



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

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULL'UTENZA DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO GENERALE/ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI CARRARA



Maggio 2015

## Presentazione dei risultati

### **Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio Protocollo generale / Accoglienza - 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 ingenera 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 Protocollo generale / Accoglienza, 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 117.

Dall'analisi svolta è emerso che, complessivamente, ritengono discreto il livello di qualità del servizio Protocollo generale / Accoglienza il 20,51% degli utenti intervistati, buono il 38,46% e ottimo il 33,33% mentre ritengono sufficiente il servizio, complessivamente, erogato il 5,13% degli utenti intervistati e scadente il 2,56%.

Analizzando i giudizi espressi sui singoli aspetti del servizio, emerge un'ampia soddisfazione riguardo sia alla capacità del personale di dare adeguate risposte alle domande dell'utenza, giudicato buono dal 46,15% dell'utenza intervistata e ottimo dal 32,48%, sia alla cortesia e disponibilità del personale, giudicati buoni dal 38,46% dell'utenza intervistata e ottimi dal 47,86%.

Mentre gli aspetti verso cui l'utenza intervistata risulta meno soddisfatta sono: l'orario di apertura dell'ufficio al pubblico, in particolare il 9,40% lo considera scadente e l'11,11% sufficiente, e il rispetto del tema della riservatezza allo sportello, in particolare il 2,56% lo ritiene scadente e il 12,82% sufficiente.

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

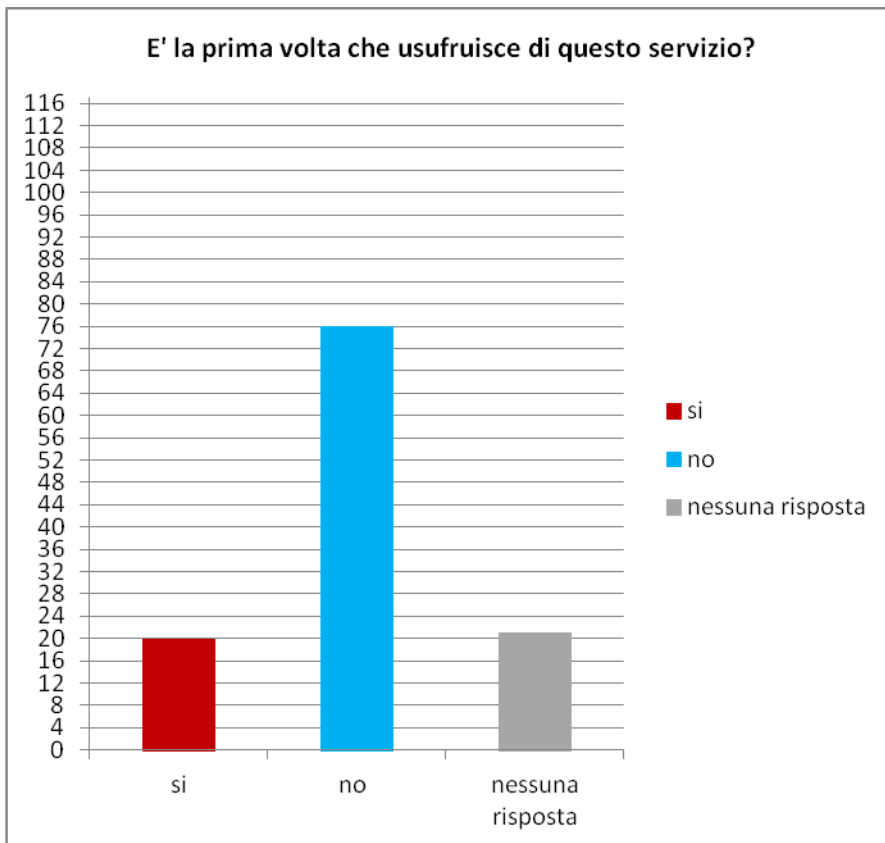
la gestione telematica del servizio, la presenza di personale allo sportello (almeno 2 unità di personale), l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio (richiedendo di anticipare l'apertura alle ore 8.30 e di aprire l'ufficio il sabato mattina), la precisione nell'attività di consegna delle pratiche protocollate all'ufficio competente, la privacy allo sportello, la professionalità del personale, la precisione delle indicazioni su come raggiungere l'ufficio poiché alcuni utenti hanno confuso l'ufficio con l'ufficio centrale di protocollo e, per concludere, un solo utente ha suggerito di dare una maggiore remunerazione economica al personale.

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 '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 116 ad intervalli di 2 in considerazione di un totale di 117 questionari compilati.

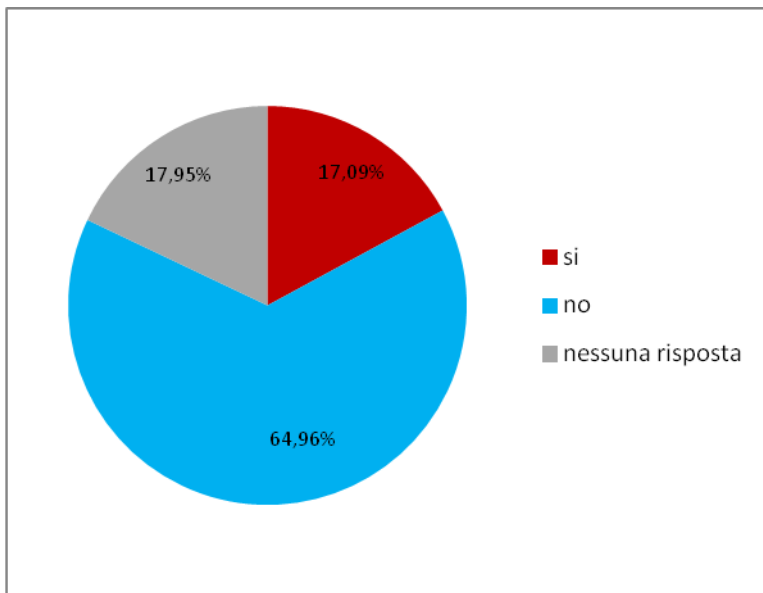
Nel grafico a torta sono riportati i dati suindicati espressi in valori percentuali.

Si precisa che in questa indagine è stato chiesto agli utenti se al momento della compilazione del questionario era la prima volta che usufruivano del servizio, tali dati sono rappresentati di seguito prima dei dati relativi alle specifiche risposte date al questionario distribuito.

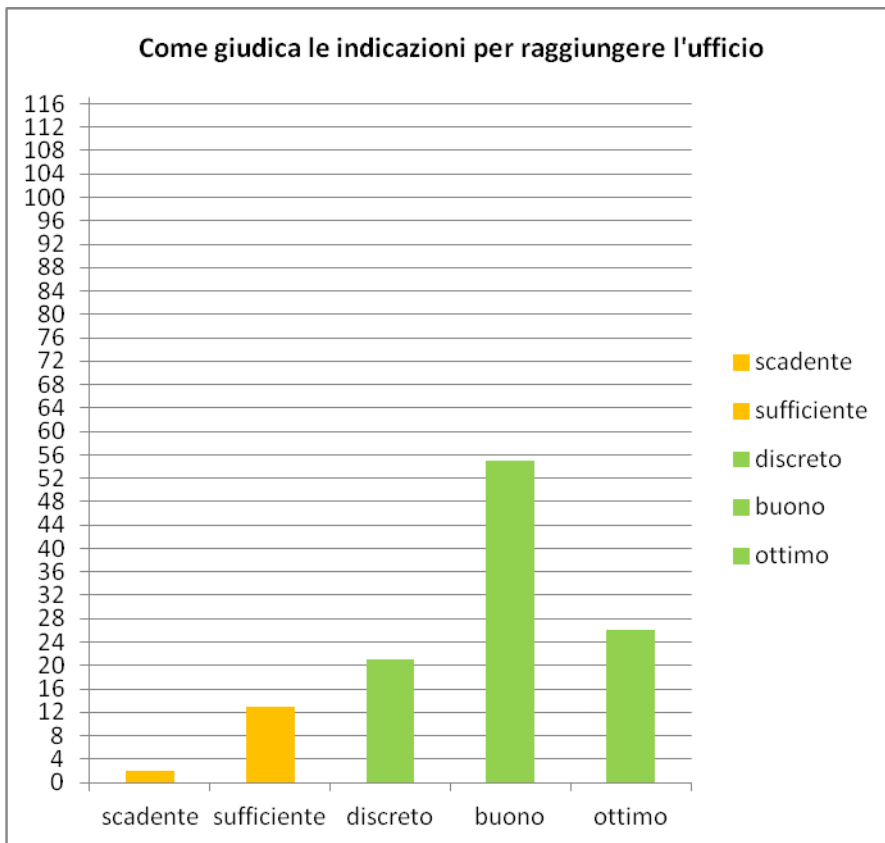
## Valori numerici



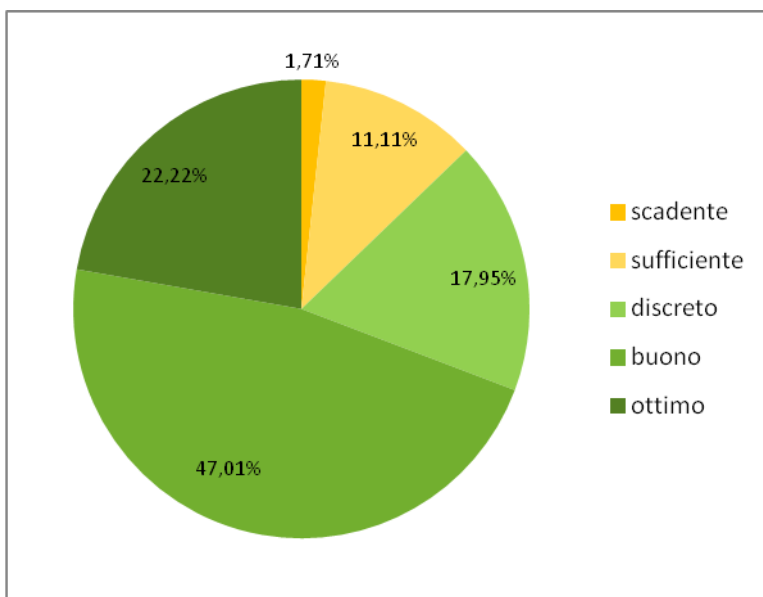
## Valori percentuali



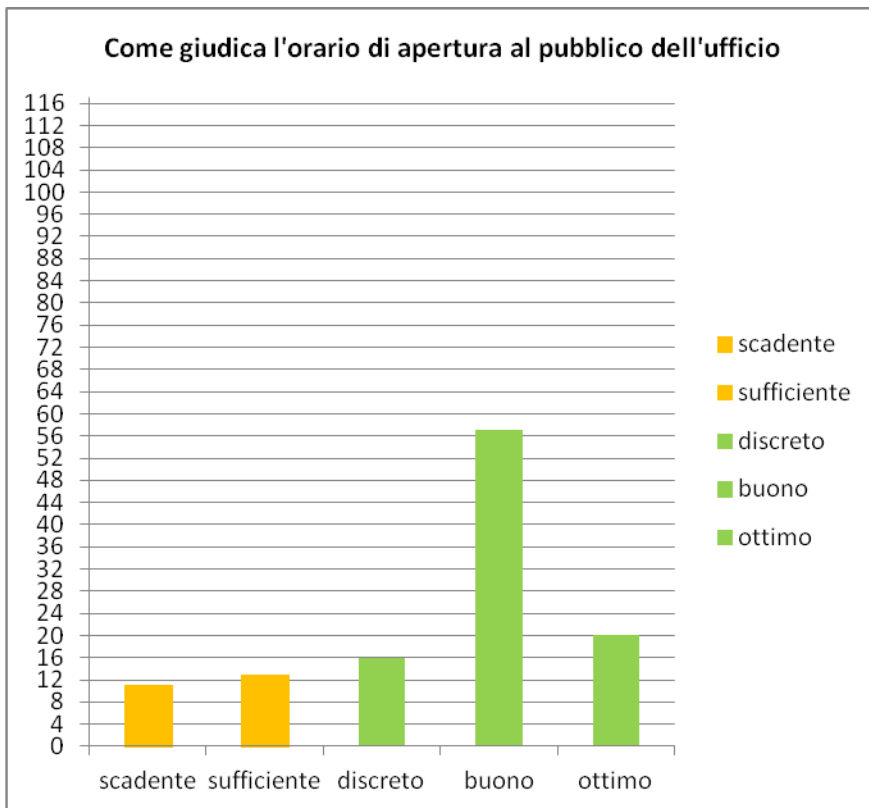
## Valori numerici



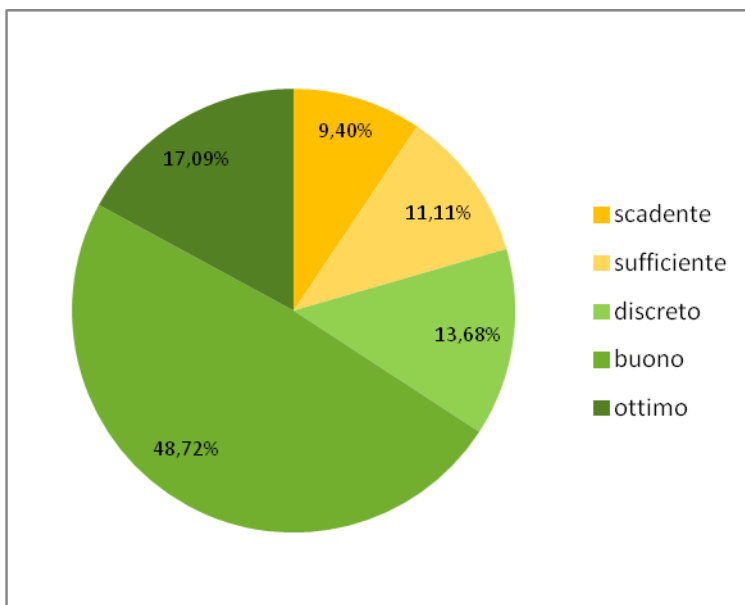
## Valori percentuali



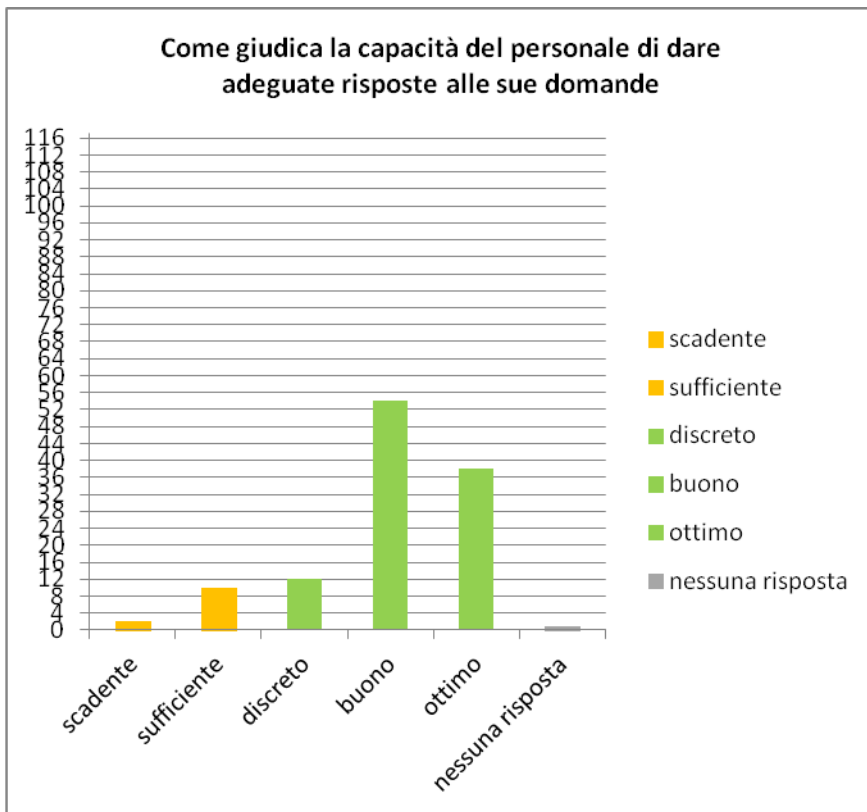
## Valori numerici



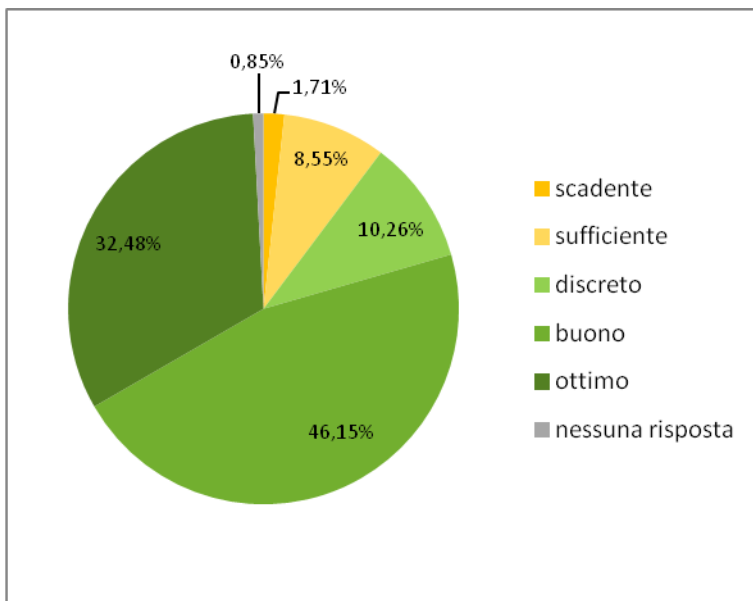
## Valori percentuali



## Valori numerici

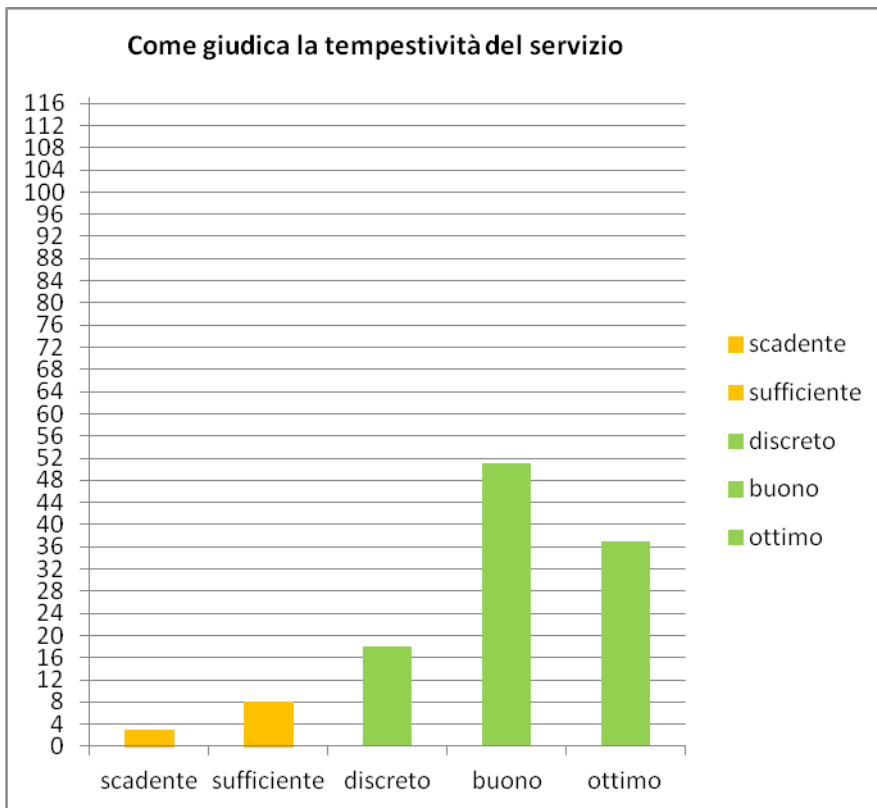


## Valori percentuali

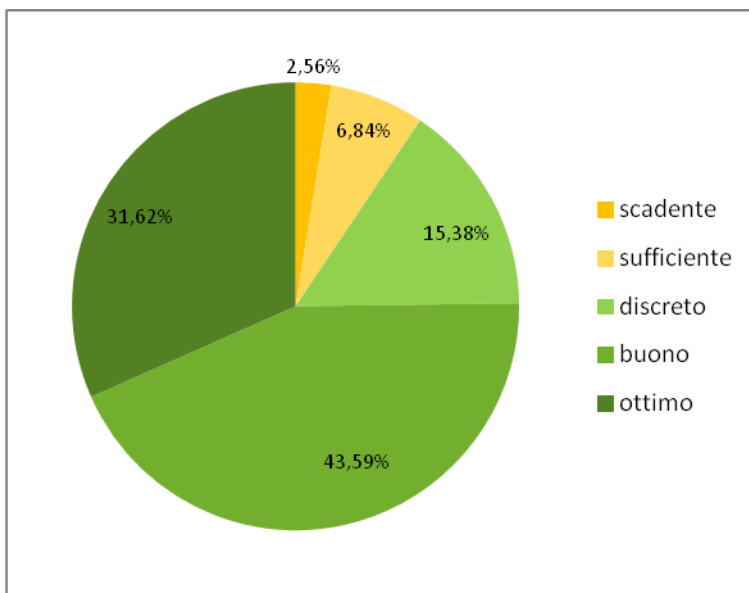




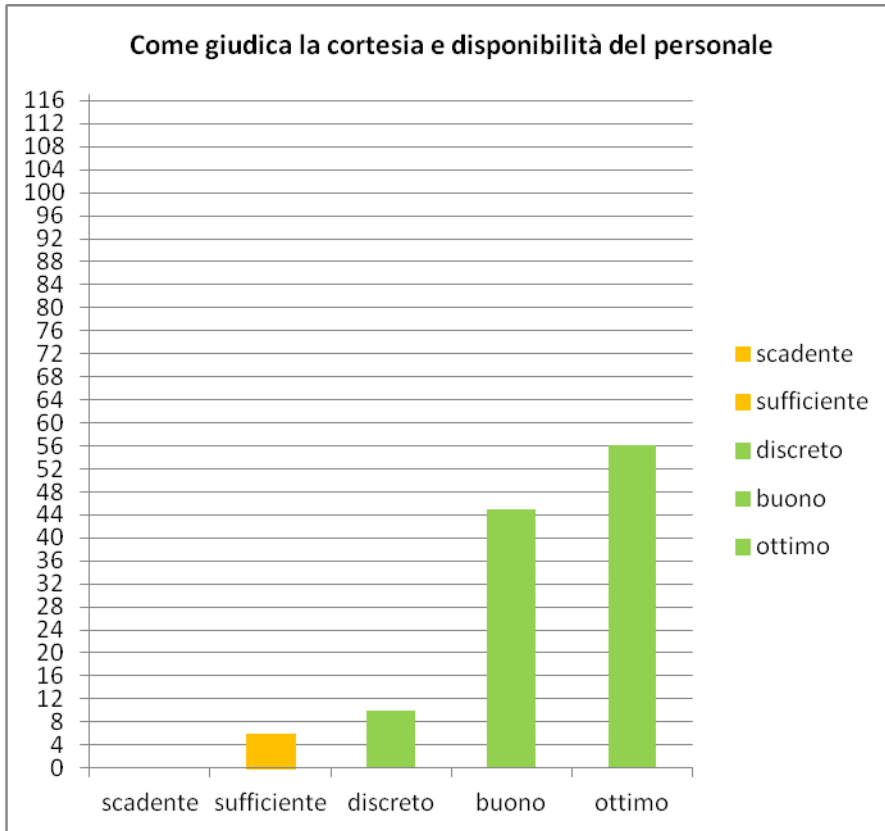
## Valori numerici



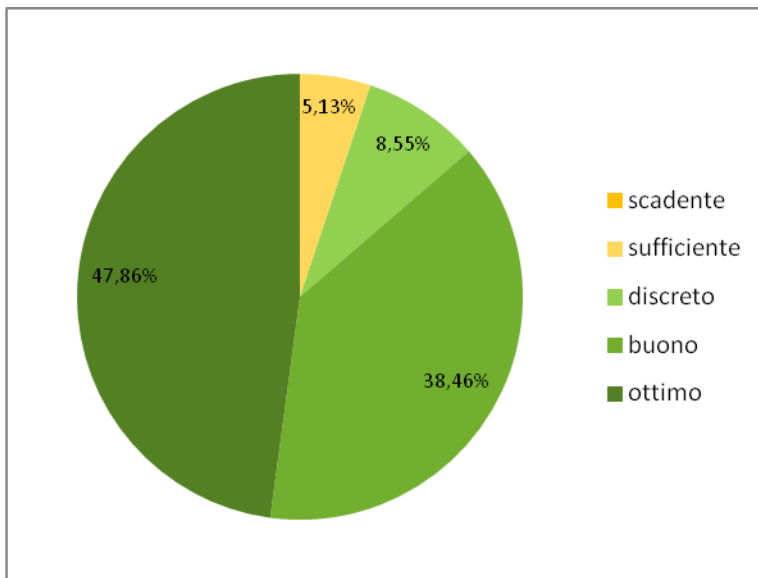
## Valori percentuali



## Valori numerici



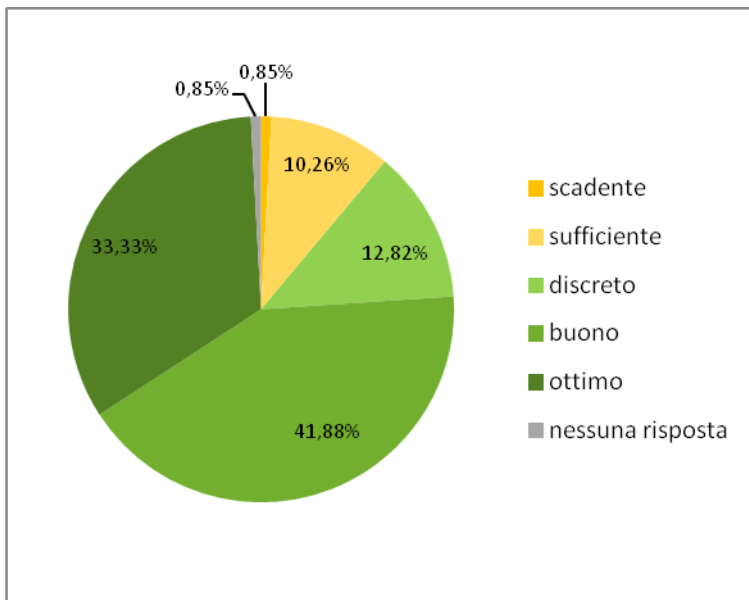
## Valori percentuali



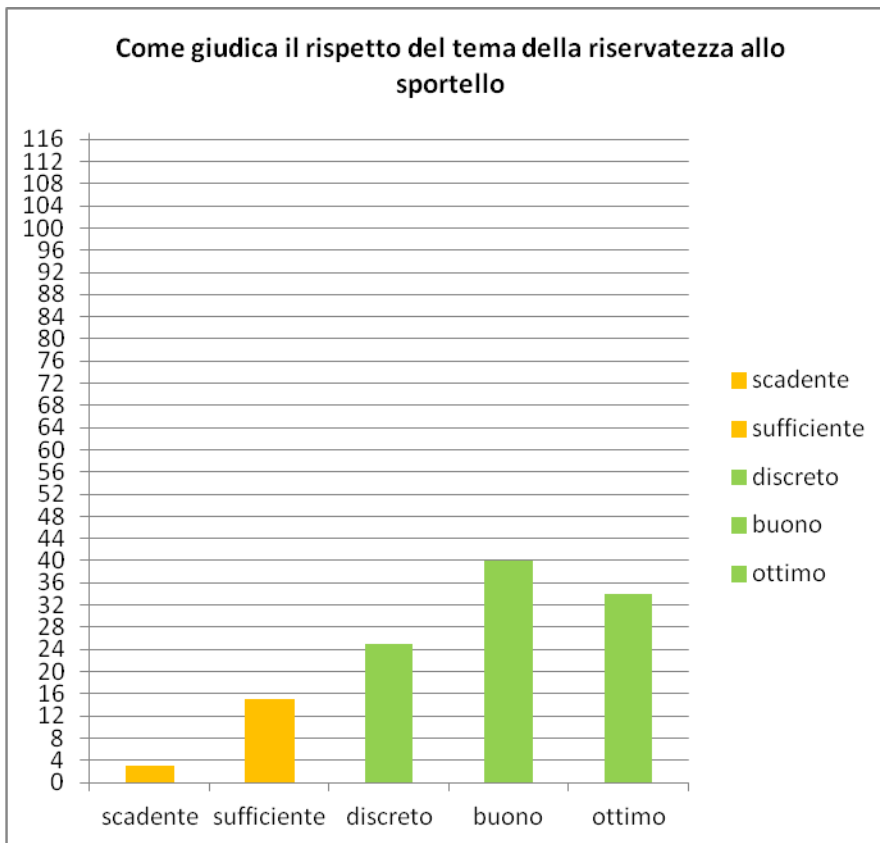
## Valori numerici



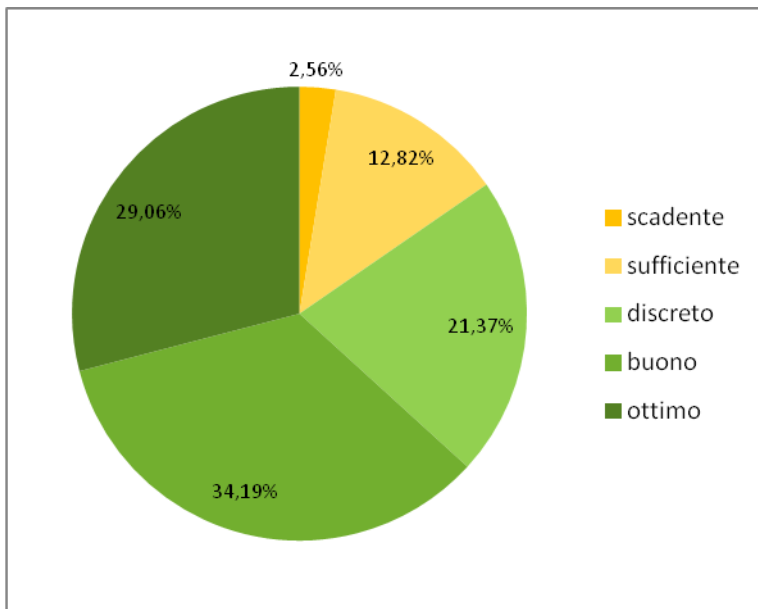
## Valori percentuali



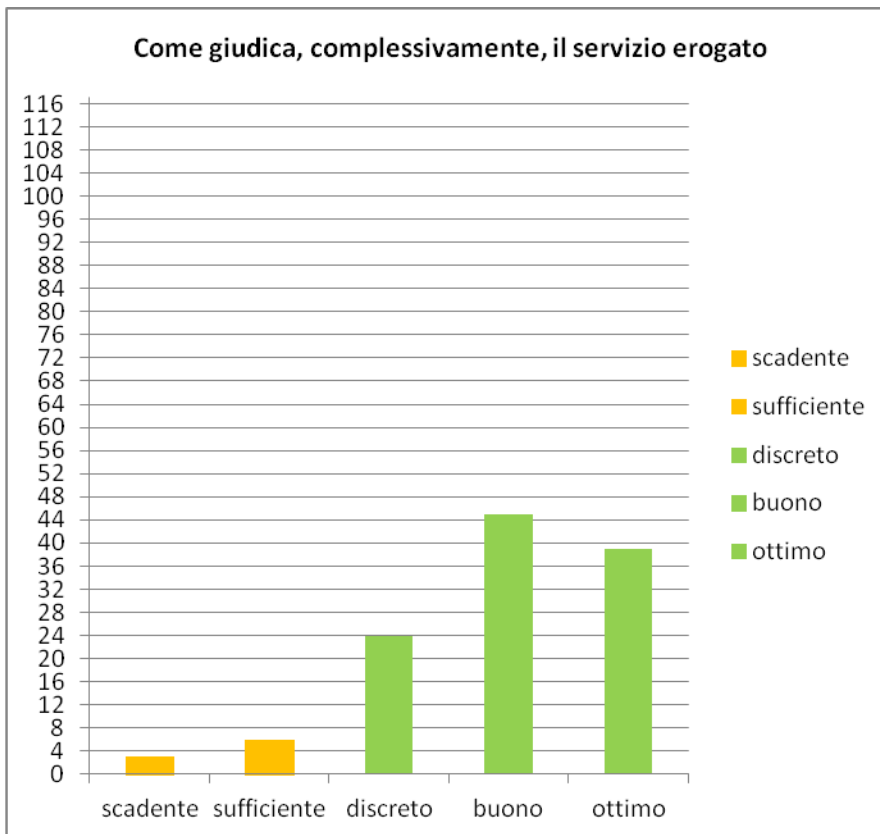
## Valori numerici



## Valori percentuali



## Valori numerici



## Valori percentuali

