



**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA
PER L'APPALTO DEL SERVIZIO
DI MANUTENZIONE DEGLI IMMOBILI IN PROPRIETÀ ED IN GESTIONE
ALLA PROVINCIA DI MANTOVA (GLOBAL SERVICE)**

Report finale sul 3° anno di gestione (01.04.2011 – 31.03.2012)

*Settore Tecnico e Unico delle Progettazioni e delle Manutenzioni
Servizio Sicurezza sul lavoro, Progettazione e Manutenzione Edilizia
in collaborazione con Servizio Statistica*

PREMESSA

Il presente report riporta i risultati del sondaggio eseguito tra i mesi di aprile e di giugno dell'anno 2012 dal settore *Tecnico e Unico delle Progettazioni e delle manutenzioni* tra gli utenti degli edifici in proprietà o in gestione per verificare la soddisfazione degli stessi in merito al sistema delle manutenzioni affidato dalla Provincia a ditta esterna con appalto di Global Service (R.T.I. aggiudicataria ditta Pvb Solutions (ex Energy Service) capofila e RCC impianti srl, EdilBertoletti srl, Arca Servizi srl, Sauber srl, mandanti).

In sintesi il sondaggio, in linea con l'indagine eseguita lo scorso anno, si è posto l'obiettivo di verificare i seguenti aspetti particolari:

- La funzionalità del call-center per le chiamate ed il nuovo sistema di diffusione tramite mail del programma settimanale delle manutenzioni ordinarie
- La presenza degli operatori della ditta per gli interventi programmati di manutenzione ordinaria
- Le capacità della ditta nel rispondere con tempestività ed efficienza alle richieste ricevute sia di manutenzione ordinaria che straordinaria
- La percezione generale in merito allo stato manutentivo degli stabili

Per tale motivo il questionario, si veda la copia fac-simile in allegato, è stato diviso in tre parti:

- La prima composta da 5 quesiti riguardanti il grado di soddisfazione in merito al sistema di call-center per le richieste di intervento.
- La seconda composta da 8 quesiti riguardanti il grado di soddisfazione in merito alle manutenzioni eseguite
- La terza parte composta da tre domande a risposta aperta per suggerimenti e/o osservazioni nell'ottica del miglioramento del sistema manutentivo.

Al fine di valutare l'*affidabilità* dell'indagine e la coerenza con i giudizi espressi nei micro-ambiti indagati, sia nella prima che nella seconda parte il questionario ha previsto una ulteriore domanda specifica che richiedeva l'espressione di un **giudizio complessivo** rispetto al servizio di call-center.

I questionari sono stati inviati tramite e-mail e/o fax ai responsabili di 57 edifici e sono stati poi ritirati con la stessa modalità.



**QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
PER IL SERVIZIO DI GLOBAL SERVICE DELLE MANUTENZIONI**

DATI UTENTE			
STRUTTURA			
INDIRIZZO			
TELEFONO		E-MAIL	

VALUTAZIONE DEI CONTATTI

Qual è il suo giudizio sul sistema di contatti per registrare e/o richiedere interventi di manutenzione e ricevere comunicazioni riguardo ai seguenti aspetti?

1 - Utilizzo del sistema informatico tramite e-mail per la ricezione delle comunicazioni della Provincia sugli interventi manutentivi programmati



2 - Utilità di un unico call center che riceve le richieste di intervento manutentivo



3 - Possibilità di comunicare con il personale dei call center del servizio



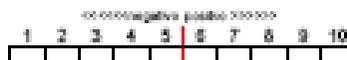
4 - Cortesia del personale dei call center del servizio



5 - Capacità di rispondere efficacemente ai problemi dell'utente



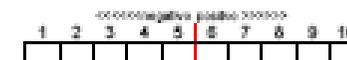
6 - Valutazione complessiva del servizio di contatti



VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI GLOBAL SERVICE

Qual è il suo giudizio sugli interventi di manutenzione, riguardo ai seguenti aspetti?

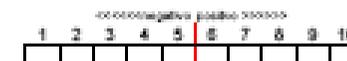
7 - Presenza del personale della ditta appaltatrice a cadenze regolari



8 - Velocità nell'iniziare l'intervento rispetto alla richiesta telefonica o via fax o via mail



9 - Puntualità nel servizio nel caso vengano concordate tempistiche di intervento con l'utente



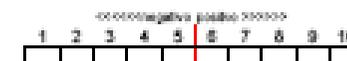
10 - Velocità nell'eseguire l'intervento richiesto



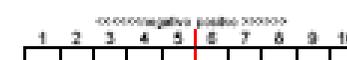
11 - Completezza dell'intervento eseguito



12 - Capacità di risolvere efficacemente i problemi dell'utente



13 - Capacità di assecondare le esigenze dell'utente (silenzio, ordine, pulizia al termine dell'intervento,...) sul luogo di lavoro



14 - Miglioramento dello stato dell'immobile in seguito all'attivazione del servizio di manutenzione



15 - Valutazione complessiva del servizio di manutenzione





Provincia di Mantova
Settore Progettazione-Manutenzione Edilizia e Sicurezza

SUGGERIMENTI E/O SEGNALAZIONI

Rispetto allo scorso anno sono stati riscontrati dei miglioramenti nel servizio? Se no, può specificare quali ritiene siano i punti di debolezza che permangono? La preghiamo di motivare la risposta sia in caso affermativo che negativo

Tra i seguenti servizi, edile, idraulico, elettrico, impianti elevatori, manutenzione del verde, disinfezione, quali ritiene che siano eseguiti con maggior cura e quali quelli eseguiti con

Potrebbe fornirci qualche suggerimento per il miglioramento del servizio offerto?

SINTESI DEI RISULTATI

Come misure di sintesi, sono stati considerati la valutazione media e il giudizio globale dichiarato dall'utente espressione della valutazione complessiva sul servizio chiesta al termine dell'intervista sia nella prima parte (valutazione del call-center) che nella seconda parte (valutazione degli interventi di manutenzione eseguiti).

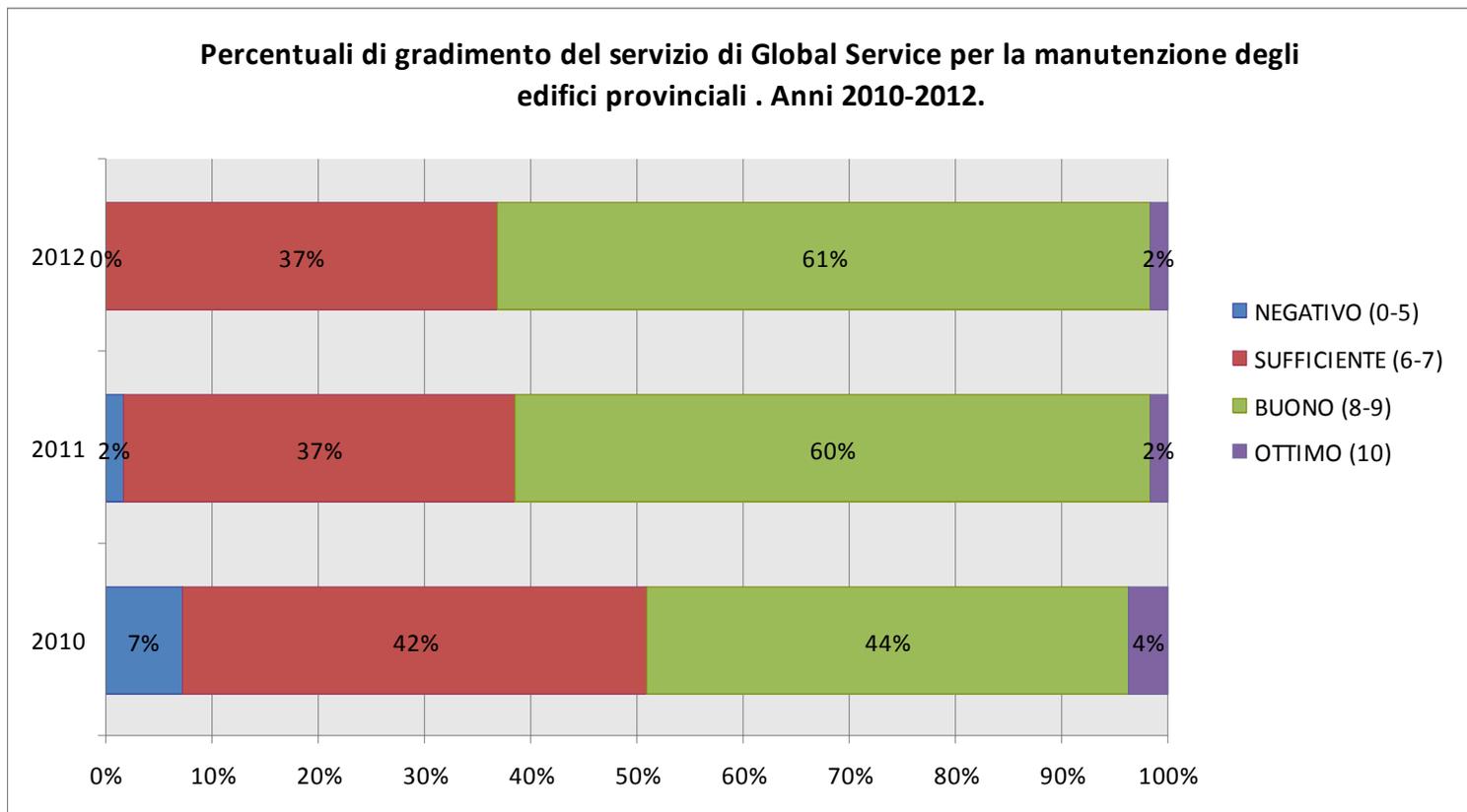
La **valutazione media complessiva** del servizio di manutenzione degli immobili in gestione alla Provincia di Mantova affidati in "Global Service" è stata calcolata attribuendo un maggior peso (pari al 60%) al risultato espresso dagli utenti sugli interventi di manutenzione rispetto a quello riferito sul call-center (pari al 40%), giudicando prioritaria la fase di realizzazione dell'intervento rispetto a quella di richiesta dell'intervento stesso.

La **valutazione media complessiva** del servizio di manutenzione degli immobili in gestione alla Provincia di Mantova affidati in "Global Service" è rappresentata il punteggio medio espresso dai 57 utenti rispetto ai 13 quesiti specifici proposti nel questionario.

La **valutazione media complessiva** viene quindi confrontato con la media dei giudizi complessivi del servizio di call-center e del servizio manutentivo al fine di valutare la *bontà* dell'indagine.

La **valutazione media complessiva** 2012 si attesta su un giudizio più che positivo pari a 7,8 e mostra, rispetto agli anni precedenti, un incremento della soddisfazione media dell'utente rispetto alla gestione del servizio di manutenzione nel suo complesso. **La media ponderata dei giudizi complessivi** espressi dai rispondenti conferma il risultato e verifica l'affidabilità dell'indagine rispetto alle risposte relative ai vari aspetti indagati.

	2010	2011	2012	
VALUTAZIONE MEDIA (voto di sintesi)	7,3	7,6	7,8	↑
Giudizio globale dichiarato dall'utente	7,1	7,7	7,8	↑



Nel 2012 la valutazione media complessiva tra servizio di call center e servizio manutentivo presenta valori positivi per la totalità degli utenti intervistati; in particolare circa un quarto degli utenti (25%) esprime un giudizio molto buono (9), un 37% buono (8), un quinto (21%) discreto (7), un quinto sufficiente (17%). Solamente una edificio (5,75), esprime una valutazione quasi sufficiente(5,7) mentre gli intervistati che avevano manifestato in passato una valutazione media insufficiente con giudizi negativi, pari al 7% nel 2010 e al 2% nel 2011, ora comunicano una valutazione positiva.

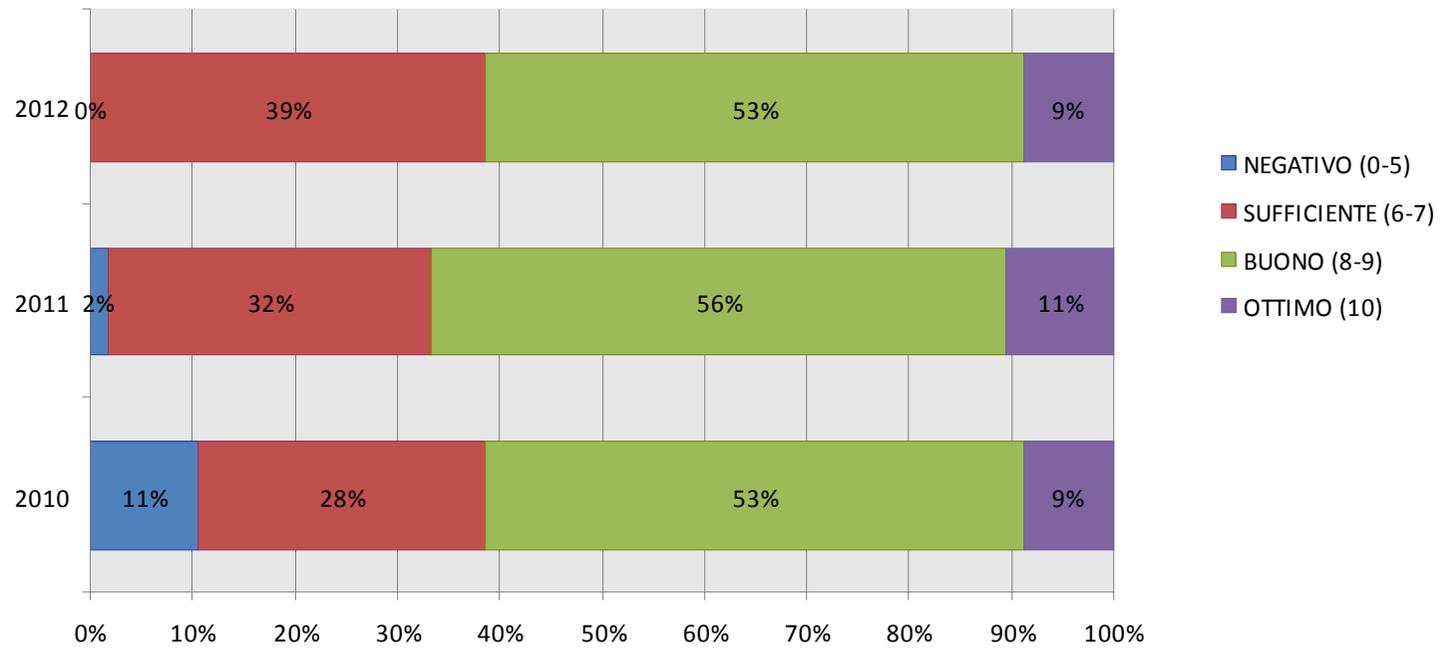
SERVIZIO DI CALL CENTER

La **valutazione media** si attesta su un giudizio più che positivo e mostra, rispetto agli anni precedenti, un incremento della soddisfazione media dell'utente rispetto ai cinque aspetti indagati riguardo alla funzionalità del servizio di call-center. Il questionario prevede anche una domanda specifica sull'espressione di un **giudizio complessivo** rispetto al servizio di call-center che ci consente di valutare l'*affidabilità* dell'indagine mettendo in risalto la coerenza (nel nostro caso verificata) rispetto alle risposte relative ai vari aspetti indagati e sintetizzate attraverso la valutazione media.

	2010	2011	2012	
VALUTAZIONE MEDIA (voto di sintesi)	7,7	7,8	8,0	↑
Giudizio globale dichiarato dall'utente	7,4	7,9	8,0	↑

Nel 2012 la valutazione media raggiunge il 100% degli intervistati come riportato nel grafico seguente; la soddisfazione dei clienti è ottima (votazione 9 e 10) per il 9% degli intervistati, mentre è discreta o più che discreta (voti 7 e 8) per il 53% degli utenti, mentre nel 39% dei casi è comunque sufficiente o più che sufficiente. Rispetto dunque alle scorse rilevazioni, il grado di soddisfazione si può dire aumentato con la risoluzione delle criticità maggiori che si sono portate nei livelli di sufficienza; anche se le percentuali relative ai gradi di giudizio più alti rimangono invariate.

Percentuali di gradimento del servizio di call-center per la richiesta di interventi di manutenzione negli edifici provinciali . Anni 2010-2012.

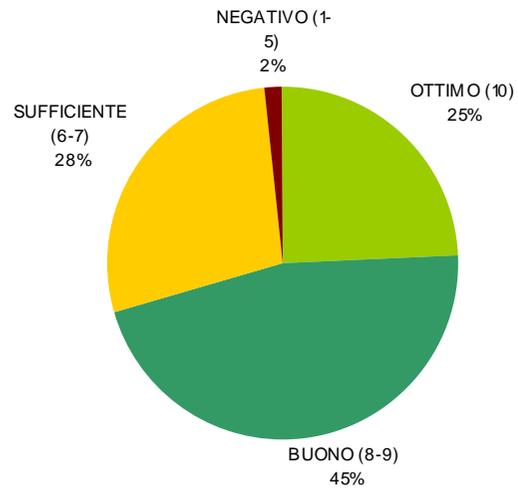


Valutazione media rispetto ai micro-fattori indagati

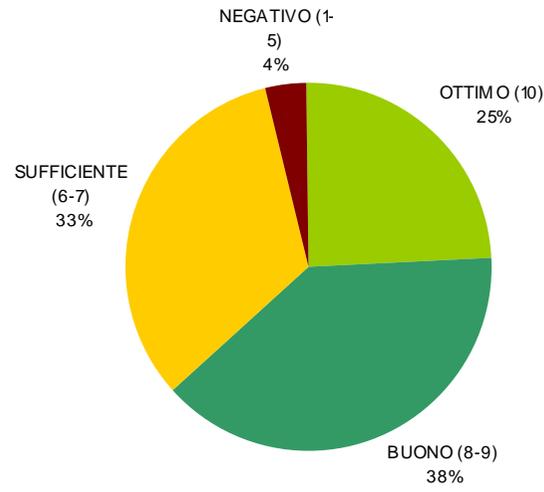
	2010	2011	2012	
1. Funzionalità del sistema informatico per ricezione comunicazioni tramite e-mail	8,1	7,5	8,1	↑
2. Funzionalità di un unico call-center e smistamento successivo delle richieste	7,8	7,9	8,2	↑
3. Prontezza e tempestività di risposta alle chiamate effettuate dall'utente	7,7	7,7	7,8	↑
4. Cortesia del personale del call center	8,1	8,2	8,3	↑
5. Efficacia di risposta ai problemi dell'utente	7,0	7,5	7,5	↑

Nel 2012 si nota un generale aumento dei livelli di gradimento, in particolare rispetto al 2010. Cresce il livello di funzionalità del call-center che registra livelli di percezione decisamente buoni. Più attenuati sono i miglioramenti rispetto alla prontezza, alla tempestività di risposta e alla cortesia mentre rimane su livelli più che discreti l'efficacia di risposta alla problematica dichiarata dall'utente. Le fette di percezione negativa maggiori sono di entità piuttosto ridotta e riguardano la funzionalità dell'unico call-center e la prontezza di risposta dello stesso (4% in entrambi i casi). Dal lato opposto va detto che la funzionalità del call-center unico è percepita come ottima dal 25% dei rispondenti e, in ogni modo, nel 63% dei casi i giudizi espressi sono buoni o ottimi. Allo stesso modo è buona o ottima per il 70% degli utenti la soddisfazione espressa rispetto all'utilizzo del sistema di comunicazione tramite e-mail. Un'ultima osservazione riguarda la cortesia degli operatori che risulta positiva per il 100% degli intervistati e con giudizi superiori a 8 nel 77% dei casi.

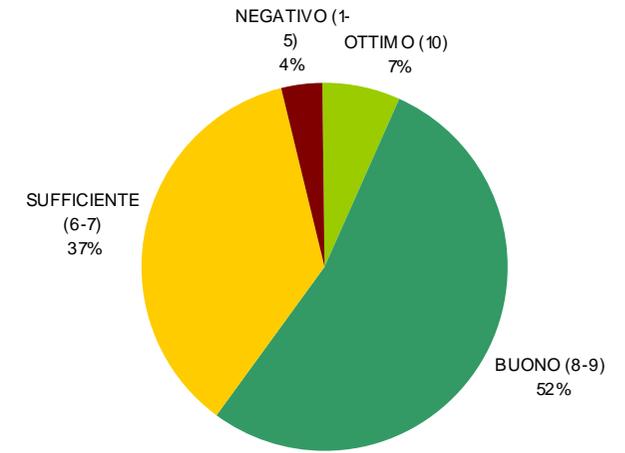
QUESITO 1



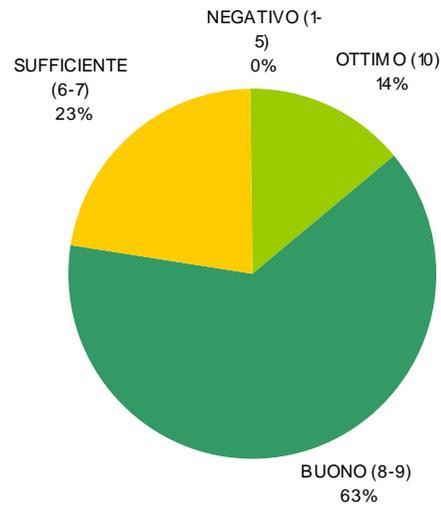
QUESITO 2



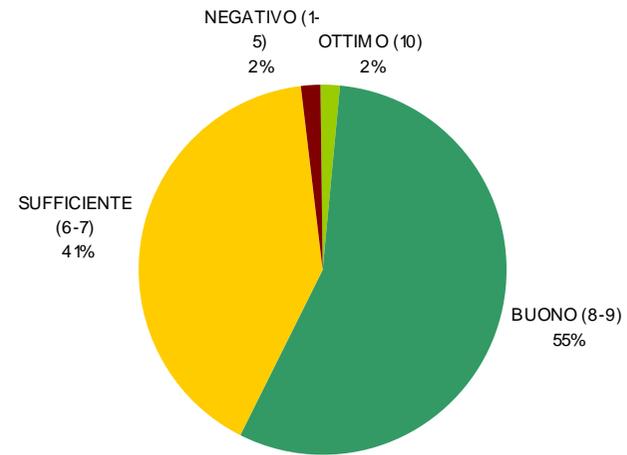
QUESITO 3



QUESITO 4



QUESITO 5



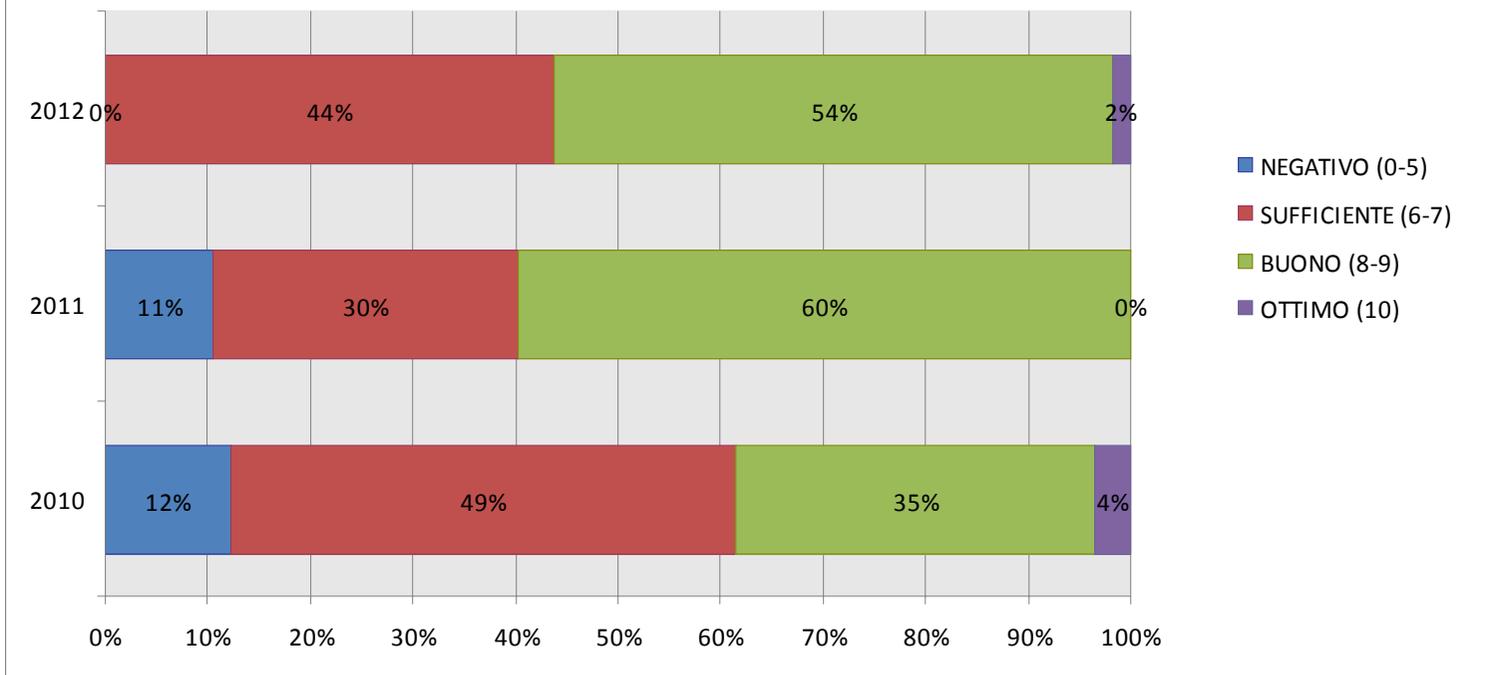
SERVIZIO MANUTENTIVO

La **valutazione media** del servizio manutentivo si attesta su un giudizio più che sufficiente e mostra, rispetto agli anni precedenti, un incremento della soddisfazione media dell'utente rispetto ai cinque aspetti indagati riguardo alla funzionalità del servizio di manutenzione pur rimanendo su livelli inferiori rispetto a quanto registrato per il servizio di call-center. Il questionario prevede anche una domanda specifica sull'espressione di un **giudizio complessivo** rispetto al servizio di call-center che ci consente di valutare l'*affidabilità* dell'indagine mettendo in risalto la coerenza (nel nostro caso verificata) rispetto alle risposte relative ai vari aspetti indagati e sintetizzate attraverso la valutazione media.

	2010	2011	2012	
VALUTAZIONE MEDIA (voto di sintesi)	7,0	7,4	7,6	↑
Giudizio globale dichiarato dall'utente	6,9	7,5	7,6	↑

Anche sotto questo profilo nel 2012 la valutazione media si è portata su livelli positivi per il 100% degli intervistati azzerando i giudizi negativi espressi nei due anni precedenti (11% nel 2010 e 12% nel 2011). La soddisfazione dei clienti è buona o ottima (votazione 8, 9 e 10) per il 56% degli intervistati, anche se la percentuale risulta in calo rispetto alla rilevazione 2011.

Percentuali di gradimento della realizzazione degli interventi di manutenzione negli edifici provinciali . Anni 2010-2012.

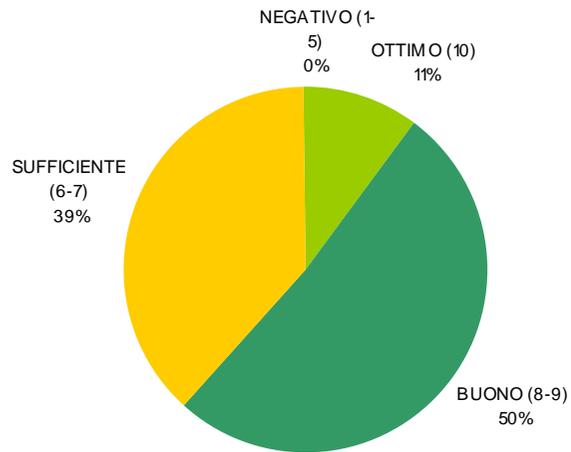


Valutazione media rispetto ai micro-fattori indagati

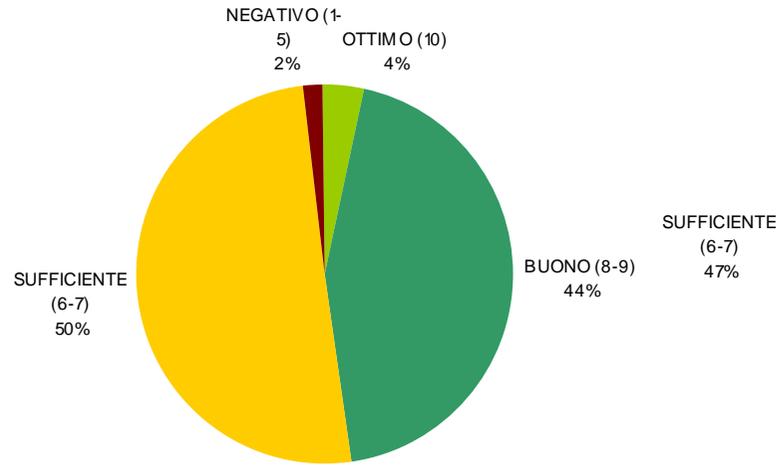
	2010	2011	2012	
7. Presenza del personale della ditta appaltatrice a cadenze regolari	7,4	7,8	8,0	↑
8. Tempismo nell'iniziare l'intervento rispetto alla richiesta telefonica o via fax o via mail	6,7	7,2	7,5	↑
9. Rispetto delle tempistiche di intervento concordate con l'Utente	7,1	7,5	7,7	↑
10. Rapidità nell'esecuzione dell'intervento	6,7	7,2	7,5	↑
11. Completezza dell'intervento eseguito	7,1	7,6	7,6	↑
12. Capacità di risolvere efficacemente i problemi dell'Utente	6,9	7,4	7,6	↑
13. Capacità di rispettare le esigenze dell'Utente (silenzio, ordine, pulizia al termine dell'intervento, ecc...) sul luogo di lavoro	7,3	7,7	8,0	↑
14. Miglioramenti complessivi dello stato dell'immobile in seguito alla realizzazione dell'intervento di manutenzione	6,5	7,0	7,2	↑

Nel 2012 si nota un aumento dei livelli di gradimento su tutti i micro-fattori indagati con valutazioni medie tra il discreto e il buono. Crescono in particolare la soddisfazione rispetto al tempismo di inizio e alla rapidità di esecuzione dell'intervento che registra livelli di percezione più che discreti. Migliora anche il rispetto delle tempistiche per cui il 5% degli utenti manifesta un livello di soddisfazione ottimo (10). Più attenuati sono i miglioramenti rispetto al grado di miglioramento complessivo dell'immobile dove permane ancora una fetta pari al 7% di utenti che esprimono giudizi negativi. Buona nel 2012 la presenza del personale della ditta a cadenze regolari e la capacità di rispettare le esigenze dell'utente, a questo quesito l'11% degli utenti ha attribuito il punteggio massimo.

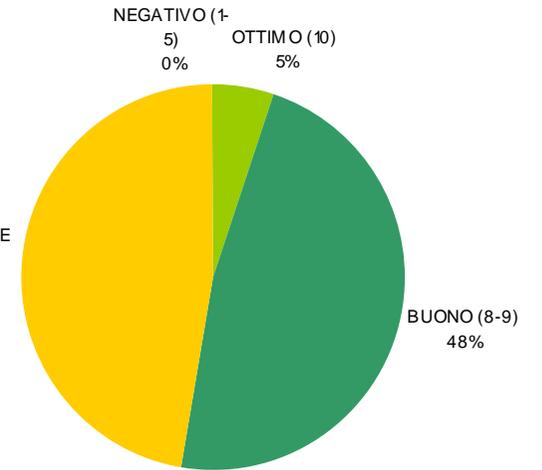
QUESITO 7



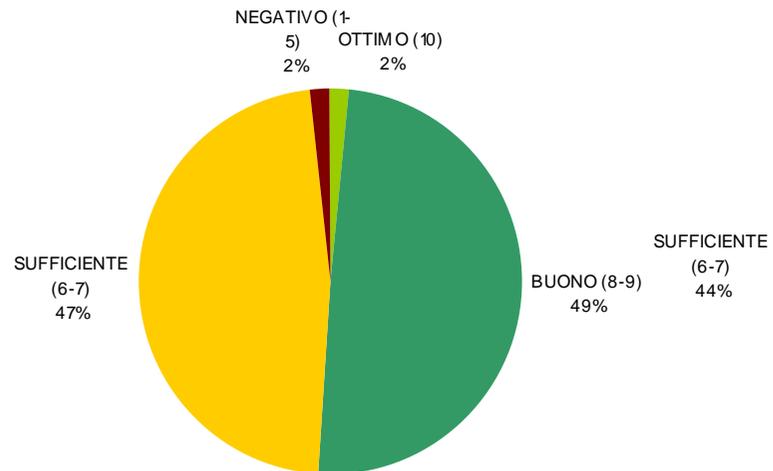
QUESITO 8



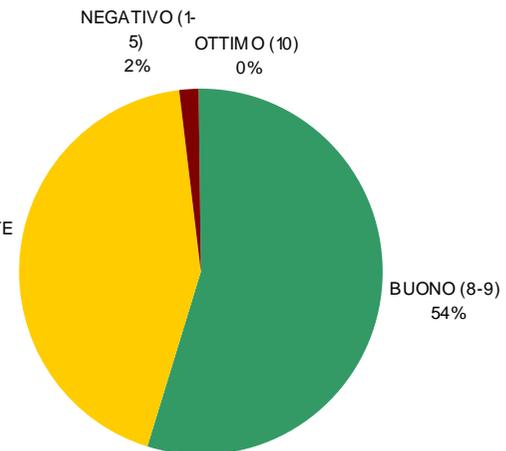
QUESITO 9



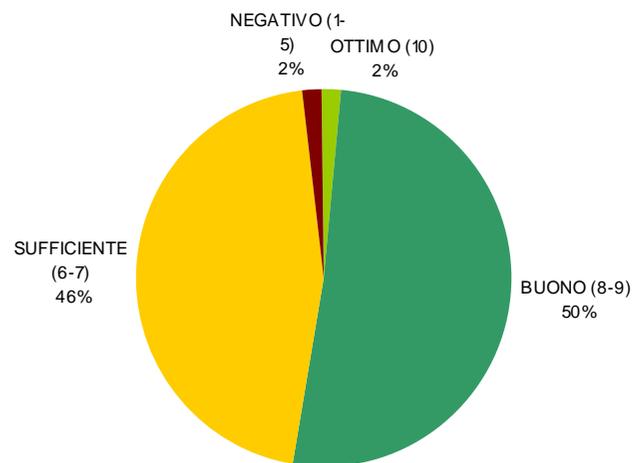
QUESITO 10



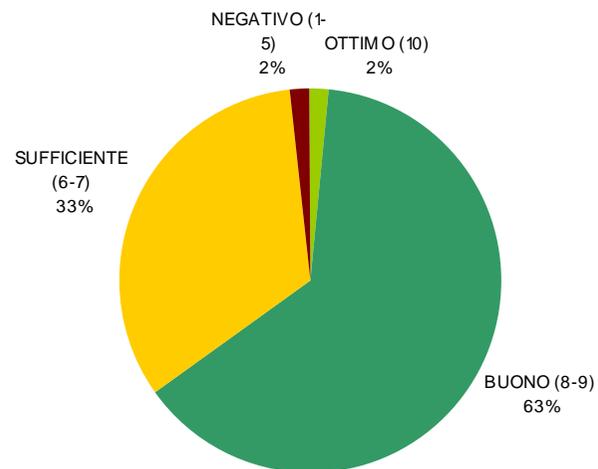
QUESITO 11



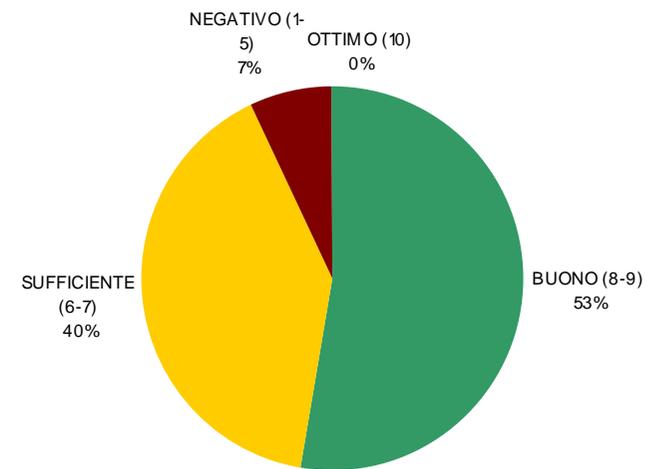
QUESITO 12



QUESITO 13



QUESITO 14



ANALISI DELLE OSSERVAZIONI REGISTRATE

La terza parte e ultima parte del questionario inviato è composta da tre domande a risposta aperta per suggerimenti e/o osservazioni nell'ottica del miglioramento del sistema manutentivo, di seguito si richiamano i quesiti posti:

- Rispetto allo scorso anno sono stati riscontrati dei miglioramenti nel servizio? Se no, può specificare quali ritiene siano i punti di debolezza che permangono? La preghiamo di motivare la risposta sia in caso affermativo che negativo;
- Tra i seguenti servizi, edile, idraulico, elettrico, impianti elevatori, manutenzione del verde, disinfestazione, quali ritiene che siano eseguiti con maggior cura e quali quelli eseguiti con minor cura? La preghiamo di motivare la risposta;
- Potrebbe fornirci qualche suggerimento per il miglioramento del servizio offerto?

Gli intervistati hanno risposto alle domande poste pressoché nella totalità ed hanno fornito un importante quadro del servizio mostrandone le criticità ed i possibili margini di miglioramento. In particolare si è notato un ripetersi di determinate segnalazioni/ricieste che qui di seguito si riportano fornendo un quadro il più possibile esaustivo.

Miglioramenti o peggioramenti nel servizio

A questa prima domanda che chiedeva di fare una valutazione sommaria sui miglioramenti o peggioramenti del servizio rispetto alla rilevazione precedente gli Utenti, di cui 19 su un campione di 58 non hanno espresso un parere (circa il 30% degli Utenti), hanno così risposto:

- Sì, il servizio è migliorato a livello generale (15 risposte)
- Sì, il servizio è migliorato dal punto di vista della puntualità degli interventi e dei controlli periodici (2 risposte)
- Il servizio si è mantenuto sui livelli dello scorso anno (16 risposte)
- Il servizio è migliorato grazie alla programmazione settimanale che viene inviata dalla Provincia (3 risposte)
- Si ritiene che il call center unico provochi un problema di comunicazione diretta con le ditte (1 risposta)
- Vi è un peggioramento del servizio (1risposta)

Come si può notare la maggior parte degli intervistati ha evidenziato un miglioramento del servizio sia dal punto di vista generale che dei tempi. Molti Utenti hanno segnalato il mantenimento del livello qualitativo dello scorso anno ed hanno apprezzato il sistema di pianificazione degli interventi che viene inviato dalla Provincia settimanalmente così che le scuole possano programmare e verificare direttamente le manutenzioni. Un solo Utente manifesta ancora un certo scetticismo sull'utilità di un call-center unico volto a smistare le chiamate verso le ditte, e chiede di comunicare direttamente con chi eseguirà gli interventi per poter discutere in prima persona con la ditta le problematiche e le tempistiche al fine di ovviare all'imprecisione/scarsità di informazioni fornite dal call center ai manutentori. A parere dell'ufficio tale richiesta, ancorché minimale, non risulta accettabile in quanto, nell'ottica di razionalizzazione del sistema, il call center unico consente la ricezione di tutte le chiamate e l'adeguato smistamento. Si provvederà in ogni caso a sollecitare con l'appaltatore la verifica di correttezza e il miglioramento della trasmissione delle informazioni da parte degli operatori del call-center ai manutentori.

Modo di esecuzione dei servizi

La maggior parte degli intervistati dichiara che *i vari servizi vengono eseguiti con cura*. In particolare viene segnalato il miglioramento del *servizio elettrico* anche se permangono un paio di segnalazioni di tempi eccessivamente lunghi per le ditte che seguono gli impianti elettrici e alcune (5) segnalazioni di mancata risoluzione di problemi relativamente a lavori edili.

Si ritiene che tali problemi derivino perlopiù da opere ritenute di manutenzione ordinaria extra canone, cioè da corrispondere all'appaltatore al di fuori del canone bimestrale e, data l'attuale esiguità delle risorse disponibili all'Ente, non autorizzate dall'ufficio preposto. Relativamente alla *cura degli spazi verdi*, pur segnalando la soddisfazione, si chiede una maggiore frequenza degli interventi, come segnalato nella scorsa rilevazione. A tal proposito si precisa che la Provincia di Mantova, notando il numero esiguo di sfalci durante il periodo di maggiore vegetazione, ha già provveduto a richiedere all'appaltatore una valutazione economica per poter incrementare gli interventi ma, date le scarse possibilità finanziarie dell'Ente, non è stato possibile ampliare il servizio.

Proposte per migliorare il servizio

Le proposte per migliorare il servizio sono state limitate e in misura ridotta rispetto alla scorsa rilevazione, interessando vari aspetti del servizio offerto che qui riportiamo in un quadro riassuntivo:

- Attivazione del servizio di call center al sabato mattina e negli orari di pausa pranzo
- Maggiore preparazione sui temi dell'appalto da parte degli addetti al call center
- Una maggiore rapidità nell'esecuzione degli interventi richiesti
- Verifica della frequenza delle manutenzioni ordinarie programmate
- Comunicazione delle motivazioni che hanno spinto a non eseguire un intervento richiesto dall'Utente
- Calendarizzare gli sfalci in base alle esigenze della stagione
- Richiesta di sostituzione di tapparelle
- Personalizzare maggiormente l'elenco delle attività che le ditte devono svolgere nei vari edifici
- Fornire un servizio di disinfestazione dalle zanzare
- Migliorare la comunicazione tra Utenti, ditte e Provincia di Mantova
- Migliorare i controlli da parte della Provincia

Tutte le migliorie richieste sopra si riferiscono a singole richieste da parte degli Utenti, da notare comunque la richiesta di maggiore rapidità nell'esecuzione degli interventi richiesti esplicitata anche nella domanda precedente. Alcuni Utenti richiedono inoltre una maggiore comunicazione tra Provincia e Scuole per definire e programmare gli interventi di manutenzione straordinaria necessari. **Come l'anno precedente viene la sostituzione di molti elementi oscuranti.** Si segnala che tali interventi, come tutti quelli appartenenti alla straordinarietà, dipendono, per la maggior parte, dalle disponibilità economiche messe a disposizione.

CONCLUSIONI

Dalla rilevazione effettuata, dopo tre anni di attivazione del servizio di Global service, e dal confronto con quelle realizzate in precedenza, emerge un ulteriore miglioramento generale della gestione: la maggior parte degli Utenti risulta soddisfatta del servizio offerto anche se con delle distinzioni e dei suggerimenti non secondari che dovranno essere recepiti da parte della ditta appaltatrice e per cui la Provincia si farà parte attiva nei confronti dell'appaltatore. La Provincia, dovrà proseguire sulla strada dei controlli a campione per verificare con sempre maggiore precisione la bontà degli interventi manutentivi e il rispetto delle tempistiche concordate con gli Utenti. Si ritiene che, data l'entrata a regime del piano di manutenzione degli immobili predisposto dalla ditta, la conseguente pianificazione settimanale degli interventi inviata agli Utenti abbia notevolmente migliorato il rapporto tra questi ultimi e il servizio permettendo loro di predisporre le strutture ed il personale in previsione delle manutenzioni programmate e assicurando un maggiore controllo sulle ditte responsabili delle verifiche periodiche.

Nonostante i miglioramenti raggiunti, una parte di Utenti ha segnalato un calo di soddisfazione per vari motivi e, sebbene siano praticamente inesistenti le valutazioni negative (segnando un netto miglioramento rispetto agli scorsi anni), emerge la necessità di una costante attenzione verso tutti gli edifici interessati dall'appalto per mantenere alto di il livello di soddisfazione degli Utenti e, ancor più importante, conservare un elevato livello di manutenzione degli immobili. Si ritiene che il calo di soddisfazione mostrato sia da attribuirsi ad isolati disservizi o a ritardi su interventi straordinari dovuti alla scarsità di risorse economiche disponibili, che hanno costretto l'ufficio ad individuare le priorità tra tutte le richieste pervenute. Si cercherà dunque di prestare particolare attenzione per porre rimedio alle criticità segnalate, compatibilmente con le risorse disponibili per la manutenzione degli edifici.