



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

Scheda di rendicontazione della Customer Satisfaction – anno 2011

Servizi Demografici Comune di Carrara (MS)

L'esigenza che giustifica e rende necessario lo sviluppo di indagini di Customer Satisfaction è quella di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione.

La qualità del servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno, esiste uno stretto legame tra soddisfazione del cliente e qualità del servizio poiché il cliente è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative, è molto soddisfatto quando le prestazioni sono per qualche aspetto superiori alle sue aspettative mentre avverte un senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative.

La Customer Satisfaction è una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte dell'amministrazione per modellare i servizi sui suoi bisogni e sulle sue attese affinché si rafforzi la fiducia e la percezione che le prestazioni ricevute siano coerenti con i bisogni espressi e le risorse richieste favorendo lo svilupparsi di una sensibilità in grado di cogliere i segnali deboli, di anticipare alcuni bisogni e scoprire quelli latenti affinché quest'ultimi diventino uno stimolo all'innovazione dei servizi e alla definizione di nuove risposte ai bisogni.

Attraverso la Customer Satisfaction i prodotti/servizi danno sempre maggiore valore all'utenza finale e vengono messi sotto controllo i processi con indicatori di misura per identificare, attraverso la voce del cittadino, eventuali fattori di 'non qualità' del processo. La soddisfazione dei cittadini favorisce il trasferimento verso il personale di front-line di competenze, informazioni e responsabilità per consentire loro di rispondere tempestivamente ed in maniera esaustiva, per rafforzare ulteriormente la loro motivazione ed, infine, per alimentare un processo di crescita generalizzato all'interno della struttura comunale.

Gli utenti dei Servizi Demografici del Comune di Carrara che hanno compilato il questionario di Customer Satisfaction sono 132.

Dall'analisi svolta è emerso che, complessivamente, risultano essere soddisfattissimi, molto soddisfatti e soddisfatti il 93,18% degli utenti intervistati.

In particolare, il 24,24% degli intervistati ha dichiarato di essere soddisfattissimo del servizio erogato, il 12,12% molto soddisfatto e il 56,82% soddisfatto.

Complessivamente risultano, invece, poco soddisfatti e insoddisfatti del servizio il 6,82% dei cittadini intervistati, di cui il 5,30% risulta complessivamente poco soddisfatto e l' 1,52% insoddisfatto.

Analizzando i giudizi dati sui singoli aspetti del servizio (chiarezza delle indicazioni, rispetto dell'orario di apertura degli uffici al pubblico, semplicità della modulistica a disposizione, tempestività nell'erogazione del servizio, cortesia-disponibilità del personale amministrativo, capacità dello stesso personale di fornire informazioni in modo chiaro e corretto e rispetto del tema della riservatezza allo sportello) in una scala che esprime un valore crescente da 1 a 5 dove: 1 'in disaccordo'; 2 'poco d'accordo'; 3 'd'accordo'; 4 'molto d'accordo'; 5 'd'accordissimo', risulta che:

gli aspetti verso cui l'utenza esprime maggior soddisfazione (risposte 4 e 5) riguardano: la cortesia/disponibilità del personale allo sportello (14,39% molto d'accordo (4) e 27,27% d'accordissimo (5)) e la chiarezza e professionalità con cui lo stesso fornisce le informazioni (13,64% molto d'accordo (4) e 24,24% d'accordissimo (5)); gli aspetti verso cui l'utenza è mediamente soddisfatta (risposta 3) con percentuali elevate sono: il rispetto dell'orario di apertura degli uffici al pubblico (59,38%) e la semplicità della modulistica a disposizione (54,55%); gli aspetti verso cui l'utenza esprime maggiore insoddisfazione (risposte 1 e 2) concernano: la chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio (4,55% in disaccordo (1) e 11,36% poco d'accordo (2)) e la tempestività con cui viene erogato il servizio (3,79% in disaccordo (1) e 12,88% poco d'accordo (2));

Gli intervistati hanno dato, complessivamente, un giudizio sul servizio erogato leggermente più soddisfacente rispetto alla media della somma dei giudizi dati sui singoli aspetti del servizio, come di seguito mostrato, esiste comunque una relazione di interdipendenza tra i due fenomeni analizzati, il coefficiente di correlazione lineare tra lo stato di soddisfazione complessivo del servizio erogato e la media dello stato di soddisfazione sui singoli aspetti del servizio varia, infatti, da 0,97 a 0,99 mostrando una perfetta correlazione positiva tra i due parametri cioè al crescere dei valori di soddisfazione di un parametro, anche l'altro vede crescere, con perfetta regolarità, i propri valori di soddisfazione:

- media della somma dei giudizi espressi sui singoli aspetti del servizio:

insoddisfatto 2,39% / poco soddisfatto: 9,89% / soddisfatto 52,10% / molto soddisfatto 15,52% / soddisfattissimo 19,99%;

- giudizio espresso complessivamente sul servizio erogato:

insoddisfatto 1,52% / poco soddisfatto: 5,30% / soddisfatto 56,82% / molto soddisfatto 12,12% / soddisfattissimo 24,24%;

Gli intervistati hanno mostrato di essere favorevoli alla proposta di promuovere un accesso ai servizi demografici tramite un sistema on-line e, soprattutto, a promuovere un sistema di autocertificazione, rispetto a quest'ultima ipotesi il 37,88% degli intervistati si è dichiarato d'accordo, il 22,73% molto d'accordo e il 31,82% d'accordissimo.

In ultimo, sono di seguito presentate alcune specifiche indicazioni sul servizio fornite da singoli utenti intervistati:

“Dotare gli sportelli di microfono per facilitare la comunicazione tra gli addetti al servizio e l'utenza o incentivare gli stessi incaricati al servizio ad aumentare il tono di voce”.

“Evitare che gli addetti al servizio facciano pause durante l'orario di apertura degli sportelli al pubblico lasciando vuota la postazione oppure provvedere a sostituire il personale agli sportelli durante le pause-lavoro”.

“Apertura pomeridiana degli sportelli almeno due giorni alla settimana”.

“Aumentare il livello di professionalità del personale agli sportelli”.

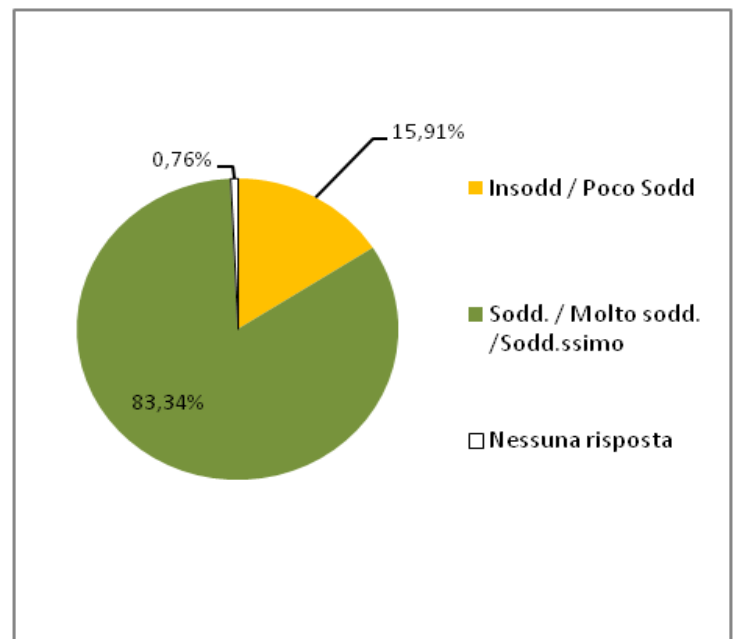
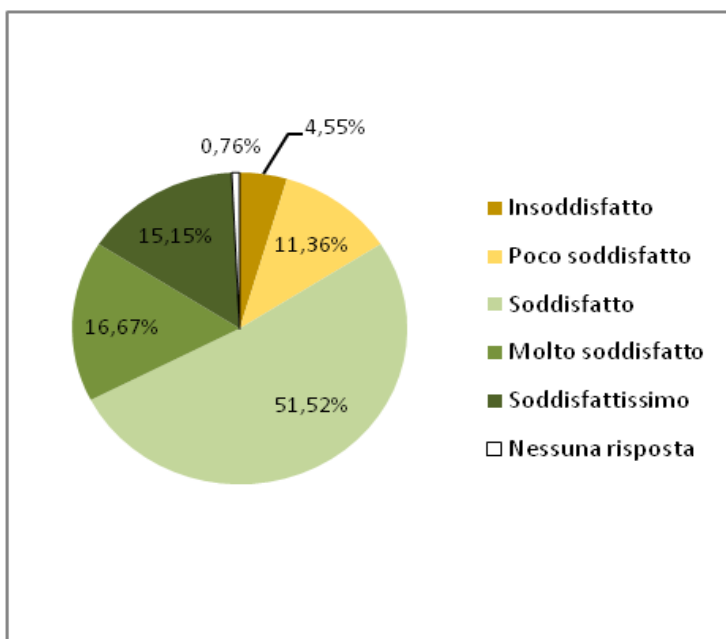
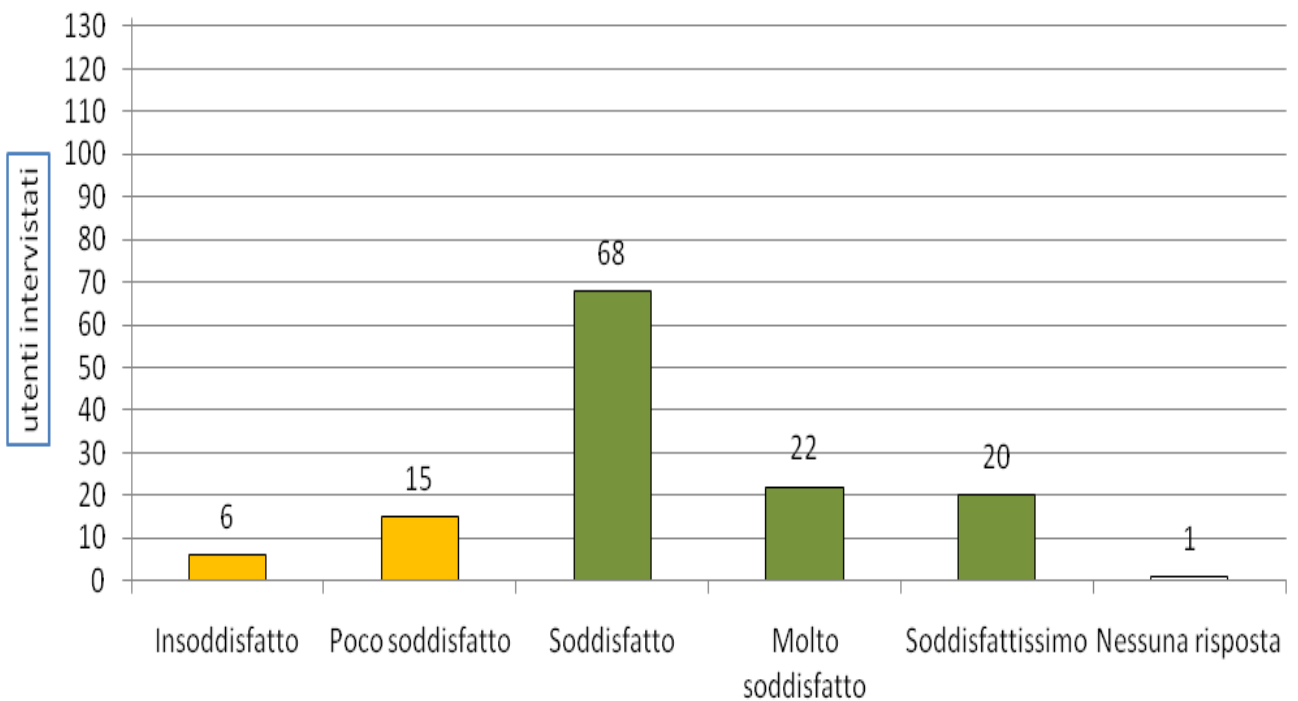
“Sollecitare il personale agli sportelli ad essere più cortese, educato e disponibile verso l'utenza”.

“Rispettare il divieto di fumo”.

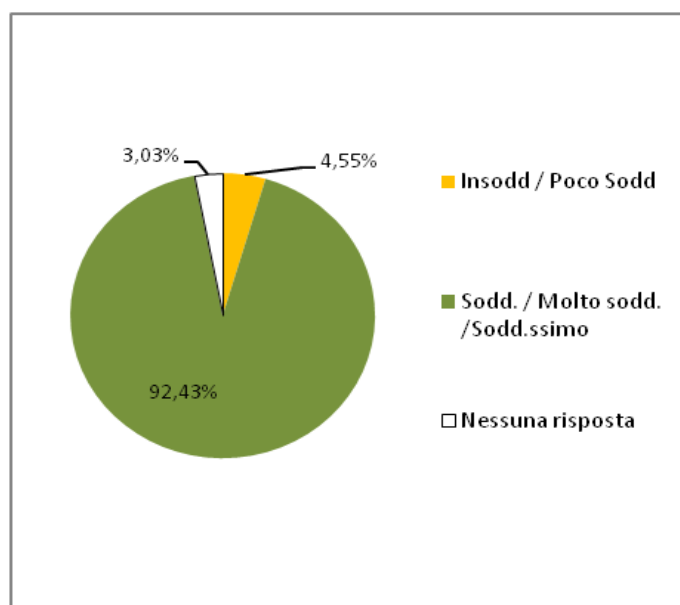
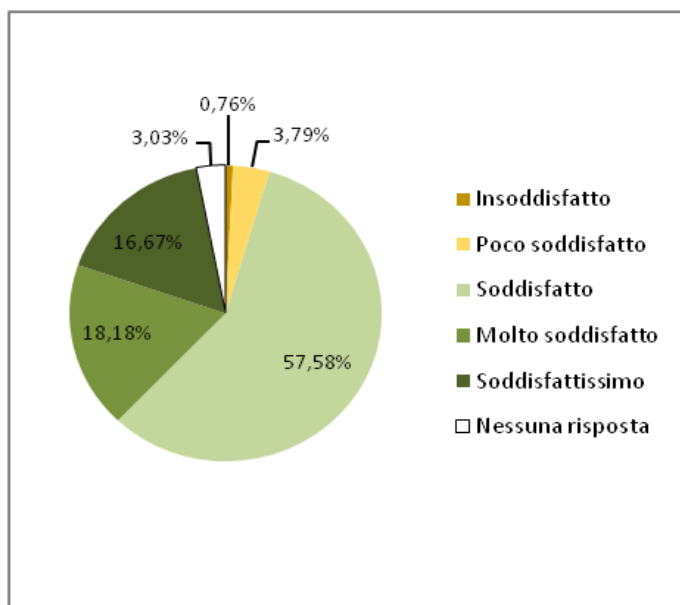
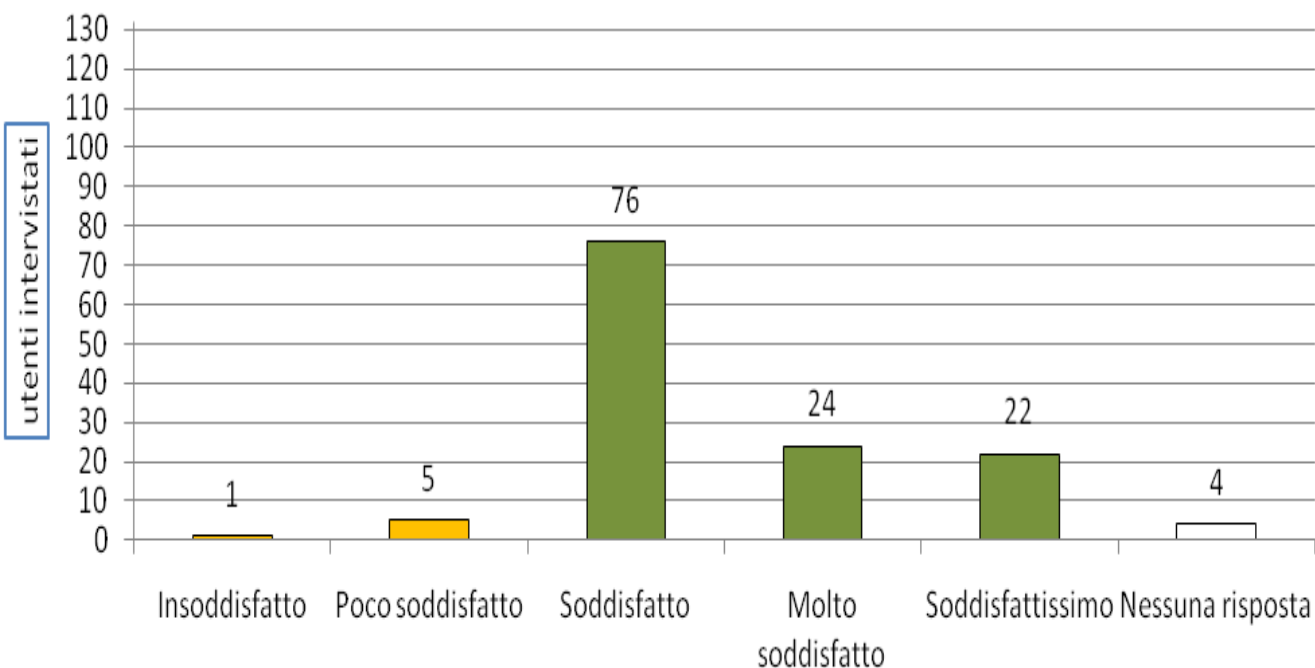
Di seguito, vengono riportati in istogrammi i dati relativi alle risposte date dagli utenti intervistati alle domande del questionario distribuito: in ascissa sono presenti 5 colonne in funzione dei valori crescenti della scala 1-5 utilizzata nel questionario dove: 1 'in disaccordo' (prima colonna); 2 'poco d'accordo' (seconda colonna); 3 'd'accordo' (terza colonna); 4 'molto d'accordo' (quarta colonna); 5 'd'accordissimo' (quinta colonna); nessuna risposta (sesta colonna); in ordinata i valori partono da 0 a 130, ad intervalli di 10, in considerazione di un totale di 132 questionari compilati.

Nel grafico a torta sono riportati: nel primo, a sinistra della pagina, i dati suindicati espressi in valori percentuali; nel secondo, a destra della pagina, i suddetti dati sono raggruppati in tre insiemi di valori: risposte 1-2 (esprimono lo stato di insoddisfazione generale dell'utenza); risposte 3-4-5 (esprimono lo stato di soddisfazione generale dell'utenza); nessuna risposta.

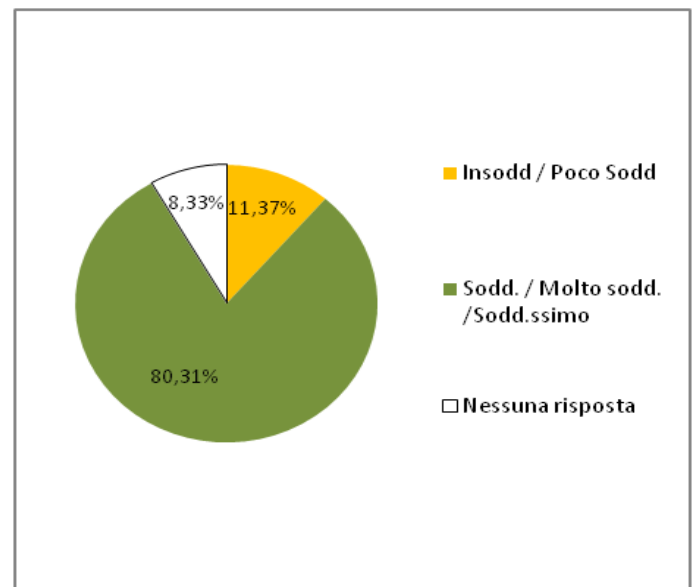
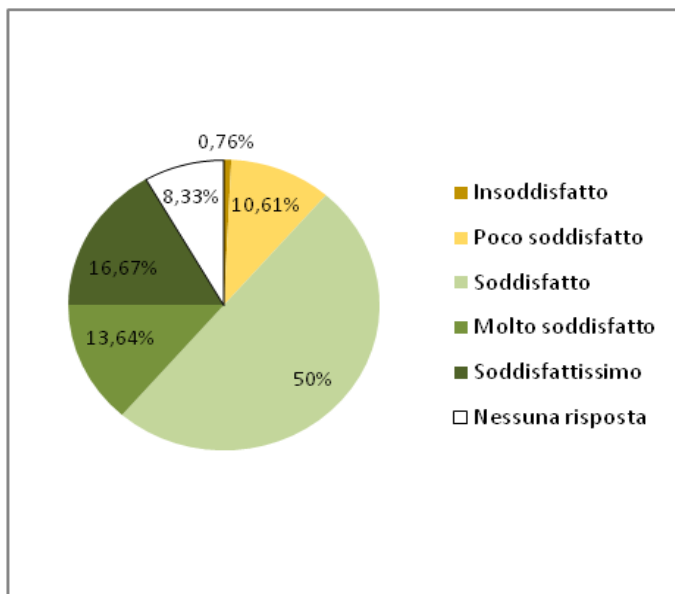
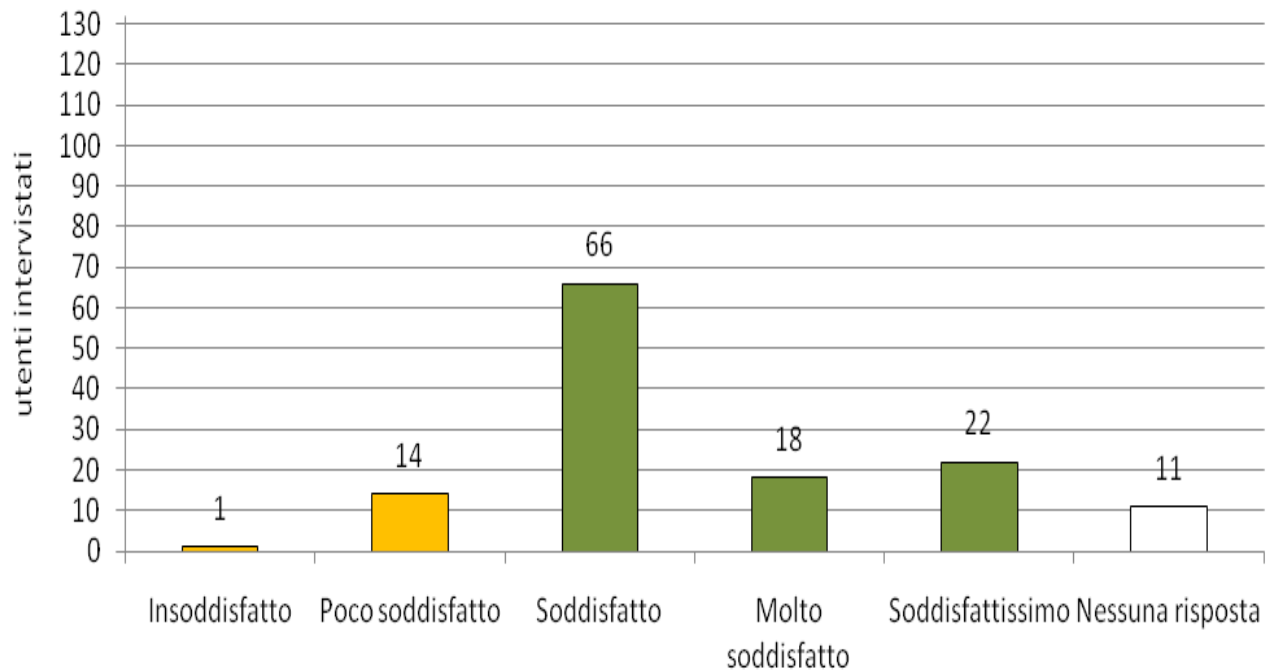
Le indicazioni per raggiungere il servizio sono chiare - grado di soddisfazione



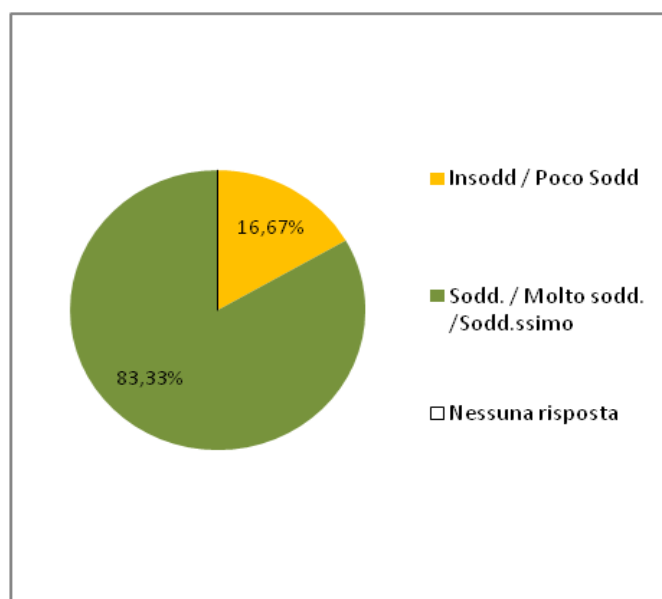
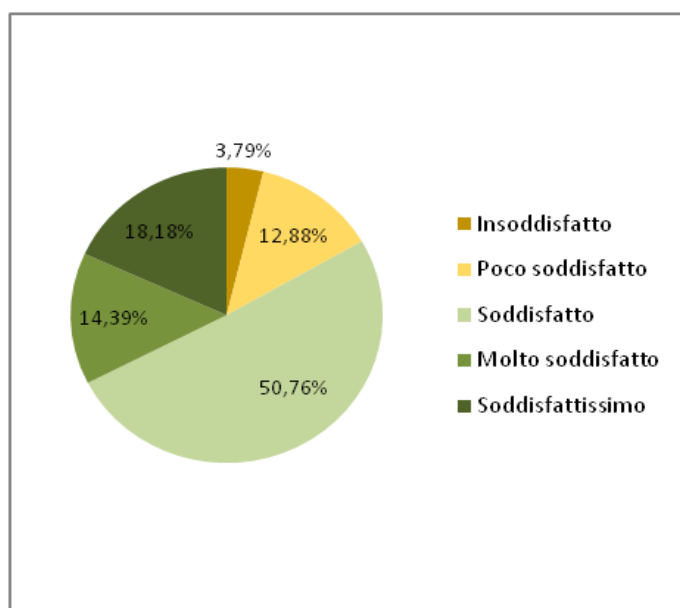
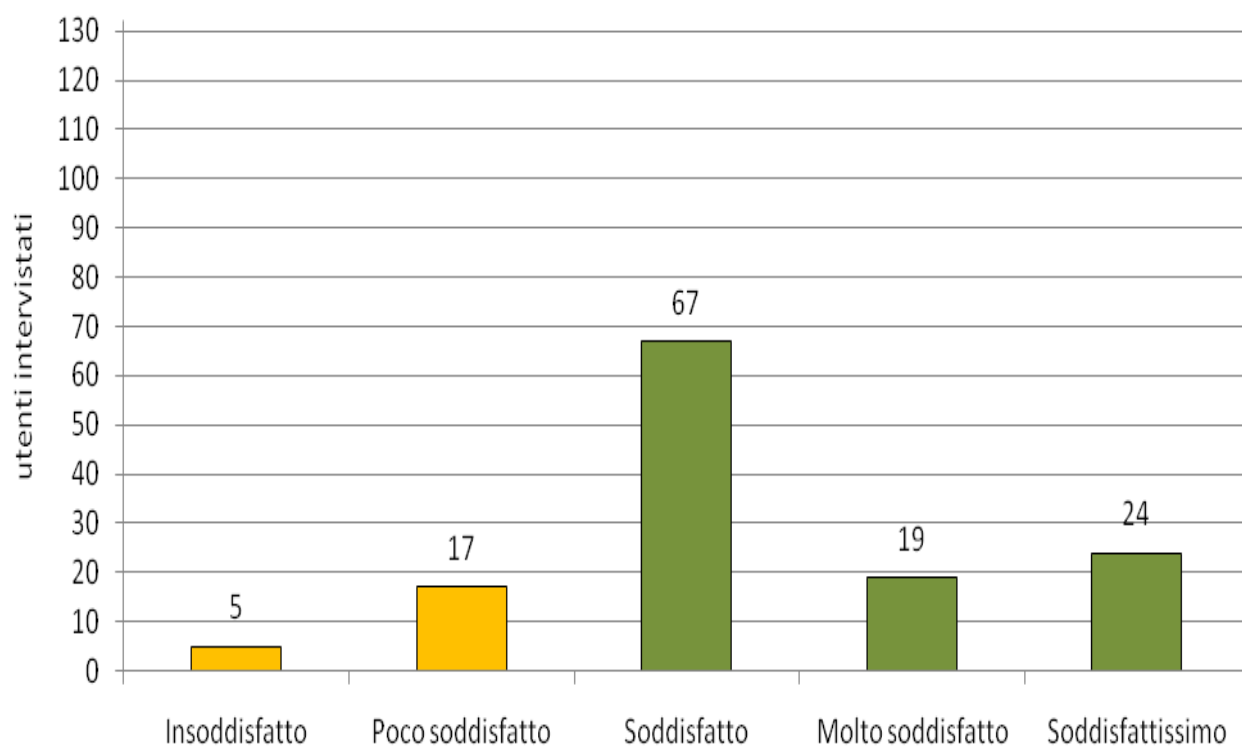
L'orario di apertura degli uffici al pubblico è rispettato - grado di soddisfazione



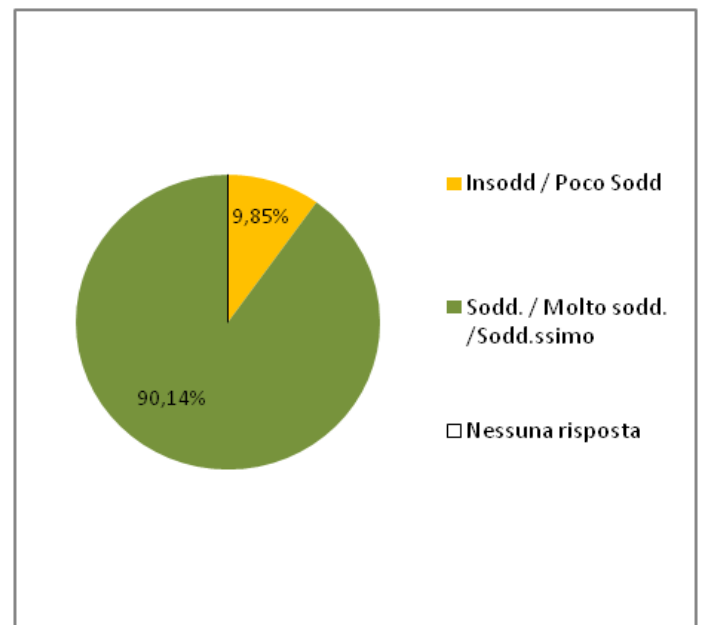
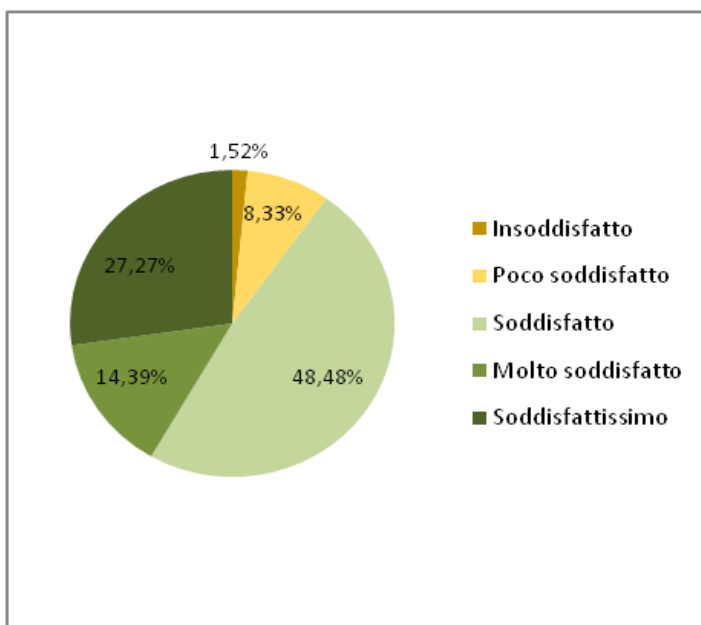
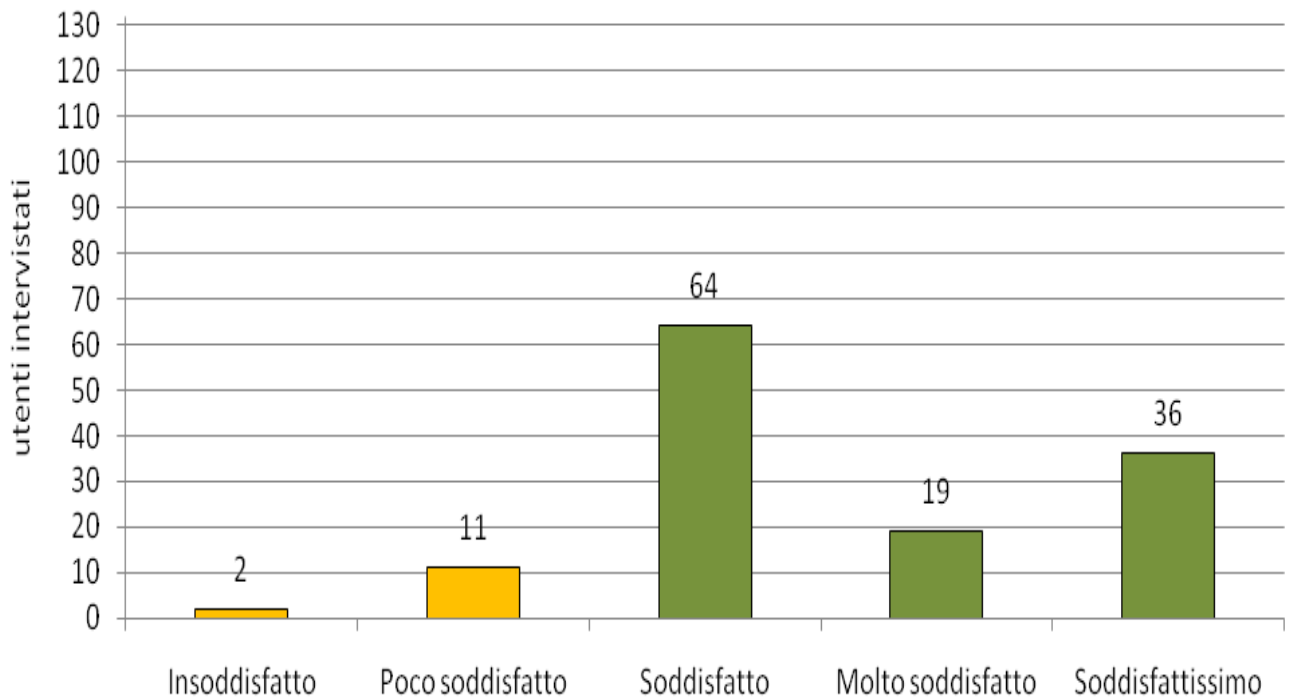
La modulistica a disposizione è di semplice compilazione - grado di soddisfazione



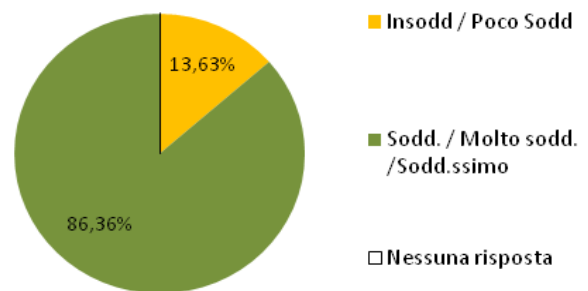
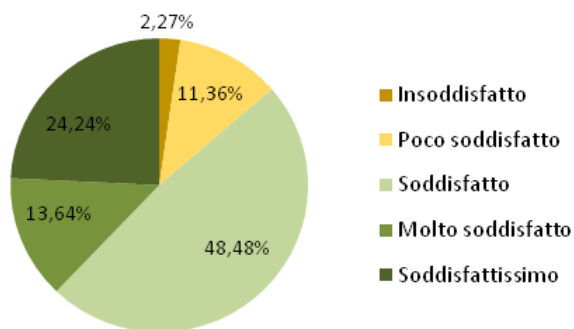
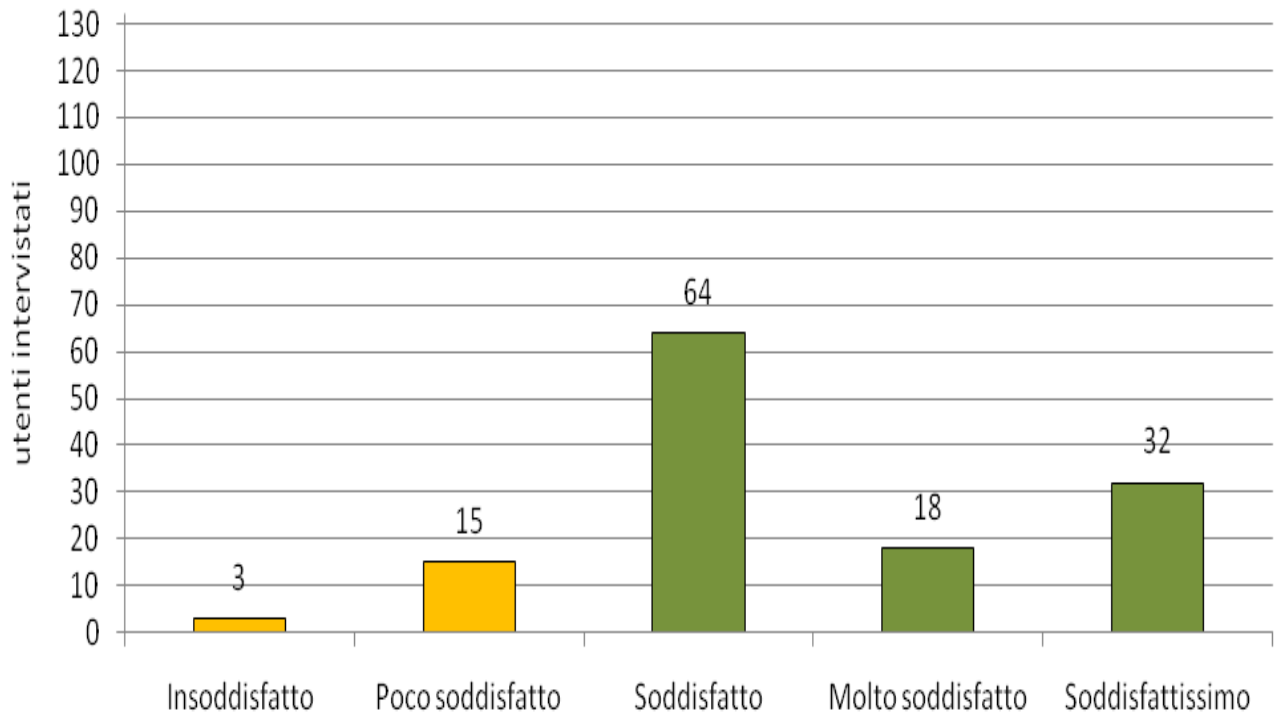
Il servizio viene erogato con tempestività - grado di soddisfazione



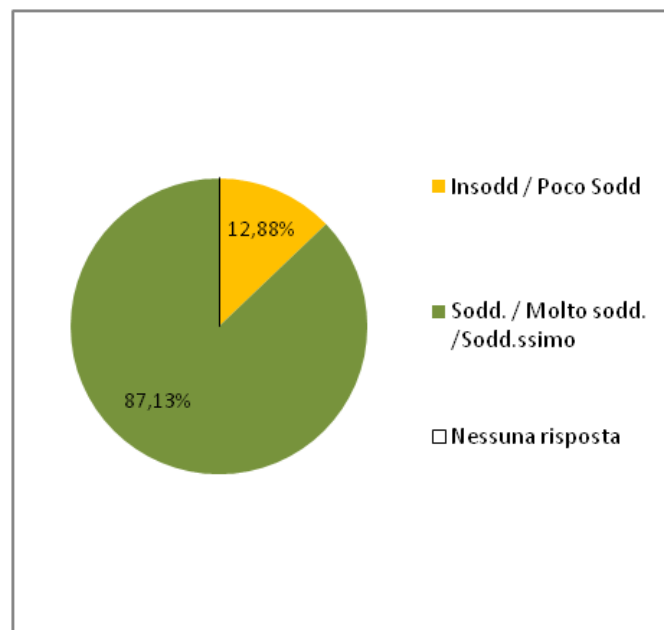
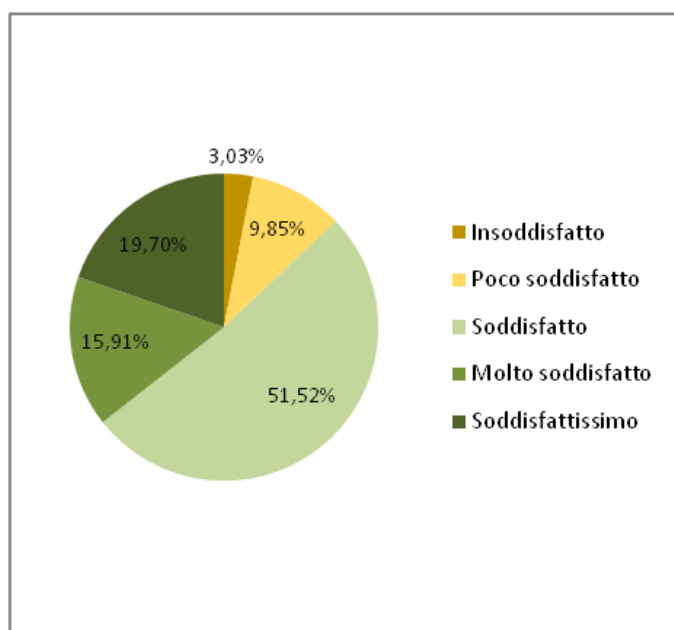
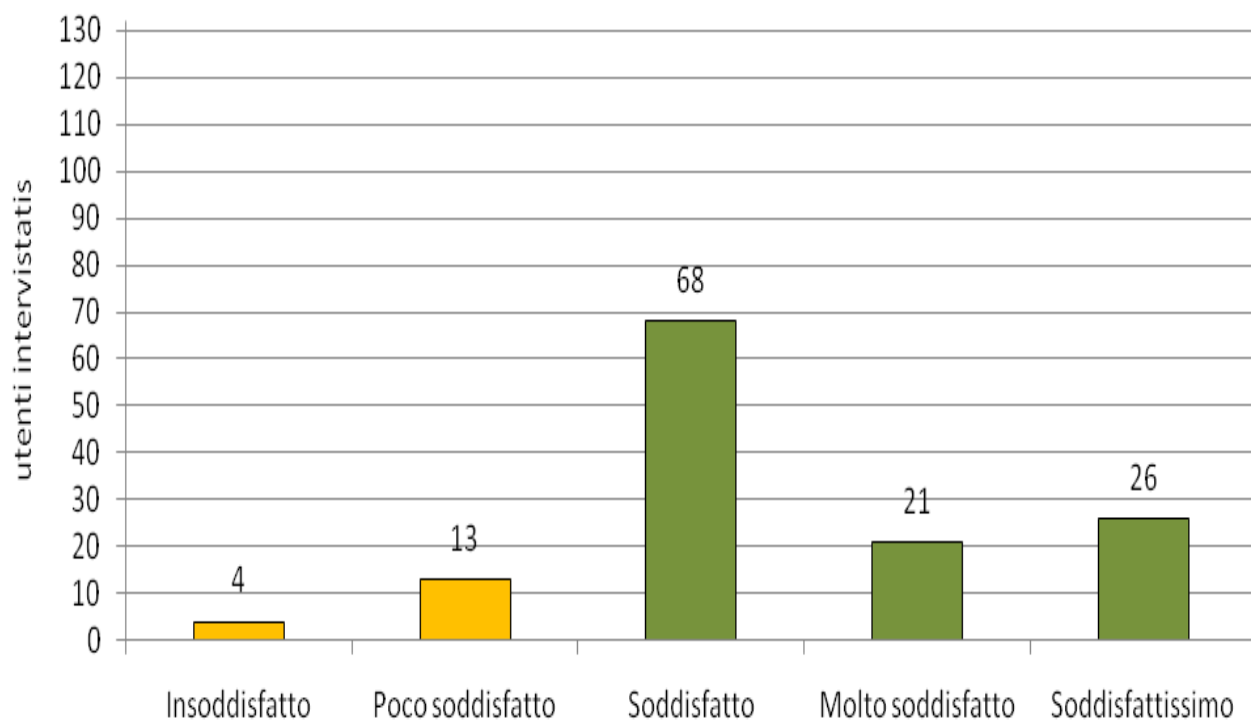
Il personale che eroga il servizio è cortese e disponibile - grado di soddisfazione



Il personale che eroga il servizio fornisce le informazioni in modo chiaro e professionale - grado di soddisfazione



E' rispettato il tema della riservatezza allo sportello - grado di soddisfazione



Il servizio è, complessivamente, erogato in modo soddisfacente

