18	20	57	20	35	40	25	20	50	15	20	50
II DIP 2 SERV	49	9	15	25	7	12	50	7	7	35	8	13	28
II DIP 3 SERV	21	9	7	5	8	6	7	8	7	6	5	7	9
II DIP 5 SERV	17	15	1	1	14	2	1	16		1	14	2	1
IIIDIP 1 SERV	36	14	12	10	13	10	13	11	10	15	13	7	16
III DIP2SERV	24	10	5	9	11	4	9	9	6	9	10	5	9
III DIP3SERV	30	12	6	12	18	4	8	8	10	12	5	6	19
TOTALE	353	128	79	146	116	99	158	114	79	160	96	86	161
		353			353			353			353		

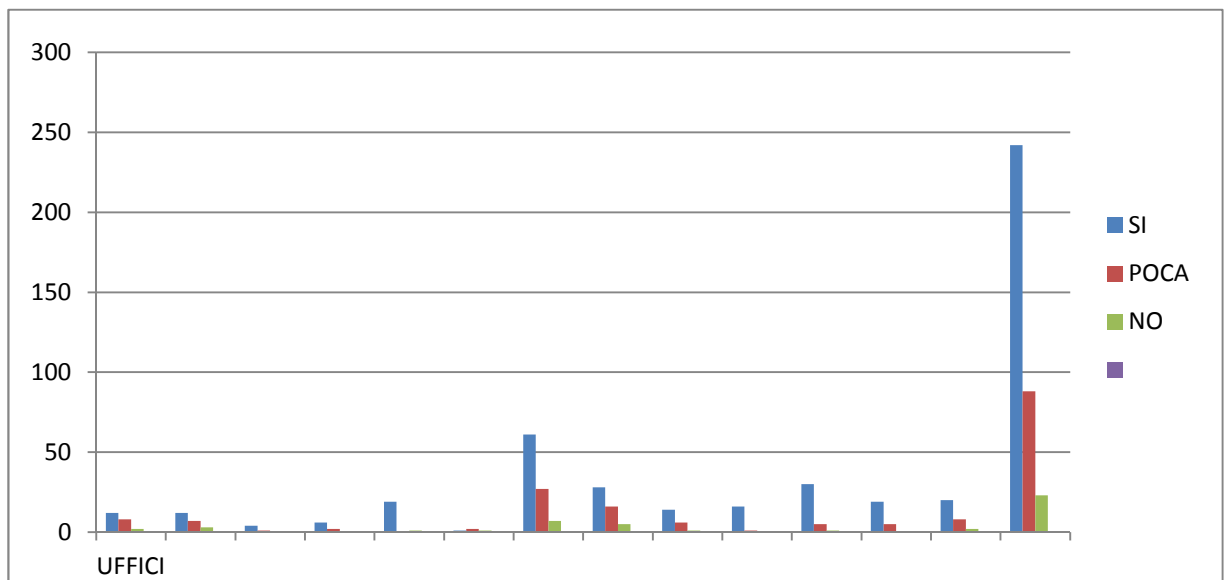
TABELLA N. 4

LIVELLO DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE													
UFFICI	N. QUE	Rifornimenti bagni			Raccolta differenziata			Disinfestazione			Derattizzazione		
		Alta	med	bas	Alta	med	bas	si	no	No so	si	no	No so
DIREZION	22	9	5	8	4	16	2	5	3	14			22
PRESIDEN	22	2	11	9	4	14	4	8	3	11	1	1	20
URP	5		5		1	3	1	1	1	3		1	4
AVVOCAT	8	1	6	1	1	6	1	4	2	2	1	2	5
I DIP 1 SERV	20	4	13	3	3	11	6	5	3	12	7	3	10
I DIP 3 SERV	4		1	3	1	2	1	1		3		1	3
II DIP 1 SERV	95	7	37	51	6	55	34	22	15	58	2	13	80
II DIP 2 SERV	49	5	10	34	3	23	23	11	11	27	3	5	41
II DIP 3 SERV	21	4	8	9	8	9	4	6	7	8		6	15
II DIP 5 SERV	17	8	9		7	8	2	14		3	5		12
III DIP 1 SERV	36	5	21	10	10	15	11	8	5	23	3	5	27
III DIP 2SERV	24	5	8	11	3	15	6	4	5	15	6	15	3
III DIP 3SERV	30	12	8	10	10	12	8	10	8	12		2	28
TOTALE	353	62	142	149	61	189	103	99	63	191	28	54	270
		353			353			353			353		

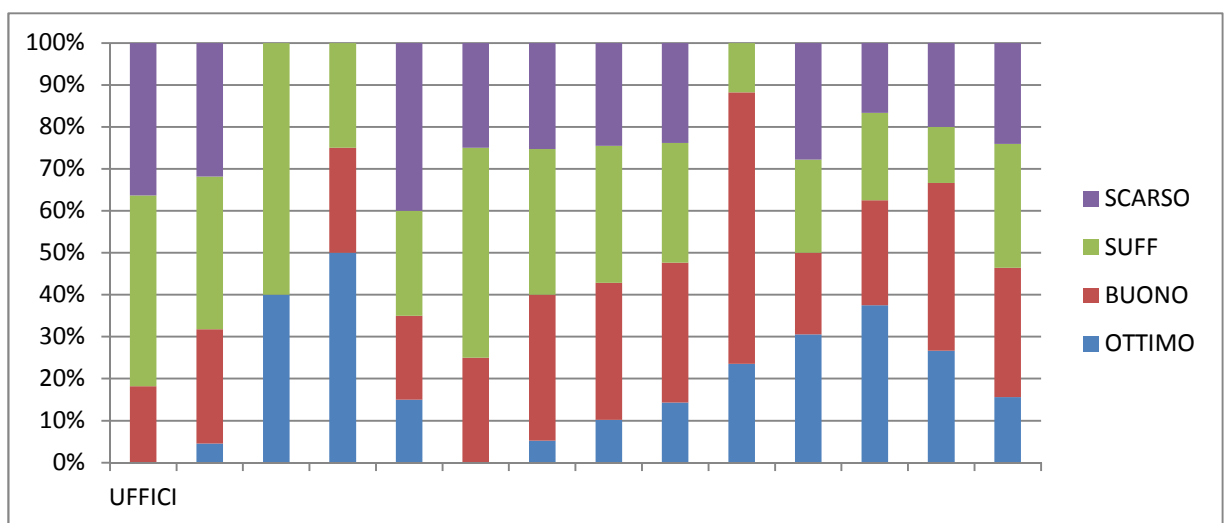
La tabella N. 1 riepiloga i risultati riferiti al servizio di Accoglienza e Centralino. Per quanto concerne la qualità del servizio di Accoglienza risalta immediatamente un dato generale: oltre il 70% degli intervistati giudica il personale addetto al servizio con un grado elevato di cortesia a cui, tuttavia, non corrisponde un'altrettanta capacità di fornire informazioni e notizie utili all'utenza, stante che il 55% circa considera appena sufficiente o addirittura scadente la disponibilità a fornire informazioni; peraltro questa percentuale cresce al 60% negli uffici dove il rapporto con l'utenza esterna è maggiore (vedi Servizi tecnici).

Una diversa percezione si ha per gli addetti del Centralino, per i quali soltanto il 10% giudica scadente l'esercizio del servizio svolto, mentre il 30% circa appena sufficiente. La maggioranza dell'utenza interna comunque ritiene buono o addirittura ottimo il servizio offerto dagli addetti al Centralino con tempi di risposta alle chiamate che per la stragrande maggioranza non superano mai i 30 secondi; soltanto il 12% lamenta attese superiori ai 30 secondi.

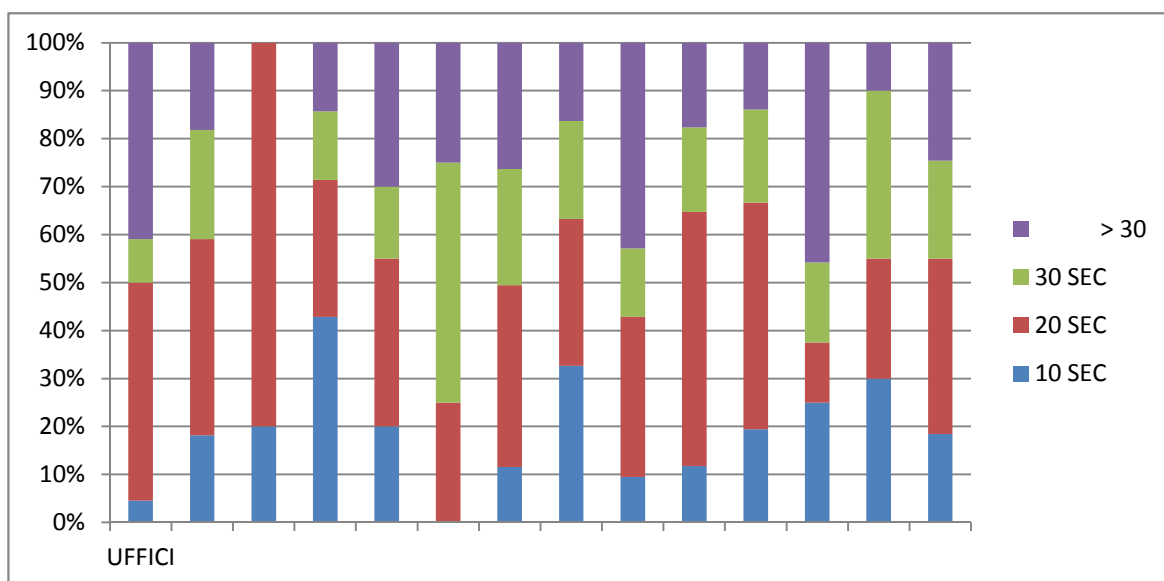
CORTESIA



INFORMAZIONE



CENTRALINO – TEMPI DI RISPOSTA

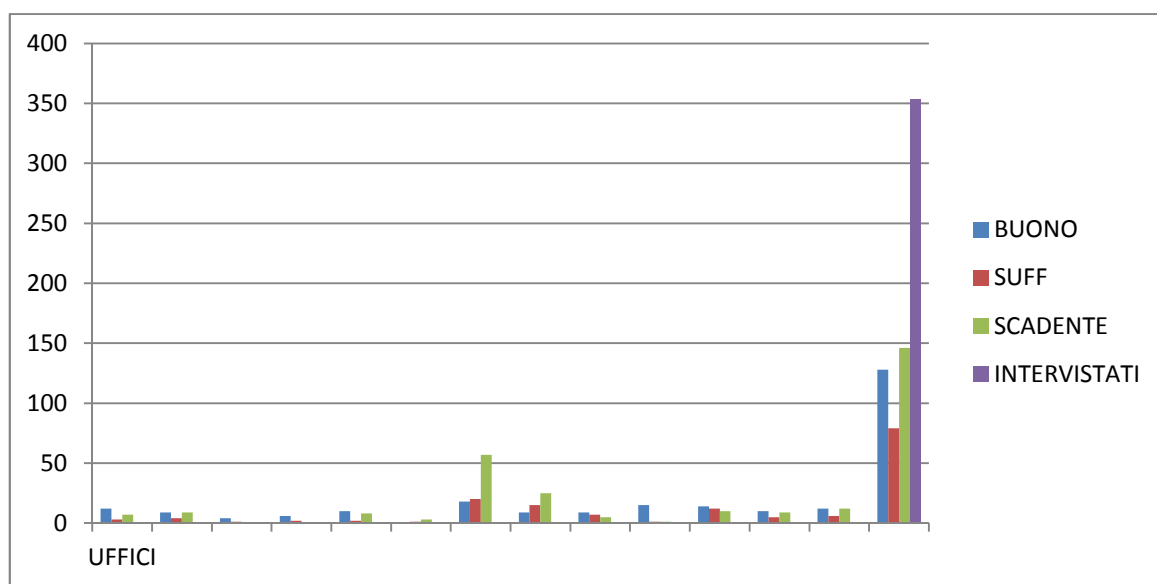


La tabella n. 2 riepiloga i dati concernenti i livelli di pulizia e di igiene relativi ai locali adibiti ad uffici dell’Ente con la suddivisione per stanze, bagni, parti comuni e spazi aperti.

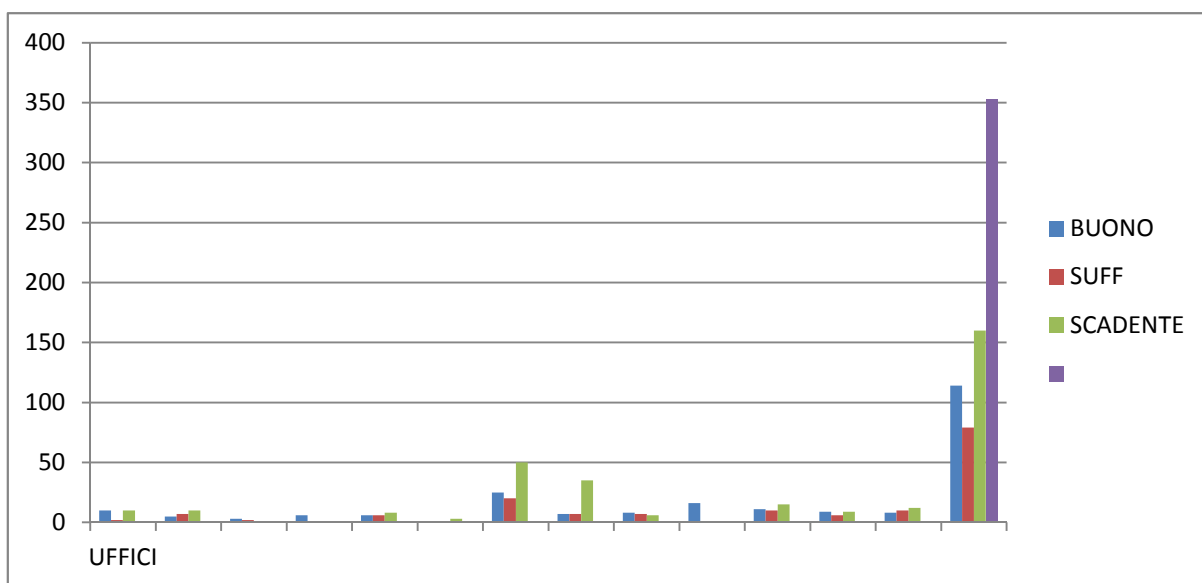
Il 41,3% degli intervistati considera scadente il livello di pulizia e di igiene delle stanze, il 22,4% appena sufficiente e soltanto il 36% si ritiene pienamente soddisfatto del servizio offerto.

La percentuale degli scontenti si incrementa (45,3%) nel caso della pulizia dei servizi igienici (bagni) e, parallelamente, diminuisce la percentuale degli intervistati pienamente soddisfatti (32%) . Il precedente dato non si discosta nemmeno nel giudizio degli intervistati sulle parti comuni e gli spazi aperti, mantenendo un andamento negativo. Peraltro il giudizio negativo è uniforme tra i vari uffici dell’Ente e la percentuale degli scontenti cresce laddove c’è una maggiore concentrazione di personale.

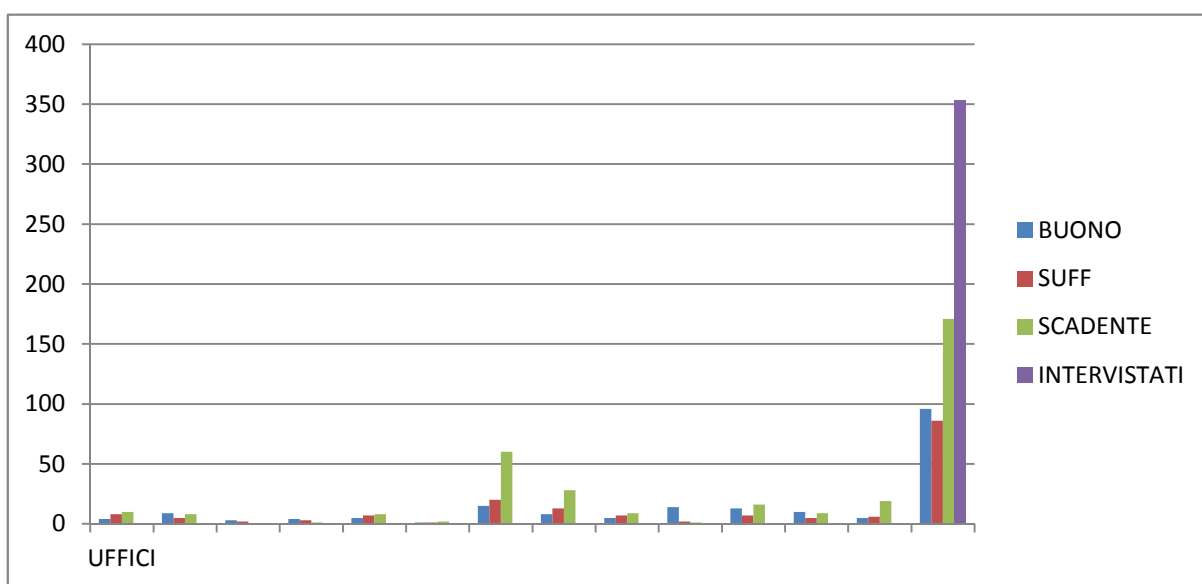
PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE- STANZE



PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE- BAGNI



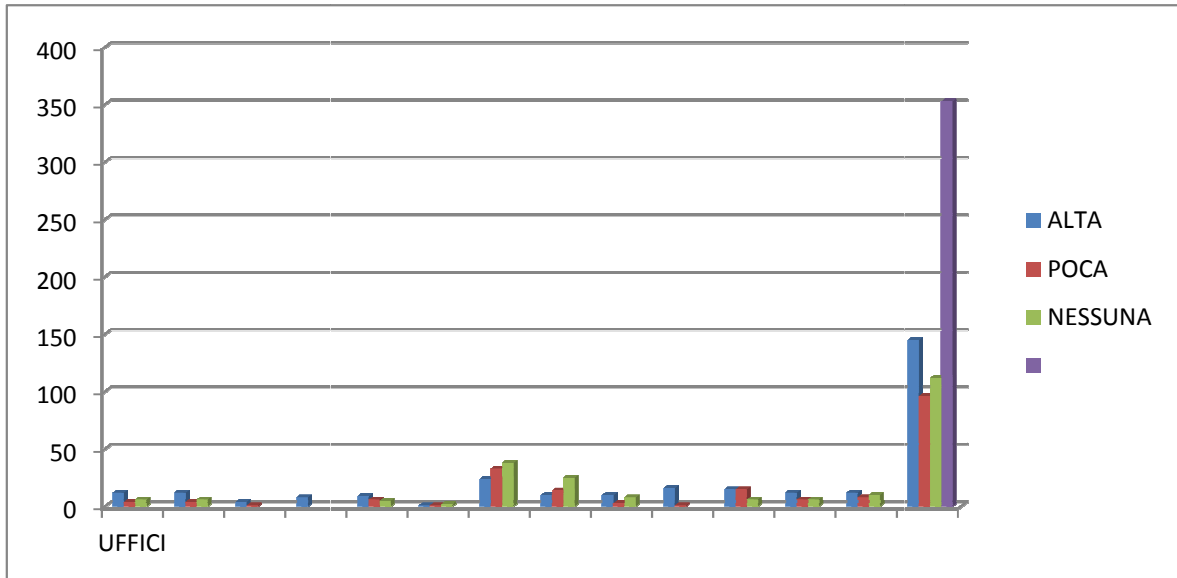
PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE- PARTI COMUNI – SPAZI APERTI



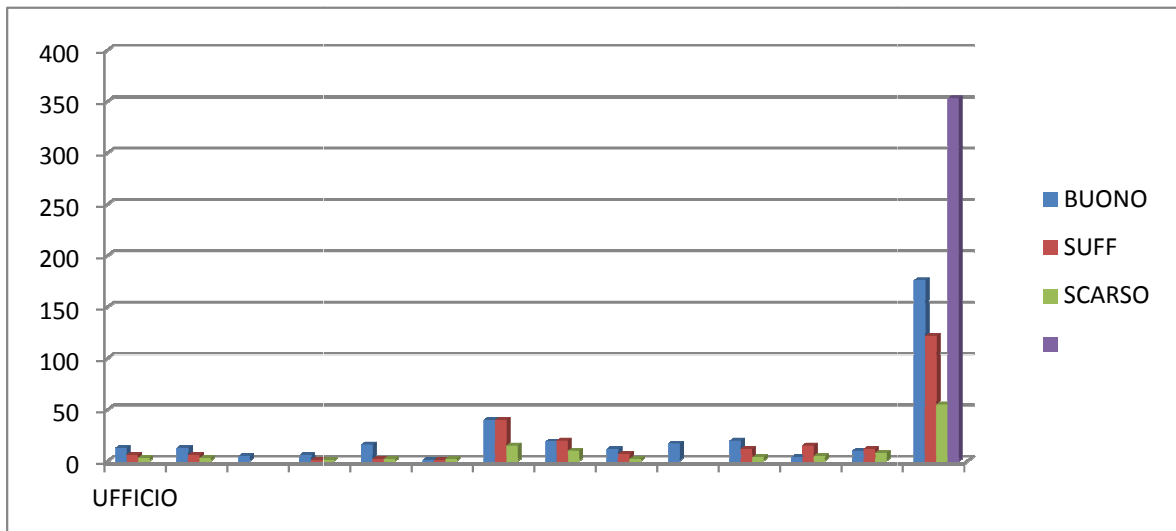
La tabella N. 3, sempre riferita ai servizi di pulizia ed igiene ambientale, analizza il grado di soddisfazione generale dell'utenza, incrociato con il comportamento degli addetti al servizio medesimo e con l'auto-comportamento degli intervistati.

Il 59% degli intervistati si considera poco o per niente soddisfatto dal servizio offerto ma il 50% degli stessi ritiene che il comportamento degli addetti sia positivo, il 34,5% sufficiente e soltanto il 15,5% attribuisce agli addetti un comportamento negativo. Molto interessante appare il dato relativo all'auto-comportamento dell'utenza che rivela la consapevolezza di contribuire negativamente alla qualità del servizio (81,5%).

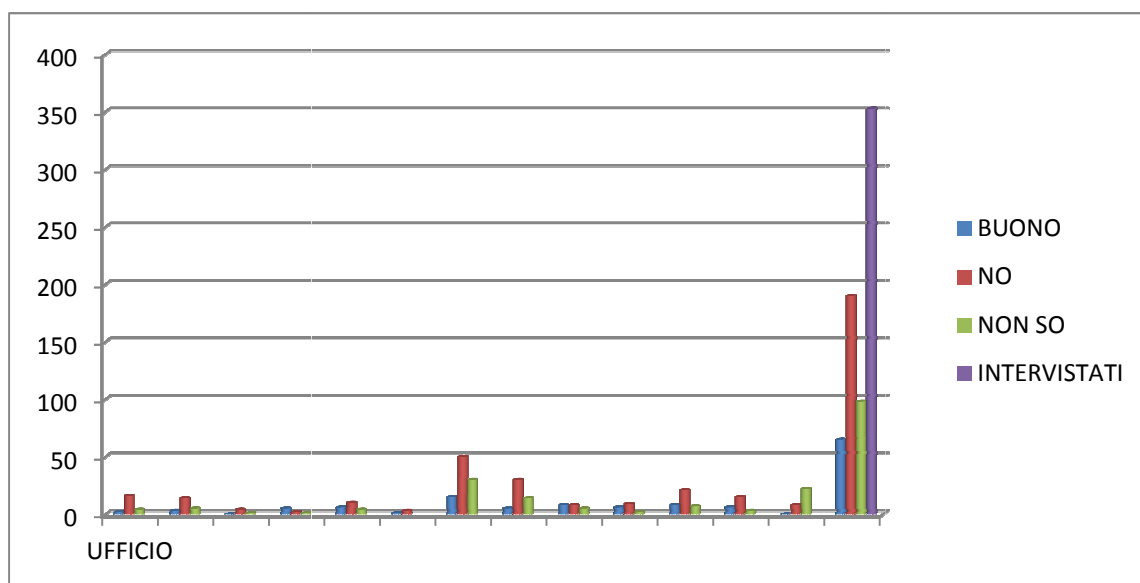
PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE – GRADO DI SODDISFAZIONE



PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE -- COMPORTAMENTO ADDETTI



PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE – AUTOCOMPORTAMENTO DEGLI INTERVISTATI

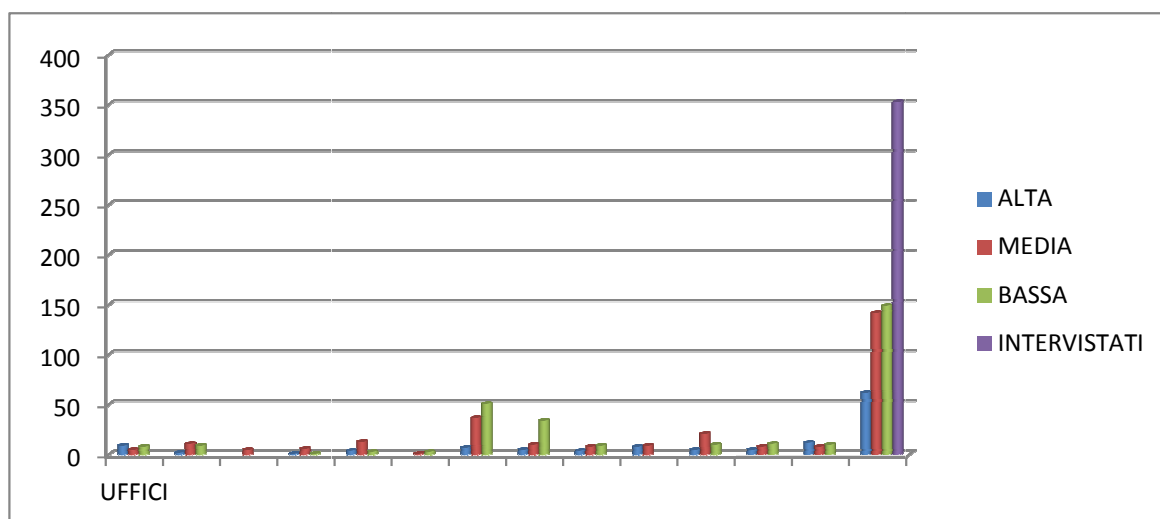


La tabella N. 4 analizza il rifornimento dei materiali di consumo nei servizi igienici (carta, sapone ecc) nonché lo svolgimento dei servizi di raccolta differenziata, disinfestazione e derattizzazione nei locali dell'Ente.

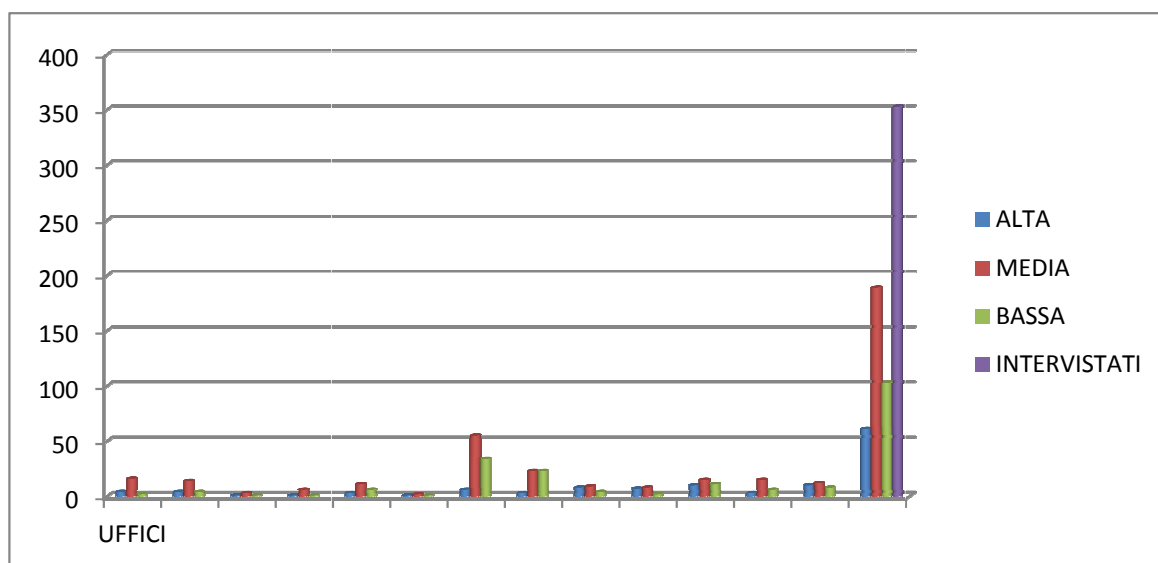
Per quanto riguarda il rifornimento dei materiali di consumo nei bagni è presente una diffusa insoddisfazione, stante che l'82,4% degli intervistati ritiene che la frequenza dei rifornimenti di materiali nei bagni è medio bassa; così come non appare ci sia un elevato apprezzamento per il servizio di raccolta differenziata, dove solo il 17,5% si ritiene pienamente soddisfatto del servizio, il 53,8% mediamente soddisfatto ed il 28,7% totalmente insoddisfatto.

Le risposte relative al servizio di disinfestazione e derattizzazione erogati dalla Società partecipata non appaiono sufficientemente indicative, stante che solo il 40% circa del campione si esprime sulla qualità del servizio di disinfestazione e solo il 23% sulla derattizzazione. La maggior parte degli intervistati ammette di non essere in grado di esprimere un giudizio sulla qualità dei predetti servizi.

PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE – RIFORNIMENTO BAGNI



PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE – RACCOLTA DIFFERENZIATA



L'interpretazione dei dati sopra esposti evidenzia con chiarezza sia alcuni punti di forza nell'espletamento del servizio che, non trascurabili, punti di debolezza.

Nei punti di forza, certamente occorre annoverare l'ampia disponibilità e cortesia degli addetti nel rapporto con l'utenza interna, sui cui attuare strategie di mantenimento volte ad incidere nel miglioramento del servizio stesso.

Tra le possibili azioni da attuare appare utile una maggiore formazione del personale addetto al fine di valorizzare il patrimonio conoscitivo e fornire all'utenza sia interna che esterna una maggiore capacità di informazione e di indirizzo, peraltro ritenuta carente dall'indagine di che trattasi.

Più numerosi si evidenziano i punti di debolezza nell'espletamento e nell'erogazione del servizio, in particolare per quanto attiene i servizi di pulizia ed igiene ambientale.

Tra le principali criticità rilevate senz'altro si impongono le carenze emerse nella pulizia delle stanze e dei servizi igienici, peraltro aggravati da un non soddisfacente rifornimento di materiali di consumo, nonché nelle attività di igiene ed educazione ambientale (raccolta differenziata, disinfestazione, ecc). Tuttavia la ricerca evidenzia che non tutte le responsabilità sono da attribuire agli addetti ai servizi, (semmai all'organizzazione aziendale dei servizi medesimi) il cui comportamento, peraltro, è ritenuto positivo dalla stragrande maggioranza degli intervistati.

Su questo versante sarebbe necessario indirizzare decise azioni di miglioramento del servizio, mediante una radicale riorganizzazione dello stesso attraverso, anche, un maggiore coinvolgimento e responsabilizzazione dell'utenza.

Del resto il valore di un'indagine di **customer satisfaction** infatti non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare 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

ALLEGATI

QUESTIONARIO Customer satisfaction

ACCOGLIENZA E CENTRALINO

- 1) Qual è secondo Lei il livello di cortesia del personale addetto al servizio di accoglienza fornito dalla Pubbliservizi s.p.a.
- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | si | abbastanza | poco | no |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 2) Qual è secondo Lei il livello di disponibilità a fornire informazioni degli addetti all'accoglienza
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | non so | ottimo | buono | sufficiente | scarso |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 3) Come giudica il servizio offerto dagli Addetti al centralino
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | non so | ottimo | buono | sufficiente | scarso |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 4) Indichi per favore i tempi medi di risposta degli addetti al centralino
- da 0 a 10 sec.
 - da 11 a 20 sec.
 - da 21 a 30 sec.
 - oltre 30 sec.

QUESTIONARIO Customer satisfaction

PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

- 1) E' soddisfatto del servizio di pulizia offerto dalla Pubbliservizi s.p.a.
- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | si | abbastanza | poco | no |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 2) Qual è secondo Lei il livello di pulizia dei Seguenti locali:
- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | non so | ottimo | buono | sufficiente | scarso |
| - Stanze | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Parti comuni (corridoi, ingressi, ecc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Bagni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Spazi aperti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 3) Con quale frequenza vengono riforniti i bagni del materiale di consumo (carta igienica, tovaglioli e sapone)
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | alta | media | bassa |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 4) Con quale frequenza vengono svuotati i contenitori della raccolta differenziata
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | alta | media | bassa |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 5) Le disinfestazioni e le disinfezioni vengono effettuate in modo regolare due volte l'anno
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | si | no | non so |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 6) La derattizzazione viene fatta con cambio delle esche due volte l'anno
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | si | no | non so |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 7) Comportamento del personale addetto alle pulizie
- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ottimo | buono | sufficiente | scarso |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 8) Secondo Lei tutti i colleghi contribuiscono A mantenere gli ambienti puliti?
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | si | no | non so |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |