



## Comune Monte Argentario

### Report customer satisfaction servizio di Ufficio Relazioni con il pubblico

In data 29 ottobre 2015 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio Ufficio Relazioni con il pubblico 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.

Alla data del 16 agosto 2016 il numero dei questionari inoltrati per via telematica che ammontano a n. 10.

I questionari depositati presso l'urna situata all'interno dell'Ufficio Relazioni con il pubblico ammontano a n. 18.

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 28 questionari, 19 sono stati compilati da uomini, 7 da donne, 12 sono liberi professionisti, 7 impiegati, 3 pensionati e 2 in cerca di occupazione, 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. Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio

A2. L'orario di apertura al pubblico degli uffici è adeguato

A3. Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio

A4. Quanto si sente sicuro che la sua richiesta sia stata recepita

A5. E' soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

A6. Ritiene che il Servizio possieda le necessarie abilità e competenze professionali al suo interno

A7. Quanto ritiene affidabile e precisa l'organizzazione delle attività da parte del Servizio

A8. Quanto ritiene soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio nei Suoi confronti (es.: verifico e Vi richiamo, ecc.)

A9. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di esecuzione degli aggiornamenti informatici del sito dell'Ente

A10. Quanto ritiene soddisfacenti i tempi medi di risposta alle Sue richieste da parte del servizio

A11. Quanto si ritiene soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute

A12. Ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti

A13. Facilità di accesso alla struttura

mentre la 14<sup>a</sup> 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. Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio		5,18
A2. L'orario di apertura al pubblico degli uffici è adeguato		4,32
A3. Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio		5,04
A4. Quanto si sente sicuro che la sua richiesta sia stata recepita		4,93
A5. E' soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)		4,93
A6. Ritiene che il Servizio possieda le necessarie abilità e competenze professionali al suo interno		5,14
A7. Quanto ritiene affidabile e precisa l'organizzazione delle attività da parte del Servizio		4,96

A8. Quanto ritiene soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio nei Suoi confronti (es.: <i>verifico e Vi richiamo, ecc.</i> )		5,04
A9. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di esecuzione degli aggiornamenti informatici del sito dell'Ente		4,77
A10. Quanto ritiene soddisfacenti i tempi medi di risposta alle Sue richieste da parte del servizio		4,78
A11. Quanto si ritiene soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute		4,93
A12. Ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti		3,89
A13. Facilità di accesso alla struttura		4,32
A14. Giudizio complessivo		4,89

Tutte le voci hanno ottenuto un giudizio sufficiente, compreso il giudizio complessivo e quattro domande hanno ottenuto un giudizio positivo.

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 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti” (dimensione A18) e per finire “Chiarezza e completezza delle informazioni” (dimensione A16)



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: A2 Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici, A5 Accessibilità al servizio, A13 Facilità di accesso alla struttura;




per il giudizio della dimensione **A16 “Chiarezza e completezza delle informazioni”** sono state prese in considerazione le domande: A7 Affidabilità e precisione nell'organizzazione delle attività, A9 Tempi di esecuzione degli aggiornamenti informatici del sito istituzionale, A10 Tempi medi di risposta alle richieste, A11 Tempi medi di risposta;

per il giudizio della dimensione **A17 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”** è stata presa in considerazione la domanda A12 Facilità di accesso alla struttura;

per il giudizio della dimensione **A18 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “** sono state prese in considerazione le domande: A1 Grado e disponibilità del servizio, A3 Capacità di ascolto e comprensione delle problematiche, A4 Sicurezza nel recepimento della richiesta, A6 Competenza e preparazione del personale, A8 Rispetto degli impegni assunti dal servizio nei confronti dell'utenza.

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. Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio	1,06			<b>5,18</b>	A18 – 5,5 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “
A2. L'orario di apertura al pubblico degli uffici è adeguato	1,1		<b>4,32</b>		A15 – 4,79 “Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio”
A3. Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio	1,09			<b>5,04</b>	A18 – 5,5 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “
A4. Quanto si sente sicuro che la sua richiesta sia stata recepita	1,11		<b>4,93</b>		A18 – 5,5 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “
A5. E' soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	1,08		<b>4,93</b>		A15 – 4,79 “Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio”
A6. Ritiene che il Servizio possieda le necessarie abilità e competenze professionali al suo interno	1,07			<b>5,14</b>	A18 – 5,5 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “
A7. Quanto ritiene affidabile e precisa l'organizzazione delle attività da parte del Servizio	1,12		<b>4,96</b>		A16 – 5,57 “Chiarezza e completezza delle informazioni”
A8. Quanto ritiene soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio nei Suoi confronti (es.: verifico e Vi richiamo, ecc.)	1,09			<b>5,04</b>	A18 – 5,5 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “

A9. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di esecuzione degli aggiornamenti informatici del sito dell'Ente	1,17		4,77		A16 – 5,57 “Chiarezza e completezza delle informazioni”
A10. Quanto ritiene soddisfacenti i tempi medi di risposta alle Sue richieste da parte del servizio	1,35		4,78		A16 – 5,57 “Chiarezza e completezza delle informazioni”
A11. Quanto si ritiene soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute	1,13		4,93		A16 – 5,57 “Chiarezza e completezza delle informazioni”
A12. Ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti	1,15		3,89		A17 – 4,46 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”
A13. Facilità di accesso alla struttura	1,1		4,32		A15 – 4,79 “Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio”
A14. Giudizio complessivo			4,89		

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

**A10. Quanto ritiene soddisfacenti i tempi medi di risposta alle Sue richieste da parte del servizio**

**A11. Quanto si ritiene soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute**

**A12. Ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti**

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

1. Se non è previsto ci vorrebbe un ufficio così anche a Porto Ercole, con la stessa possibilità di accesso ad internet e visto che manca anche la biblioteca ci vorrebbe un computer in più per cittadini e studenti.
2. Apertura fino alle 13 e il sabato mattina
3. Mantenere l'ottimo livello professionale in essere con lo staff al momento incaricato.