

LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA CITTADINANZA PER I SERVIZI RESI DAL COMUNE

PREMESSA

La soddisfazione dell'utenza va costantemente monitorata e vagliata. Il Comune di Rogliano è in costante rapporto con la cittadinanza/utenza, sia direttamente sia attraverso la propria struttura.

L'Amministrazione Comunale ha già realizzato in via sperimentale un sondaggio relativo ad un solo servizio, somministrando una scheda cartacea alla cittadinanza, al fine di poter valutare la qualità del servizio stesso e di individuare le eventuali difficoltà e criticità, con l'obiettivo sia di promuovere un miglioramento dello stesso, sulla base delle esigenze e necessità segnalate dai cittadini, sia di testare la metodologia utilizzata.

La metodologia è stata messa a punto nell'ambito dell'iniziativa promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Funzione Pubblica denominata: **MiglioraPA "La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici"** nel quadro del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007 – 2013 finalizzata alla promozione della cultura della Customer Satisfaction e alla diffusione degli strumenti di Customer Satisfaction Management nelle Regioni obiettivo convergenza (*Sicilia, Campania, Calabria, Puglia*), realizzata in collaborazione con Forum PA e Lattanzio e Associati S.p.A..

I lusinghieri risultati ottenuti sono pubblicati sul sito internet istituzionale del Comune e suggeriscono di estenderla anche agli altri servizi per i quali vi è un diretto contatto con il pubblico, con gli opportuni adattamenti della scheda di rilevazione.

Ciascun servizio dovrà preoccuparsi di raccogliere le schede e i dati da esse risultanti, trasmettendo questi ultimi, unitamente alle schede rilevate, per il tramite del Responsabile del Settore, all'Organismo indipendente di valutazione per le verifiche e le valutazioni di cui all'art.14 co 4 bis del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150.

Metodo di indagine del Comune di Rogliano finalizzato a conoscere la percezione degli utenti sui servizi a diretto contatto con il pubblico resi e sul grado della loro soddisfazione

Il Comune di Rogliano monitora e vaglia costantemente la soddisfazione dell'utenza dei propri servizi, e, per quelli a diretto contatto con il pubblico, somministra questionari cartacei a coloro che ne fruiscono, richiedendone, su base volontaria, la loro compilazione e restituzione.

L'attività di indagine viene svolta attraverso il seguente procedimento:

1. Rilevazione preliminare, all'interno del Comune, del funzionamento del procedimento, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione
2. Indagine quantitativa presso i servizi a diretto contatto con il pubblico, rivolta al campione di utenti dello sportello
3. Progettazione dei questionari condivisa con i referenti dell'Ente
4. Somministrazione del questionario agli utenti che fruiscono del servizio a diretto contatto con il pubblico attraverso la seguente modalità: cartaceo
5. Elaborazione dei dati .

Per la valutazione degli esiti della indagine rivolta agli utenti del servizio a diretto contatto con il pubblico sono considerati i seguenti aspetti che costituiscono oggetto di analisi:

I dati statistici sugli utenti che compilano il questionario

Il livello di soddisfazione complessiva nei confronti del servizio

Il livello di soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle componenti elementari del servizio:

1. Accessibilità
2. Adeguatezza delle informazioni
3. Aspetti tangibili
4. Personale
5. Capacità di risposta

Il giudizio di importanza che gli intervistati esprimono sulle dimensioni del servizio
I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello vengono misurati con una scala a 6 livelli: agli utenti infatti viene richiesto di esprimere un giudizio da 1 a 6, dove 1 significa per niente d'accordo e 6 completamente d'accordo.

Le classi di giudizio contigue vengono accorpate.

Seguendo questa logica i giudizi 1 e 2 sono uniti in un unico livello di soddisfazione negativa, 3 e 4 in uno di media soddisfazione e 5 e 6 in uno di alta soddisfazione.

Può essere associata a ogni nuova classe un emoticon/colore, che consente di visualizzare immediatamente il giudizio degli utenti.

Dimensioni del servizio sui quali rilevare il livello di soddisfazione degli utenti

Accessibilità

La dimensione accessibilità descrive la facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente.

Adeguatezza delle informazioni

La dimensione adeguatezza delle informazioni descrive la chiarezza e completezza delle informazioni fornite dall'Ente.

Aspetti tangibili

La dimensione aspetti tangibili descrive l'aspetto e l'accoglienza degli ambienti.

Personale

La dimensione personale descrive la competenza, la cortesia e le credibilità dei dipendenti.

Capacità di risposta

La dimensione capacità di risposta descrive l'idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti.

Analisi dei fabbisogni rilevati: strumenti

Al fine di individuare le principali aree di miglioramento e di indirizzare gli interventi verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti ed allo stesso tempo meno soddisfacenti, ci si deve avvalere di strumenti di analisi del fabbisogno rilevato a seguito delle indagini.

Gli strumenti di analisi sono: la mappa delle priorità di intervento e la classifica delle priorità di intervento.

a) la mappa delle priorità di intervento

Dalla valutazione integrata dell'indice di soddisfazione e dell'importanza dei fattori di qualità che incidono sulla soddisfazione, si traccia la mappa delle priorità di intervento.

Gli assi della mappa sono rispettivamente costituiti:

-asse orizzontale dal livello di soddisfazione medio (riferito alla singola dimensione considerata), misurata nella scala 1-6

-asse verticale dall'importanza media della dimensione cui ogni singolo indicatore appartiene, misurata anch'essa in scala 1-6.

Tale rappresentazione grafica individua quattro quadranti a seconda della combinazione tra "importanza" di una dimensione del servizio e "soddisfazione" espresse dell'utenza. In tal modo è possibile capire qual è il posizionamento della dimensione rispetto a soddisfazione e importanza.

Le quattro aree in cui può essere letta la mappa sono le seguenti:

area in alto a sinistra "**delle criticità**" - bassa soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta**: indica gli elementi del servizio su cui intervenire con priorità e maggiormente suscettibili di miglioramento;

area in basso a sinistra “**del monitoraggio**” – bassa soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media**: indica gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano;

area in alto a destra “**della competitività**” – alta soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta**: comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti;

area in basso a destra “**delle illusioni**” – alta soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media**: la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell’assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell’accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento delle dimensioni e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli aspetti del servizio a maggiore fabbisogno di attenzione.

Le considerazioni che si evincono dalla mappa delle priorità non devono essere interpretate in modo assoluto, ma relativo, relazionandoli ai vari ambiti oggetto d’esame.

b) la classifica delle priorità di intervento

Per potenziare la profondità nella lettura dei dati, si può utilizzare uno strumento che consente di stabilire una graduatoria (ranking) degli item a più elevata priorità di intervento. Per fare questo si utilizza un coefficiente dato dal rapporto tra giudizio medio di importanza (I) dell’item considerato e giudizio medio di soddisfazione (S) dello stesso. Un quoziente I/S elevato denota un indicatore per il quale è stato registrato un giudizio di importanza considerevole cui si contrappone un giudizio di soddisfazione inadeguato. Pertanto, maggiore è il valore del rapporto, più critico va considerato quello specifico aspetto del servizio.

Dimensione	Item	Soddisfazione (da 1 a 6)	Importanza (da 1 a 6)	I/S (a cura dell'OIV)
Accessibilità	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche			
Aspetti tangibili	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti			
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono confortevoli			
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono puliti			
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio, contenitori di moduli, sistemi eliminacode, etc.)			
Adeguatezza delle informazioni	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara			
Adeguatezza delle informazioni	La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara			

Accessibilità	Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere			
Capacità di risposta	La compilazione della modulistica è rapida			
Adeguatezza delle informazioni	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno			
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete			
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice			
Personale	Gli operatori sono cortesi e disponibili			
Capacità di risposta	I certificati richiesti sono rilasciati in tempi brevi			
Capacità di risposta	La modulistica per la richiesta è di facile comprensione			
Capacità di risposta	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti			
Personale	Gli operatori sono competenti e professionali			
Personale	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			
Accessibilità	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile			
Accessibilità	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi			
Accessibilità	L'orario di apertura degli uffici è adeguato			

giudizio da 1 a 6, dove 1 significa per niente d'accordo e 6 completamente d'accordo.

Modello report di rilevazione della soddisfazione degli utenti da utilizzare presso i servizi comunali a diretto contatto con il pubblico

QUESTIONARIO DI

GRADIMENTO

DEI SERVIZI COMUNALI

Gentile Signora/e Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le Sue aspettative. Grazie per la collaborazione.

Dati del compilatore:

Sesso: <input type="checkbox"/> maschile <input type="checkbox"/> femminile	Nazionalità: <input type="checkbox"/> italiana <input type="checkbox"/> comunitaria <input type="checkbox"/> extracomunitaria
---	--

Età: <input type="checkbox"/> da 18 a 30 anni <input type="checkbox"/> da 31 a 40 anni <input type="checkbox"/> da 41 a 50 anni <input type="checkbox"/> da 11 a 60 anni <input type="checkbox"/> oltre 60 anni	Titolo di studio: <input type="checkbox"/> elementare – media inferiore <input type="checkbox"/> media superiore <input type="checkbox"/> università <input type="checkbox"/> altro _____
--	---

Professione: <input type="checkbox"/> operaio <input type="checkbox"/> impiegato <input type="checkbox"/> dirigente <input type="checkbox"/> dirigente
--

- commerciante
- libero professionista
- pensionato
- studente
- in cerca di occupazione
- artigiano
- agricoltore
- altro _____

In quale Ufficio si è recato?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Segreteria | <input type="checkbox"/> Biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Cultura | <input type="checkbox"/> Protocollo |
| <input type="checkbox"/> Commercio | <input type="checkbox"/> Sport |
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Messo |
| <input type="checkbox"/> Ragioneria | <input type="checkbox"/> Lavori Pubblici |
| <input type="checkbox"/> Personale | <input type="checkbox"/> Edilizia Privata |
| <input type="checkbox"/> Economato | <input type="checkbox"/> Tributi |

SCHEDA RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Dimensione	Item	Soddisfazione (da 1 a 6)	Importanza (da 1 a 6)
Accessibilità	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche		
Aspetti tangibili	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti		
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono confortevoli		
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono puliti		

Aspetti tangibili	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio, contenitori di moduli, sistemi eliminacode, etc.)		
Adeguatezza delle informazioni	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara		
Adeguatezza delle informazioni	La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara		
Accessibilità	Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere		
Capacità di risposta	La compilazione della modulistica è rapida		
Adeguatezza delle informazioni	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno		
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete		
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice		
Personale	Gli operatori sono cortesi e disponibili		
Capacità di risposta	I certificati richiesti sono rilasciati in tempi brevi		
Capacità di risposta	La modulistica per la richiesta è di facile comprensione		
Capacità di risposta	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti		
Personale	Gli operatori sono competenti e professionali		
Personale	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente		
Accessibilità	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile		
Accessibilità	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi		
Accessibilità	L'orario di apertura degli uffici è adeguato		

E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica anche nel sito web del Comune?

SI NO

Giudizio complessivo

Eventuali osservazioni: _____