



TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a.
**PRESENTAZIONE DEI RISULTATI DELL'INDAGINE
DI CUSTOMER SATISFACTION**

Aprile/Maggio 2022

INDICE

1. PREMESSA E SCOPO DELL'INDAGINE

2. LA METODOLOGIA

2.1 *I questionari*

2.2 *Le modalità di valutazione*

2.3 *La popolazione dei clienti*

3. SERVIZIO "GLOBAL SERVICE"

3.1 *Valutazione dei singoli aspetti del questionario*

3.2 *Valutazione per tipologia di servizio*

3.3 *Confronto con indagini precedenti*

4. SERVIZIO "INGEGNERIA E SICUREZZA"

4.1 *Valutazione dei singoli aspetti del questionario*

4.2 *Valutazione per tipologia di servizio*

4.3 *Confronto con indagini precedenti*

5. ELABORAZIONE DOMANDE LIBERE

1. PREMESSA E SCOPO DELL'INDAGINE

La presente relazione descrive e sintetizza i risultati dell'analisi di customer satisfaction condotta per conto di TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a. nel mese di aprile 2022.

Tale analisi ha lo scopo preciso di misurare il livello di soddisfazione percepito dai clienti e soci della società consortile fruitori dei seguenti servizi:

A) GLOBAL SERVICE (che si compone delle seguenti attività):

- Conduzione e manutenzione impianti
- Manutenzioni e lavori edili
- Manutenzione aree verdi
- Impianti multimediali
- Assistenza hardware e software
- Servizi di pulizia
- Attività di facchinaggio
- Reception e centralino
- Servizio di portierato
- Autisti
- Guardaroba

B) SERVIZI DI INGEGNERIA E DI CONSULENZA/ASSUNZIONE DEL RUOLO DI RSPP

NOTA: nel seguito della presente i risultati relativi alle due tipologie di servizi (A e B) sono descritti ai capitoli 3 e 4.

Lo scopo della presente relazione è anche di evidenziare, seguendo una scala di priorità desunta dai risultati dell'analisi stessa, gli argomenti o i temi ritenuti di maggiore interesse da parte dei clienti/soci.

La necessità di un'analisi di customer satisfaction per TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a. è dettata principalmente da tre ordini di motivi:

- Il primo è legato alla conferma delle prestazioni dichiarate dall'azienda, attraverso un'indagine del livello di qualità del servizio percepito dai soci anche in relazione alle recenti disposizioni governative che vertono verso una graduale riduzione delle aziende del settore pubblico, specialmente nel settore delle cosiddette aziende speciali.
- Il secondo è di poter verificare, attraverso il feed-back dei soci, la congruità economica dei servizi offerti dall'azienda (requisito previsto per l'affidamento in house secondo l'Art.192 comma b del D. Lgs 50/2016)
- il terzo, più formale, si riconduce all'osservanza del requisito 9.1.2 "Soddisfazione del cliente" della norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti".

Inoltre, al paragrafo 3.4 della presente relazione sono riportate alcune tabelle di raffronto tra i dati ottenuti dalle analisi del 2011, del 2015, del 2019 e quelli ottenuti a seguito della presente indagine.

2. LA METODOLOGIA

Dal punto di vista del continuo miglioramento del livello di servizio erogato, avere disponibilità di dati di feed-back da parte dei clienti diviene una necessità ed una leva sulla quale, ove possibile, agire.

Per ottenere tali informazioni, essendo i clienti/soci di TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a. ben riconoscibili attraverso le informazioni anagrafiche presenti in azienda, riferimenti telefonici compresi, il metodo più semplice e con più alta “redemption” per la conduzione di un’analisi di customer satisfaction è quello delle interviste telefoniche basate su questionario⁽¹⁾.

Tale metodo di tipo analitico consente, tra l’altro, di ottenere dati confrontabili, stratificabili e ripetibili nel tempo in modo da poter valutare eventuali trend di miglioramento o peggioramento, basandosi su dati oggettivi.

Inoltre, un’analisi effettuata attraverso interviste telefoniche rivolte principalmente agli utenti/fruitori dei servizi erogati da TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a. dimostra la volontà di porsi a confronto e comunicare con il cliente in un’ottica di trasparenza e di comunicazione.

(1)

NOTA: La presente relazione si basa sui questionari di customer satisfaction riportati al paragrafo 2.1.

Per la conduzione dell'indagine e la raccolta dei dati, sono stati adoperati due questionari differenti: il primo, riportato in figura 1, è stato utilizzato per valutare la soddisfazione dei clienti del servizio "Global Service", mentre il secondo (in figura 2) è stato utilizzato per valutare la soddisfazione dei clienti dei Servizi di Ingegneria e di Sicurezza sul Lavoro.

1 - In che misura ritiene utile poter disporre di una società consortile come TSC con lo scopo di gestire le problematiche del patrimonio immobiliare dei soci ?
2 - La conoscenza del sistema camerale, degli immobili ed anche delle persone che ne fanno parte costituisce, secondo lei, un "valore aggiunto" importante per il tipo di servizi che TSC offre ?
3 - Qual è il suo giudizio circa la flessibilità della nostra struttura riguardo alle Vostre richieste ?
4 - Come reputa il nostro rapporto qualità/costo in relazione al mercato?
5 - Ritiene che i nostri interventi siano efficaci e risolvano sempre i problemi da Voi segnalati ?

Fig. 1 La griglia del questionario di customer satisfaction (servizio GLOBAL SERVICE)

Tale questionario consta di un totale di 5 domande tutte con risposta tipo "voto scolastico" con un punteggio da 1 a 10.

Il questionario riportato in figura 2, impiegato in relazione ai Servizi INGEGNERIA e SICUREZZA consta anch'esso di 5 domande a cui il cliente dell'azienda è stato libero di rispondere assegnando sempre lo stesso punteggio scolastico da 1 a 10.

1 - In che misura ritiene utile poter disporre di una società consortile come TSC con lo scopo di gestire le problematiche del patrimonio immobiliare dei soci ?
2 - La conoscenza del sistema camerale, degli immobili ed anche delle persone che ne fanno parte costituisce, secondo lei, un "valore aggiunto" importante per il tipo di servizi che TSC offre ?
3 - Qual è il suo giudizio circa la flessibilità della nostra struttura riguardo alle Vostre richieste ?
4 - Come reputa il nostro rapporto qualità/costo in relazione al mercato?
5 - Come giudica il livello delle consulenze tecniche da noi fornite e la competenza e professionalità del nostro personale ?

Fig. 2 La griglia del questionario di customer satisfaction (servizio INGEGNERIA/SICUREZZA)

In particolare essendo ormai giunti alla sesta indagine di customer satisfaction dal 2007, oltre ad un'ulteriore indagine di approfondimento eseguita nel 2017, è stato deciso di snellire i questionari al fine di non "disturbare troppo" i clienti che già in passato sono stati intervistati in più occasioni.

Inoltre sempre al fine di minimizzare e di non “abusare” della pazienza dei clienti, di intesa con la Direzione di TECNOSERVICECAMERE è stato deciso di adottare un questionario “misto” per cui di fatto le prime quattro domande sono uguali per entrambi i servizi.

Inoltre rispetto al passato sono state poste tre domande libere a tutti i clienti, indipendentemente dal servizio di interesse o dal numero di attività già svolte.

A queste domande i clienti hanno risposto liberamente il più delle volte rispondendo Sì o No e in alcuni casi fornendo spunti interessanti per valutazioni da parte dell’azienda.

Si riportano di seguito le tre domande relative alle seguenti tematiche:

- supporto RUP/gare e appalti
- necessità o idee per nuovi servizi
- gestione dell’emergenza COVID

Domanda 6

6.a Siete a conoscenza del servizio che offriamo di supporto al R.U.P. (Responsabile Unico del Procedimento) e di assistenza al Vs. ufficio Gare/Appalti ?

6.b Se sì lo avete già utilizzato e lo farete ancora ?

6.c In caso negativo pensate vi possa interessare ?

Domanda 7

7.a Avete idee e/o necessità di nuovi servizi da parte di Tecnoservicecamere in termini di global service, ingegneria o sicurezza ?

7.b Se sì quali ritenete possano essere aspetti da sviluppare da parte nostra ?

Domanda 8

8.a In merito all'emergenza COVID come giudicate il supporto da noi fornito ?

8.b Ritenete potessimo fare di più ?

8.c E, nel caso che tipo di supporto aggiuntivo avremmo dovuto darvi ?

2.2 Le modalità di valutazione

Il punteggio attribuibile dal cliente a ciascuna domanda varia da 1 a 10 secondo la scala di seguito riportata in figura 3.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Interpretazione dei risultati
										Livello di servizio percepito positivamente (6-10)
										Livello di servizio percepito negativamente (1-5,9)
										Area di pericolo: rischio di perdita del cliente (1-3,9)
										Riesame delle cause/definizione di azioni correttive (4-5,9)
										Area del miglioramento (6 – 7,9)
										Area dell'eccellenza (8 – 10)

Fig. 3 Chiave di lettura dei risultati

Vengono considerati i seguenti valori:

A livello complessivo:

- *S = indice di soddisfazione generale (media di tutti i punteggi forniti da tutti gli intervistati)*

- D_p = Valore medio della valutazione positiva (ottenuto come media generale di tutti i punteggi superiori o uguali a 6)
- D_n = Valore medio della valutazione negativa (ottenuto come media generale di tutti i punteggi inferiori a 6)

Per singola domanda:

- S_i = indice di soddisfazione alla domanda i -esima (media di tutti i punteggi forniti dagli intervistati alla domanda i -esima)
- $D_{p,i}$ = Valore medio della valutazione positiva relativamente alla domanda i -esima (ottenuto come media generale di tutti i punteggi superiori o uguali a 6 per la domanda i -esima)
- $D_{n,i}$ = Valore medio della valutazione negativa relativamente alla domanda i -esima (ottenuto come media generale di tutti i punteggi inferiori a 6 per la domanda i -esima)

Per ciascuna domanda, vengono anche riportati i dati relativi alle mancate risposte che sono considerate come misura di incertezza. Sono quindi tradotti in percentuale, il numero di intervistati che hanno risposto positivamente (**P**), il numero di quelli che hanno fornito un giudizio negativo (**N**), e il numero di quelli che non hanno espresso alcun giudizio (**I**).

2.3 La popolazione dei clienti

L'analisi è stata svolta sulla base delle informazioni e dei dati forniti da TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a. In relazione ai diversi servizi sono state fornite i seguenti dati:

- Camera di Commercio/Azienda speciale
- Persona di riferimento
- Contatto telefonico
- Servizio svolto presso la camera.

La tabella successiva (fig. 4) riporta il numero di anagrafiche fornite e per ciascuna di esse il numero di interviste eseguite:

	Complessivo	Global Service	Ingegneria/Sicurezza
Anagrafiche fornite	60	46	48
Interviste eseguite	59	46	47
% copertura	98,3%	100,0%	97,9%

Fig. 4 Interviste eseguite

Nel complesso tutte le persone individuate per essere intervistate hanno fornito risposta. Per rispetto della legge a tutela della privacy oltre che perché in alcuni casi richiesto dai clienti, i risultati dell'indagine sono riportati in forma anonima non comparando all'interno della presente relazione i nominativi delle persone intervistate.

3. SERVIZIO GLOBAL SERVICE

Nella tabella riportata nella figura 5, sono riportati i risultati ottenuti dall'indagine a livello generale in relazione al servizio di Global Service.

Indice di soddisfazione complessivo (S) - Il valore dell'indice di soddisfazione complessivo degli utenti (S) è risultato pari a 8,29 valore che se letto in base alla scala di valutazione del paragrafo 2.2 (figura 3) appartiene al campo dell'eccellenza (da 8 a 10).

Domande	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Global Service	8,29	8,38	96,1%	70,0%	0,9%	4,83	3,0%
1 - IN CHE MISURA RITIENE UTILE POTER DISPORRE DI UNA SOCIETÀ CONSORTILE COME TSC CON LO SCOPO DI GESTIRE LE PROBLEMATICHE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DEI SOCI ?	9,01	9,01	100,0%	87,0%	0,0%	--	0,0%
2 - LA CONOSCENZA DEL SISTEMA CAMERALE, DEGLI IMMOBILI ED ANCHE DELLE PERSONE CHE NE FANNO PARTE COSTITUISCE, SECONDO LEI, UN "VALORE AGGIUNTO" IMPORTANTE PER IL TIPO DI SERVIZI CHE TSC OFFRE ?	8,71	8,82	95,7%	82,6%	2,2%	4,00	2,2%
3 - QUAL È IL SUO GIUDIZIO CIRCA LA FLESSIBILITÀ DELLA NOSTRA STRUTTURA RIGUARDO ALLE VOSTRE RICHIESTE ?	8,01	8,15	95,7%	65,2%	0,0%	5,00	4,3%
4 - COME REPUTA IL NOSTRO RAPPORTO QUALITÀ/COSTO IN RELAZIONE AL MERCATO?	7,66	7,66	95,7%	47,8%	4,3%	--	0,0%
5 - RITIENE CHE I NOSTRI INTERVENTI SIANO EFFICACI E RISOLVANO SEMPRE I PROBLEMI DA VOI SEGNALATI ?	8,04	8,26	93,5%	70,0%	0,0%	5,00	6,5%

Fig.5 Elaborazione complessiva degli indicatori – servizio GLOBAL SERVICE

In particolare:

Valore medio della valutazione positiva (media generale di tutti i punteggi superiori o uguali a 6) D_p è pari a 8,38 avendo riscontrato solo 6 giudizi insufficienti dagli intervistati.

Valore medio della valutazione negativa (media generale di tutti i punteggi inferiori a 6) D_n - E' risultato pari a 4,83.

Percentuale di risposte positive P% - E' stato pari al 96,1%.

Percentuale di risposte molto positive (clienti deliziati) D% - Questo valore misura un sottoinsieme del valore P% ossia la percentuale di clienti, tra quelli soddisfatti, che hanno espresso valori molto elevati, superiori ad 8. Il valore è stato pari al 70,0% valore alto ma inferiore a quello rilevato nella precedente analisi, pari a 90,7%.

Percentuale di risposte negative N% - risultata pari a 3,0%

Percentuale di incerti (risposte non fornite) I% - risultata pari a 0,9%.

3.1 Valutazione dei singoli aspetti del questionario

Di seguito si riporta, per ciascuna domanda fornita, l'esito dell'analisi svolta. Inoltre sempre per ciascuna domanda sono indicate, in sintesi, le principali note a commento fornite dagli intervistati. Graficamente viene riportato l'andamento per raffronto con:

- media aziendale da indagine di customer 2022 per il servizio Global Service
- media domanda analoga da indagine 2019

Domanda 1	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Global Service	8,29	8,38	96,1%	70,0%	0,9%	4,83	3,0%
1 - IN CHE MISURA RITIENE UTILE POTER DISPORRE DI UNA SOCIETÀ CONSORTILE COME TSC CON LO SCOPO DI GESTIRE LE PROBLEMATICHE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DEI SOCI ?	9,01	9,01	100,0%	87,0%	0,0%	--	0,0%
TREND SULLA MEDIA						--	
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 1)						--	

Fig. 6 Elaborazione dati domanda 1

La prima domanda è stata quella che ha ottenuto il punteggio più alto a voler dimostrare la convinzione da parte dei clienti dell'importanza di avere come interlocutore privilegiato una società consortile per questo tipo di servizi. I risultati ottenuti sono stati tutti positivi rispetto alla media aziendale ma meno eclatanti se confrontati a quelli del 2019 (soprattutto i giudizi positivi e deliziati scesi da 9,21 a 9,01).

Domanda 2	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Global Service	8,29	8,38	96,1%	70,0%	0,9%	4,83	3,0%
2 - LA CONOSCENZA DEL SISTEMA CAMERALE, DEGLI IMMOBILI ED ANCHE DELLE PERSONE CHE NE FANNO PARTE COSTITUISCE, SECONDO LEI, UN "VALORE AGGIUNTO" IMPORTANTE PER IL TIPO DI SERVIZI CHE TSC OFFRE ?	8,71	8,82	95,7%	82,6%	2,2%	4,00	2,2%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 2)							

Fig. 7 Elaborazione dati domanda 2

Tutti gli intervistati hanno risposto positivamente. Il valore medio delle risposte è stato pari ad 8,71 e superiore alla media. Come già nelle precedenti indagini, la conoscenza del sistema camerale continua ad essere percepita come un valore aggiunto dagli intervistati.

In particolare i valori ottenuti sono stati superiori sia alla media aziendale (tranne che per la media delle valutazioni negative), mentre si è avuto un leggero peggioramento in tutti gli indici rispetto al 2019 (in particolare la percentuale dei deliziati è scesa dal 100% al 82,6%).

Domanda 3	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Global Service	8,29	8,38	96,1%	70,0%	0,9%	4,83	3,0%
3 - QUAL È IL SUO GIUDIZIO CIRCA LA FLESSIBILITÀ DELLA NOSTRA STRUTTURA RIGUARDO ALLE VOSTRE RICHIESTE ?	8,01	8,15	95,7%	65,2%	0,0%	5,00	4,3%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 3)							

Fig. 8 Elaborazione dati domanda 3

Questo aspetto ha ottenuto una valutazione comunque alta anche se più bassa rispetto alla media.

In particolare il confronto con il 2019 ha mostrato un peggioramento un po' più marcato per questo aspetto. La media dei voti positivi è scesa da 8,68 a 80,1 perdendo 0,68 punti. La percentuale dei clienti deliziati in questo caso è scesa di più del 30% e questo spiega la contrazione del voto ottenuto.

Domanda 4	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Global Service	8,29	8,38	96,1%	70,0%	0,9%	4,83	3,0%
4 - COME REPUTA IL NOSTRO RAPPORTO QUALITÀ/COSTO IN RELAZIONE AL MERCATO?	7,66	7,66	95,7%	47,8%	4,3%	--	0,0%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 4)							

Fig. 9 Elaborazione dati domanda 4

Questa domanda ha ottenuto il riscontro meno positivo tra i 5 aspetti analizzati.

In questo senso però anche se leggermente peggiore è il dato che si scosta meno rispetto al 2019 con un valore medio passato da 7,93 a 7,66 e una percentuale di clienti deliziati scesa del 20%.

Il valore rilevato comunque testimonia come i clienti percepiscano "congrui" i prezzi dei servizi offerti da TSC.

Domanda 5	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Global Service	8,29	8,38	96,1%	70,0%	0,9%	4,83	3,0%
5 - RITIENE CHE I NOSTRI INTERVENTI SIANO EFFICACI E RISOLVANO SEMPRE I PROBLEMI DA VOI SEGNALATI ?	8,04	8,26	93,5%	70,0%	0,0%	5,00	6,5%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 5)							

Fig. 10 Elaborazione dati domanda 5

Anche in questo caso i valori sono leggermente inferiori alla media per ciò che attiene le valutazioni positive.

Rispetto al 2019, la media delle valutazioni positive è diminuita e, seppur a fronte di una stessa percentuale di deliziati è scesa anche il valor medio della votazione dei clienti deliziati.

Riassumendo nella tabella 11 sono riportati i valori medi per domanda per livello di soddisfazione decrescente.

1 - In che misura ritiene utile poter disporre di una società consortile come TSC con lo scopo di gestire le problematiche del patrimonio immobiliare dei soci ?	9,01
2 - La conoscenza del sistema camerale, degli immobili ed anche delle persone che ne fanno parte costituisce, secondo lei, un "valore aggiunto" importante per il tipo di servizi che TSC offre ?	8,71
TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a.	8,29
3 - Qual è il suo giudizio circa la flessibilità della nostra struttura riguardo alle Vostre richieste ?	8,04
5 - Ritiene che i nostri interventi siano efficaci e risolvano i problemi da Voi segnalati ?	8,01
4 - Come reputa il nostro rapporto qualità/costo in relazione al mercato?	7,66

Fig. 11 Elaborazione dei risultati per domanda

Non ci sono stati particolari giudizi negativi e questo, in ogni caso è da considerare un buon risultato. Come già gli scorsi anni le domande che hanno ottenuto il punteggio più alto, sono quelle legate alla ragion d'essere di Tecnoservicecamere e inerenti alla logica consortile ed alla conoscenza del Sistema Camerale che vengono sempre visti sempre come elementi premianti il servizio offerto. Le altre tematiche più relative all'erogazione del servizio hanno ottenuto un punteggio più basso della media. Il rapporto qualità prezzo è visto ancora come elemento meno positivo.

3.2 Valutazione per tipologia di servizio

Nella successiva tabella (figura 12) sono riassunti i dati relativi ai servizi oggetto dei contratti di "Global Service", e riportata la media ottenuta per ciascun servizio (considerando solo quelli forniti ad almeno 7 clienti per avere un minimo di attendibilità del dato).

Tipo servizio	Nr. Clienti	Media
Pulizie uffici	40	8,43
Portierato	34	8,34
Conduzione e manutenzione impianti	32	8,30
Manutenzione del verde	18	8,62
Reception e centralino	17	8,40
Attività facchinaggio	14	8,24
Autisti	10	7,99

Fig. 12 Valutazione della soddisfazione per servizio erogato

3.3 Confronto con indagini precedenti

Infine, dal punto di vista puramente informativo si riportano i risultati complessivi della presente indagine in relazione a quelli ottenuti da analoghe analisi eseguite con la stessa metodologia nel 2007, nel 2009, nel 2011, nel 2015 e nel 2019.

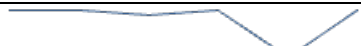
	2007	2009	2011	2015	2019	2022	TREND
Media generale	7,1	7,7	8,0	8,2	8,66	8,29	
Media voti positivi	7,2	7,8	8,07	8,28	8,66	8,37	
Media voti negativi	4,9	4,8	4,4	4,86	0	4,83	
Percentuale positivi	88,70%	93,40%	96,50%	95,70%	100,00%	96,10%	
Percentuale deliziati	31,40%	58,60%	66,20%	77,30%	90,70%	70,00%	
Percentuale incerti	5,40%	3,70%	1,50%	1,60%	0,00%	0,90%	
Percentuale negativi	5,90%	2,90%	1,90%	2,70%	0,00%	3,00%	

Fig. 13 Risultati complessivi confronto 2022-2007

Dall'andamento dei grafici di trend si nota come sia la media generale che la media dei voti positivi siano peggiorate rispetto al 2019 ma migliorate rispetto a quanto fatto sino al 2015. Questo piccolo passo indietro non è facilmente spiegabile o argomentabile con i numeri e può anche essere in qualche modo connesso alla situazione pandemia 2020/2022 che ha comunque toccato tutti i lavori cambiando abitudini, regole e in alcuni casi comportamenti. Quindi potrebbe essere presumibile che la situazione emergenziale abbia in qualche misura interrotto un trend di crescita netto per motivi ovviamente non dipendenti dal livello di servizio fornito. Inoltre è necessario tenere in considerazione l'allargamento della base di soci destinatari dei servizi di TSC passata da 48 unità locali nel 2019 a 59 del 2021, con un aumento del fatturato dai 15,8 milioni di euro del 2019 ai 17 milioni di euro realizzati nel 2021 (dopo due anni di pandemia).

4. SERVIZIO INGEGNERIA

Nella tabella riportata nella figura 14, sono riportati i risultati ottenuti dall'indagine a livello generale in relazione al servizio di "ingegneria", realizzata impiegando il questionario descritto al paragrafo 2.1.

Indice di soddisfazione complessivo (S) - Il valore dell'indice di soddisfazione complessivo dei clienti (S) è risultato pari a 8,43 valore molto positivo e solo leggermente più basso dell'analogo punteggio ottenuto nell'analisi del 2019 (8,57).

Domande	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Ingegneria e Sicurezza	8,43	8,52	94,5%	74,0%	3,4%	4,60	2,1%
1 - IN CHE MISURA RITIENE UTILE POTER DISPORRE DI UNA SOCIETÀ CONSORTILE COME TSC CON LO SCOPO DI GESTIRE LE PROBLEMATICHE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DEI SOCI ?	8,99	8,99	95,7%	85,1%	4,3%	--	0,0%
2 - LA CONOSCENZA DEL SISTEMA CAMERALE, DEGLI IMMOBILI ED ANCHE DELLE PERSONE CHE NE FANNO PARTE COSTITUISCE, SECONDO LEI, UN "VALORE AGGIUNTO" IMPORTANTE PER IL TIPO DI SERVIZI CHE TSC OFFRE ?	8,89	9,00	93,6%	83,0%	4,3%	4,00	2,1%
3 - QUAL È IL SUO GIUDIZIO CIRCA LA FLESSIBILITÀ DELLA NOSTRA STRUTTURA RIGUARDO ALLE VOSTRE RICHIESTE ?	7,90	8,10	91,5%	63,8%	2,1%	5,00	6,4%
4 - COME REPUTA IL NOSTRO RAPPORTO QUALITÀ/COSTO IN RELAZIONE AL MERCATO?	7,66	7,74	93,6%	57,4%	4,3%	4,00	2,1%
5 - COME GIUDICA IL LIVELLO DELLE CONSULENZE TECNICHE DA NOI FORNITE E LA COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL NOSTRO PERSONALE ?	8,73	8,73	97,9%	80,9%	2,1%	--	0,0%

Fig.14 Elaborazione complessiva degli indicatori – servizio INGEGNERIA e SICUREZZA

Valore medio della valutazione positiva (media generale di tutti i punteggi superiori o uguali a 6)

D_p - Il valore è molto positivo e pari a 8,52.

Valore medio della valutazione negativa (media generale di tutti i punteggi inferiori a 6)

D_n - A fronte di sole cinque valutazioni negative espresse su 227 valutazioni assegnate, il valore medio delle valutazioni negative è pari a 4,60.

Percentuale di risposte positive P% - Il dato è senza dubbi positivo, il 94,5% dei clienti/soci di TECNOSERVICECAMERE sono soddisfatti del livello di servizio fornito.

Percentuale di risposte molto positive (clienti deliziati) D% - La percentuale degli intervistati che ha fornito giudizi molto positivi sull'operato di TECNOSERVICECAMERE è risultata pari a 74,0% (pari a circa 3 intervistati su 4).

Percentuale di risposte negative N% - La percentuale di clienti che hanno espresso un giudizio negativo è invece pari a 2,1%, valore assolutamente non significativo.

Percentuale di incerti (risposte non fornite) I% - pari a 3,4% ossia otto volte, gli intervistati hanno ritenuto di non volere o di non essere in grado di rispondere alle diverse domande da noi formulate nel corso dell'intervista telefonica.

4.1 Valutazione dei singoli aspetti del questionario

Si procede ad un'analisi di dettaglio per ciascuna domanda fornita anche raffrontando il valore ottenuto per ciascun argomento rispetto al valore medio di TECNOSERVICECAMERE per il servizio di "ingegneria e sicurezza".

Graficamente viene riportato l'andamento per raffronto con:

- media aziendale da indagine di customer 2022 per il servizio in oggetto
- media domanda analoga da indagine 2019

Domanda 1	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Ingegneria	8,43	8,52	94,5%	74,0%	3,4%	4,60	2,1%
1 - IN CHE MISURA RITIENE UTILE POTER DISPORRE DI UNA SOCIETÀ CONSORTILE COME TSC CON LO SCOPO DI GESTIRE LE PROBLEMATICHE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DEI SOCI ?	8,99	8,99	95,7%	85,1%	4,3%	--	0,0%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 1)							

Fig. 15 Elaborazione dati domanda 1

Alla domanda hanno risposto tutti positivamente, tranne due che non hanno fornito risposta.

Il risultato ottenuto è di mezzo punto superiore alla media. Più del 85% degli intervistati ritiene che il poter disporre di una società consortile con lo scopo di gestire le problematiche del patrimonio immobiliare dei soci costituisca un valore aggiunto RILEVANTE. I valori sono solo in leggero calo rispetto al 2019.

Domanda 2	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Ingegneria	8,43	8,52	94,5%	74,0%	3,4%	4,60	2,1%
2 - LA CONOSCENZA DEL SISTEMA CAMERALE, DEGLI IMMOBILI ED ANCHE DELLE PERSONE CHE NE FANNO PARTE COSTITUISCE, SECONDO LEI, UN "VALORE AGGIUNTO" IMPORTANTE PER IL TIPO DI SERVIZI CHE TSC OFFRE ?	8,89	9,00	93,6%	83,0%	4,3%	4,00	2,1%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 2)							

Fig. 16 Elaborazione dati domanda 2

Le risposte alla seconda domanda hanno fornito dei risultati nuovamente molto positivi e leggermente migliori della media generale. Un solo intervistato ha fornito un giudizio negativo. La percentuale di clienti "deliziati" risulta anche in questo caso maggiore della media. I risultati mostrano in alcuni casi un miglioramento anche in merito rispetto alla stessa analisi condotta nel 2019.

Domanda 3	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Ingegneria	8,43	8,52	94,5%	74,0%	3,4%	4,60	2,1%
3 - QUAL È IL SUO GIUDIZIO CIRCA LA FLESSIBILITÀ DELLA NOSTRA STRUTTURA RIGUARDO ALLE VOSTRE RICHIESTE ?	7,90	8,10	91,5%	63,8%	2,1%	5,00	6,4%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 3)							

Fig. 17 Elaborazione dati domanda 3

In relazione alla flessibilità offerta dall'azienda il risultato, pur sempre positivo ha però mostrato esiti più bassi sia della media che di quelli relativi all'analisi 2019. A fronte di soli due giudizi negativi e di una mancata risposta la percentuale di clienti "deliziati" è risultata pari a 63,8%.

Domanda 4	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Ingegneria	8,43	8,52	94,5%	74,0%	3,4%	4,60	2,1%
4 - COME REPUTA IL NOSTRO RAPPORTO QUALITÀ/COSTO IN RELAZIONE AL MERCATO?	7,66	7,74	93,6%	57,4%	4,3%	4,00	2,1%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 4)							

Fig. 18 Elaborazione dati domanda 4

L'aspetto rapporto qualità/prezzo, tema sempre molto delicato da trattare in indagini di questo tipo, ha ottenuto il punteggio più basso tra le medie delle diverse domande. Inoltre tale punteggio, pur se positivo, è risultato di quasi un punto più basso rispetto alla media generale. La percentuale di clienti "deliziati" da questo aspetto risulta significativamente più bassa della media aziendale (circa -17%). Un solo cliente ha però espresso una valutazione negativa, mentre la maggior parte rileva sempre congrui i prezzi praticati dall'azienda.

Domanda 5	S	D _p	%P	%D	%I	D _n	%N
Servizio Ingegneria	8,43	8,52	94,5%	74,0%	3,4%	4,60	2,1%
5 - COME GIUDICA IL LIVELLO DELLE CONSULENZE TECNICHE DA NOI FORNITE E LA COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL NOSTRO PERSONALE ?	8,73	8,73	97,9%	80,9%	2,1%	--	0,0%
TREND SULLA MEDIA							
RISPETTO A DOMANDA ANALOGA 2019 (NR. 5)							

Fig. 19 Elaborazione dati domanda 5

Per ciò che attiene le consulenze fornite e la professionalità del personale TSC, i risultati sono superiori alle medie del servizio e solo leggermente inferiori a quelli riscontrati a seguito dell'analisi precedente.

Riassumendo nella tabella in figura 20 sono riportati i valori per domanda per livello di soddisfazione decrescente.

1 - in che misura ritiene utile poter disporre di una società consortile come TSC con lo scopo di gestire le problematiche del patrimonio immobiliare dei soci ?	8,99
2 - la conoscenza del sistema camerale, degli immobili ed anche delle persone che ne fanno parte costituisce, secondo lei, un "valore aggiunto" importante per il tipo di servizi che TSC offre ?	8,89
5 - come giudica il livello delle consulenze tecniche da noi fornite e la professionalità e la competenza del nostro personale del settore Ingegneria/ Sicurezza ?	8,73
Servizio Ingegneria e Sicurezza	8,43
3 - qual è il suo giudizio circa la flessibilità della nostra struttura riguardo alle Vostre richieste ?	7,90
4 - come reputa il nostro rapporto qualità/costo in relazione al mercato?	7,66

Fig. 20 Elaborazione dei risultati per domanda

Nella tabella precedente sono evidenziati (in grigio) gli argomenti che hanno ottenuto un punteggio, seppur positivo, inferiore alla media.

I valori inferiori alla media sono relativi al rapporto qualità/prezzo ed alla flessibilità della struttura. E se mentre per il primo il risultato è abbastanza atteso da un'analisi di questo tipo, quello relativo alla valutazione della flessibilità va tenuto in considerazione anche in futuro. Alcuni intervistati hanno fatto accenno esplicito a problemi di flessibilità, risposte lunghe o aspetti analoghi.

4.2 Valutazione per tipologia di servizio

Nella successiva tabella (figura 21) sono stati stratificati i dati e suddivisi per tipologia di servizio (Ingegneria e Sicurezza). Dai dati ottenuti non si evidenziano particolari differenze.

Tipo servizio	Nr. Clienti	Media
Ingegneria	36	8,39
Sicurezza (RSPP)	42	8,43

Fig. 21 Valutazione della soddisfazione per servizio erogato

4.3 Confronto con indagini precedenti

Infine, dal punto di vista puramente informativo si riportano i risultati complessivi della presente indagine in relazione a quelli ottenuti da analoghe analisi eseguite con la stessa metodologia nel 2011, nel 2015 e nel 2019 per i clienti di TECNOSERVICECAMERE s.c.p.a.

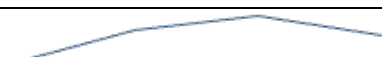
	2011	2015	2019	2022	TREND
Media generale	7,7	8,4	8,57	8,43	
Media voti positivi	7,9	8,5	8,62	8,52	
Media voti negativi	3,8	2,9	5,00	4,60	
Percentuale positivi	88,70%	95,70%	98,70%	94,50%	
Percentuale deliziati	56,90%	80,90%	83,30%	74,00%	
Percentuale incerti	6,90%	2,00%	0,00%	3,40%	
Percentuale negativi	4,40%	2,30%	1,30%	2,10%	

Fig. 22 Risultati complessivi confronto 2022-2011

Dall'andamento dei grafici di trend si nota come sia la media generale che la media dei voti positivi siano peggiorate rispetto al 2019, riportandosi però a valori pari se non migliori rispetto all'analisi del 2015. Anche in questo caso, come per il Global service, va tenuto in conto anche l'allargamento della base di soci destinatari dei servizi di TSC.

5. ELABORAZIONE DOMANDE LIBERE

La presente analisi, al contrario di quanto fatto sino al 2019, prevedeva anche tre domande a risposta libera, di seguito riportate.

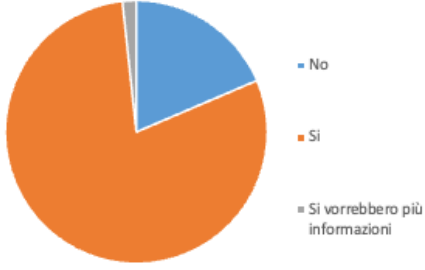
Dom 6	6.1	Siete a conoscenza del servizio che offriamo di supporto al RUP e di assistenza al Vs. ufficio Gare/Appalti?
	6.2	Se sì lo avete già utilizzato e lo farete ancora?
	6.3	In caso non ne foste stati a conoscenza pensate vi possa interessare?

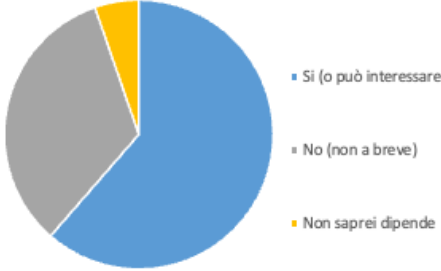
Dom 7	7.1	Avete idee e/o necessità di nuovi servizi da parte di TSC in termini di global service, ingegneria o sicurezza?
	7.2	Se sì quali ritenete possano essere aspetti da sviluppare da parte nostra?

Dom 8	8.1	In merito all'emergenza COVID come giudicate il supporto da noi fornito?
	8.2	Ritenete potessimo fare di più?
	8.3	E, nel caso che tipo di supporto aggiuntivo avremmo dovuto darvi?

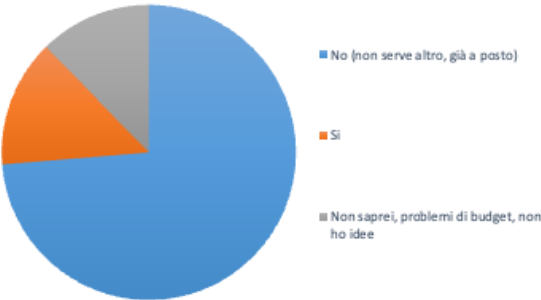
Essendo domande "libere" le risposte, laddove il socio le abbia volute fornire non sono univoche o guidate, per tale motivo di seguito, per ciascuna domanda sono indicati: il numero di risposte fornite e la stratificazione delle stesse in risposte omogenee dal punto di vista del significato. In generale hanno risposto in 59 alle domande fornite.

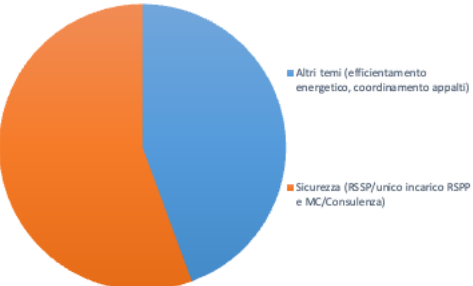
Domanda 6

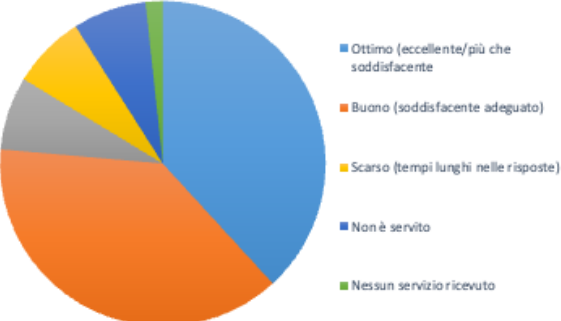
6.1	Risposte fornite	59	%	100,0%
Si	46	78,0%		
No	12	20,3%		
Si vorrebbero più informazioni	1	1,7%		

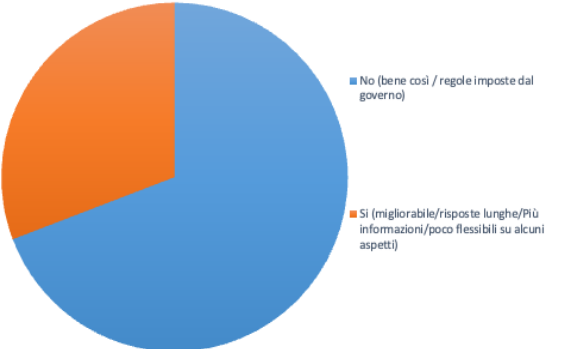
6.2	Risposte fornite	57	%	96,6%
No (non a breve)	19	33,3%		
Si (o può interessare)	35	61,4%		
Non saprei dipende	3	5,3%		

6.3	Risposte fornite	49	%	83,0%
Si (se serve)	38	77,5%	 - No (non credo) - Si (se serve) - Si vorrebbero più informazioni	
No (non credo)	9	18,4%		
Si vorrebbero più informazioni	2	4,1%		

7.1	Risposte fornite	57	%	96,6%
Si		8	14,0%	
No (non serve altro, già a posto)		42	73,7%	
Non saprei, problemi di budget, non ho idee		7	12,3%	

7.2	Risposte fornite	9	%	15,2%
Sicurezza (RSSP/unico incarico RSSP e MC/Consulenza)		5	55,6%	 ■ Altri temi (efficientamento energetico, coordinamento appalti) ■ Sicurezza (RSSP/unico incarico RSSP e MC/Consulenza)
Altri temi (efficientamento energetico, coordinamento appalti)		4	44,4%	

8.1	Risposte fornite	55	%	93,2%
Ottimo (eccellente/più che soddisfacente)	21	38,2%		
Buono (soddisfacente adeguato)	21	38,2%		
Discreto	4	7,3%		
Scarso (tempi lunghi nelle risposte)	4	7,3%		
Non è servito	4	7,3%		
Nessun servizio ricevuto	1	1,7%		

8.2	Risposte fornite	39	%	66,1%
No (bene così / regole imposte dal governo)	27	69,2%		
Si (migliorabile/risposte lunghe/Più informazioni/poco flessibili su alcuni aspetti)	12	30,8%		

8.3	Risposte fornite	2	%	3,4%
Tutto Ok	2	100,0%	