



COMUNE DI BERTINORO

Rilevazione della Customer satisfaction

Report 2012

rilevazioni del 23-27/7, 24-29/9, 17-22/12/2012



Comune di Bertinoro

Rilevazione della customer satisfaction

Report anno 2012

Premessa

Sin dal 1990 con la legge n. 142 (Testo unico sull'ordinamento degli enti locali) si è cominciato a porre il problema di verificare se l'attività posta in essere dalla P.A., ed in specifico quella locale, riuscisse poi a raggiungere gli obiettivi posti, in modo efficace oltre che in modo efficiente ed economico.

In varie occasioni, soprattutto in funzione della redazione delle Carte di qualità, questa necessità è stata ribadita ed in occasione della riforma Brunetta (legge 15 e d.lgs. 150 del 2009) è stato previsto un sistema di valutazione della performance organizzativa che contempla quale dimensione strategica, tra le altre cose, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

Quindi da verifica dell'efficacia la rilevazione del grado di soddisfazione è stata imposta per superare ed escludere l'autoreferenzialità della Pubblica amministrazione ed anche al fine di eseguire la valutazione della struttura con la conseguente possibilità di riconoscere incentivi al personale.

Da ultimo il d.l. 174 del 10.10.2012, nel testo primitivo dell'art. 3 (Rafforzamento dei controlli in materia di enti locali), prevedeva per tutti i Comuni l'obbligo di porre in essere strumenti di controllo interno diretti a “e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente”.

Nel Piano della performance 2012 l'Amministrazione, con deliberazione della G.C. n. 104 del 25.07.2012, ha individuato tra gli obiettivi trasversali, cioè comuni a tutta la struttura, il seguente: “Realizzazione della rilevazione trimestrale della Customer satisfaction. Raccolta, verifica dei questionari e pubblicazione esiti.”

La rilevazione

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni degli utenti sono assunti quali criteri di analisi rispetto al servizio valutato, sia per la valutazione dell'efficacia del servizio, sia per la progettazione/riprogettazione ed erogazione dello stesso.

In ambito pubblico, tale strumento ha assunto nel tempo una rilevanza sempre maggiore, portandolo al centro della progettazione e valutazione dei servizi il cittadino.

La qualità percepita dagli utenti di un servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono:

1. dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio
2. dall'attesa di risposta ad un suo bisogno.

Lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio. In ognuno dei servizi comunali sono state posizionate cassette e questionari a disposizione degli utenti. Gli stessi venivano sollecitati a compilare il questionario assicurando che ciò fosse fatto in modo libero ed anonimo.

Per non creare problemi alla funzionalità dei servizi, pur restando sempre a disposizione i questionari e le cassette per la compilazione, la sollecitazione degli uffici verso l'utenza è stata limitata a 3 settimane: dal 23 al 27 luglio, dal 24 al 29 settembre e dal 17 al 22 dicembre 2012.

Il questionario, redatto in economia anch'esso, è composto da 14 domande. Ampliare ulteriormente la quantità e l'ambito delle stesse è stato ritenuto poco invitante, perchè troppo incidenti sul tempo richiesto per la compilazione nei confronti dell'utenza.

Le domande da somministrare prescelte, sono di tipo logistico, o riferite alla capacità di risposta, alle modalità del rapporto, sulla fruizione del servizio, a cui in aggiunta è stata riservata anche la possibilità di proporre liberamente suggerimenti per migliorare il servizio. Le domande sono state:

- La facilità e comodità di individuare e raggiungere l'ufficio
- L'orario di apertura al pubblico ed il suo rispetto da parte degli addetti all'ufficio
- I tempi di attesa per la prima risposta
- La tempestività e la rapidità della risposta
- La facilità di individuare i servizi erogati dall'ufficio
- La capacità di risolvere un problema
- La completezza e precisione della risposta
- La cortesia del personale
- La capacità di ascolto e comprensione del personale
- La possibilità di esporre un reclamo/segnalazione/suggerimento
- Chiarezza e semplicità della modulistica da compilare
- La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail
- Semplicità e completezza delle informazioni sul servizio riportate nel sito web internet
- Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

Gli utenti potevano rispondere a tutte o solo ad alcune delle domande.

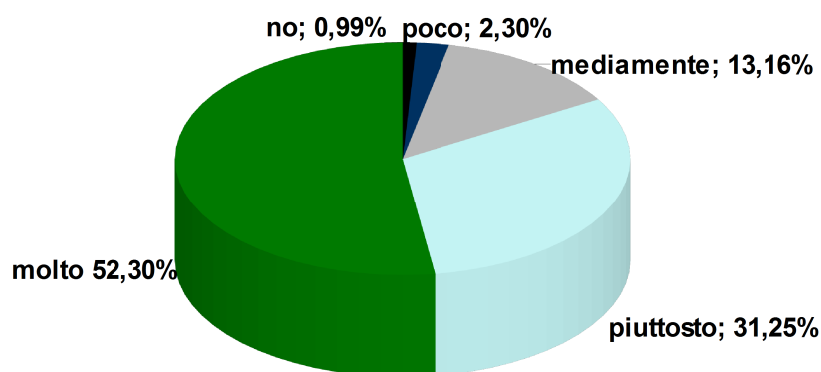
Per le risposte è stata indicata una scala di "Soddisfazione" di 5 livelli: per niente soddisfatto, Poco, Mediamente, Piuttosto, Molto.

Si è riusciti a raggiungere l'obiettivo senza costi per l'Ente, se non quelli di produzione di fotocopie.

Risultati

Nell'arco della rilevazione sono stati 358 gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione. Di certo un campione parziale, ad ogni modo pari al 3,73% della popolazione adulta (9.612). Ovviamente se rapportassimo il dato alla sola reale utenza dei servizi comunali (dato di cui puntualmente non si dispone), il risultato sarebbe molto più rappresentativo e verosimilmente potrebbe attestarsi al 60/70% degli utenti presentatisi negli uffici in quelle settimane.

Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: soddisfatti?



Le risposte alle domande hanno visto una nettissima prevalenza delle risposte positive.

I giudizi riferiti a “Piuttosto soddisfatto” e “Molto soddisfatto” ottengono in tutte le domande una percentuale tra il 70 ed il 90%.

Fermandoci ai giudizi di “Molto” in molti casi la quantità di tale risposta è la prevalente. Ciò può portare ad affermare che la qualità percepita dall'utenza è da ritenersi idonea e superiore alle proprie aspettative.

Ciò è anche confermato dalle risposte date alla domanda n. 14 relativa al “Giudizio complessivo sul servizio ricevuto” che vede la risposta “Molto soddisfatto” affermata nel 52,30% dei casi, oltre ad un 31,25% di risposte riferite a “Piuttosto soddisfatto”.

Per converso all'opposto, è da sottolineare il ridotto risultato ottenuto dai giudizi “per niente soddisfatto” o “poco soddisfatto” che indicano che il servizio offerto o percepito è stato negativo o comunque non rispondente alle aspettative dell'utente.

La quantità di risposta “per niente soddisfatto” potrebbe giudicarsi fisiologica (mediamente 1,4%) e raggiunge il suo picco nella domanda 3 relativa ai “tempi di attesa per la prima risposta” con specifico riferimento, e rilievo, ai tempi di attesa per i Servizi Demografici.

Identico giudizio di “fisiologicità” pare lecito esprimere anche in riferimento alla risposta di “poco soddisfatto”, da considerarsi anch'essa negativa rispetto alle aspettative dell'utenza. Infatti la media si attesta al 3,3% delle risposte date, con il picco maggiore rappresentato nella domanda 12 “La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail”. Anche in questo caso vi è uno specifico apporto di rilievo dei risultati dei Servizi Demografici, ma il picco è rappresentato dal Settore Urbanistica, che vede una rilevante risposta pari al 19,23%.

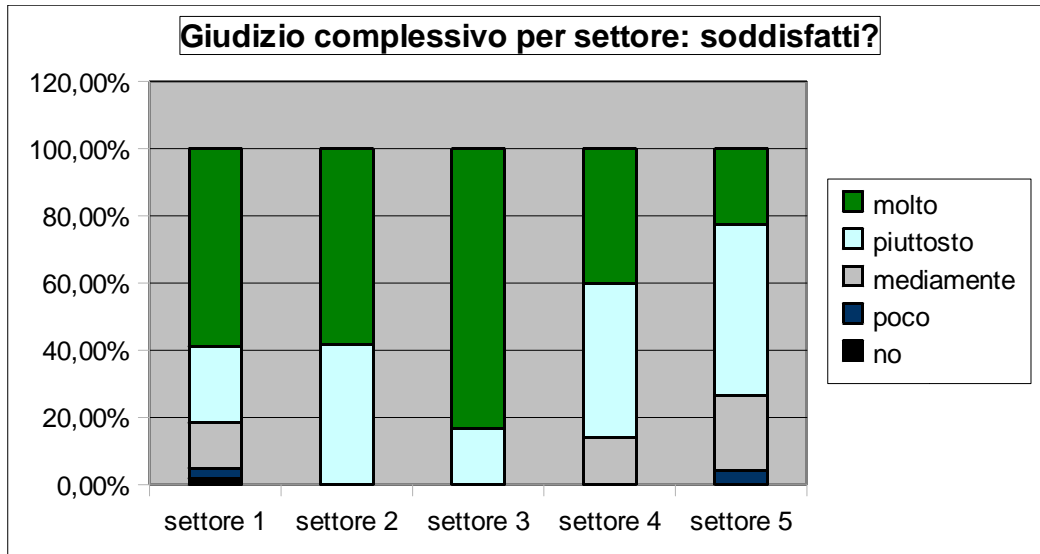
In ogni caso la somma dei giudizi negativi (“per niente” e “poco”) vede un media globale del 4,8% con la punta di un 8,45% per la risposta 12.

Di sicuro il “rapporto con lo sportello” (domande n. 4, 6, 7, 8, 9) è gestito in modo scrupoloso, puntuale e cortese, visto che alle specifiche domande le risposte positive (Piuttosto e Molto) non scendono mai al di sotto dell'80% delle risposte.

Invece i giudizi meno positivi sono riferiti alla chiarezza della modulistica ed alla completezza delle informazioni sui servizi riportate sul sito web. Ciò indica chiaramente quali devono essere, fra gli altri, i prossimi obiettivi da raggiungere.

Nel prosieguo sono allegati tutti i dati raccolti per domande e settori/servizi.

Si riporta il grafico delle risposte per Settore.



Per completezza, anche se non sembrano intaccare in alcun modo il giudizio espresso, si espone anche che, al di fuori dell'indagine, sono pervenuti per il tramite del sito Internet o per posta elettronica:

- n. 10 Segnalazioni nel periodo del 01.02.2012 – 15.02.2012 (Emergenza neve)
- n. 9 segnalazioni relative alla pericolosità strade
- n. 2 reclami su ZTL periodo estivo
- n. 6 segnalazioni su igiene, ambiente e raccolta rifiuti.

Bertinoro, 01.02.2013.

Il Segretario Generale
dr. Giancarlo Infante