



COMUNE DI CARRARA
Decorato di Medaglia d'Oro al Merito Civile

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULL'UTENZA DEL SERVIZIO TRIBUTI DEL COMUNE DI CARRARA



Giugno 2015

Presentazione dei risultati

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio Tributi - ANNO 2015

Introduzione

La Customer Satisfaction rappresenta un indicatore indispensabile per conoscere il rapporto dell'Amministrazione con l'utenza e consentire alla stessa d'intervenire per migliorare le prestazioni offerte al cittadino attraverso una riformulazione della qualità come '*efficacia della prestazione*' e come '*soddisfazione del cliente*' qualora la Customer sia disegnata e attuata per obiettivi concreti e operativi.

Poiché la complessità dell'intervento pubblico genera effetti, conseguenze, impatti che non sono completamente monitorabili da parte delle Pubbliche Amministrazioni, il feedback dei cittadini può essere foriero d'importanti informazioni, idee che possono aiutare gli Amministratori nella rimozione di vincoli e procedure interne obsolete o inefficienti e nella ridefinizione di nuove strategie operative.

Il Comune di Carrara, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza del servizio Tributi, ha deciso di realizzare un'indagine di Customer Satisfaction attraverso la predisposizione di un questionario ideato al fine di indagare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei diversi aspetti del servizio nel suo complesso mentre, per ultimo, è stato chiesto agli utenti di proporre eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

I questionari compilati, mediante consegna manuale ad un campione casuale rappresentativo, sono stati 113.

Dall'analisi svolta è emerso che, complessivamente, ritengono discreto il livello di qualità del servizio Tributi il 16,81% degli utenti intervistati, buono il 59,29% e ottimo il 15,93% mentre ritengono sufficiente il servizio, complessivamente, erogato il 6,19% degli utenti intervistati e insufficiente l'1,77%.

Analizzando i giudizi espressi sui singoli aspetti del servizio, emerge un'ampia soddisfazione riguardo sia alla cortesia e disponibilità del personale, giudicati buoni dal 50,44% dell'utenza intervistata e ottimi dal 39,82%, che alla chiarezza e professionalità del personale, giudicati buoni dal 53,10% dell'utenza intervistata e ottimi dal 36,28%.

Mentre gli aspetti verso cui l'utenza intervistata risulta meno soddisfatta sono: l'orario di apertura dell'ufficio al pubblico, in particolare il 15,93% lo considera insufficiente e il 15,93% sufficiente, e il livello di comfort degli uffici, in particolare il 4,42% lo ritiene insufficiente e il 20,35% sufficiente.

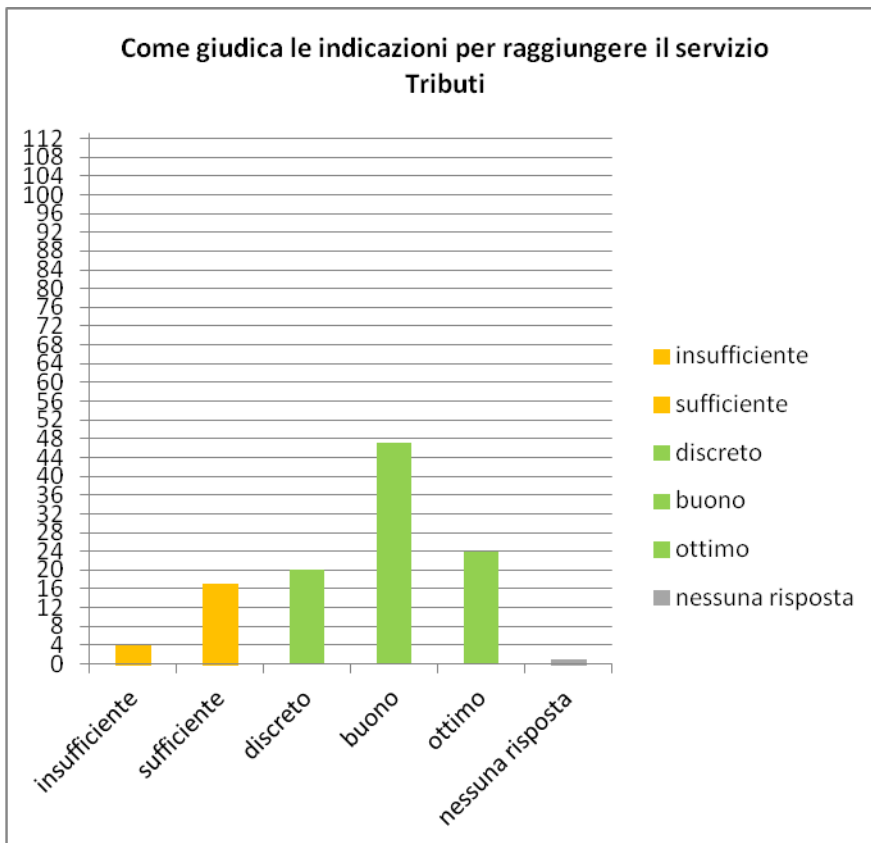
Alcuni tra gli utenti intervistati hanno presentato specifiche indicazioni per migliorare il servizio, in particolare:

l'orario di apertura degli uffici al pubblico (chiedendo di anticiparne l'apertura alle 8.30 e di garantirne l'apertura tutte le mattine da lunedì a sabato e due pomeriggi la settimana), l'aggiornamento costante del sito internet, la responsabilizzazione dei dipendenti, la presenza di più personale nei periodi di scadenza, la flessibilità nella gestione delle pratiche (soprattutto in termini di minor burocrazia e semplificazione), la costante presenza del Dirigente nell'orario di apertura al pubblico degli uffici, il livello di comfort degli uffici (un utente ha proposto, in particolare, di dotare gli uffici di ascensore mentre un altro utente ha suggerito di cambiare la locazione degli uffici) ed, infine, un utente ha suggerito di introdurre forme di rateizzazione dei pagamenti delle tasse prima che l'importo sia maggiorato da sanzioni per il mancato pagamento alla scadenza.

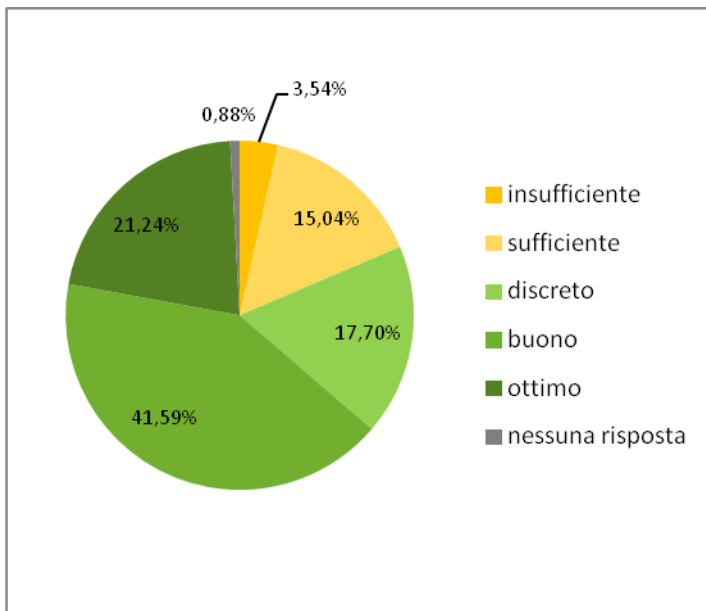
Di seguito, vengono riportati in istogrammi i dati relativi alle risposte date dagli utenti intervistati alle domande del questionario distribuito: in ascissa sono presenti 5 colonne in funzione dei valori crescenti della scala 1-5 utilizzata nel questionario dove: 1 'insufficiente' (prima colonna); 2 'sufficiente' (seconda colonna); 3 'discreto' (terza colonna); 4 'buono' (quarta colonna); 5 'ottimo' (quinta colonna); nessuna risposta (sesta colonna); in ordinata i valori partono da 0 a 112 ad intervalli di 2 in considerazione di un totale di 113 questionari compilati.

Nel grafico a torta sono riportati i dati suindicati espressi in valori percentuali.

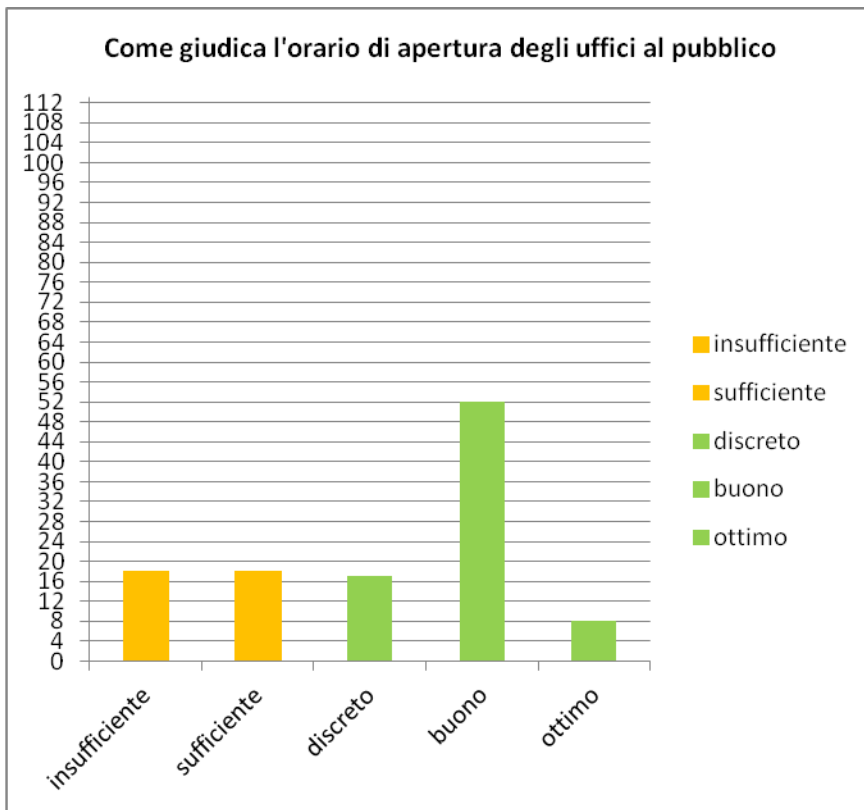
Valori numerici



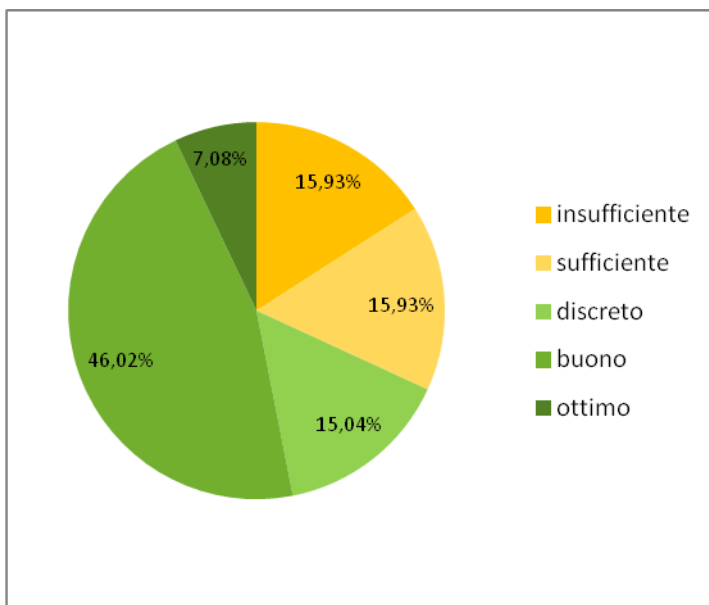
Valori percentuali



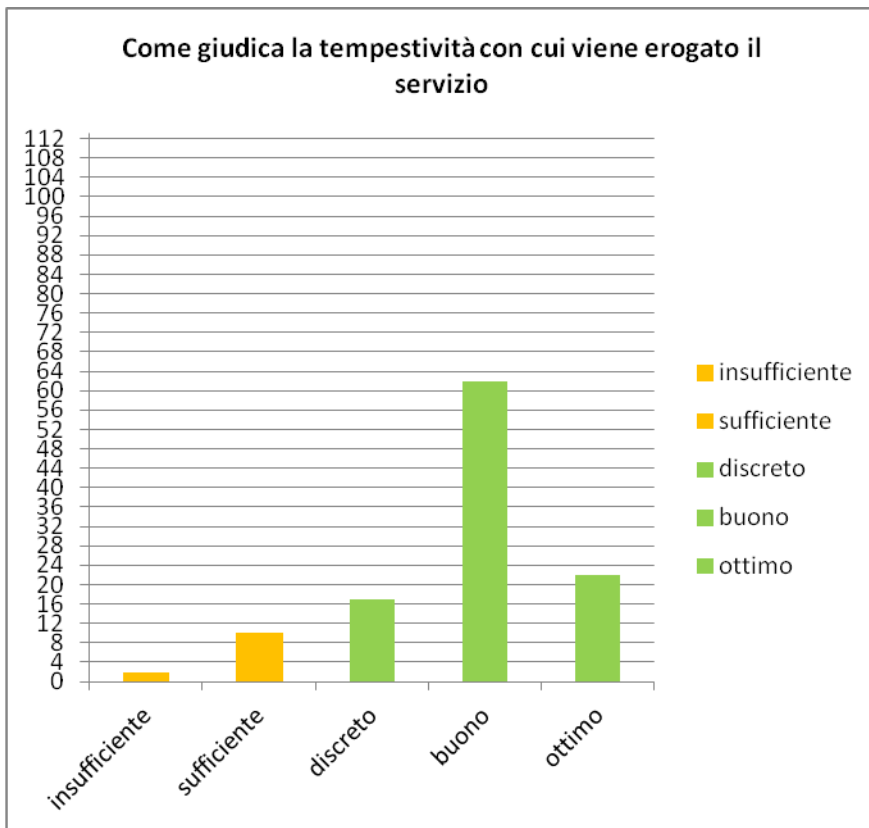
Valori numerici



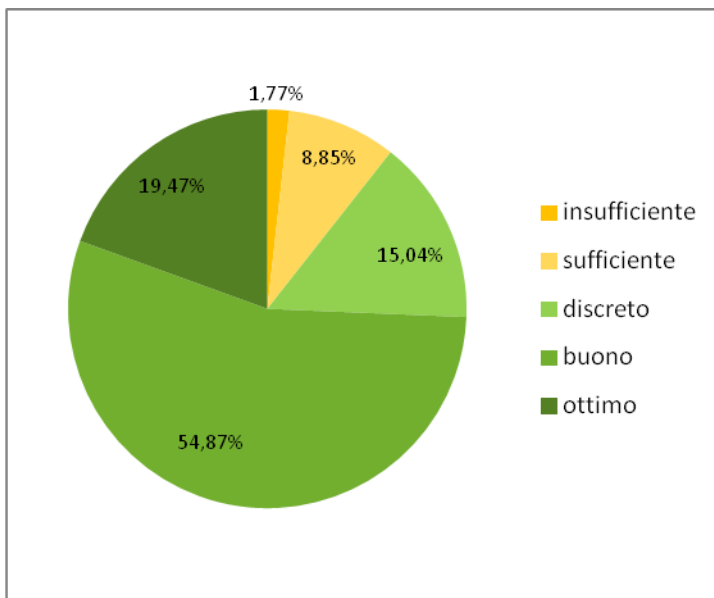
Valori percentuali



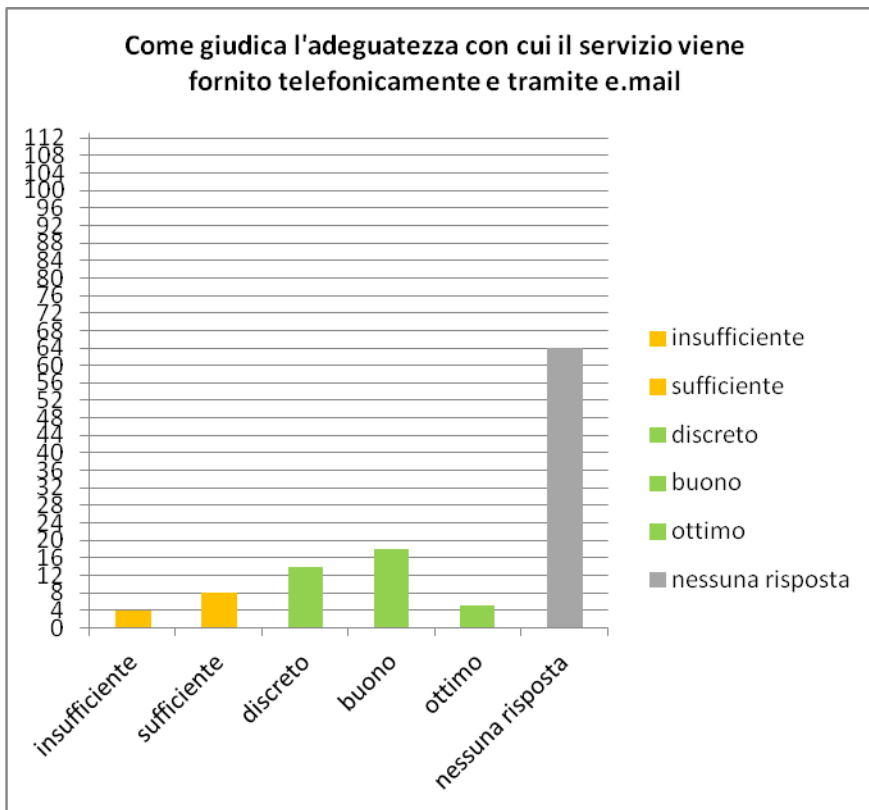
Valori numerici



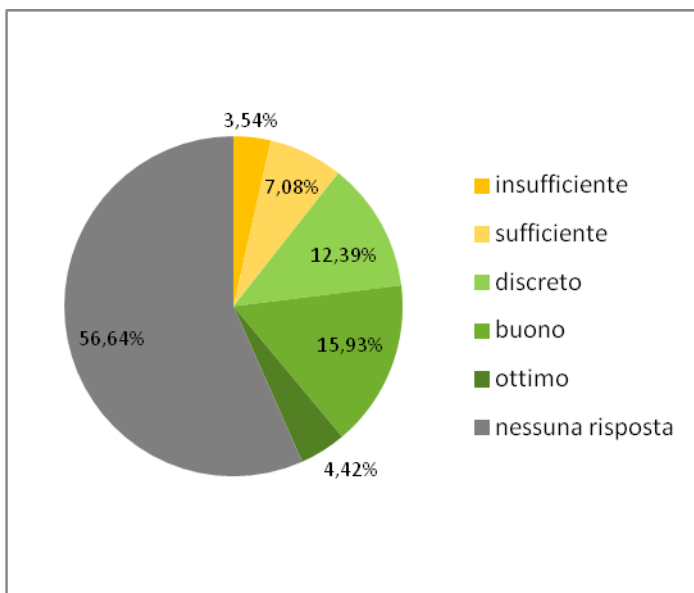
Valori percentuali



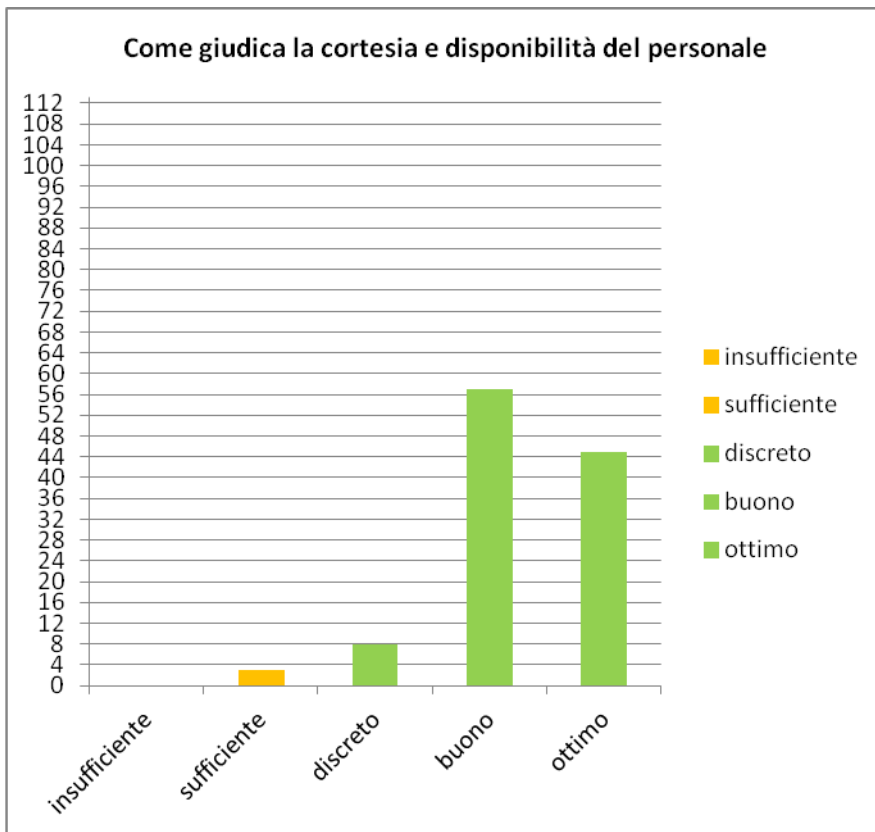
Valori numerici



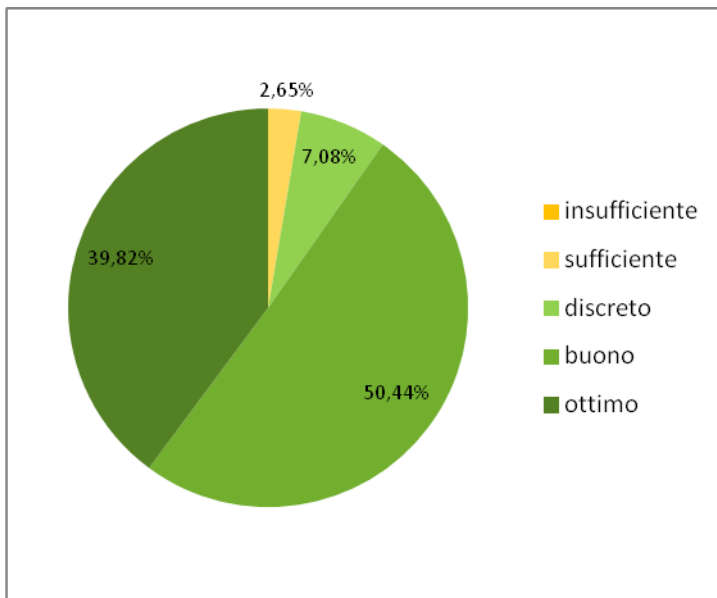
Valori percentuali



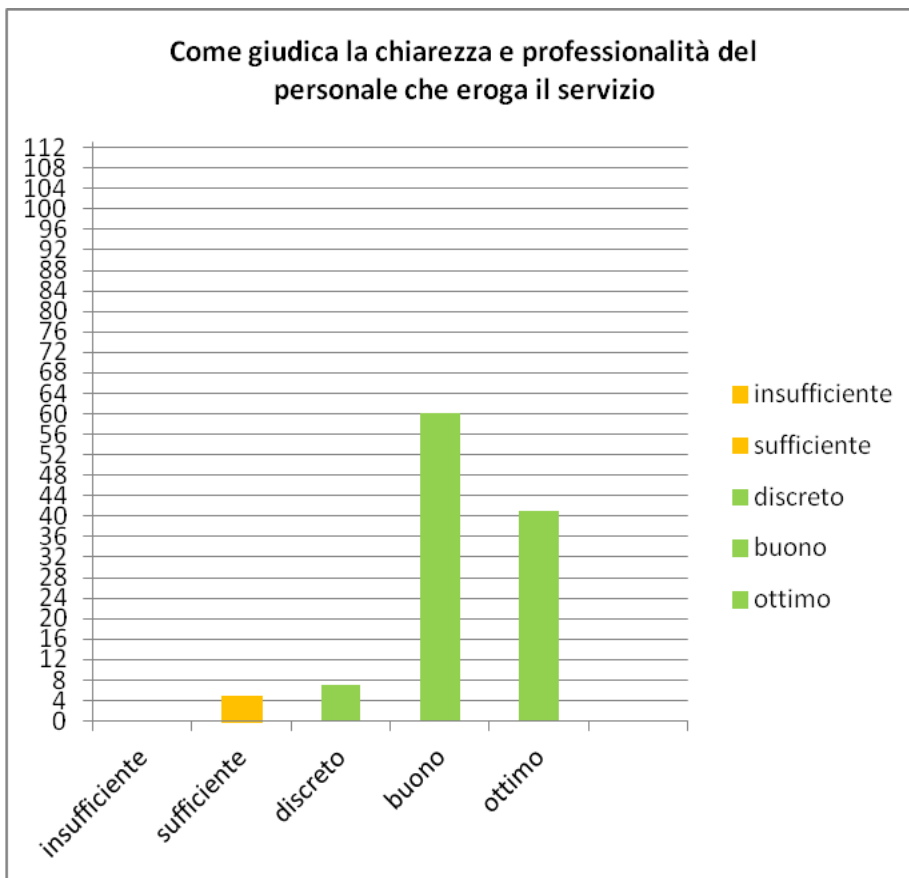
Valori numerici



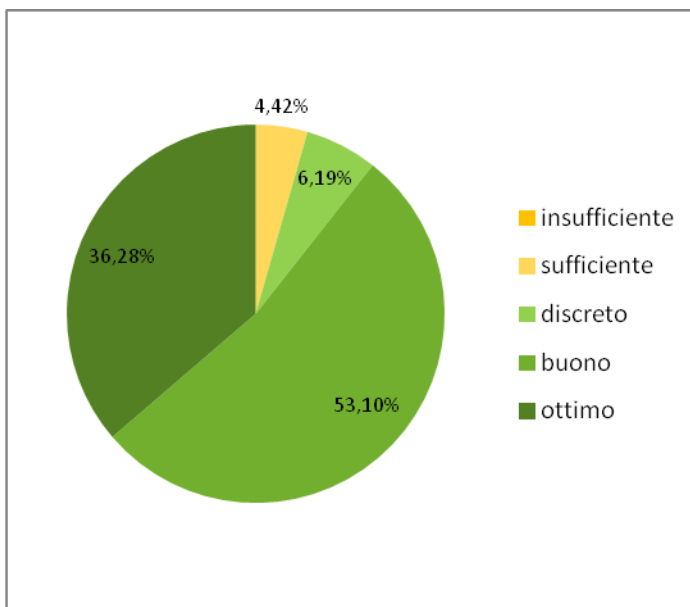
Valori percentuali



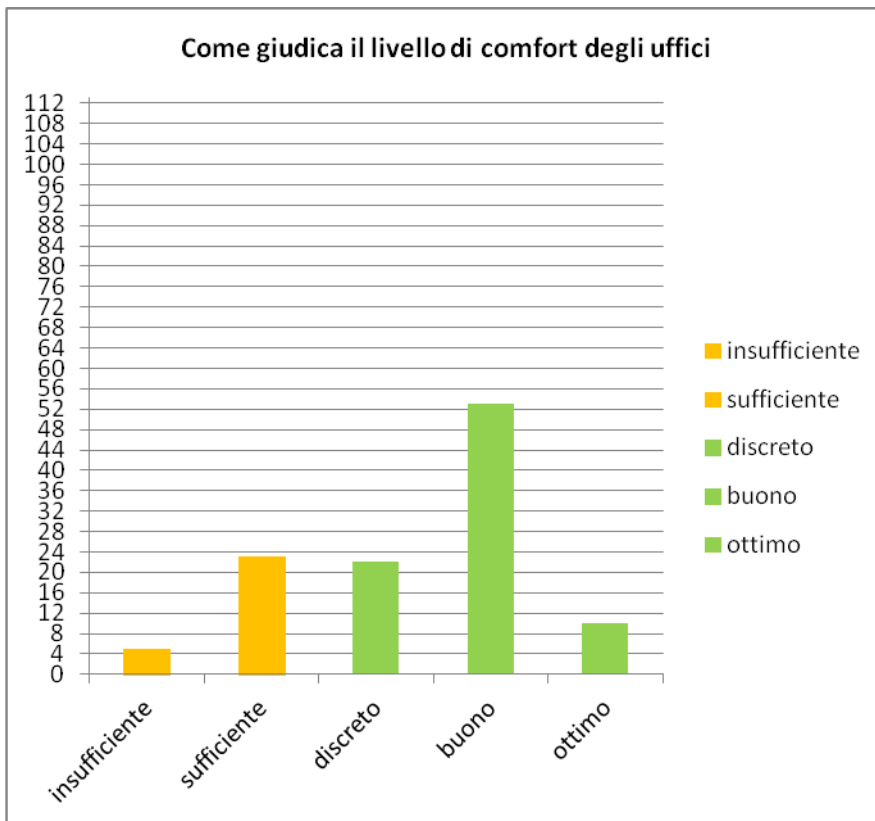
Valori numerici



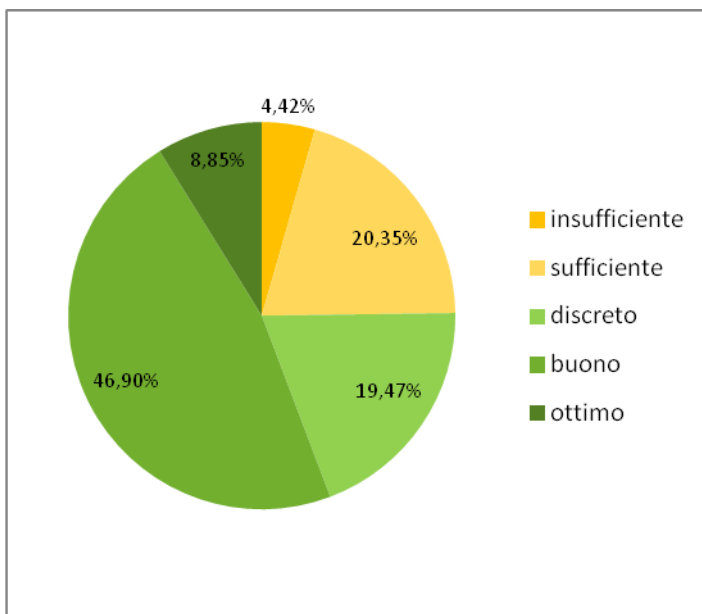
Valori percentuali



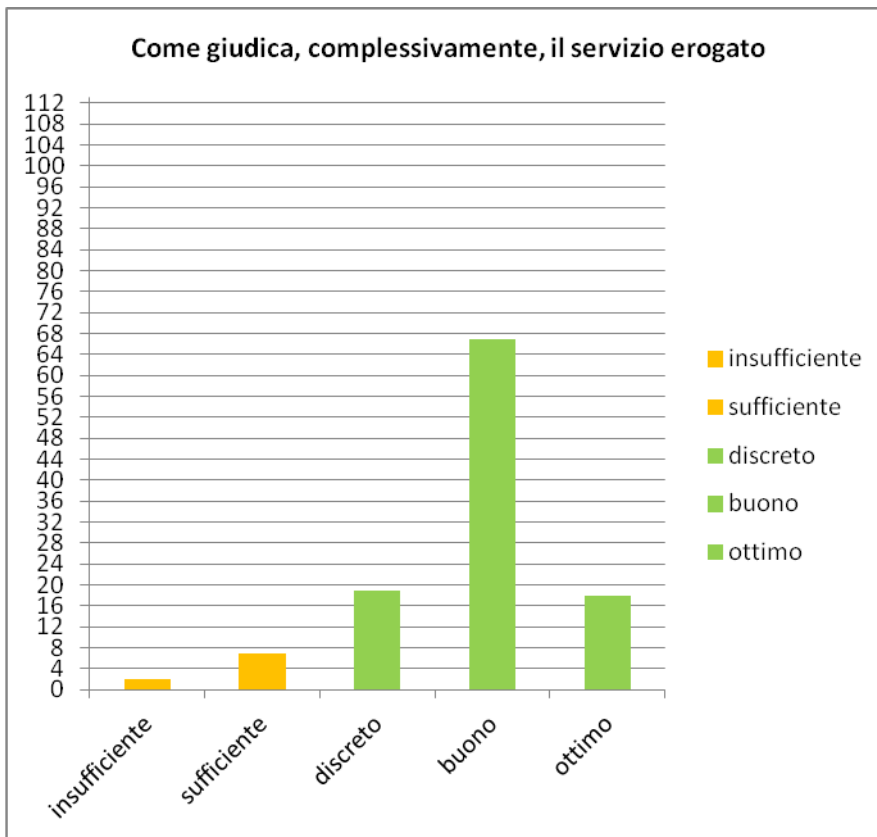
Valori numerici



Valori percentuali



Valori numerici



Valori percentuali

