



Comune Monte Argentario

Report customer satisfaction servizio Ufficio Edilizia Privata

In data 29 ottobre 2015 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio Ufficio Edilizia Privata da distribuire agli utenti tramite lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il pubblico. In data 5 novembre lo stesso questionario è stato messo on line sul sito del comune di Monte Argentario. Nella stessa data, per ampliare il bacino di utenza dei destinatari della customer, è stata inoltrata una email con allegato il questionario ad una mailing list formata da 106 tecnici i cui nominativi sono stati estrapolati dall'agenda degli appuntamenti fissati con l'ufficio Edilizia e che quindi hanno avuto almeno un contatto con il servizio di valutazione del questionario. Inoltre anche lo stesso Ufficio Edilizia ha consegnato all'utenza i questionari.

Alla data del 16 agosto 2016 il numero dei questionari inoltrati per via telematica che ammontano a n. 26.

I questionari depositati presso l'urna situata all'interno dell'Ufficio Relazioni con il pubblico ammontano a n. 16.

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 42 questionari, 32 sono stati compilati da uomini e 9 da donne, 29 sono liberi professionisti, 4 impiegati, 5 pensionati e 4 operai, le cui età spaziano tra i 30 anni e gli oltre 55.

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:

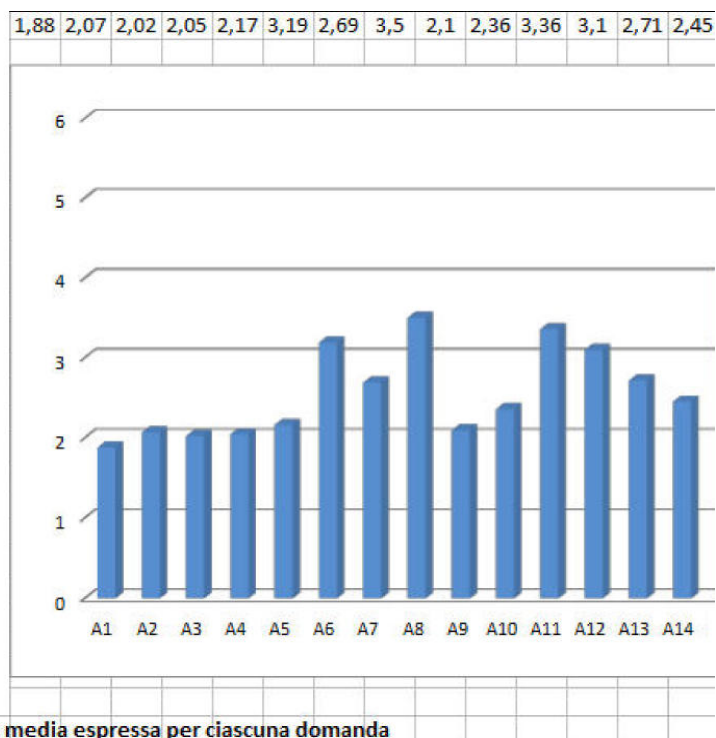
- A1. Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici
- A2. Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente
- A3. Tempi per ottenere dall'ufficio parere/supporto tecnico
- A4. Tempi per ottenere dall'ufficio l'istruttoria tecnica
- A5. Tempi di attesa per ottenere un incontro tecnico
- A6. Competenza e preparazione del personale
- A7. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- A8. Cortesia del personale
- A9. Accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)
- A10. Capacità di offrire una consulenza personalizzata (assistenza, accompagnamento, orientamento)
- A11. Adeguatezza e pulizia degli ambienti
- A12. Facilità di accesso alla struttura
- A.13. Tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi

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):

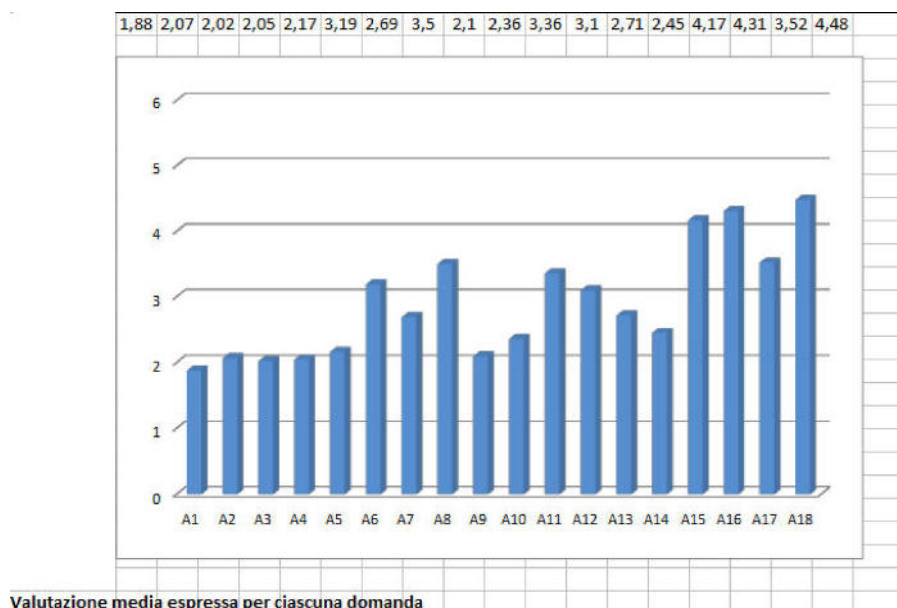
A1. Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici		1,88
A2. Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente		2,07
A3. Tempi per ottenere dall'ufficio parere/supporto tecnico		2,02
A4. Tempi per ottenere dall'ufficio l'istruttoria tecnica		2,05
A5. Tempi di attesa per ottenere un incontro tecnico		2,17
A6. Competenza e preparazione del personale		3,19
A7. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite		2,69

A8. Cortesia del personale		3,5
A9. Accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)		2,1
A10. Capacità di offrire una consulenza personalizzata(assistenza, accompagnamento, orientamento)		2,36
A11. Adeguatezza e pulizia degli ambienti		3,36
A12. Facilità di accesso alla struttura		3,01
A.13. Tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi		2,71
A14. Giudizio complessivo		2,45

Solo 4 voci hanno ottenuto un giudizio sufficiente: competenza e preparazione del personale, facilità di accesso alla strutture, adeguatezza e pulizia degli ambienti e la cortesia del personale, tutte le altre hanno avuto un giudizio negativo, compreso il giudizio complessivo.

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 la A17 quella relativa all'aspetto e all'accoglienza degli ambienti, poi a salire ci sono i tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente (dimensione A15), quindi la chiarezza e completezza delle informazioni (dimensione A16) e per finire la 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 “Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente”** sono state prese in considerazione le domande: A1 Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici, A2 Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente, A3 Tempi per ottenere dall'ufficio parere/supporto tecnico, A4 Tempi per ottenere dall'ufficio l'istruttoria tecnica, A5 Tempi di attesa per ottenere un incontro tecnico;




per il giudizio della dimensione **A16 “Chiarezza e completezza delle informazioni”** sono state prese in considerazione le domande A7 Chiarezza e completezza delle informazioni fornite, A9 Accessibilità al Servizio (es. *rintracciabilità telefonica, contatti via mail*), A10 Capacità di offrire una consulenza personalizzata (assistenza, accompagnamento, orientamento);

per il giudizio della dimensione **A17 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”** sono state prese in considerazione le domande A11 Adeguatezza e pulizia degli ambienti, A12 Facilità di accesso alla struttura, A13 Tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi;

per il giudizio della dimensione **A18 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti”** sono state prese in considerazione le domande A8 Cortesia del personale, A6 Competenza e preparazione del personale.

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/soddisfa zione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1 – 2	 3 – 4	 5 – 6	
A1. Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici	2,12	1,97			A15 – 4,17 “Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente”
A2. Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente	2,02	2,06			A15 – 4,17 “Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente”
A3. Tempi per ottenere dall'ufficio parere/supporto tecnico	2,05	2,03			A15 – 4,17 “Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente”
A4. Tempi per ottenere dall'ufficio l'istruttoria tecnica	2,02	2,06			A15 – 4,17 “Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente”
A5. Tempi di attesa per ottenere un incontro tecnico	1,89	2,2			A15 – 4,17 “Tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente”
A6. Competenza e preparazione del personale	1,46		3,06		A18 – 4,48 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti”
A7. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	1,7	2,54			A16 – 4,31 “Chiarezza e completezza delle informazioni”

A8. Cortesia del personale	1,31		3,43		A18 – 4,48 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti”
A9. Accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	2,04	2,11			A16 – 4,31 “Chiarezza e completezza delle informazioni”
A10. Capacità di offrire una consulenza personalizzata (assistenza, accompagnamento, orientamento)	1,82	2,37			A16 – 4,31 “Chiarezza e completezza delle informazioni”
A11. Adeguatezza e pulizia degli ambienti	1,06		3,31		A17 – 3,52 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”
A12. Facilità di accesso alla struttura	1,22	2,88			A17 – 3,52 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”
A13. Tutela della riservatezza degli utenti nell'organizzazione degli spazi	1,31	2,69			A17 – 3,52 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”
A14. Giudizio complessivo		2,43			

Gli item prioritari risultano essere quelli evidenziati in giallo e quindi:

**l'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici,
i tempi per ottenere dall'ufficio parere/supporto tecnico,
i tempi per ottenere la documentazione tecnica pertinente,
i tempi per ottenere dall'ufficio l'istruttoria tecnica
l'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)**

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

1. Necessaria maggiore chiarezza nelle integrazioni che vengono richieste dall'ufficio e nei tempi stabiliti dalla legge, maggiore disponibilità di ricevere i tecnici anche solo in via eccezionale.
2. Fondamentale la raggiungibilità telefonica e via mail (anche per appuntamento).
3. Mancanza di competenze e assunzioni di responsabilità, insensibilità verso le necessità manifestate dai richiedenti.
4. Miglioramento dell'archivio, con informatizzazione e personale adeguato, scarsa competenza di alcuni tecnici, apertura al pubblico insufficiente e inappropriato l'obbligo di turnazione ogni 2 settimane.
5. Gli sforzi di una parte del personale tecnico ed amministrativo non possono compensare la poca disponibilità di altri dipendenti e neanche l'assurdo e ridotto tempo di ricevimento settimanale limitato a mezza giornata scarsa e con restrizioni mensili a solo due appuntamenti per professionista. Per lavorare bene tutti, dipendenti comunali compresi, ci vuole maggiore dialogo costruttivo.
6. Mancanza di stimoli del personale
7. Personale poco competente.
8. Diritto dei cittadini ad essere aiutati nella risoluzione dei problemi con un po' di buon senso e non con l'ottusità della burocrazia.
9. I problemi del passato legati all'Ufficio edilizia non possono condizionare i comportamenti del personale nel presente nei confronti dell'utente esterno.
10. Maggiore apertura al pubblico divisa in due giorni, chiarezza e uniformità sulle indicazioni fornite
11. Migliorare i tempi di risposta aumentando l'ampiezza della facoltà decisionale dei vari preposti per le varie pratiche, semplificando le più semplici.
12. Archivio in pessime condizioni organizzative