



Comune Monte Argentario Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Delegazione comunale di Porto Ercole”

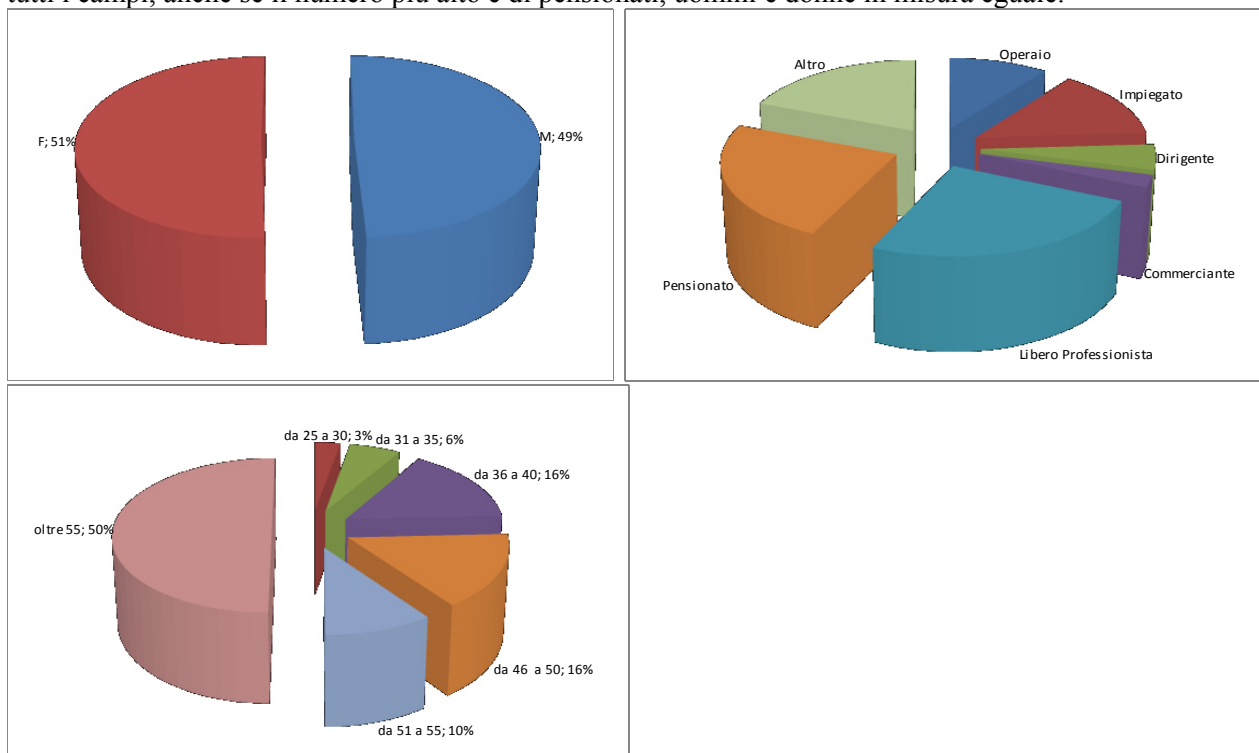
In data 26 luglio 2017 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio della Delegazione comunale di Porto Ercole .

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato nell’ufficio della delegazione comunale di Porto Ercole e pubblicati anche tramite il form on line sul sito istituzionale del Comune di Monte Argentario.

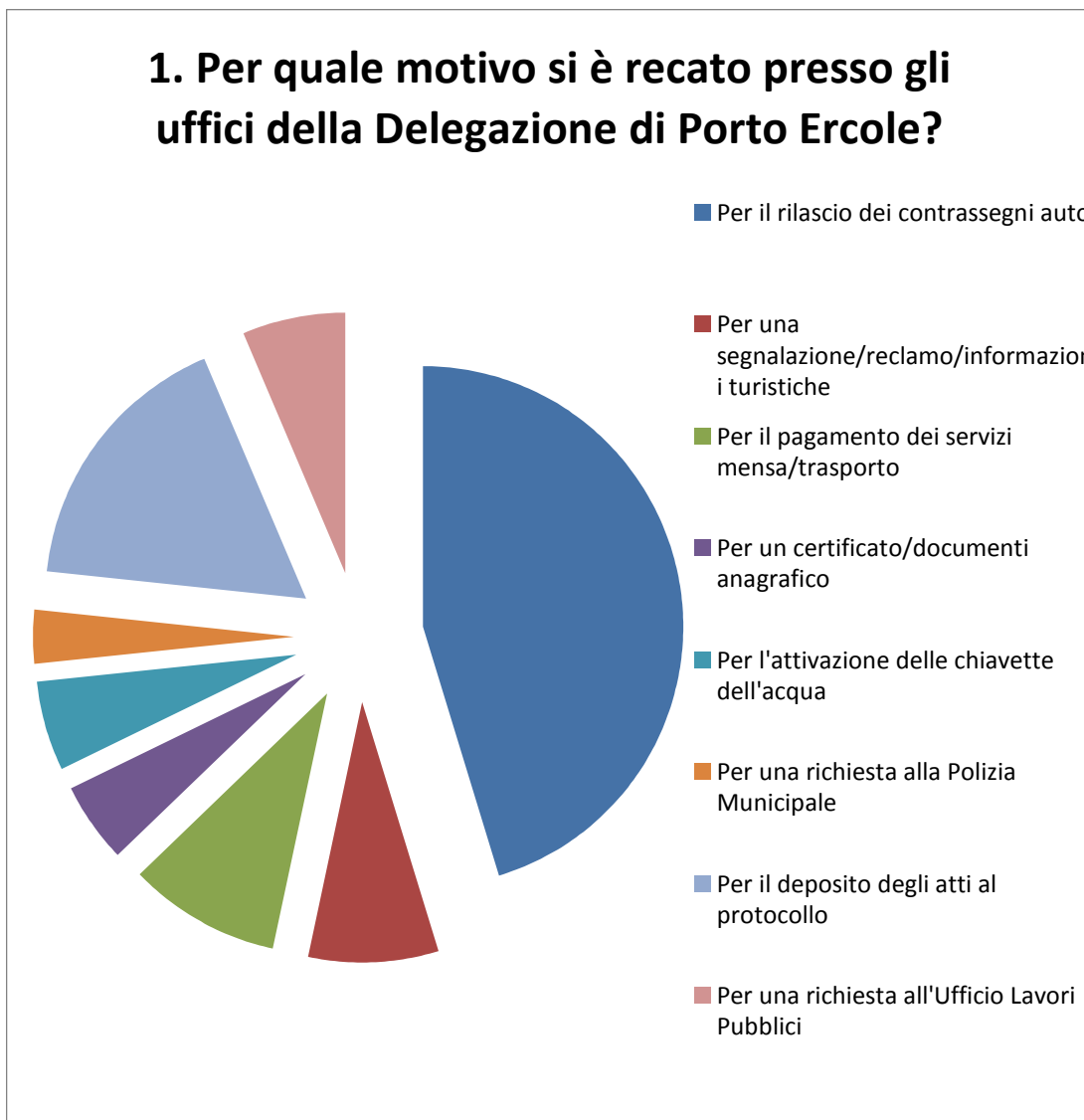
Sono state poste 14 domande: 2 hanno la finalità di conoscere le motivazioni di accesso alla struttura e la frequenza al suddetto, 9 hanno lo scopo di analizzare le preferenze attribuite dagli utenti alle caratteristiche del servizio e 3 permettono di analizzare l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

In data 7 dicembre 2017 il sondaggio è stato chiuso: il numero totale dei questionari compilati tramite l’urna allo sportello è stato di n. 83 questionari, mentre tramite il form on line non è arrivato alcun questionario.

L’età della metà degli utenti che hanno compilato il questionario è di oltre 55 anni, le professioni spaziano in tutti i campi, anche se il numero più alto è di pensionati, uomini e donne in misura eguale.

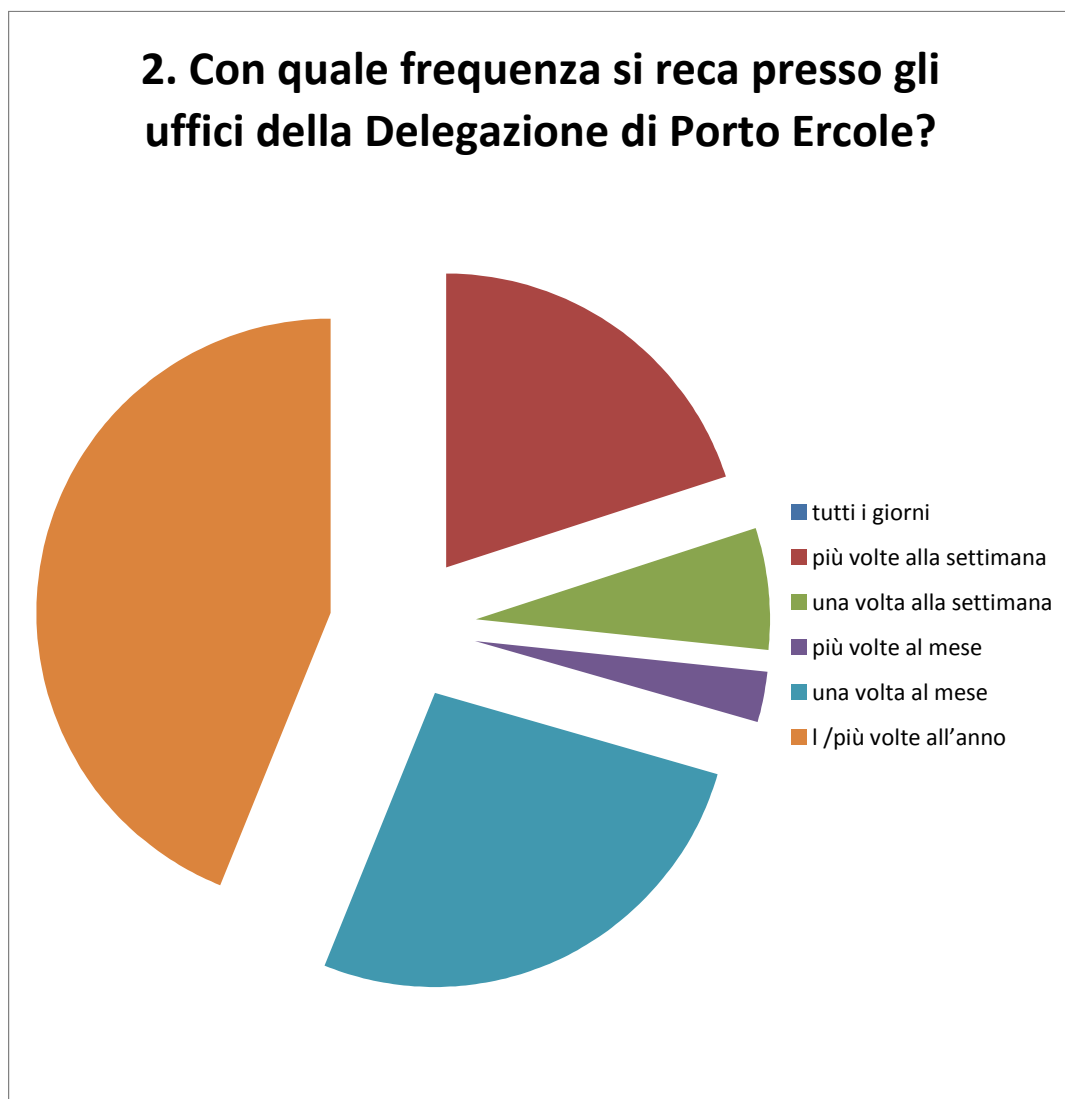


La prima domanda “**Per quale motivo si è recato presso gli uffici della Delegazione di Porto Ercole?**” delinea che la tipologia dell’utenza che ha risposto al questionario è quella che richiedeva il contrassegno auto (56 risposte), a scendere poi coloro che hanno depositato atti al protocollo (21 risposte), poi coloro che pagavano il servizio mensa e trasporto (12 risposte), poi le segnalazioni /reclami/informazioni turistiche (10 risposte), poi le richieste in ambito di lavori pubblici (8 risposte), poi l’attivazione delle chiavette dell’acqua (7 risposte), poi i certificati anagrafici (6 risposte) ed infine le richieste alla Polizia Municipale (4 risposte).



Per la seconda domanda “**Con quale frequenza si reca presso gli uffici della Delegazione di Porto Ercole ?**” il numero più alto è stato riscontrato nella risposta “1/più volte l’anno” (33 risposte), a scendere poi una volta al mese (20 risposte), poi più volte a settimana (15 risposte), poi una volta a settimana (5 risposte), 2 risposte per più volte al mese e nessuna risposta per una volta al giorno.

2. Con quale frequenza si reca presso gli uffici della Delegazione di Porto Ercole?



Le ulteriori 8 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. 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

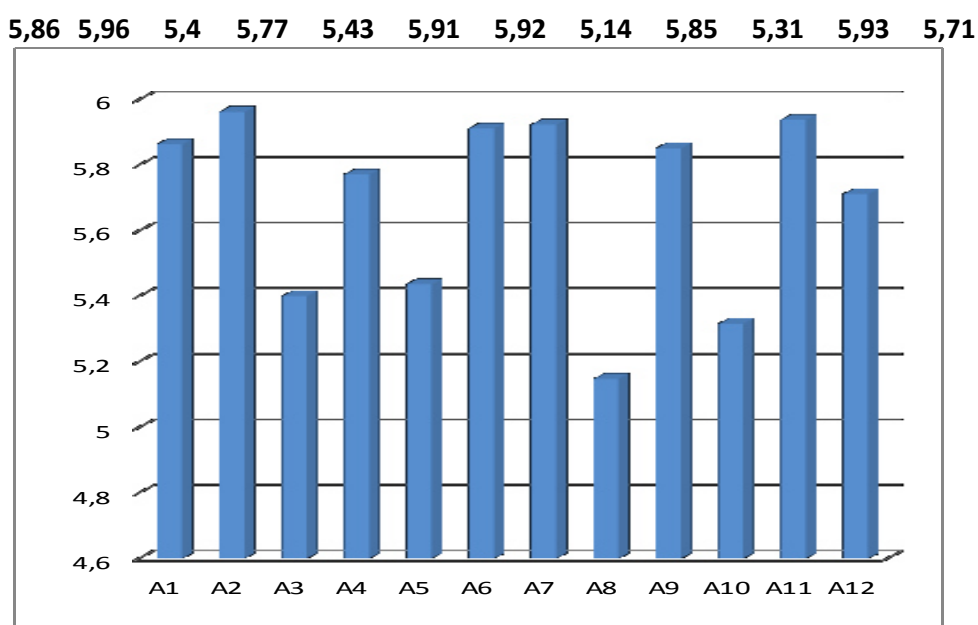
mentre la 9^a domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio.

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






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		5,86
A2. Cortesia e disponibilità del personale		5,96
A3. Fruibilità dell'ufficio (funzionalità dei locali, pulizia, riservatezza)		5,4
A4. Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)		5,77
A5. Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)		5,43
A6. Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)		5,91

A7. Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)		5,92
A8. Ubicazione dell'ufficio		5,14
A9. Giudizio complessivo		5,85

Tutte le voci hanno avuto esito 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)		5,31
A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...)		5,93
A12. Orario di apertura		5,71

Dai risultati scaturisce che la dimensione meno importante è Ambienti (confort, ordine, pulizia, riservatezza) (dimensione A10), poi a seguire l'orario di apertura (dimensione A11), mentre la dimensione più importante è quella A12 – Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...)

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** sono state prese in considerazione le domande: 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...) 5,93
A2. Cortesia e disponibilità del personale	0,99				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,93
A3. Fruibilità dell'ufficio (funzionalità dei locali, pulizia, riservatezza)	0,98				A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, riservatezza) 5,31
A4. Tempestività (tempo impiegato nel concludere la pratica)	1,02				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,93
A5. Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	1,04				A12. Orario di apertura 5,71
A6. Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)	1,003				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,93
A7. Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	1,001				A11. Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza...) 5,93
A8. Ubicazione dell'ufficio	1,03				A10. Ambienti (comfort, ordine, pulizia, riservatezza) 5,31

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

A5 Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze) A8. Ubicazione dell'ufficio

Tale risultato coincide anche con le osservazioni riportate da alcuni utenti, qui sotto riportate, in cui viene sollevata la necessità di spostare l'ufficio al piano terra per abbattere le barriere architettoniche per anziani e portatori di handicap e si richiede un ampliamento dell'orario di apertura al pubblico.

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

1. Giorni e orari Ufficio Anagrafe insufficienti
2. Manca il sostituto in caso di assenza del titolare dell'ufficio. L'ubicazione dell'ufficio è scomoda per gli anziani ed inaccessibile agli invalidi
3. Per le persone anziane ubicazione scomoda per la presenza delle scale
4. L'ufficio dovrebbe essere al primo piano per gli invalidi
5. Ubicazione al piano terra per l'accesso del pubblico
6. Eliminazione barriere architettoniche e strisce rosa per le donne in gravidanza
7. Orari insufficienti
8. Eliminazione barriere architettoniche
9. Apertura ufficio sabato mattina d'estate
10. Ottimo così come è
11. Apertura sabato mattina
12. Ufficio efficiente ed ottimo
13. Ubicazione al piano terra
14. Richiesta sportello dedicato agli uffici privati (agenzie)
15. Ubicazione al piano terra per barriere architettoniche
16. Servizio ottimo da anni, ubicazione al piano terra più consona all'età avanzata dell'utenza
17. Ubicazione al piano terra per barriere architettoniche ed età avanzata
18. L'impiegata Schiano gentile e professionale
19. Ubicazione ufficio piano inferiore
20. Purtroppo altri servizi dell'amministrazione comunale non sono così eccellenti
21. Ubicazione a piano terra