



Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici

Rilevazione grado di soddisfazione Utenti per i servizi offerti

Tribunale di Rovereto

Gennaio 2012

Indice

I. Obiettivo

II. Analisi dei dati

III. Conclusioni

Customer Satisfaction

Obiettivo

Il presente documento illustra il risultato dell'analisi del **livello di soddisfazione percepito dall'utenza esterna** nella fruizione dei servizi erogati dalle **Cancellerie del Settore Civile** del Tribunale di Rovereto.

L'analisi è stata svolta attraverso la **somministrazione di specifici questionari**.

Il documento ha l'obiettivo di:

- **esporre i risultati quantitativi** circa la percezione che gli utenti esterni hanno rispetto ai servizi erogati dalle Cancellerie;
- **indicare gli "strumenti di lavoro"** di cui sono dotati gli utenti esterni;
- **individuare eventuali gap** nell'erogazione dei servizi che possono essere colmati con l'utilizzo degli strumenti in dotazione agli utenti esterni.

Il documento si conclude con le **possibili azioni di miglioramento** da intraprendere, laddove risulti necessario, per innalzare il livello di qualità percepita dei servizi erogati.

Questo primo esperimento di rilevazione del livello di soddisfazione rappresenta la *baseline* del monitoraggio dei servizi che sarà condotto nuovamente in seguito al consolidamento delle eventuali azioni di miglioramento organizzativo.

Indice

I. Obiettivo

II. Analisi dei dati

III. Conclusioni

Customer Satisfaction

Analisi dei dati

Complessivamente, nell'arco temporale di 10 giorni lavorativi (dal 14 al 25 Novembre), nelle **Cancellerie del Contenzioso Civile, Volontaria Giurisdizione e Esecuzioni e Fallimenti** sono stati raccolti **116 questionari**.

Oltre il **70%** dei questionari ricevuti stati è oggetto di elaborazione ed analisi.

Il restante **30%** è stato **scartato** perché:

- non rispondente alle caratteristiche rilevate nella precedente fase di monitoraggio dell'afflusso di utenza presso le cancellerie (distribuzione per giorni della settimana e fasce orarie);
- non correttamente compilati (assenza di informazioni basilari per poter procedere all'elaborazione dei dati).

Nelle successive pagine si presentano le principali evidenze numeriche in funzione di:

1. La **struttura** e la **composizione** del questionario;
- 2. Distribuzione** degli **utenti** per i diversi **livelli di soddisfazione**;
3. Progressione per **importanza** dei **bisogni espressi**;
4. Attuali **dotazioni informatiche** e propensione all'**utilizzo** di **canali alternativi**;
5. **Numerosità** di **servizi richiesti** e **percezione** della **qualità** del **servizio**.

Customer Satisfaction

Struttura dei questionari

1/3

Il questionario è stato strutturato in **4 sezioni** per un totale di 15 domande di cui 14 a risposta multipla e 1 a risposta aperta, in modo da poter rilevare le seguenti categorie di informazioni:

1	Tipologia utente	Avvocato	Cittadino Privato	Curatore	Altro *
	Luogo di provenienza	Comune di Rovereto	Provincia di Rovereto	Provincia di Bolzano	Altra Regione
	Frequenza d'accesso al Tribunale	Quotidiana	Settimanale	Mensile	Bimestrale

1. **Caratteristiche dell'Utente:** Tipologia Utente, Luogo di provenienza, Frequenza d'accesso al Tribunale;

Customer Satisfaction

Struttura dei questionari

2

Cancelleria presso la quale si richiede un Servizio	Contenzioso civile	Volontaria Giurisdizione	Esecuzioni e fallimenti					
Fascia oraria di richiesta del servizio	prima delle 8.30	8:30 - 9:30	9:30 - 10:30	10:30 - 11:30	11:30 - 12:30	12:30 - 13:30	dopo le 13:30	
Giorno della settimana di richiesta del Servizio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì			
Quale tipologia di Servizio ha richiesto	Iscrizione al ruolo	Richiesta informazioni	Deposito atti	Visione Atti	Copia Atti	Richiesta Certificato	Modulistica	Altro
Come valuta la qualità del Servizio offerto**	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind
Come valuta le tempistiche di erogazione del Servizio**	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind	1 2 3 4 5 ind
Come ha ottenuto le informazioni sui Servizi erogati dall'ufficio	Personale dell'ufficio	Ordine Professionale	Collega	Sito Web	Centralino	Altro		
Come Valuta la qualità e la completezza delle informazioni fornite per l'erogazione del Servizio	Eccellente	Buona	Sufficiente	Mediocre	Totalmente insufficiente	Non valutabile		

2. **Caratteristiche del servizio:** tipologia di servizio richiesto, valutazione della qualità del servizio, valutazione della tempestività di erogazione del servizio, reperimento delle informazioni sul servizio, valutazione della qualità e completezza delle informazioni fornite per l'erogazione del servizio;

Customer Satisfaction

Struttura dei questionari

3

Utilizzerebbe, o ha utilizzato, un canale alternativo per il servizio erogato	Telefono	Sito Web	Posta elettronica	Posta Elettronica Certificata	Altro
--	----------	----------	-------------------	-------------------------------	-------

è possibile barrare più caselle

Nel caso in cui sia un operatore del settore (Avvocato, Curatore, ecc), lei è dotato di:	Casella di Posta elettronica	Posta elettronica Certificata	Kit per la Firma digitale	Accesso a Polisweb
---	------------------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------

è possibile barrare più caselle

4

Valutazione totale del servizio

Negativa	Positiva
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Ottima Buona Sufficiente

Si prega di aggiungere eventuali note

3. Propensione all'utilizzo di **canali alternativi** e **dotazioni informatiche**;
4. **Valutazione totale** del servizio ed eventuali **note**.

Customer Satisfaction

Distribuzione degli Utenti per livello di soddisfazione

L'analisi dei dati ha fatto emergere che il **98% degli utenti è soddisfatto** del livello di servizio offerto dalle Cancellerie dei diversi settori.

82 UTENTI



✓ Valutazione **POSITIVA** : 80 Utenti

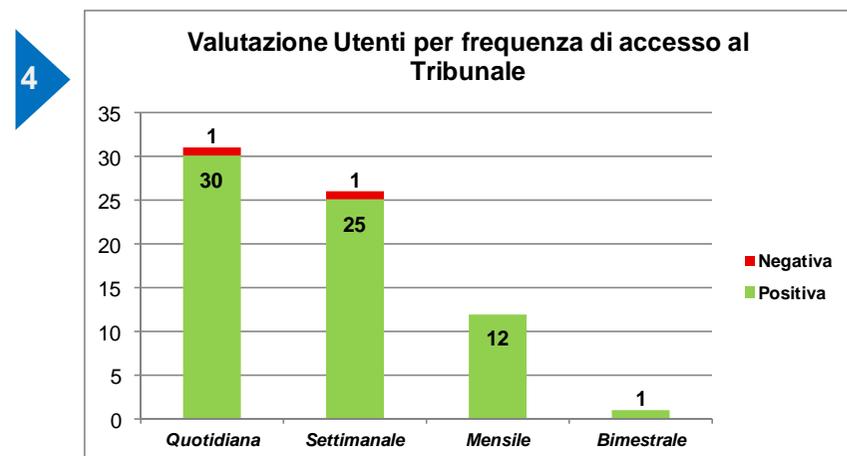
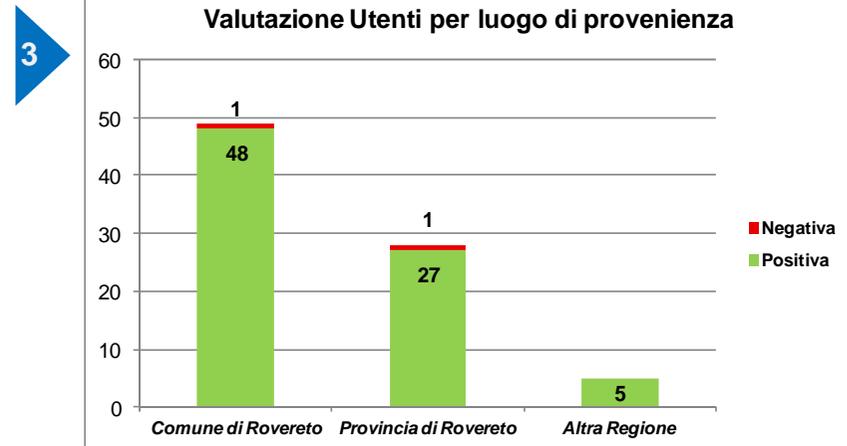
✓ Valutazione **NEGATIVA** : 2 Utenti

1

TIPOLOGIA UTENTE	VOLUMI		Totale
	+	-	
AVVOCATO	38	1 (1,2%)	39
CITTADINO PRIVATO	13	0	13
CURATORE	8	0	8
ALTRO	21	1 (1,2%)	22
Totale			82

2

SETTORE	VOLUMI		Totale
	+	-	
CONTENZIOSO CIVILE	38	1 (1,2%)	39
ESECUZIONE E FALLIMENTI	22	1 (1,2%)	23
VOLONTARIA GIURISDIZIONE	20	0	20
Totale			82



Customer Satisfaction

Progressione per importanza dei bisogni espressi

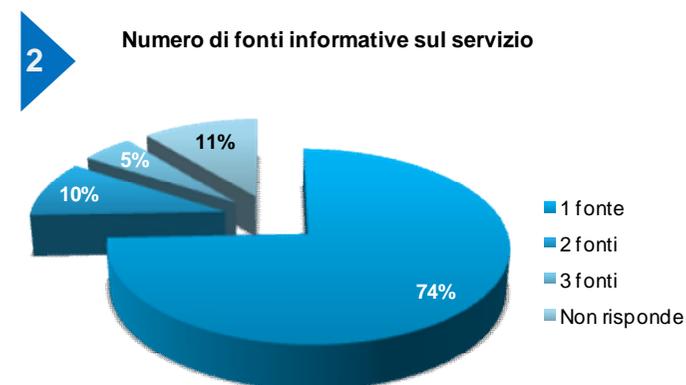
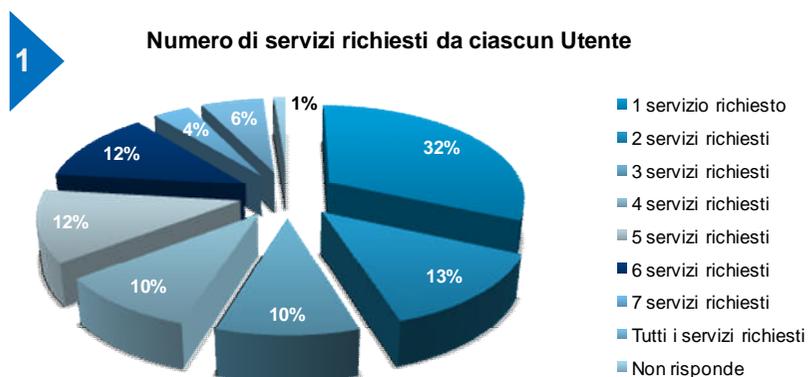
1/2

L'analisi dei dati sulle informazioni relative alle **caratteristiche del servizio** ha permesso di declinare il livello di soddisfazione in funzione del numero di servizi richiesti da ciascun utente, della qualità percepita di ogni servizio, delle tempistiche di erogazione, della fonte delle informazioni e della qualità e completezza delle informazioni fornite.

82 UTENTI



275 servizi richiesti



3 Qualità del servizio richiesto

Valutazione	Volumi	%
Ottimo	86	31,3%
Buono	83	30,2%
Sufficiente	79	28,7%
Mediocre	10	3,6%
Totalmente insufficiente	7	2,5%
Non risponde	10	3,6%

4 Tempistiche di erogazione servizio

Valutazione	Volumi	%
Ottimo	93	33,8%
Buono	59	21,5%
Sufficiente	78	28,4%
Mediocre	21	7,6%
Totalmente insufficiente	10	3,6%
Non risponde	14	5,1%

5 Qualità e completezza informazioni

Valutazione	Volumi	%
Buona	43	52,4%
Eccellente	16	19,5%
Sufficiente	16	19,5%
Mediocre	2	2,4%
Totalmente insufficiente	1	1,2%
Non risponde	4	4,9%

Customer Satisfaction

Progressione per importanza dei bisogni espressi

2/2

È stata poi focalizzata l'attenzione sugli **utenti che hanno espresso una valutazione negativa** del servizio.



2 Le **informazioni** sui servizi erogati dall'ufficio sono state **fornite dal personale dell'ufficio**

3 **Qualità del servizio richiesto**

Valutazione	Volumi	%
Ottimo	1	8,3%
Buono	-	-
Sufficiente	2	16,7%
Mediocre	-	-
Totalmente insufficiente	9	75,0%

4 **Tempistiche di erogazione servizio**

Valutazione	Volumi	%
Ottimo	1	8,3%
Buono	-	-
Sufficiente	2	16,7%
Mediocre	1	8,3%
Totalmente insufficiente	8	66,7%

5 **Qualità e completezza informazioni**

Valutazione	Volumi	%
Buona	-	-
Eccellente	-	-
Sufficiente	-	-
Mediocre	1	50%
Totalmente insufficiente	1	50%

Customer Satisfaction

Propensione all'utilizzo di un canale alternativo e dotazioni informatiche

L'analisi dei dati relativi alle attuali **dotazioni informatiche** e alla propensione all'**utilizzo** di **canali alternativi** (ciascun utente ha potuto indicare più di una voce per ognuno dei due indicatori), ha permesso di evidenziare i seguenti aspetti:

82 UTENTI



DOTAZIONI INFORMATICHE

Tipologia	N° Utenti
 Posta elettronica certificata	51 (39%)
 Casella di posta elettronica	44 (33%)
 Accesso a PolisWeb	21 (16%)
 Kit per firma digitale	16 (12%)

Quasi la totalità degli utenti è dotata di almeno uno strumento informatico.

Inoltre:

- ✓ Solo il 10% dispone di **tutti** gli strumenti informatici
- ✓ Circa l'11% dispone di **tre** strumenti informatici
- ✓ Circa il 30% dispone di **due** strumenti informatici
- ✓ Circa il 28% dispone di **uno** strumento informatico

CANALE ALTERNATIVO

Tipologia	N° Utenti
 Telefono	38 (46%)
 Sito Web	26 (32%)
 Posta elettronica	24 (29%)
 Posta elettronica certificata	12 (15%)
 Altro	4 (5%)

Il 16% (13 Utenti) non è disposto ad utilizzare un canale alternativo.

- ✓ Il 2,4% è disposto ad utilizzare **tutti** i canali alternativi
- ✓ Il 2,4% è disposto ad utilizzare **quattro** canali alternativi
- ✓ Il 7,3% è disposto ad utilizzare **tre** canali alternativi
- ✓ Il 18,3% è disposto ad utilizzare **due** canali alternativi
- ✓ Il 53,7% è disposto ad utilizzare **un** canale alternativo

Indice

I. Obiettivo

II. Analisi dei dati

III. Conclusioni

Customer Satisfaction

Conclusioni

L'analisi di *Customer Satisfaction* ha permesso di schematizzare la percezione che gli utenti hanno rispetto ai servizi erogati dal Tribunale di Rovereto. A riguardo è stata utilizzata una **matrice di posizionamento** che tiene conto di due dimensioni di analisi: importanza e soddisfazione.

Complessivamente il grado di soddisfazione degli utenti risulta essere medio alto. Tuttavia, per garantire che questo risultato rimanga costante nel tempo, occorre **prevedere delle azioni di mantenimento** e **monitorare costantemente** un importante **fattore di rischio** quale la **progressiva riduzione del numero di risorse di personale dell'Ufficio**.

