



Comune Monte Argentario

Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio "Ufficio Commercio" 2017

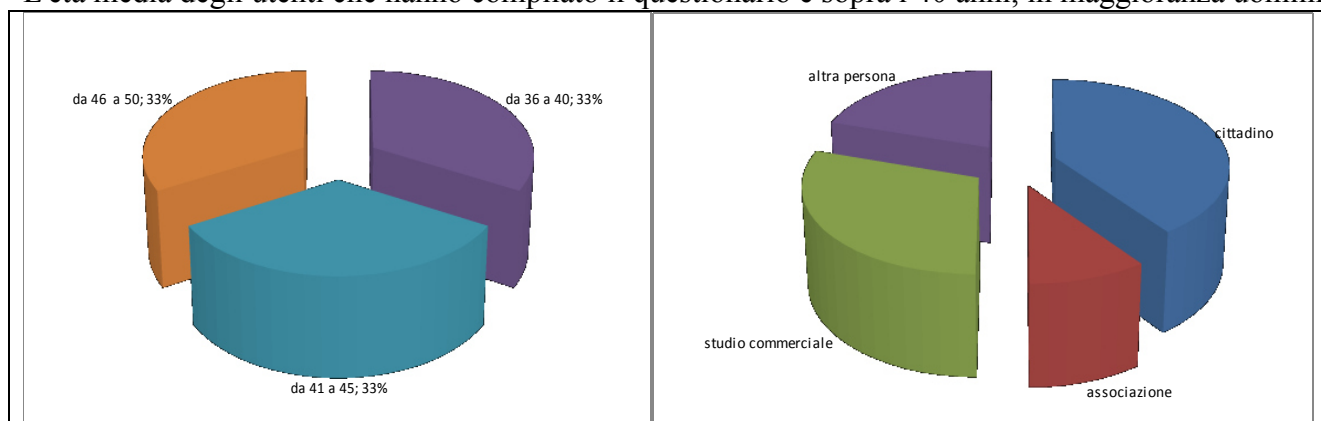
In data 26 luglio 2017 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio dell'Ufficio Commercio di Porto S.Stefano .

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nell'ufficio Commercio situato al terzo piano, nell'Ufficio relazioni con il pubblico situato al piano terra e pubblicati anche tramite il form on line sul sito istituzionale del Comune di Monte Argentario.

I questionari sono stati ritirati in data 1 dicembre 2017 e ammontano a n. 10, tutti ricevuti tramite l'urna.

Sono state poste 14 domande: 9 hanno lo scopo di analizzare le preferenze attribuite dagli utenti alle caratteristiche del servizio, 3 permettono di analizzare l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio e le prime due servono per capire per quali motivi e con quali mezzi è stato contattato l'ufficio

L'età media degli utenti che hanno compilato il questionario è sopra i 40 anni, in maggioranza uomini



Le prime 2 domande richiedevano le modalità di contatto con l'ufficio e le motivazioni: la maggior parte ha contattato l'ufficio direttamente allo sportello per avere informazioni generali /sullo stato di una pratica, e solo un terzo ha utilizzato il telefono e ha presentato un'istanza.

Le successive 8 domande chiedevano di dare un punteggio da 1 a 6, dove 1 rappresenta la massima negatività e 6 la massima positività, alle seguenti caratteristiche del servizio:

A1. La qualità del servizio è soddisfacente

A2. Cortesia e disponibilità del personale

A3. Fruibilità dell'ufficio (funzionalità dei locali, pulizia, riservatezza)

- A4. Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)
- A5. Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)
- A6. Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)
- A7. Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)
- A8. Ubicazione dell'ufficio

mentre la 9^a domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio.

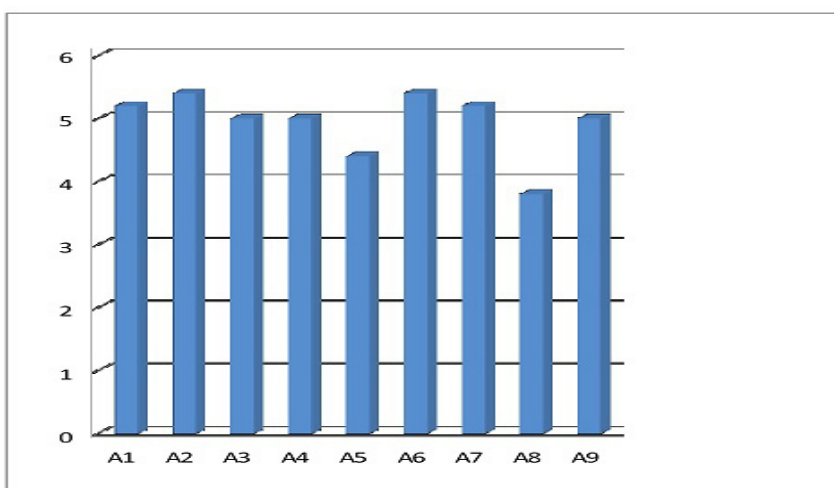
La valutazione ripartita da un minimo di 1 ad un massimo di 6 permette la distinzione di 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione: la classe 1-2 che rappresenta un giudizio negativo, la classe 3-4 che rappresenta un giudizio sufficiente e la classe 5-6 che rappresenta un giudizio positivo. Di seguito 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:

Valutazione media espressa per ciascuna domanda

5,2 5,4 5 5 4,4 4,4 5,4 5,2 3,8 5






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. La qualità del servizio è soddisfacente		5,2
A2. Cortesia e disponibilità del personale		5,4
A3. Fruibilità dell'ufficio (funzionalità dei locali, pulizia, riservatezza)		5
A4. Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)		5
A5. Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)		4,4
A6. Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)		4,4
A7. Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)		5,4
A8. Ubicazione dell'ufficio		3,8
A9. Giudizio complessivo		5

Quasi tutte le voci hanno avuto esito positivo, solo l'ubicazione dell'ufficio ha avuto giudizio sufficiente. Il giudizio complessivo è positivo.

Le ultime 3 domande, dalla A10 alla A12 rilevano l'importanza che le caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, riservatezza)		4,8
A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...)		5,3
A12. Orario di apertura		4,6

Tutte e tre le domande sono risultate positive.

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 **A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, riservatezza)** sono state prese in considerazione le domande: A3. Fruibilità dell'ufficio (funzionalità dei locali, pulizia, riservatezza) e A8. Ubicazione dell'ufficio;







per il giudizio della dimensione **A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...)** sono state prese in considerazione le domande: A1. La qualità del servizio è soddisfacente , A2. Cortesia e disponibilità del personale, A4. Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica), A6. Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale) e A7. Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale) ;

per il giudizio della dimensione **A12. Orario di apertura** è stata presa in considerazione la domanda: A5. Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze).

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/soddi sfazione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1-2	 3-4	 5-6	
A1. La qualità del servizio è soddisfacente	1,01				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,3
A2. Cortesia e disponibilità del personale	0,98				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,3

A3. Fruibilità dell'ufficio (funzionalità dei locali, pulizia, riservatezza)	0,96				A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, riservatezza) 4,8
A4. Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)	1,06				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,3
A5. Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	1,04				A12. Orario di apertura 4,6
A6. Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)	1,20				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,3
A7. Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	0,98				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,3
A8. Ubicazione dell'ufficio	1,26				A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, riservatezza) 4,8

L' items prioritario risulta essere quello evidenziato in giallo e quindi:

A8. Ubicazione dell'ufficio

Significa che aver messo l'ufficio al terzo piano non è stato ben recepito dall'utenza.

Al termine del questionario è stata riservata una sezione per eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio, ma sono rimaste tutte in bianco.