

Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento

Piazza Dante 15, 38122 Trento

Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615

uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 1071 del 19/04/2013

La Giunta prende atto dei risultati della rilevazione di "customer satisfaction". Gilmozzi: "Un aiuto per crescere e migliorare ancora di più"

"OTTO +" È IL VOTO DEGLI UTENTI ALLA PROVINCIA

"La Provincia valuta il proprio operato anche attraverso il giudizio di chi si rapporta con la Provincia: clienti, cittadini, imprese, associazioni. Riteniamo sia giusto così anche rispetto alla produttività, che non è assegnata solo con la customer satisfaction, e che in parte deve dipendere proprio dalla soddisfazione dell'utente. Il quadro che ne è uscito è certamente positivo ed offre, rispetto ai diversi Dipartimenti, spunti e punti di attenzione ai quali guardare e che ci aiuteranno a crescere e migliorare. Ed è proprio questo l'obiettivo che ci diamo, giorno dopo giorno". Così Mauro Gilmozzi, assessore all'urbanistica, enti locali, personale, lavori pubblici e viabilità commenta i risultati dell'indagine di customer satisfaction delle strutture della Provincia che ha interessato il periodo 2010-2012. Proprio oggi, infatti, la Giunta ha preso atto dei risultati della soddisfazione degli utenti (per usare la cara, vecchia lingua italiana) e le relative determinazioni in ordine all'attribuzione alle strutture delle relative risorse. 208 le strutture sottoposte a indagine, quasi 20 mila le persone intervistate. Ebbene, la Provincia si merita un bel 8, abbondante. Infatti, posto 10 quale valore massimo di soddisfazione (e 0 ovviamente quale minimo) l'organizzazione ha ottenuto un valore medio di soddisfazione pari a 8,35; il comportamento del personale 8,62; il servizio reso 8,09; l'indice di soddisfazione è di 8,27; la percentuale di risposte negative a tutti i quesiti non tocca neppure il 4 per cento e la percentuale di giudizi negativi rispetto al quesito "soddisfazione complessiva" è del 2,6%. E' invece di 8,23 il valore medio dell'indice di soddisfazione per attività; di 8,44 il valore medio dell'indice di soddisfazione per tipologia di clienti.-

Ricordiamo che l'obiettivo dell'indagine è stata la misurazione del livello di soddisfazione di coloro che, a vario titolo, esterni e/o interni si sono rapportati con la Provincia nel periodo 2010-2012. Sono stati sottoposti a valutazione i seguenti aspetti: organizzazione delle strutture; comportamento del personale; servizi resi o attività svolte. Sono state interpellate imprese, enti pubblici, cittadini, associazioni, istituzioni scolastiche, dipendenti della provincia (per le attività svolte da alcune strutture a favore di altre strutture). Per ogni struttura sottoposta ad indagine è stato sentito un campione casuale di 200 persone, nel caso in cui il numero di persone entrate in contatto con la struttura, nel periodo di riferimento, fosse stato di numerosità superiore a 200. Sono state sentite tutte le persone entrate in contatto con la Struttura, se il loro numero era, invece, inferiore a 200.

Ora, come previsto dall'articolo 5 dell'Accordo concernente le modalità di utilizzo delle risorse del "Fondo per la riorganizzazione e l'efficienza gestionale " per il personale del comparto autonomie locali-area non dirigenziale, sottoscritto il 25 gennaio 2012, sono ripartite le risorse tra le strutture che hanno determinato una risultato compreso tra 7 e 10. Le risorse assegnate alle strutture dipartimentali relativamente alla customer satisfaction saranno erogate a tutto il personale in servizio per un minimo di 120 giorni, anche non continuativi, nel corso del 2012.

In allegato il documento pdf "Indagine di customer satisfaction 2010 - 2012. Strutture e servizi della Provincia autonoma di Trento"

In allegato file audio con intervista all'assessore Mauro Gilmozzi

-

()