



Comune Monte Argentario

Report customer satisfaction servizio di Ufficio Servizi Demografici 2015-2016

In data 29 ottobre 2015 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio Ufficio Servizi Demografici da distribuire agli utenti direttamente allo sportello dell'Ufficio Anagrafe. In data 5 novembre lo stesso questionario è stato messo on line sul sito del comune di Monte Argentario.

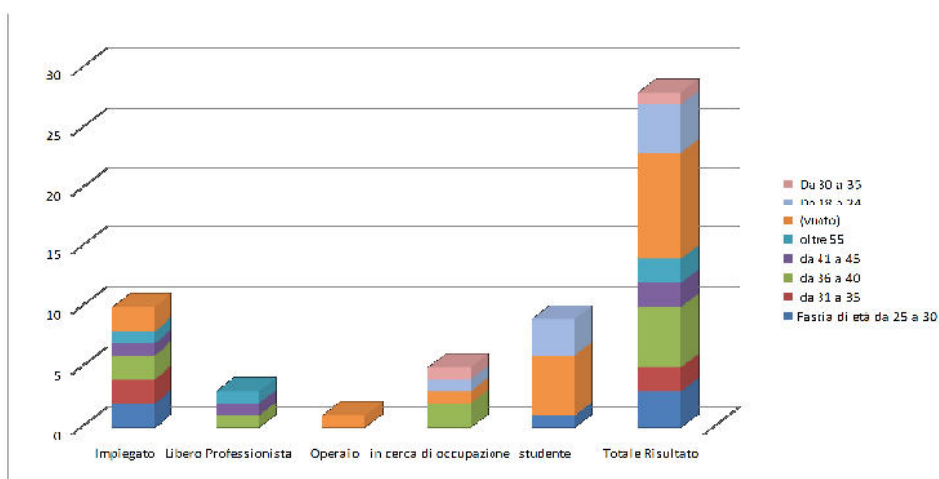
I questionari inoltrati per via telematica ammontano ad 8.

I questionari depositati presso l'urna situata all'interno dell'Ufficio Anagrafe ammontano a 65. Il questionario è stato chiuso in data 3 maggio 2016 per un totale di 73 questionari.

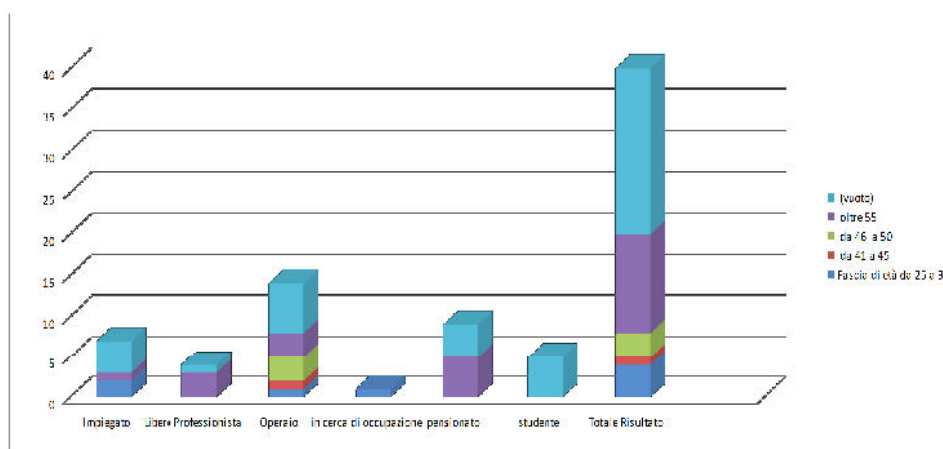
Sono state poste 18 domande: 14 hanno lo scopo di analizzare le preferenze attribuite dagli utenti alle caratteristiche del servizio, 4 permettono di analizzare l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

Dei 73 questionari, 43 sono stati compilati da uomini, 29 da donne, 7 sono liberi professionisti, 18 impiegati, 9 pensionati, 6 in cerca di occupazione, 14 studenti e 18 operai. Le cui età spaziano tra i 25 anni e gli oltre 55.

Donne



Uomini



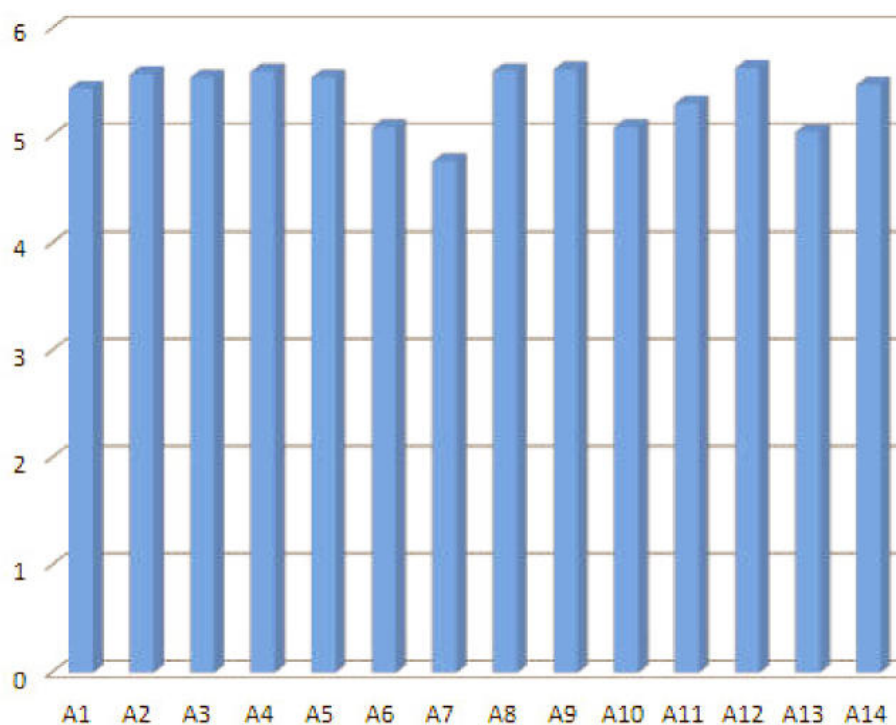
Le prime 13 domande chiedevano di dare un punteggio da 1 a 6, dove 1 rappresentava la massima negatività e 6 la massima positività) alle seguenti caratteristiche del servizio:

- A1. L'orario di apertura degli uffici è adeguato
- A2. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche
- A3. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi
- A4. Le informazioni sono fornite con un linguaggio semplice
- A5. Le informazioni fornite sono complete
- A6. Gli ambienti sono puliti
- A7. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti
- A8. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili
- A9. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali
- A10. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara
- A11. La modulistica è di facile comprensione
- A12. I certificati sono rilasciati in tempi brevi
- A13. La tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi è sufficiente















mentre la 14^a domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio. La valutazione ripartita da un minimo di 1 ad un massimo di 6 permette la distinzione di 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione: la classe 1-2 che rappresenta un giudizio negativo, la classe 3-4 che rappresenta un giudizio sufficiente e la classe 5-6 che rappresenta un giudizio positivo. Di seguito una tabella riassuntiva:

Classi	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1 -2	☹️	Giudizio negativo
3- 4	😐	Giudizio sufficiente
5- 6	😊	Giudizio positivo

Dall'analisi di tutte le risposte si ottiene una valutazione media espressa per ogni domanda, da qui il seguente grafico:



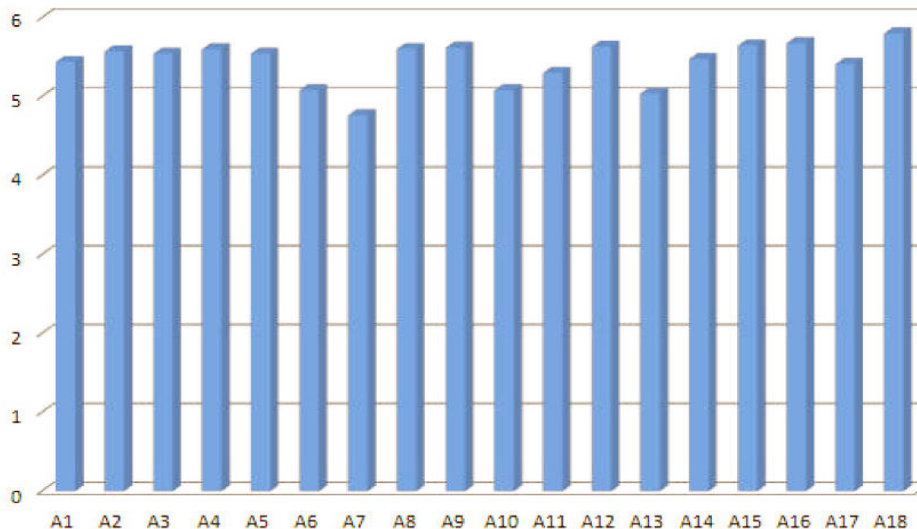
Gli stessi dati, per una rappresentazione tabellare, si possono interpretare come di seguito attraverso anche l'utilizzo delle emoticons corrispondenti alle percentuali di soddisfazione (bassa, media, alta) in ordine crescente:

A7. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti		4,76
A13. La tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi è sufficiente		5,04
A10. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara		5,08
A6. Gli ambienti sono puliti		5,08
A11. La modulistica è di facile comprensione		5,31
A1. L'orario di apertura degli uffici è adeguato		5,44
A14. Giudizio complessivo		5,48
A5. Le informazioni fornite sono complete		5,55
A3. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi		5,55
A2. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche		5,58
A4. Le informazioni sono fornite con un linguaggio semplice		5,6
A8. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili		5,61
A12. I certificati sono rilasciati in tempi brevi		5,63
A9. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali		5,63

Tutte le voci hanno ottenuto un giudizio positivo tranne la domanda A7 “I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti” che ha ottenuto un giudizio sufficiente.

Le ultime 4 domande, dalla A15 alla A18 rilevano l'importanza che le caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

Dal grafico sottostante scaturisce che la dimensione meno importante è “Aspetto e accoglienza degli ambienti “ (Dimensione A17), poi a salire “Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio” (dimensione A15), quindi “Chiarezza e completezza delle informazioni” (dimensione A16) e per finire “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti” (dimensione A18)



Mettendo a confronto la categoria della soddisfazione del servizio fruito che rappresenta il giudizio sulla bontà della prestazione fruita e la dimensione della valutazione dell'importanza dei vari aspetti del servizio l'Amministrazione può dedurre quali caratteristiche rivestono per gli utenti maggior peso e quindi predisporre strategie di miglioramento.

Il confronto è avvenuto come segue:

per il giudizio della dimensione **A15 “Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio”** sono state prese in considerazione le domande: A1 Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici, A2 La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche A3 I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi, A10 La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara;




per il giudizio della dimensione **A16 “Chiarezza e completezza delle informazioni”** sono state prese in considerazione le domande A4 Le informazioni sono fornite con un linguaggio semplice, A5 Le informazioni fornite sono complete, A11 La modulistica è di facile comprensione;

per il giudizio della dimensione **A17 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”** sono state prese in considerazione le domande A6 Gli ambienti sono puliti, A7 I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti, A13 La tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi è sufficiente;

per il giudizio della dimensione **A18 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “** sono state prese in considerazione le domande A8 Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili, A9 Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali, A12 I certificati sono rilasciati in tempi brevi.

L'analisi dei dati è avvenuta utilizzando le frequenze assolute di tutte le risposte di ogni singola domanda, da cui sono state estrapolate la media della soddisfazione dell'item (S) e la media dell'importanza della dimensione (I): dal rapporto tra la media dell'importanza della dimensione e la media della soddisfazione dell'item (I/S) scaturisce il livello di priorità, l'item che presenta il valore più alto è un item ad alta priorità di intervento. Un indicatore di soddisfazione va considerato “prioritario” quando ha un livello di importanza alto ed uno scarso livello di soddisfazione o pur avendo un giudizio di soddisfazione alto presenta un livello alto di importanza. Questo concetto è rappresentato in forma tabellare, una rappresentazione analitica delle informazioni. Nelle righe vengono riportati i singoli indicatori di soddisfazione, nelle colonne i valori seguenti:

1. il giudizio medio di soddisfazione per singolo indicatore (S)
2. il giudizio medio di importanza cui il singolo indicatore appartiene (I)
3. il quoziente tra importanza e soddisfazione (I/S).

ITEM DEL QUESTIONARIO	LIVELLO DI PRIORITA' (rapporto importanza/soddisfazione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1-2	 3-4	 5-6	
A7. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1,13		4,76		A17 – 5,42
A10. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	1,11			5,08	A15 – 5,65
A13. La tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi è sufficiente	1,07			5,04	A17 – 5,42
A11. La modulistica è di facile comprensione	1,07			5,31	A16 – 5,68
A6. Gli ambienti sono puliti	1,06			5,08	A17 – 5,42
A1. L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1,04			5,44	A15 – 5,65
A14. Giudizio complessivo	1,04			5,48	A16 – 5,68
A8. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1,03			5,61	A18 -5,81
A12. I certificati sono rilasciati in tempi brevi	1,03			5,63	A18 -5,81
A9. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1,03			5,63	A18 -5,81
A5. Le informazioni fornite sono complete	1,02			5,55	A16 – 5,68
A3. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1,02			5,55	A15 – 5,65
A2. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	1,01			5,58	A15 – 5,65
A4. Le informazioni sono fornite con un linguaggio semplice	1,01			5,6	A16 – 5,68

L' item prioritario risulta essere I posti a sedere sono sufficienti, ciò significa che dovrà essere migliorato lo spazio riservato all'attesa dell'utente

Al termine del questionario è stata riservata una sezione per eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio:

1. Gli uffici non dovrebbero essere decentrati
2. Miglior ufficio del comune – praticità e velocità
3. Ufficio efficiente
4. Poca privacy