



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

Servizio Segreteria

Obiettivo gestionale n. 1 – anno 2016 - Indagine di Customer Satisfaction degli utenti esterni degli uffici comunali di front office – 2° tornata (periodo settembre - dicembre 2016) e considerazioni finali

REFERTO

Analisi di customer satisfaction effettuata attraverso somministrazione di questionari da parte del Servizio Segreteria Generale – Servizio “Gare/contratti/locazioni” e C.U.C.



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

Servizio Segreteria

1. ATTIVITA' COMPIUTE

In attuazione dell'obiettivo n. 1 rubricato "Indagine di Customer Satisfaction degli utenti esterni degli uffici comunali di front office" previsto nel PDO 2016, il Servizio "Gare, contratti e locazioni" e l'Ufficio comune operante come C.U.C., entrambi incardinati nel Servizio Segreteria del Comune, dopo il periodo luglio-agosto 2016 (1° tornata), hanno continuato a somministrare anche nel periodo settembre-dicembre (2° Tornata) i questionari per l'analisi di customer satisfaction.

La somministrazione è avvenuta nel seguente modo:

- n. 28 questionari sono stati inoltrati dall'Ufficio comune operante come C.U.C. e dal Servizio Gare, tramite mail, agli operatori economici che hanno richiesto chiarimenti o informazioni via mail alla C.U.C. o al Servizio Gare relativamente a procedure di gara in corso nel periodo settembre-dicembre 2016. Le mail sono state inoltrate dopo la scadenza del termine di presentazione dell'offerta per consentire all'operatore di esprimere un giudizio completo sul servizio prestato.

- inoltre, per alcune procedure di gara, i cui bandi sono stati pubblicati sul sito internet del Comune, i questionari sono stati inseriti tra la documentazione di gara, al fine di consentire a chi ne fosse interessato di compilarli e inoltrarli al Servizio.

Nelle mail con le quali sono stati inviati i questionari è stato richiesto di presentarli indirizzandoli ad una mail diversa da quella con cui erano stati mandati, appartenente ad una dipendente del Servizio Segreteria, ma non facente parte della C.U.C. e del Servizio Gare/contratti e locazioni, ciò al fine di garantire l'anonimato nei confronti dei Servizi oggetto di giudizio.

I questionari somministrati sono gli stessi inoltrati nella prima tornata e contengono nella prima parte una serie di quesiti (11 per l'esattezza), ai quali si doveva rispondere barrando o cerchiando una delle seguenti faccine:

☺ (livello alto = giudizio di piena soddisfazione)

☹ (livello medio = giudizio moderatamente positivo ma non di completa soddisfazione)

☹ (livello basso = giudizio sostanzialmente negativo ma non in termini assoluti)

La seconda parte del questionario prevedeva quattro domande a risposta multipla, con la possibilità di barrare una o più caselle corrispondenti alle risposte previste. In ultimo veniva formulata una domanda a risposta aperta con cui si chiedeva eventuali suggerimenti per migliorare il servizio reso dagli Uffici.

L'ultima e terza parte del questionario chiedeva di indicare alcuni dati per individuare la tipologia del soggetto compilatore del questionario (ad esempio: sesso, età, titolo di studio, ecc.).



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

Servizio Segreteria

2. ESITO DELL'INDAGINE DELLA SECONDA TORNATA.

Anche nella seconda tornata sono stati presentati n. 3 questionari.

Dai dati rilevati nella parte terza dei tre questionari è risultato quanto segue:

Tipologia dei soggetti: 2 (due) imprese e 1 (una) persona fisica (libero professionista)

Residenza o sede dell'impresa: tutti e 3 hanno dichiarato di essere di fuori Comune;

Età: Il libero professionista ha dichiarato di essere di età compresa tra i 45 e i 50 anni.

Titolo di studio: Il libero professionista ha dichiarato di avere la laurea;

Sesso: il libero professionista ha dichiarato di essere Femmina.

In merito alla prima parte del questionario si riporta di seguito l'esito sulla base delle risposte fornite dai tre soggetti che hanno presentato il questionario.

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto" ed uno di "livello medio", ciò consente comunque di affermare che l'Ufficio è facilmente individuabile.

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre un soggetto non ha espresso alcun giudizio. I due giudizi espressi consentono di affermare che l'orario di apertura al pubblico viene rispettato.

3. Gli spazi sono confortevoli?

Due soggetti non hanno espresso un giudizio, mentre un soggetto ha espresso giudizio "livello alto". Si ritiene probabile che i soggetti che non hanno espresso giudizio abbiano avuto contatti con gli Uffici solo via mail o per telefono e ciò non ha consentito di esprimere un giudizio sulla confortevolezza degli spazi.

4. La privacy viene rispettata?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre un soggetto non ha espresso alcun giudizio. I due giudizi espressi consentono di affermare che la privacy viene rispettata.

5. Il Servizio è ben organizzato?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre un soggetto un giudizio di "livello medio" ciò consente di affermare che il Servizio è organizzato, ma che è comunque possibile verificare se vi siano margini per migliorare ulteriormente l'organizzazione.

6. Tempi di attesa allo sportello?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre l'altro non ha risposto, ciò consente di affermare che lo sportello a tempi di attesa bassi.



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

Servizio Segreteria

7. Le informazioni sono fornite con chiarezza?

I tre soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", ciò consente di affermare che le informazioni sono fornite con chiarezza.

8. La modulistica è di semplice compilazione?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre un soggetto ha espresso un giudizio "medio". Come già evidenziato a seguito della prima tornata, è possibile affermare che la modulistica è ritenuta dalla maggioranza di semplice compilazione, ma che sia necessario verificare la possibilità di semplificare ulteriormente la compilazione della stessa.

9. Il personale è competente e preparato?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre l'altro non ha risposto; ciò consente di affermare che i soggetti che hanno preso contatto con gli Uffici hanno ritenuto il personale degli stessi competente e preparato.

10. Il personale è cortese?

Due soggetti hanno espresso un giudizio "livello alto", mentre l'altro non ha risposto; ciò consente di affermare che il personale si rivolge agli utenti in modo cortese.

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

Due soggetti hanno espresso un giudizio di "livello alto", mentre l'altro non ha risposto; ciò consente di rilevare che il personale degli Uffici mostra molta attenzione ai problemi dei cittadini.

In merito alla seconda parte del questionario si riportano i quesiti e le risposte fornite dai 3 soggetti:

- Per quale motivo si è rivolto a questo Comune?

Un soggetto ha risposto "per avere un'informazione o un chiarimento", un altro "per presentare una pratica", mentre il terzo non ha risposto;

- Ho provato a reperire informazioni sul sito Internet?

Due soggetti hanno risposto di aver provato a reperire informazioni su sito. Il terzo ha dichiarato di non aver provato;

- Con quale frequenza ha utilizzato questo Servizio negli ultimi 3 anni?

Due soggetti hanno risposto di utilizzare questo servizio "per la prima volta", mentre uno ha risposto "qualche volta";

- Se ha già utilizzato questo servizio in passato, lo trova complessivamente...:

Il soggetto che ha dichiarato di utilizzarlo "qualche volta" ha dichiarato di averlo trovato "migliorato"; gli altri non hanno risposto.



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

Provincia di Ancona

Servizio Segreteria

Alla domanda aperta "Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio reso da questo Ufficio?" non ha risposto alcuno dei tre soggetti.

4. RIEPILOGO NUMERO QUESTIONARI DELLE DUE TORNATE:

- totale questionari somministrati: 66, oltre a quelli messi a disposizione nel sito del Comune tra la documentazione di gara per alcune procedure;

- totale questionari pervenuti: 6.

3. CONSIDERAZIONI FINALI

I questionari pervenuti relativa alla seconda tornata non mostrano differenze sostanziali rispetto a quelli pervenuti nella prima.

Dal loro esame non si evincono particolari criticità nei rapporti con l'utenza dell'Ufficio. La gran parte dei giudizi sono stati molto positivi (livello alto), pertanto, si ritiene che non vi sia l'esigenza di adottare particolari misure per migliorare la qualità dei servizi erogati.

E' comunque possibile, come già evidenziato a seguito della prima tornata, in un ottica di continuo miglioramento, chiedere ai Servizi di verificare la possibilità di semplificare ulteriormente la modulistica messa disposizione degli utenti e la sua reperibilità sul sito internet del Comune, in quanto, proprio con riferimento a tale aspetto vi sono stati, nell'arco delle due tornate, due soggetti su sei che hanno valutato di "livello medio" (e non "alto") la semplicità della modulistica.

Falconara Marittima, 28/02/2017

Dott. Luca Giacometti

