

UNIONE EUROPEA  
REPUBBLICA ITALIANA



## REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità  
Dipartimento Regionale dell'Energia  
Area 1 "Affari Generali" – U.O. A1/1 Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Viale Campania, 36 (90146) Palermo

# URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## CUSTOMER SATISFACTION DEL DIPARTIMENTO DELL'ENERGIA ANNO 2017

### PREMESSE

L'indagine di Customer Satisfaction (letteralmente la soddisfazione del cliente) si propone di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi erogati da questo Dipartimento. Scopo è migliorare le capacità di ascolto dei bisogni che il cittadino cliente esprime, e di valutazione della qualità percepita dagli stessi. Pertanto, porre costante attenzione al suo giudizio, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Rilevare la "Customer Satisfaction" consente alle strutture del Dipartimento di adeguarsi alle esigenze dei cittadini e a garantire standard di qualità dei servizi erogati.

Infatti, la qualità di un servizio è definita dalla sua adeguatezza in rapporto a uno scopo definito. Se lo scopo è la soddisfazione del cliente, allora la qualità del servizio si sostanzia nella sua capacità di soddisfare le attese del cliente.

L'indagine è stata effettuata presso l'utenza che ha contattato gli Uffici del Dipartimento, nel periodo dal **02 gennaio al 30 novembre 2017**, mediante la somministrazione di questionari forniti dallo sportello unico "**Front Office**", sito al piano terra.

Attraverso la compilazione di un questionario costituito da **12 domande** a risposte guidate, abbiamo chiesto ad un campione di utenza, scelta in modalità casuale, di esprimere in piena libertà ed anonimato, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati, al fine di trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

Sono stati raccolti nel periodo dal **02 gennaio al 30 novembre 2017 n. 55 questionari** appositamente compilati dall'utenza transitata presso gli uffici di Front-Office del Dipartimento Regionale dell'Energia.

## RISULTATO DELL'INDAGINE

1. Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questa Amministrazione?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza predilige l'approccio con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il mezzo telefonico. In percentuale minore si reca personalmente presso la sede e poco utilizza la posta elettronica.

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
Telefono	22	40%
U.R.P.	23	42%
Posta elettronica	2	4%
Mi reco personalmente presso la sede	8	14%
Altro	0	0

2. Se conosce i nostri Uffici, può esprimere il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti organizzativi?

Il maggior numero di risposte rilevate, relativamente agli aspetti sotto elencati, indica che l'utenza si ritiene soddisfatta.

Opzioni della Risposta	Per niente		Poco		Soddisfatto		Molto	
	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%
L'orario di apertura dell'Ufficio	0	0	5	9%	30	55%	20	36%
La sua raggiungibilità	1	2%	8	14%	30	55%	16	29%
L'accoglienza dei locali	0	0	5	9%	37	67%	13	24%
La presenza di segnaletica	2	4%	12	22%	26	47%	15	27%
La chiarezza della segnaletica	3	5%	17	31%	19	35%	16	29%
Presenza di barriere architettoniche	4	7%	6	11%	15	27%	30	55%

3. Se conosce il sito internet del nostro Dipartimento, può esprimere il suo giudizio in proposito?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza ritiene buono il sito web del dipartimento.

Carente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%
1	2%	11	20%	32	58%	11	20%

4. Con quale Ufficio ha avuto contatto?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza ha più contatti con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Tra i Servizi più contattati figurano il Servizio 3 e il Servizio 4, nonché l'Area1.

<b>U. R. P.</b>		Servizio 1		Servizio 2		Servizio 3		Servizio 4	
Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%
37	67%	1	5,5%	1	5,5%	8	44,5%	2	11%
<b>SERVIZI</b>		Servizio 8		Servizio 10		Serv.11(Ragioneria Centrale)		AREA 1	
Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%
18	33%	1	5,5%	1	5,5%	1	5,5%	3	17%

5. Nell'Ufficio con chi ha parlato?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza ha chiesto di parlare con il dirigente responsabile del Servizio e minor percentuale con il dirigente URP.

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
Dirigente URP	8	15%
Dirigente Responsabile Servizio	27	49%
Dirigente U.O.B.	0	0
Funzionario URP	4	7%
Funzionario U.O.B.	1	2%
Altro/non so	15	27%

6. Qual è il suo giudizio sui seguenti aspetti relativi all'accoglienza ricevuta da parte del personale?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza valuta buona l'accoglienza ricevuta dal personale dipendente del dipartimento.

Opzioni della Risposta	carente		sufficiente		buono		ottimo	
	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%
Cortesia	2	4%	5	9%	27	49%	21	38%
Disponibilità	0	0	4	7%	32	58%	19	35%
Capacità di ascolto	0	0	4	7%	26	47%	25	46%
Competenza	0	0	4	7%	24	44%	27	49%

7. Legga attentamente i seguenti aspetti, poi esprima le Sue percezioni di soddisfazione relative ai servizi erogati sotto specificati.

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza è molto soddisfatta per gli aspetti relativi ai sotto elencati servizi erogati.

Opzioni della Risposta	Per niente		poco		sufficiente		molto		pienamente	
	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%	Risposta	%
Correttezza delle informazioni?	0	0	1	2%	10	18%	18	33%	26	47%
Chiarezza del linguaggio?	0	0	0	0	7	13%	29	53%	19	34%
Consulenza?	0	0	0	0	8	14%	29	53%	18	33%
Assistenza?	0	0	0	0	11	20%	23	42%	21	38%
Modulistica?	0	0	1	2%	14	25,5%	26	47%	14	25,5%

8. Per quale motivo ci ha contattato?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza chiede un colloquio con il dirigente e/o funzionario e unitamente di conoscere lo stato istruttorio della pratica di accesso agli atti dell'amministrazione.

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
Per un accesso agli atti	14	25%
Per seguire l'iter di pratica personale	17	31%
Per un colloquio con dirigenti/funzionari	19	35%
Altro	5	9%

9. Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno.

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
SI	38	69%
NO	5	9%
In parte	12	22%

10. Subito o è dovuto tornare più volte?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che poco più della metà dell'utenza ha ottenuto subito ciò di cui aveva bisogno, la rimanente utenza è dovuta tornare al dipartimento con una media 1,6 volte.

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
Subito	30	55%
Sono tornato più volte	25 (media: 1,6 volte tornati)	45%

11. Esprima il suo giudizio riguardo ai tempi di attesa relativi alle richieste da Lei avanzate.

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza valuta "sufficiente" i tempi di attesa relativamente alle richieste avanzate. In minor percentuale una valutazione "buona".

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
Insoddisfacente	1	2%
mediocre	5	9%
sufficiente	32	58%
buono	17	31%

12. Complessivamente come valuta l'attività del Dipartimento dell'Energia in rapporto alle sue aspettative?

Il maggior numero di risposte rilevate indica che l'utenza valuta buona l'attività del Dipartimento dell'Energia.

Opzioni della Risposta	Numero Risposte Riscontrate	Percentuale %
buona	34	62%
sufficiente	14	25,5%
mediocre	3	5,5%
insoddisfacente	4	7%

13. Eventuali proposte e suggerimenti migliorativi.

Quasi la totalità dell'utenza non ha fatto proposte e suggerimenti migliorativi, ad eccezione di due utenti che suggeriscono rispettivamente, l'uno l'installazione di altoparlanti nella portineria del dipartimento, l'altro di migliorare la gestione del protocollo.

Opzioni	Numero	Percentuale %
Proposte e suggerimenti fatti	2	4%
Nessuna proposta o suggerimento	53	96%

14. Dati anagrafici.

SESSO	Numero	Percentuale %
Maschio	35	64%
Femmina	20	36%

Titolo di studio	Numero	Percentuale %
Licenza elementare	3	5%
Licenza media inferiore	8	15%
Licenza media superiore	27	49%
Laurea	17	31%

Occupazione	Numero	Percentuale %
Lavoratore dipendente	17	31%
Datore di lavoro/imprenditore	12	22%
Libero professionista	22	40%
Altro	4	7%

## CONCLUSIONI

L'indagine effettuata indica che l'utenza ha più contatti con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Tra i Servizi più contattati figurano il Servizio 3 "Autorizzazioni e Concessioni" e il Servizio 4 "Gestione P.O.R. e Finanziamenti".

L'apertura del Front-Office e il ricevimento del pubblico al Back Office dello stesso URP, consentito tutti i giorni dalle ore 9,00-13,00, ha caratterizzato un livello di gradimento da parte dell'utenza molto soddisfacente, e una valutazione buona circa l'accoglienza ricevuta e la chiarezza e professionalità dimostrata dal personale dipendente del dipartimento.

Inoltre, l'utenza si è ritenuta molto soddisfatta riguardo le informazioni e la modulistica fornite dal sito internet dipartimentale dedicato e le risposte fornite per ogni singolo contatto telefonico e via mail.

A conferma di quanto sopra, si rileva nei confronti dell'utenza, un'ampia soddisfazione in termini di organizzazione, tempestività e di tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento ai servizi forniti dal dipartimento.

Si evidenzia, altresì, che la maggior percentuale degli utenti intervistati valuta "sufficiente" i tempi di attesa relativamente alle richieste avanzate.

Concludendo, l'utenza valuta buona l'attività del Dipartimento dell'Energia.

### Elaborazione e Redazione del Documento Finale

Il Dirigente dell'Area 1 – Dott.ssa Daniela Segreto  
Il Dirigente della U.O. A1/1 - Dott. Salvatore Failla

*(Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs n. 39/93)*