



*Risultati dell'indagine di
Customer satisfaction
anno 2013*

PREMESSA

L'utilizzo della Customer Satisfaction nella pubblica amministrazione

La realizzazione di un'indagine di customer satisfaction può supportare la verifica dell'efficacia esterna sulle attività pubbliche. Il monitoraggio sistematico del livello di soddisfazione dei cittadini, infatti, fa comprendere le evoluzioni delle loro percezioni e quindi agevola l'amministrazione a capire in quale misura le politiche attivate hanno inciso all'esterno e, di conseguenza, ad affinare le capacità di rispondere alla comunità.

Risulta particolarmente utile l'utilizzo della "mappa della qualità" che, mettendo in relazione l'importanza attribuita ai bisogni con la soddisfazione percepita, permette di individuare dove concentrare gli sforzi di miglioramento.

La rilevazione customer satisfaction, inoltre, genera un processo virtuoso per sviluppare la sensibilità di cogliere i segnali deboli e di anticipare i bisogni latenti; può anche aiutare l'amministrazione a cogliere idee, spunti, suggerimenti e facilitare il superamento di possibili vincoli interni.

Queste opportunità costituiscono un forte stimolo all'innovazione dei servizi ed alla definizione di nuove risposte ai bisogni. Risulta inoltre inevitabile che l'analisi dei dati raccolti con la customer satisfaction faccia emergere il fatto che gli utenti costituiscono un insieme di individui, ciascuno portatore di aspettative peculiari e uniche.

Il valore strategico della customer satisfaction nel contesto del rinnovamento della Pubblica Amministrazione

L'utilizzo della customer satisfaction deve accompagnare un indirizzo innovativo della linea di condotta della P. A., che deve essere considerato in una dimensione "elevata" rispetto alla sola misurazione della soddisfazione dell'utente, tanto da potergli dare specifici significati di reale sfida al cambiamento.

La rilevazione della customer satisfaction deve generare un processo virtuoso tra misurazione e azioni per migliorare il servizio e quindi, in questo senso, assume il significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Attraverso la ricerca della soddisfazione del servizio fornito, tra gli enti, i cittadini e le imprese deve avvenire una profonda trasformazione delle relazioni basata sulla reciproca capacità di ascolto, tale da far in modo che l'Amministrazione Pubblica acquisisca la fiducia del cittadino.

Il tema della soddisfazione degli utenti nella PA assume, allora, un significato di leva per costruire un nuovo modello di relazione amministrazione-utenti basato sulla fiducia e su una nuova legittimazione dell'azione pubblica. Inoltre, ogni fruitore di un servizio interpreta la sua soddisfazione alla luce di due elementi del tutto personali: le attese e le percezioni: le prime influenzate da aspetti individuali e anche dalle comunicazioni attraverso il "passa parola" e dall'esperienza passata, le seconde influenzate dalle informazioni che sono state fornite dalla Pubblica Amministrazione. Le aspettative e la percezione possono inoltre modificarsi nel tempo. Il problema per una PA flessibile non consiste solo nel riscontro di uno score che misuri il valore della soddisfazione ma soprattutto nel mettersi in condizione di saper inseguire le modificazioni delle attese degli utenti, adattare di continuo, con tempestività, i propri processi interni ed i comportamenti delle proprie risorse professionali. Fondamentale, soprattutto in tempi di risorse scarse, è inoltre l'aspetto del valore del servizio e della sostenibilità.

Una PA sostenibile deve garantire l'utilità marginale delle risorse impiegate in termini di benessere dei cittadini. In quest'ottica, la domanda da porsi è se le risorse portano benefici proporzionali agli sforzi fatti. In questo senso, la misura della customer satisfaction è un valido supporto alla misura della sostenibilità della PA.

La presente relazione rappresenta le risultanze dell'indagine condotta nell'anno 2013 su un campione di utenti di questo IACP, statisticamente significativi e rappresentativi, che hanno espresso le loro opinioni circa i servizi offerti sia dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che dai vari servizi di cui l'Ente è composto.

Le opinioni di tali cittadini sono state acquisite attraverso interviste effettuate sulla base di un questionario personalizzato.

1. OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- ✓ Verificare la percezione del livello qualitativo del servizio fornito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dai vari Servizi di cui è dotato l'Ente.
- ✓ Focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze di percezione presenti.
- ✓ Cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.
- ✓ Comprendere il livello di gradimento degli utenti in merito ad alcuni possibili miglioramenti dell'URP.

2. ANALISI DEL QUESTIONARIO

N.ro questionari analizzati: 52

N.ro questionari nulli: 1

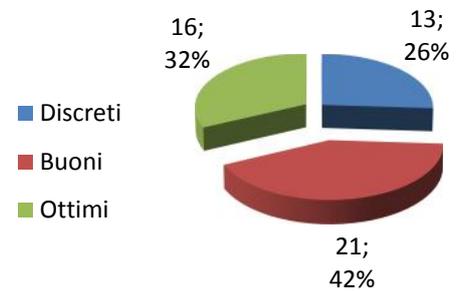
Totali: 53

Aspetti generali

Accesso

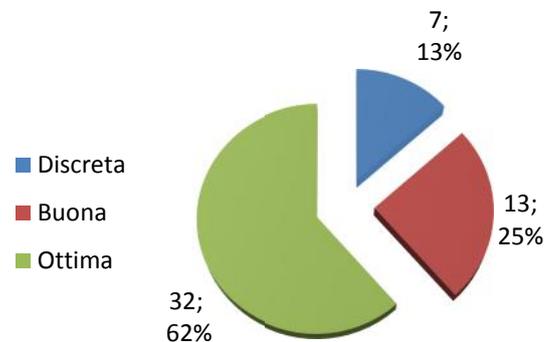
Come reputa gli orari di apertura al pubblico

Discreti	13	25%
Buoni	21	40%
Ottimi	16	31%



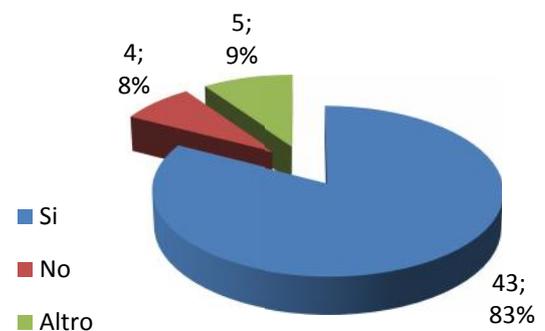
Assistenza

Discreta	7	13%
Buona	13	25%
Ottima	32	62%



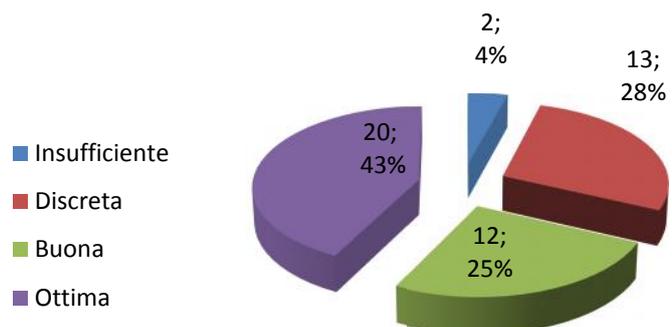
Ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare?

Si	43	83%
No	4	8%
Altro	5	9%



Disponibilità nel servizio di informazione telefonica

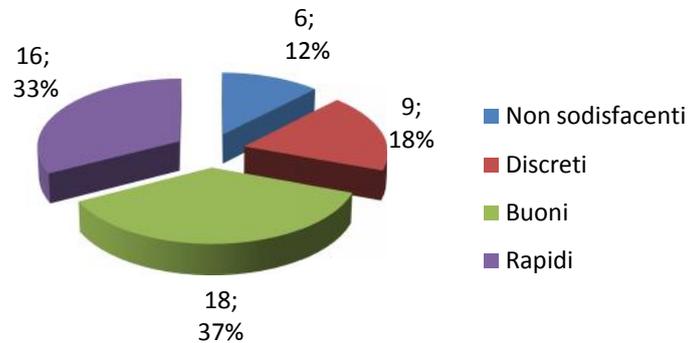
Insufficiente	2	4%
Discreta	13	28%
Buona	12	25%
Ottima	20	43%



Erogazione del servizio

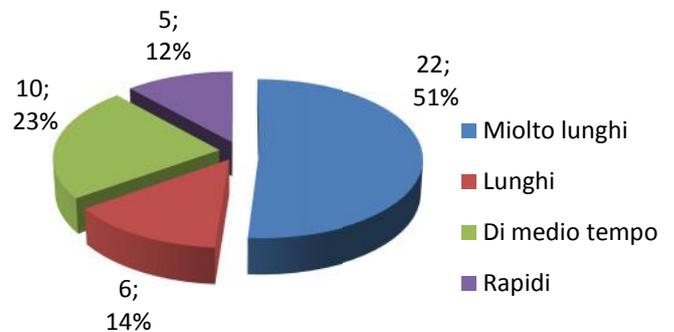
Come ritiene i tempi di evasione della richiesta?

Non soddisfacenti	6	12%
Discreti	9	18%
Buoni	18	37%
Rapidi	16	33%



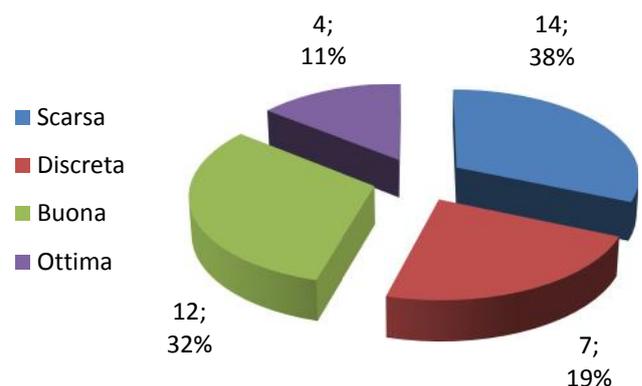
Manutenzione

Tempi di intervento		
Molto lunghi	22	51%
Lunghi	6	14%
Di medio tempo	10	23%
Rapidi	5	12%



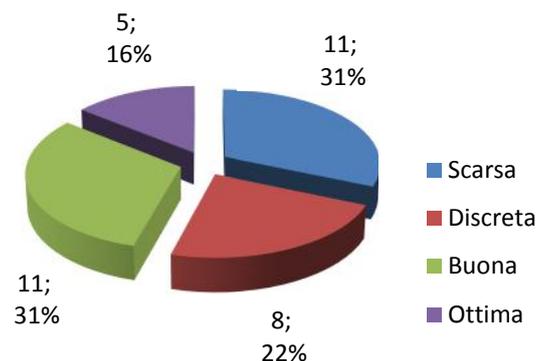
Capacità organizzativa e competenza della Ditta esecutrice dei lavori

Scarsa	14	38%
Discreta	7	19%
Buona	12	32%
Ottima	4	11%



Efficacia degli interventi

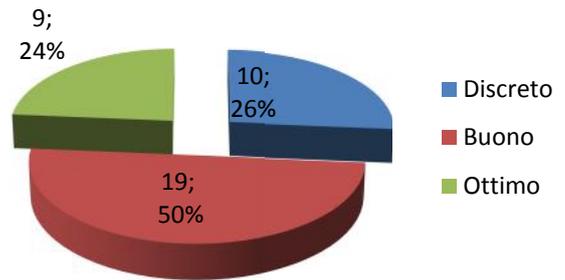
Scarsa	11	31%
Discreta	8	22%
Buona	11	31%
Ottima	5	16%



Sito Web

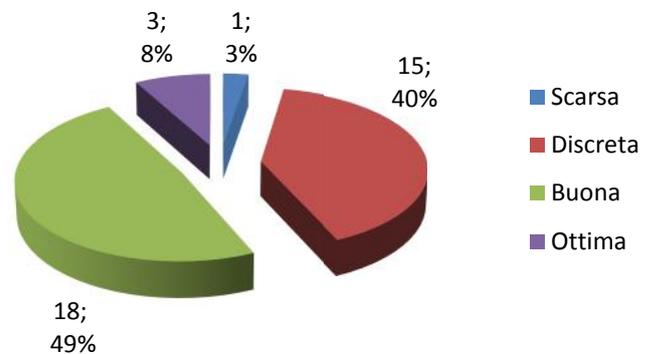
Come valuta il Sito Internet dell'Istituto?

Discreto	10	26%
Buono	19	50%
Ottimo	9	24%



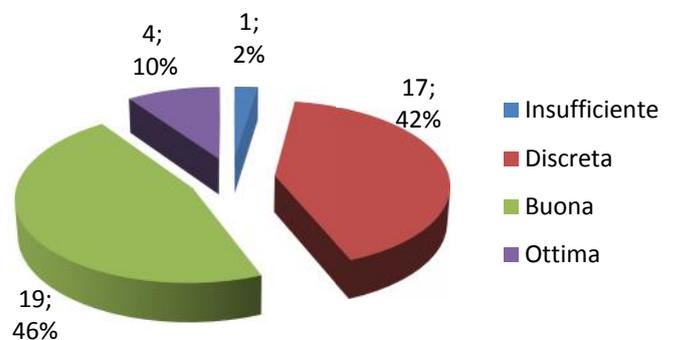
Come giudica il livello di chiarezza del Sito?

Scarso	1	3%
Discreto	15	40%
Buono	18	49%
Ottimo	3	8%



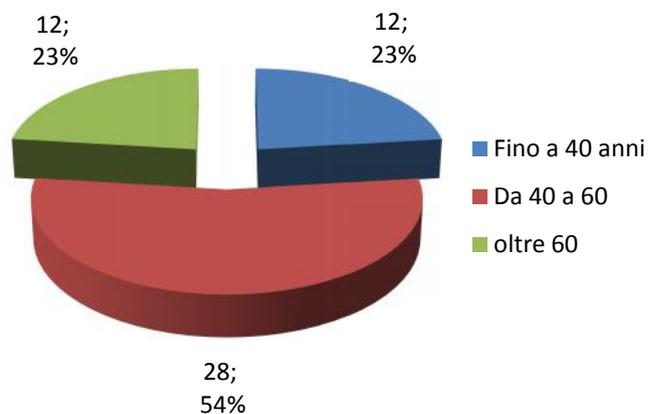
Ritiene che la modulistica pubblicata sia:

Insufficiente	1	2%
Sufficiente	17	42%
Buona	19	46%
Ottima	4	10%



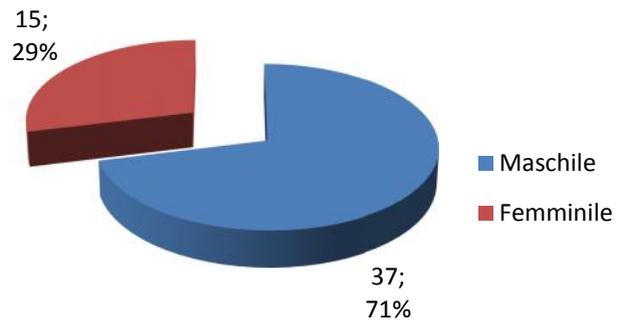
Fascia di età

Fino a 40 anni	12	23%
Da 40 a 60	28	54%
Oltre i 60	12	23%



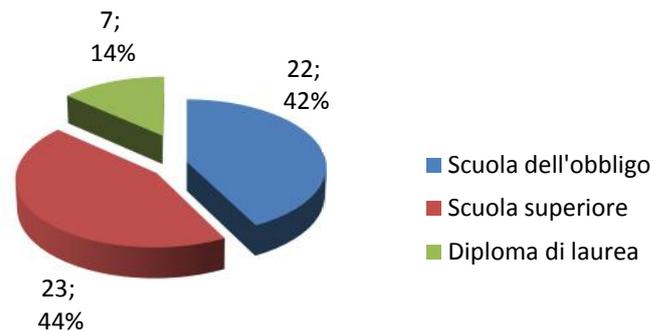
Sesso

Maschile	37	71%
Femminile	15	29%



Scolarità

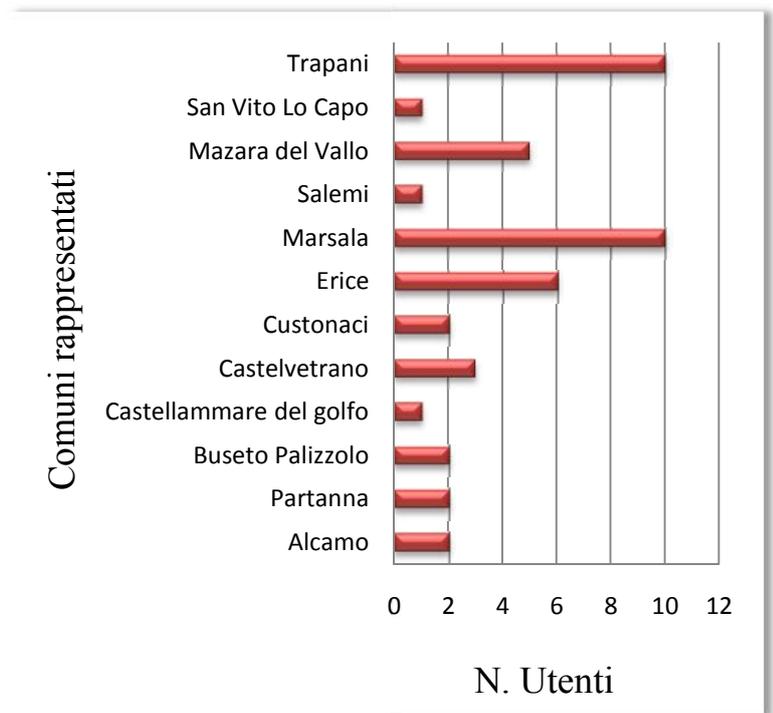
Scuola dell'obbligo	22	42%
Scuola superiore	23	44%
Diploma di laurea	7	13%



Utenza distribuita per Comune che ha partecipato all'indagine

Comune di ubicazione dell'alloggio

- Alcamo
- Partanna
- Busetto Palizzolo
- Castellammare del golfo
- Castelvetrano
- Custonaci
- Erice
- Marsala
- Salemi
- Mazara del Vallo
- San Vito Lo Capo
- Trapani



Considerazioni conclusive

Con riguardo alla dimensione dell'accessibilità, i dati mostrano come l'orario di apertura in generale si attesta a livelli di gradimento buoni.

Rispetto alla dimensione dell'assistenza e della chiarezza delle informazioni, i dati sono rassicuranti, l'assistenza si assesta infatti ad un livello buono/ottimo e, anche le informazioni fornite dal personale si appalesano chiare e complete.

I dati relativi al servizio di informazione telefonica mostrano una percezione dell'utente positiva: il personale viene ritenuto nella maggior parte dei casi cortese e competente.

I dati relativi ai tempi di evasione delle richieste mostrano una percezione dell'utente generalmente buona. Entrando, però, nel dettaglio ed in particolare alla percezione dei dati relativi alla manutenzione, vengono rilevati tempi di intervento molto lunghi e scarsa capacità organizzativa delle ditte esecutrici dei lavori. Si rileva, comunque, che i lavori effettuati risultano efficaci.

Infine, dall'analisi delle risposte è emerso che solo una parte dell'utenza ed in particolare quella di sesso maschile ricompresa nella fascia d'età tra i 40 ed i 60 anni e con diploma di scuola media superiore, utilizza il sito web dell'Istituto ritenendolo strumento adeguato a rispondere alle loro esigenze; mentre le altre due fasce d'età (fino a 40 anni e oltre 60 anni), preferiscono venire personalmente in Istituto per i chiarimenti del caso. Si è provveduto pertanto, anche per adeguare il vecchio portale dell'Ente alla nuova normativa, alla realizzazione di un nuovo sito web con veste grafica, semplice, contemporanea ed allo stesso tempo estremamente intuitiva, al fine di stimolare l'utenza ad un uso più costante del mezzo informatico.

SETT. AMM.VO
IL CAPO SERVIZIO I
F.to *Pietro GIURLANDA*