



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

SETTORE URBANISTICA E S.U.A.P. COMUNE DI CARRARA (MS)

Rilevazione grado di soddisfazione utenza Servizio Urbanistica - ANNO 2012

Introduzione

La Customer Satisfaction rappresenta, nel settore pubblico, la benzina che mette in moto il 'meccanismo dell'agire', ossia il meccanismo del miglioramento e della crescita continua. La Customer Satisfaction per le pubbliche amministrazioni non è un semplice mezzo per raggiungere obiettivi di crescita quantitativi ma rappresenta il fine ultimo, il motivo principale che giustifica la stessa esistenza dell'amministrazione obbligando quest'ultima ad un orientamento al mercato e, in modo particolare, al cliente fino a poco tempo fa non considerato nella maniera opportuna.

La Customer Satisfaction costituisce il parametro attraverso cui valutare la qualità del servizio erogato e la sua coerenza rispetto alla capacità dell'amministrazione di prendere in carico i bisogni dell'utente finale.

Un'indagine di Customer Satisfaction costituisce un momento necessario attraverso il quale l'amministrazione può maturare una reale consapevolezza delle proprie potenzialità, dei propri punti di forza ma, soprattutto, delle proprie aree di miglioramento.

Proprio nell'ottica di miglioramento della qualità, il Comune di Carrara ha deciso di realizzare un'indagine di Customer Satisfaction attraverso la somministrazione di un questionario ideato al fine di indagare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei diversi aspetti del servizio urbanistica-s.u.a.p. 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 degli utenti del servizio, sono stati 98.

Dall'analisi svolta è emerso che: il giudizio è considerato, complessivamente, ottimo dal 6,12% degli utenti interpellati, buono dal 35,71%, discreto dal 21,43% e sufficiente dal 30,61% mentre solo il 6,12% considera il servizio, complessivamente, erogato scadente.

Analizzando i giudizi espressi sui singoli aspetti del servizio, emerge un'ampia soddisfazione riguardo: il personale che eroga il servizio, in termini di cortesia e disponibilità (il 18,37% lo considera discreto, il 41,84% buono e il 16,33% ottimo), la chiarezza e professionalità con cui il personale eroga il servizio (il 21,43% lo considera discreto, il 38,78% buono e il 13,27% ottimo) e le chiarezze delle indicazioni per raggiungere il servizio (il 27,55% lo considera discreto, il 34,69% buono e il 9,18% ottimo).

Gli aspetti verso cui l'utenza intervistata è meno soddisfatta sono: gli orari di apertura degli uffici al pubblico, in particolare il 33,67% lo giudica scadente e il 20,41% sufficiente; i tempi di erogazione del servizio per ciò che concerne la conclusione della pratica, in particolare il 16,33% lo giudica scadente e il 27,55% sufficiente mentre l'1,02% non ha risposto a questa domanda; la modulistica a disposizione in termini di semplicità, in particolare il 6,12% lo giudica scadente e il 27,55% sufficiente mentre l'1,02% non ha risposto a questa domanda.

Infine, il 37,76% degli utenti intervistati si dichiara d'accordissimo a promuovere l'accesso al servizio attraverso un sistema on-line, il 19,39% molto d'accordo, il 27,55% d'accordo mentre l'8,16% poco d'accordo e il 5,10% in disaccordo. Il 2,04% degli utenti interpellati non ha risposto a questa domanda.

Alcuni tra gli utenti intervistati hanno presentato alcune specifiche indicazioni per migliorare il servizio, tra cui:

“Promuovere il telematico”.

“Semplificare le mappe eliminando eventuali contraddizioni”.

“Eliminare il ‘visto’ ”.

“Maggior chiarezza sul Piano Strutturale”.

“Sviluppare il sistema on-line di gestione delle pratiche”.

“Evitare di stabilire eventuali riunioni interne o corsi di aggiornamento del personale nei giorni di apertura degli uffici al pubblico”.

“Più celerità nello svolgimento del servizio”.

“Apertura pomeridiana degli uffici, almeno una volta alla settimana” (più utenti hanno suggerito questa proposta).

“Creazione di un archivio informatico rendendo più facile e completa la ricerca storica delle pratiche”.

“Maggiore disponibilità e chiarezza da parte del personale”.

“Maggiore semplificazione delle procedure”.

“Semplificazione della modulistica”.

“Ricevimento del pubblico su appuntamento, almeno un giorno della settimana, attraverso prenotazioni on-line”.

“Più omogeneità, da parte del personale, di informazioni su una medesima pratica”.

“Ridurre il costo dei diritti di segreteria”.

“Utilizzare la posta certificata”.

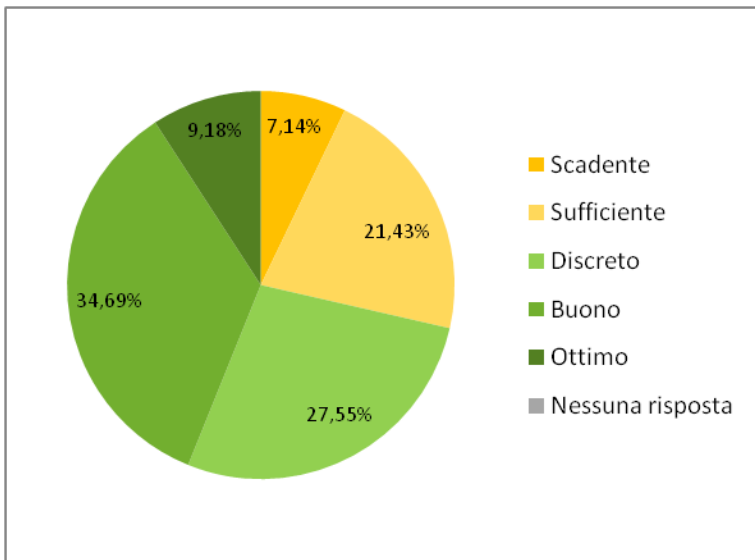
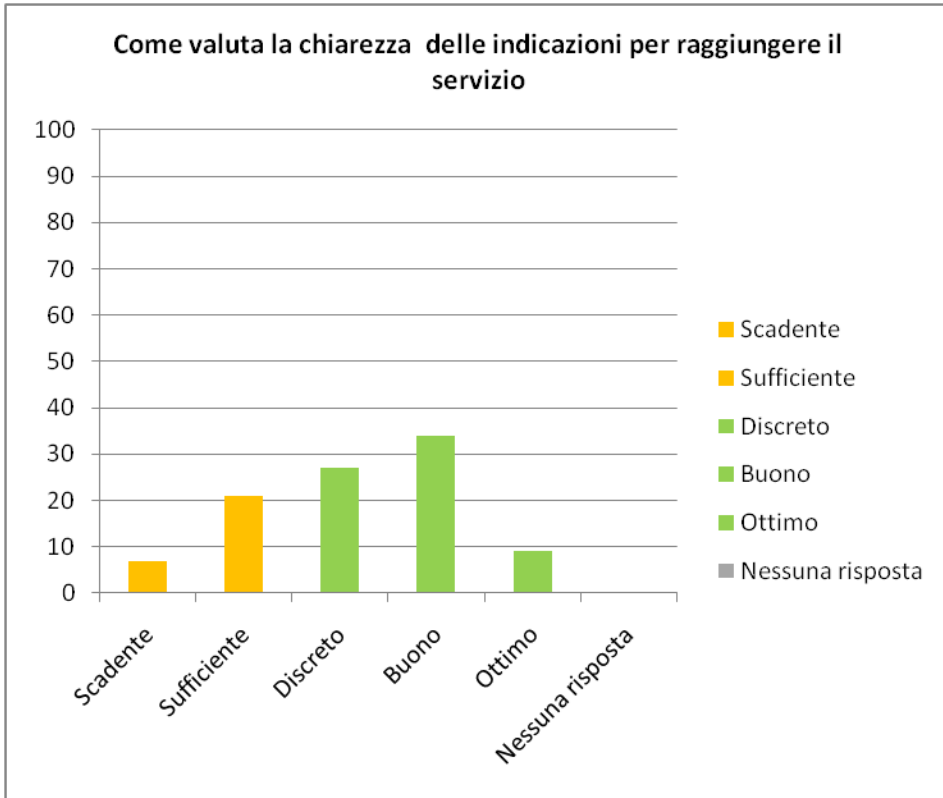
“Stabilire un termine massimo di conclusione delle pratiche, a seconda del livello di difficoltà delle stesse”.

“Tenere continuamente aggiornato il personale in servizio allo sportello S.u.a.p.”.

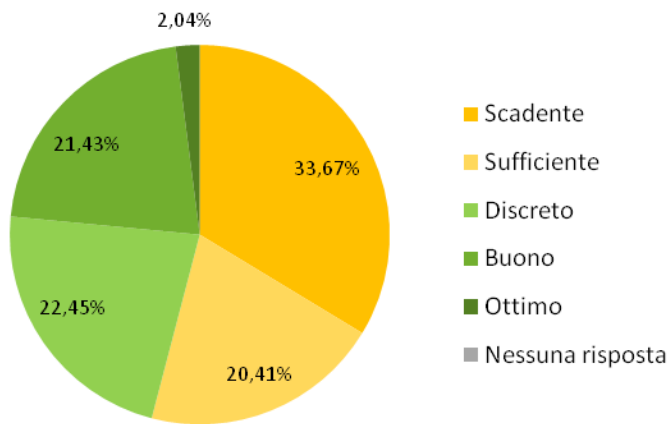
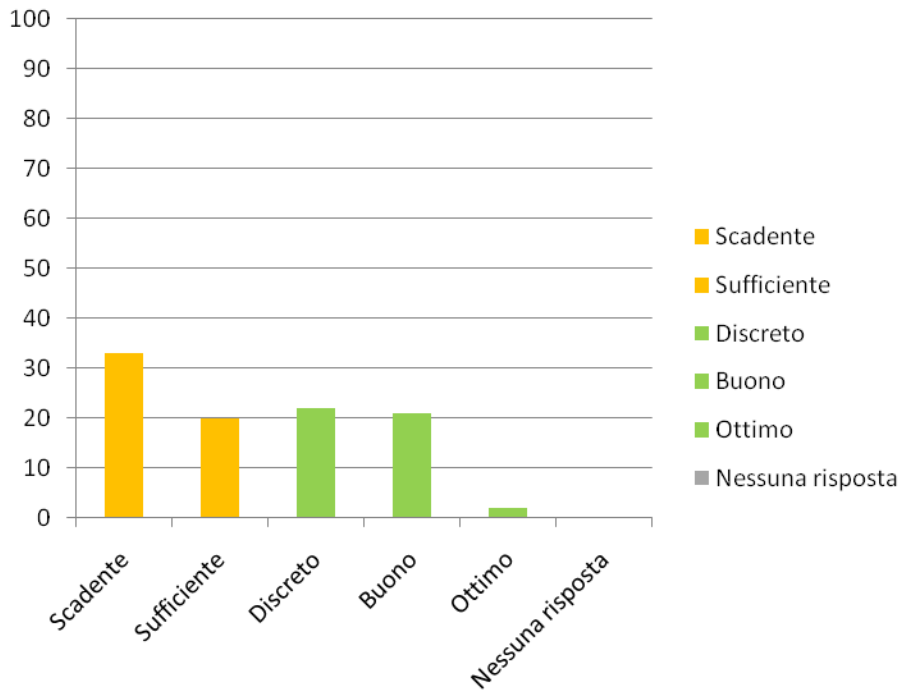
“Utilizzare l'accesso ai servizi attraverso un sistema on-line (internet) come integrazione, e non come sostituzione, del servizio diretto al pubblico”.

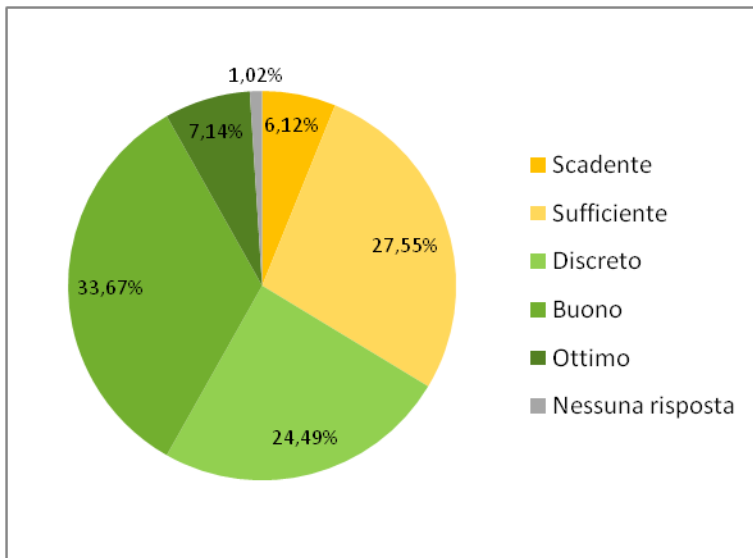
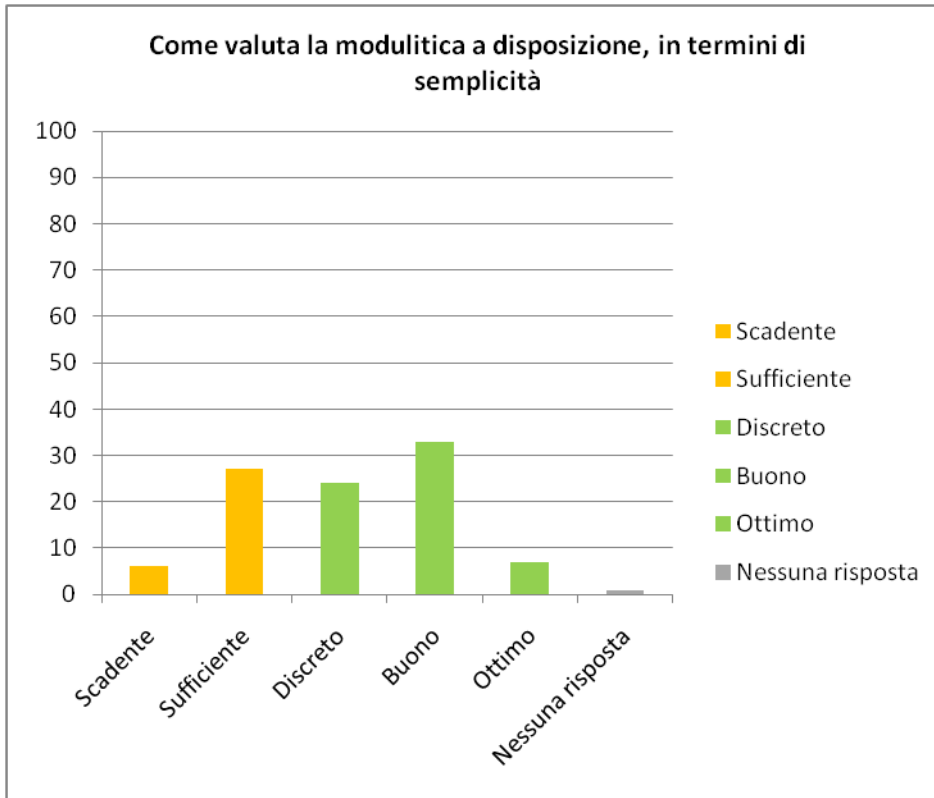
Di seguito, sono riportati in istogrammi i dati relativi alle risposte date dagli utenti intervistati alle domande del questionario distribuito: in ascissa sono presenti 5 colonne in funzione dei valori crescenti della scala 1-5 utilizzata nel questionario dove: 1 'scadente' (prima colonna); 2 'sufficiente' (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 100, ad intervalli di 10, in considerazione di un totale di 98 questionari compilati.

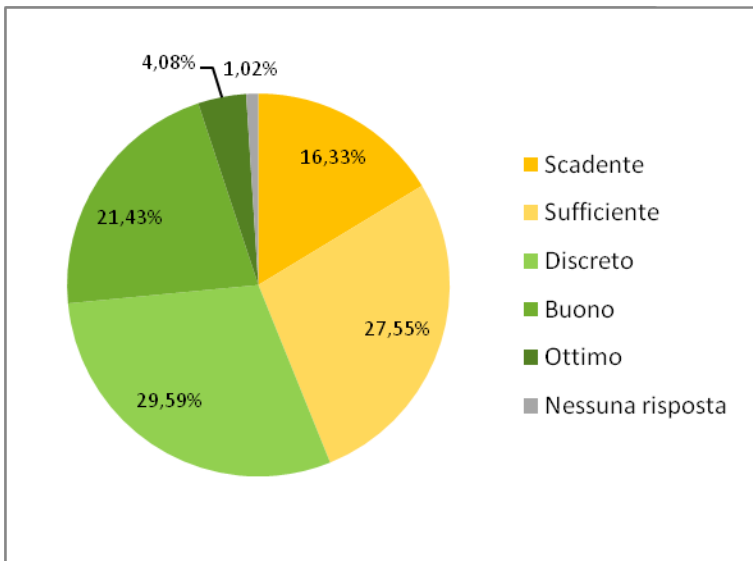
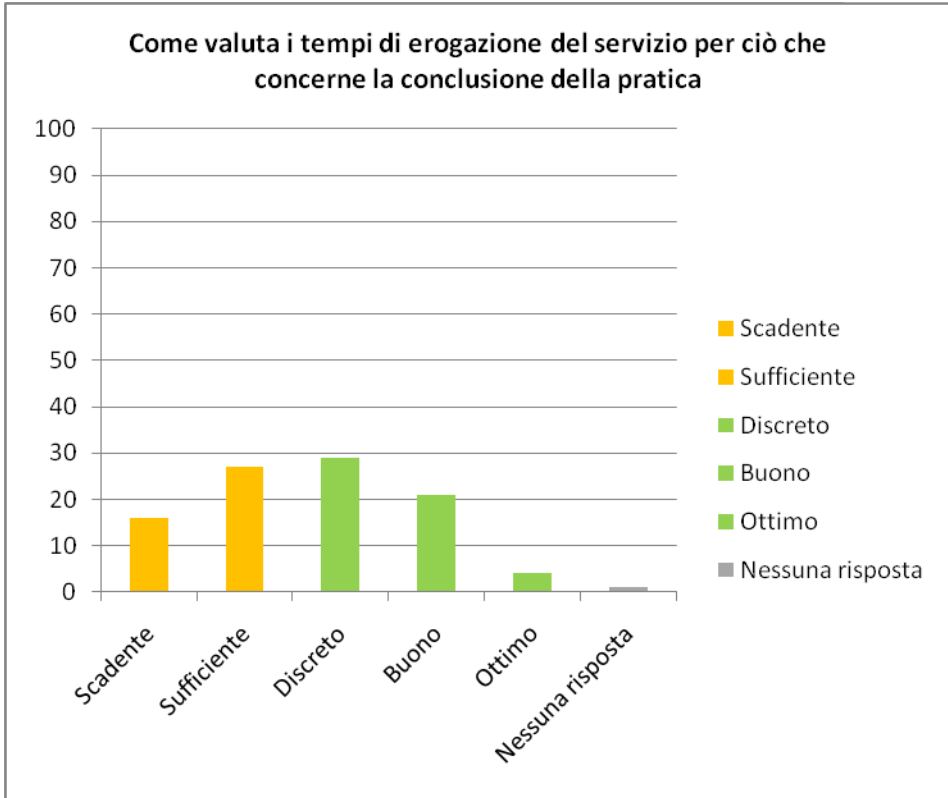
Nel grafico a torta sono riportati i dati suindicati espressi in valori percentuali.

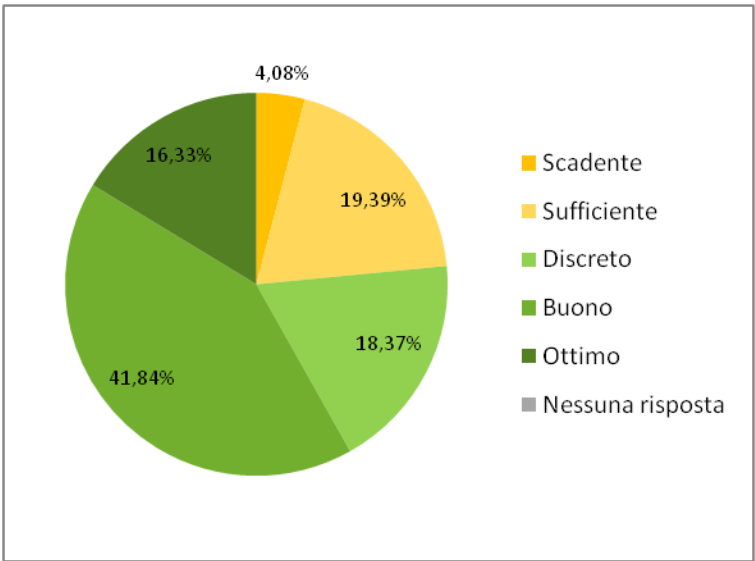
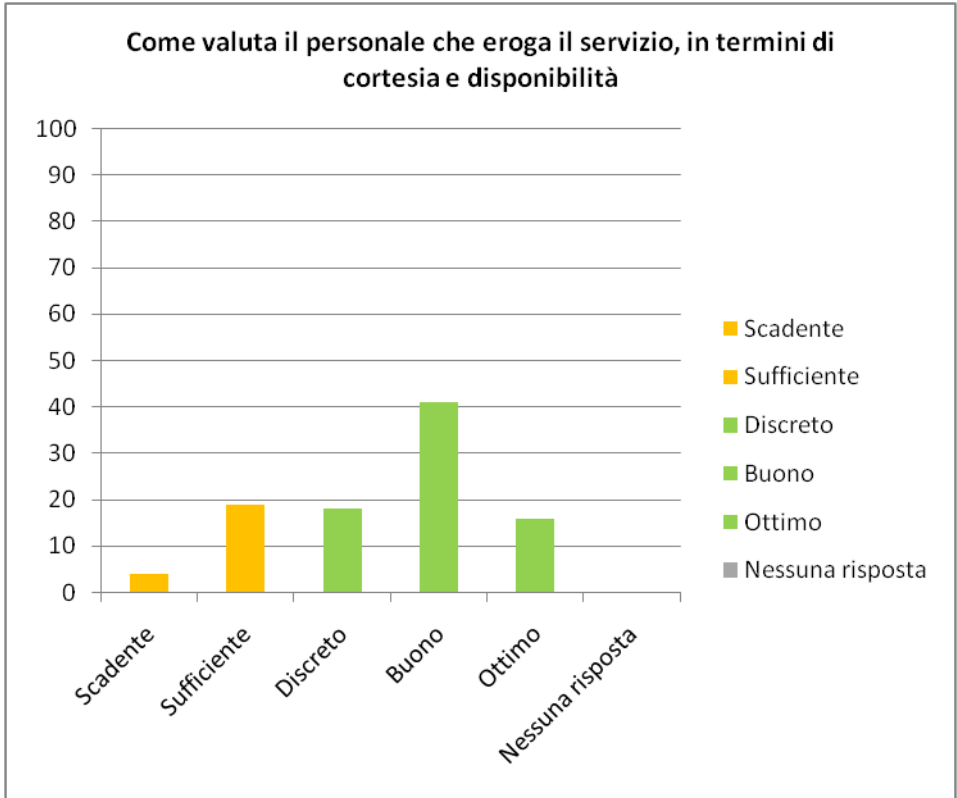


Come valuta gli orari di apertura degli uffici al pubblico

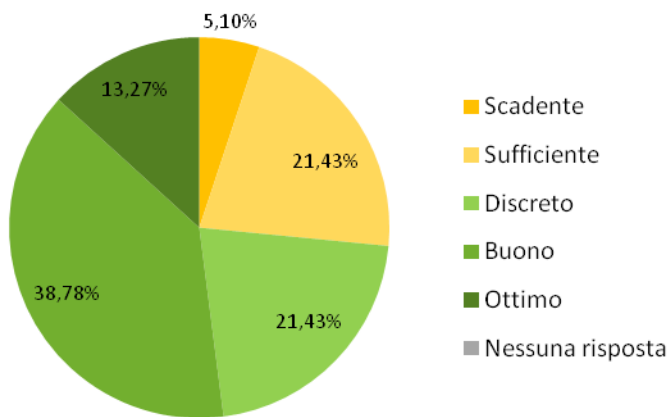
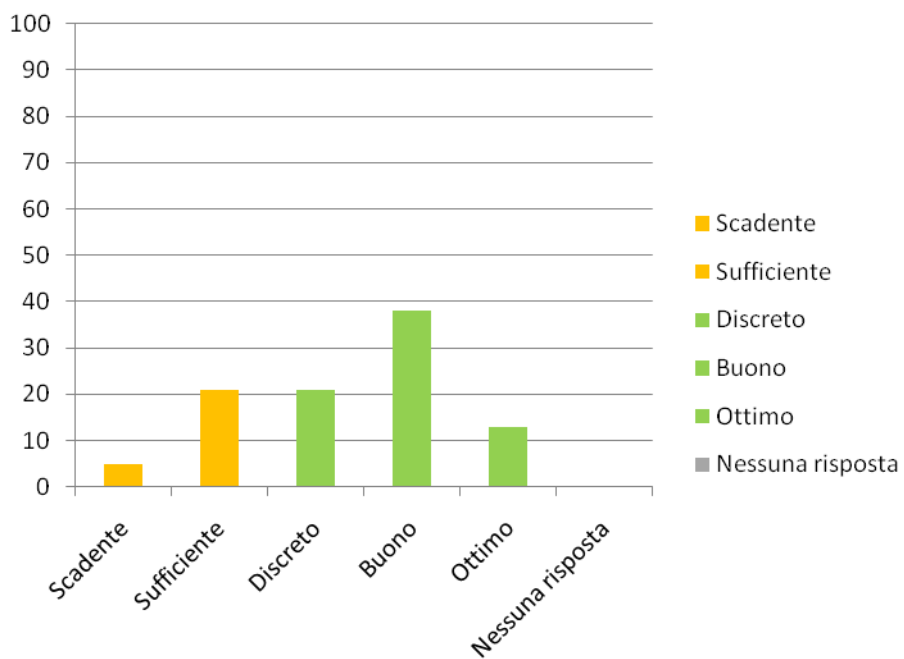








Come valuta la chiarezza e professionalità con cui il personale eroga il servizio



Come giudica, complessivamente, il servizio

