



*Risultati dell'indagine di
Customer satisfaction
anno 2014*

PREMESSA

La valutazione del grado di soddisfazione dei Cittadini rappresenta da sempre un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con la propria utenza.

Questo aspetto diviene sempre più importante anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Si tratta, questo, di un imperativo sempre più urgente e pressante in considerazione delle difficoltà che sta attraversando il nostro sistema economico e del ruolo di volano del suo sviluppo che il sistema pubblico è chiamato a svolgere, permettendo quindi di recuperare il gap che, su questo versante, caratterizza il nostro Paese rispetto alla media dei Paesi Europei.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni : basta pensare alla riforma "Brunetta" ed alla normativa di settore successivamente emanata da organi specifici (si pensi alla Delibera n° 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche denominata "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n° 89/2010 dal titolo "Indirizzi – sottoposti a consultazione – in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di valutazione e misurazione delle performance"), orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi "inutili" e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati , singoli od imprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza questo Ente ha da tempo iniziato un percorso di miglioramento grazie all'adozione di un sistema di qualità che ha permesso, nel corso di alcuni anni, di apportare significativi miglioramenti alle proprie attività operative e soprattutto, di disporre di una serie di strumenti di gestione in grado di rilevare inefficienze e difficoltà e di disporre di informazioni utili per la risoluzione dei relativi problemi. In questa ottica si colloca l'adozione dello strumento di customer satisfaction .

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.

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 relazione che ora si compendia, descrive gli esiti della somministrazione del questionario di misurazione del grado di soddisfazione del Cittadino effettuata nell'anno 2014 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: 301

N.ro questionari nulli: 0

Totali: 301

Aspetti generali

Accesso

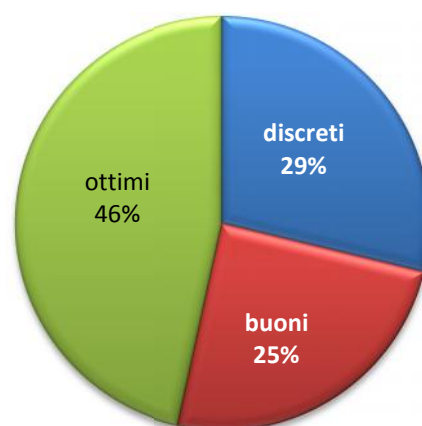
Come reputa gli orari di apertura al pubblico

Discreti	45	26%
Buoni	91	51%
Ottimi	41	23%



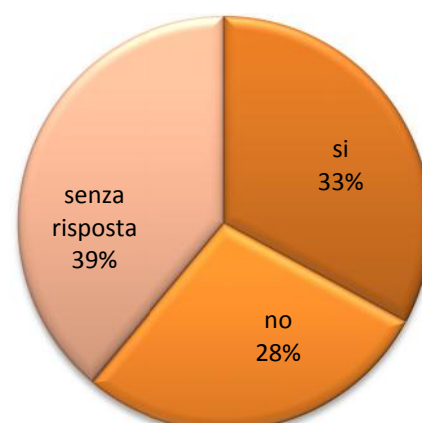
Assistenza

Discreta	63	29%
Buona	54	25%
Ottima	102	46%



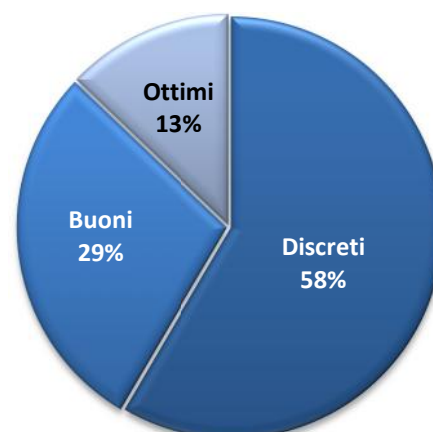
Ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare?

Si	49	45%
No	61	55%
Senza risposta	50	31%



Disponibilità nel servizio di informazione telefonica

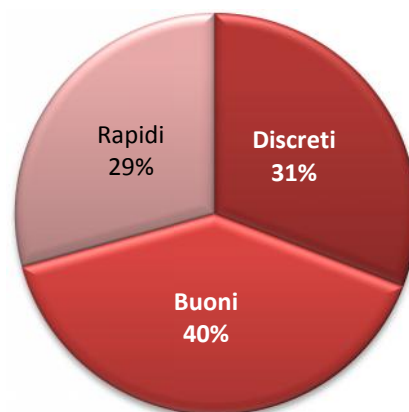
Insufficiente	2	4%
Discreta	13	28%
Buona	12	25%
Ottima	20	43%



Erogazione del servizio

Come ritiene i tempi di evasione della richiesta?

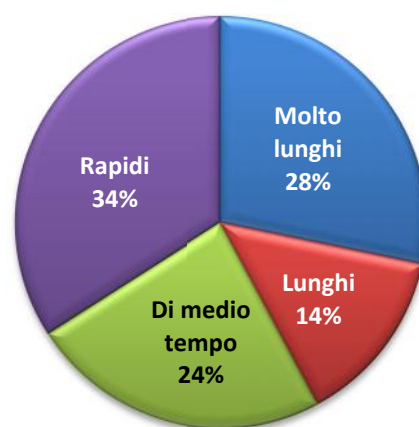
Discreti	76	31%
Buoni	98	40%
Rapidi	72	29%



Manutenzione

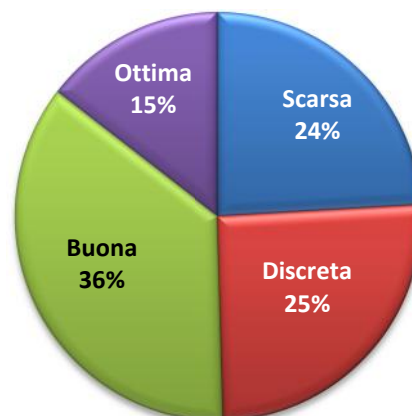
Tempi di intervento

Molto lunghi	63	28%
Lunghi	31	14%
Di medio tempo	53	24%
Rapidi	76	34%



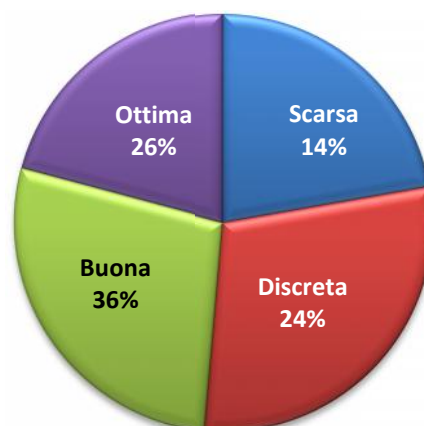
Capacità organizzativa e competenza della Ditta esecutrice dei lavori

Scarsa	53	24%
Discreta	56	25%
Buona	12	36%
Ottima	4	15%



Efficacia degli interventi

Scarsa	48	14%
Discreta	63	24%
Buona	60	36%

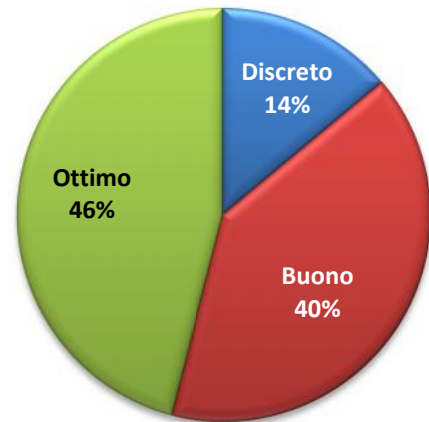


Ottima 45 26%

Sito Web

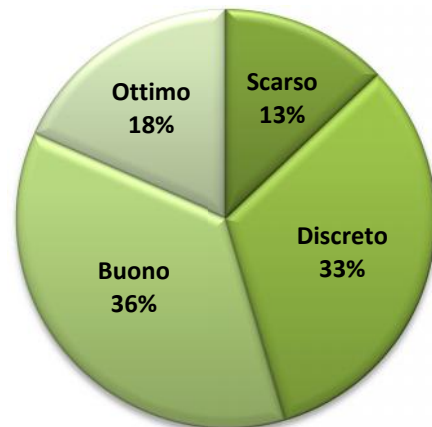
Come valuta il Sito Internet dell'Istituto?

Discreto	26	14%
Buono	75	40%
Ottimo	86	46%



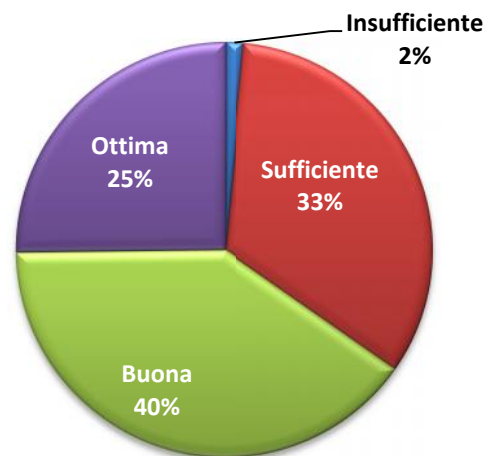
Come giudica il livello di chiarezza del Sito?

Scarso	31	13%
Discreto	78	33%
Buono	87	36%
Ottimo	44	18%



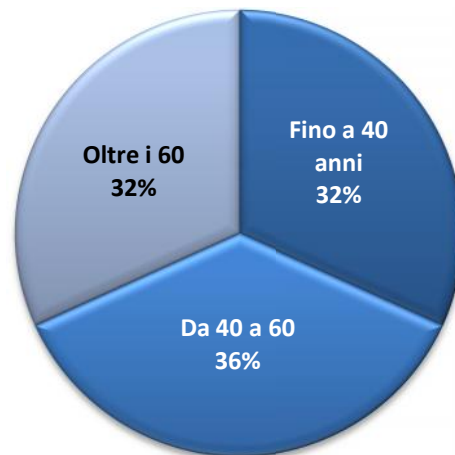
Ritiene che la modulistica pubblicata sia:

Insufficiente	4	2%
Sufficiente	87	33%
Buona	105	40%
Ottima	66	25%



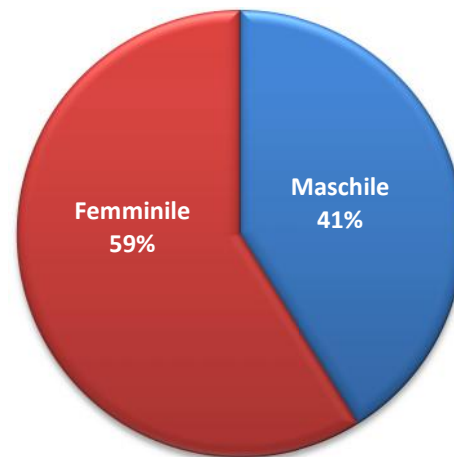
Fascia di età

Fino a 40 anni	75	32%
Da 40 a 60	86	36%
Oltre i 60	75	32%



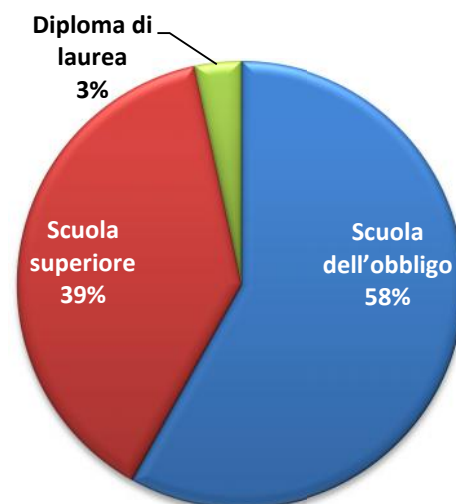
Sesso

Maschile	76	41%
Femminile	109	59%



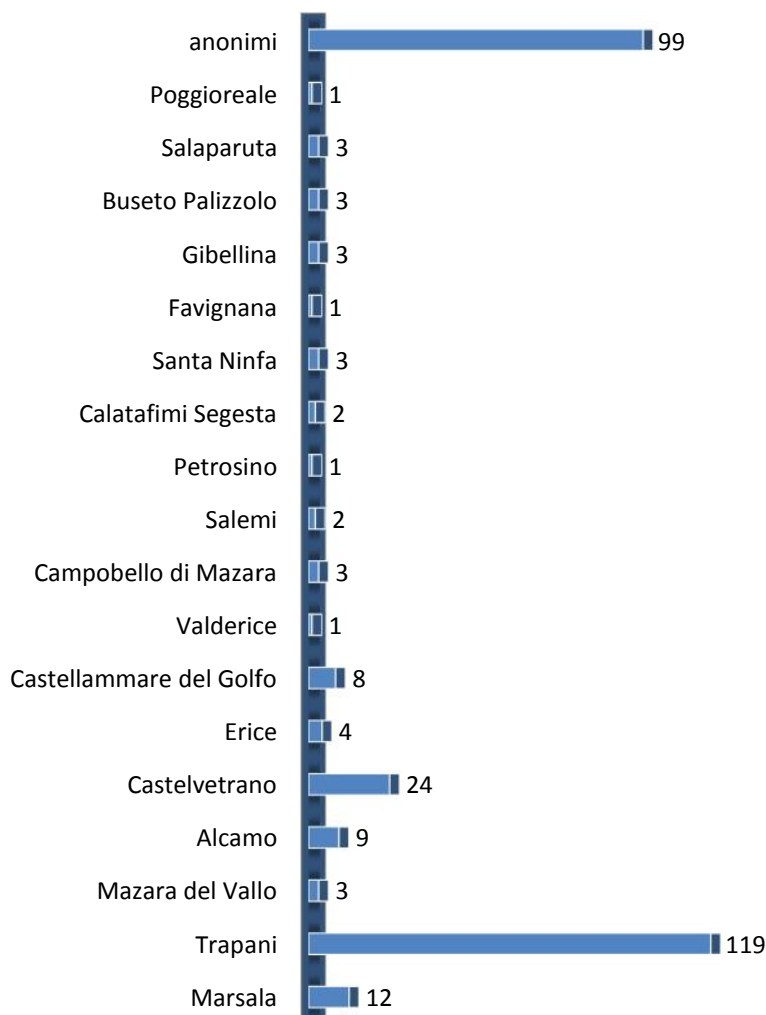
Scolarità

Scuola dell'obbligo	86	58%
Scuola superiore	57	39%
Diploma di laurea	5	3%



Utenza che ha partecipato all'indagine distribuita per Comune

Comune di ubicazione dell'alloggio



Considerazioni

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 riportano un andamento simile a quello dell'anno precedente (buono/ottimo) e anche le informazioni fornite dal personale si appalesano chiare e complete. Questo dato però potrebbe non essere del tutto attendibile in quanto il 39% di coloro i quali ha compilato la scheda, non ha fornito alcuna risposta.

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.

Conclusioni

Dall'analisi comparata delle risposte pervenute è emerso che solo una parte dell'utenza ed in particolare quella 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. L'adeguamento del vecchio portale dell'Ente alla nuova normativa, avvenuto nell'anno 2014, sta lentamente iniziando a produrre gli effetti che ci eravamo preposti e cioè quello di un uso più costante del mezzo informatico; Esistono, comunque, e sono auspicabili, spazi di manovra per fornire all'utenza servizi sempre più adeguati alle loro esigenze.

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