



---

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DI  
“Iscrizione all’Elenco dei Rilevatori L.R. n.6/99”.  
REPORT FINALE**

Novembre 2019

---

*Percorso di qualità collegato alla Carta dei Servizi regionale D.Lgs n.33/2013*

## Introduzione

Nell'ambito del percorso di costruzione della Carta dei servizi regionale (D.Lgs n. 33/2013), la Regione Marche intende individuare strumenti per recepire valutazioni e suggerimenti da parte dei fruitori dei servizi, al fine di migliorare i servizi stessi. Uno degli strumenti messi in campo è rappresentato dall'indagine di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati. L'indagine è stata condotta in forma prototipale su uno dei servizi erogati presenti nella Carta.

**Il Report illustra le risultanze dell'indagine di customer satisfaction svolta per rilevare il livello di soddisfazione del servizio erogato dalla P.F. Performance e Sistema statistico relativo all' "Iscrizione all'Elenco dei Rilevatori statistici" previsto dalla L.R. n.6/99.**

L'indagine è stata rivolta, in qualità di fruitori, a tutti i Rilevatori che risultano iscritti all'Elenco regionale al 2019 che abbiano svolto almeno un incarico per la Regione Marche (sono stati esclusi i Rilevatori che hanno svolto attività esclusivamente per conto di altri Enti). Il tasso di risposta è stato del 79%. I dati sono stati rilevati attraverso un questionario web anonimizzato.

Il questionario è strutturato in moduli riconducibili alle 4 principali dimensioni della qualità (ACCESSIBILITA', TEMPESTIVITA', TRASPARENZA, EFFICACIA). Le categorie concettuali sono le stesse che hanno guidato la definizione degli standard di qualità riferiti alla qualità erogata dei servizi presenti nella Carta. In tal modo si crea la possibilità di confronto tra qualità erogata e qualità percepita. Il questionario inoltre, essendo strutturato in sezioni che richiamano le dimensioni della qualità, ha "natura standard" ed è teoricamente applicabile come schema generale a tutti i servizi erogati mappati. Nel caso specifico dell'indagine qui descritta, i quesiti fanno riferimento alla soddisfazione circa il "servizio di iscrizione/conferma/revoca all'Elenco" e, in alcuni quesiti debitamente specificati, alla soddisfazione circa l'esperienza come rilevatore statistico. Il livello di soddisfazione della qualità percepita è espresso su una scala da 1 a 10. Attraverso il questionario inoltre sono stati recepiti suggerimenti per migliorare il servizio.

L'indagine è stata inserita all'interno del Piano Performance 2019-2021, come obiettivo in capo alla struttura Performance e sistema statistico (DGR n. 413/2019).

### DGR n. 413/2019 Piano Performance 2019-2021:

MIGLIORARE IL LIVELLO DI PARTECIPAZIONE E CONDIVISIONE DEI CITTADINI/UTENTI NELLA PREDISPOSIZIONE DI REGOLE COMPORTAMENTALI UNIFORMI E COERENTI CON LE ESIGENZE DELLA COLLETTIVITA' AL FINE DI ABBASSARE IL LIVELLO DI CONFLITTUALITÀ

*Obiettivo operativo:* Aumentare il livello di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini/utenti ai processi di produzione ed erogazione dei servizi pubblici regionali, anche al fine di prevenire e minimizzare potenziali aree di contenzioso

**Indicatore: Sviluppo partecipato di un prototipo di customer satisfaction su un servizio erogato**

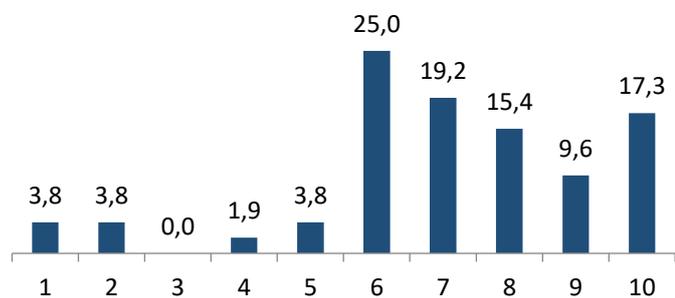
Il livello di soddisfazione della qualità percepita è espresso sulla base di una scala da 1 a 10. (sistema di valutazione tipo scolastico: da 1 a 5 insufficiente, 6 sufficiente, da 7 a 10 più che sufficiente)



**Dimensione ACCESSIBILITA' al servizio**

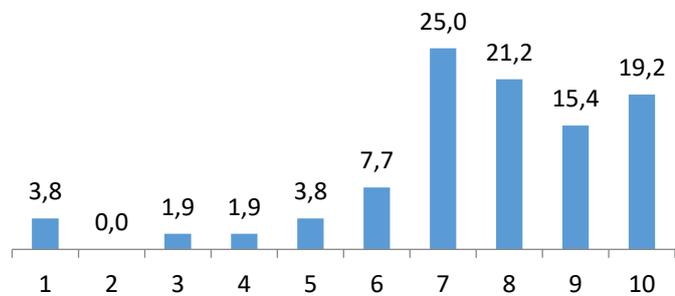
Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

**Q1. Esprima la Sua valutazione (da 1 a 10) sulla facilità di accesso all'informazione che pubblicizza l'avvio del bando**



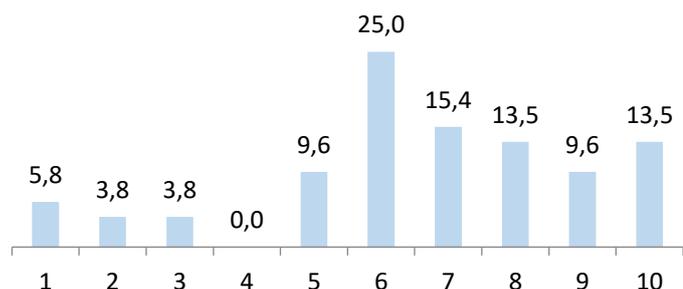
Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

**Q2. Esprima la Sua valutazione (da 1 a 10) sulla facilità di utilizzo della procedura telematica on-line di iscrizione/conferma/revoca all'Elenco**



Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

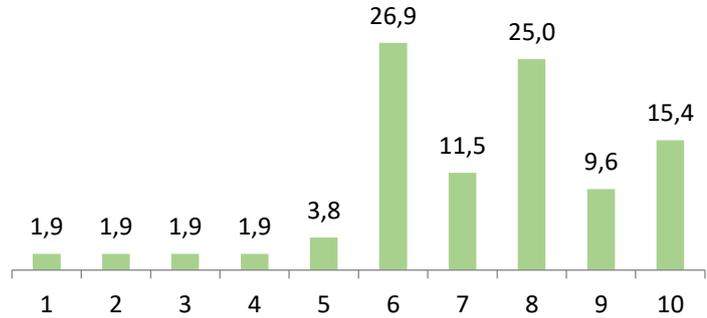
**Q3. Esprima la Sua valutazione (da 1 a 10) sulla utilità di poter accedere alla postazione in sede per effettuare l'iter di iscrizione/conferma/revoca all'Elenco**



**Dimensione TEMPESTIVITA'**

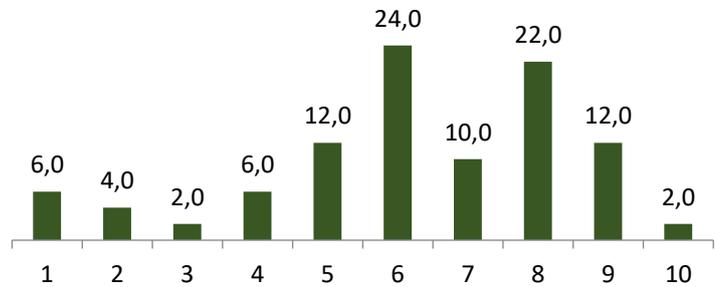
Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

**Q4. Esprima la Sua valutazione (da 1 a 10) sulla velocità di risposta dell'Ufficio regionale alle richieste di informazioni**



Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

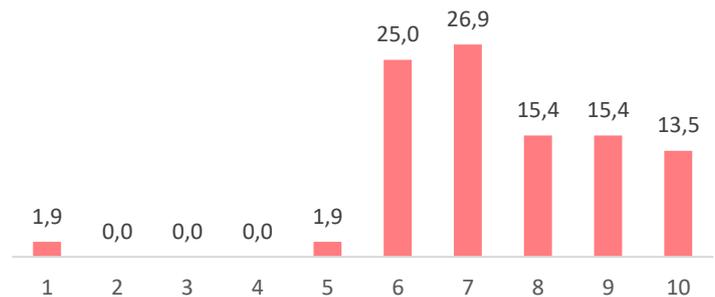
**Q5. Se ha avuto almeno un incarico come rilevatore statistico, esprima la Sua valutazione (da 1 a 10) sui tempi di liquidazione del compenso**



**Dimensione TRASPARENZA**

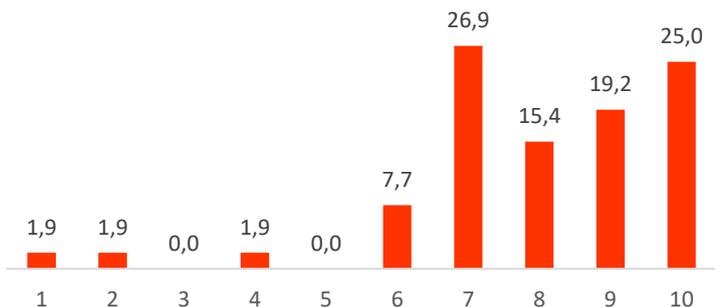
Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

**Q6. Esprima la Sua valutazione (da 1 a 10) sulla chiarezza e completezza delle informazioni per effettuare l'iter di iscrizione/conferma/revoca all'Elenco**



Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

**Q7. Esprima una Sua valutazione (da 1 a 10) sulla disponibilità e collaborazione del personale regionale con cui è venuto in contatto per espletare l'iter di iscrizione/conferma/revoca all'Elenco**

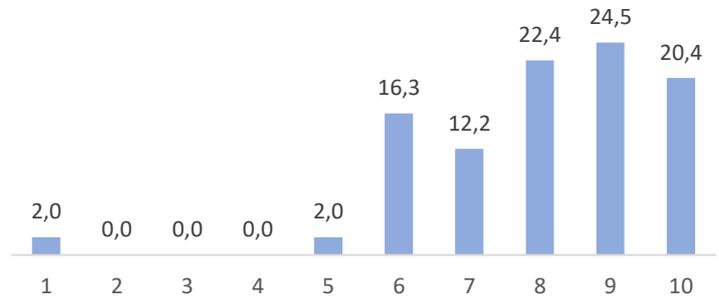


**Dimensione EFFICACIA**

**Q8. Se ha avuto almeno un incarico come rilevatore statistico, esprima il Suo livello di soddisfazione (da 1 a 10) nel partecipare a tale esperienza**



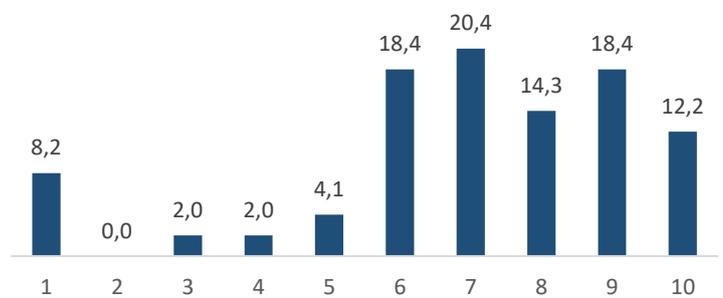
Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %



**Q9. Se ha avuto almeno un incarico come rilevatore statistico, esprima una Sua valutazione (da 1 a 10) sull'utilità di tale esperienza nella propria vita professionale**



Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

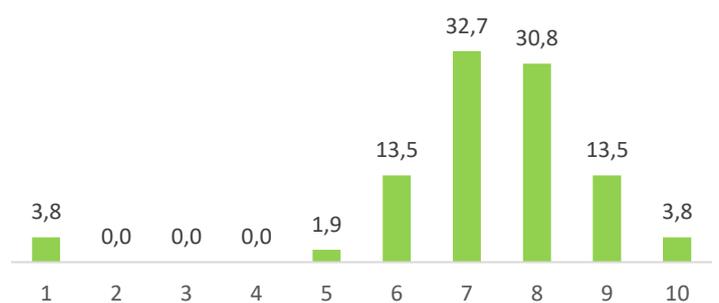


**VALUTAZIONI GENERALI**

**Q10. Esprima il Suo livello complessivo di soddisfazione (da 1 a 10) sulla qualità del servizio**

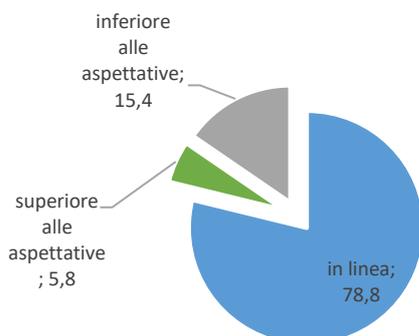


Distribuzione % delle risposte per punteggio (da 1 a 10) – Valori %

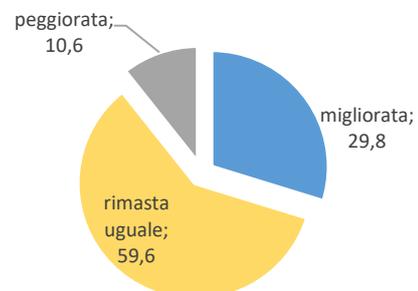


(Media aritmetica complessiva calcolata: 7,2)

**Q11. Tale livello di soddisfazione è in linea con le sue aspettative iniziali? (Valori %)**



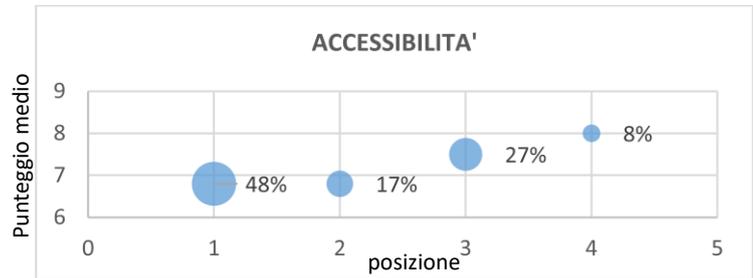
**Q12. Se in passato ha già utilizzato il servizio, trova che la qualità complessiva sia: migliorata, rimasta uguale o peggiorata? (Valori %)**



**Q13. Con riferimento al servizio, potrebbe mettere in graduatoria le 4 dimensioni della qualità (Accessibilità, Tempestività, Trasparenza, Efficacia) dalla più importante (1° posto) alla meno importante (4° posto)?**

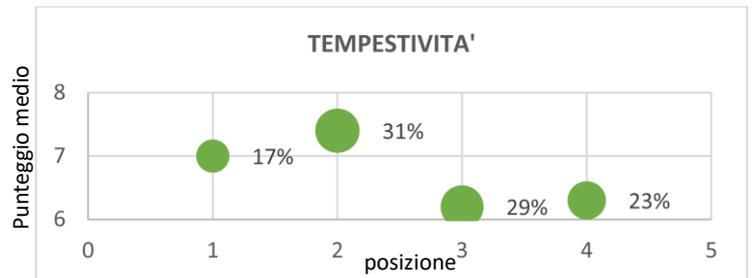
**ACCESSIBILITA'**

posizione	punteggio medio	% rispondenti
1°	6,8	48%
2°	6,8	17%
3°	7,5	27%
4°	8	8%



**TEMPESTIVITA'**

posizione	punteggio medio	% rispondenti
1°	7	17%
2°	7,4	31%
3°	6,2	29%
4°	6,3	23%



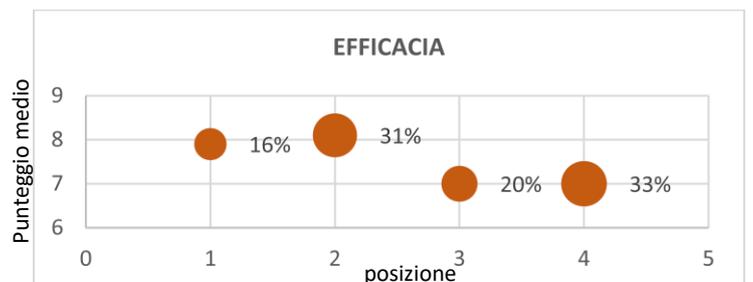
**TRASPARENZA**

posizione	punteggio medio	% rispondenti
1°	8	19%
2°	6,8	21%
3°	7,7	23%
4°	8,1	37%



**EFFICACIA**

posizione	punteggio medio	% rispondenti
1°	7,9	16%
2°	8,1	31%
3°	7	20%
4°	7	33%



Per ciascuna dimensione viene fornita una rappresentazione simultanea dell'importanza e della soddisfazione. Tale visione congiunta consente di far emergere valutazioni interessanti al fine di migliorare il servizio. Ad esempio, l'area ritenuta dagli utenti particolarmente importante ma dove la qualità percepita è bassa, individua un settore di criticità dove verosimilmente l'Amministrazione dovrà concentrare i propri sforzi per migliorare il servizio. Di contro, l'area virtuosa sarà quella che gli utenti ritengono maggiormente importante e a cui contestualmente assegnano punteggi di soddisfazione alti.

Dal grafico risulta che il 48% dei rispondenti ritiene più importante l'ACCESSIBILITA' al servizio, con un punteggio di soddisfazione medio più che sufficiente 6,8. Al quarto posto la dimensione maggiormente scelta è la TRASPARENZA (37% dei rispondenti) a cui tuttavia è assegnato un punteggio buono (8,1). Aree abbastanza virtuose attengono all'EFFICACIA e alla TEMPESTIVITA' in quanto posizionate prevalentemente al 2° posto e con un punteggio rispettivamente di 8,1 e 7.

**Per informazioni**

REGIONE MARCHE

P.F. Performance e Sistema Statistico

Dirigente Dott.ssa Stefania Baldassari

Via Gentile da Fabriano 2/4 – 60125 ANCONA

Tel. 071-806.4470 Fax. 071-806.4480

sito internet: <http://statistica.regione.marche.it>

*Progettazione e coordinamento indagine,  
elaborazione report  
a cura di Roberta Testa*

[roberta.testa@regione.marche.it](mailto:roberta.testa@regione.marche.it)

*Realizzazione supporti informatici*

Cristina Lucchetti [cristina.lucchetti@regione.marche.it](mailto:cristina.lucchetti@regione.marche.it)

Giacomo Fiorentini [giacomo.fiorentini@regione.marche.it](mailto:giacomo.fiorentini@regione.marche.it)