



**Comune Monte
Argentario**

Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Rilascio bollini auto”

Nel corso dell'anno 2018 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio “Rilascio bollini auto”.

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello direttamente situato negli uffici in cui si svolge tale servizio di rilascio.

Dopo la parte preliminare avente lo scopo conoscere il profilo dell'utente che si reca presso la struttura, sono state poste 16 domande: 12 di queste hanno la finalità di analizzare la bontà del servizio/prestazione appena fruita relativamente alle sue caratteristiche mentre, le altre 4, intendono valutare l'importanza che determinate specifiche del servizio rivestono per gli utenti.

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.

All'utenza, inoltre, è stata data la possibilità di indicare considerazioni e osservazioni utili a migliorare la qualità della prestazione.

Terminato il sondaggio è emerso quanto segue.

Il numero dei questionari compilati ammonta a 51 e riguarda totalmente il servizio prestato nell'ufficio sito nella Delegazione Comunale in Porto Ercole; l'utenza che si è recata allo sportello ubicato nella sede di Porto S. Stefano non si è mostrata interessata alla compilazione del suddetta modulistica, nonostante fosse stato invitato alla compilazione.

I questionari sono stati redatti in maniera equa tra maschi e femmine e, precisamente, 23/51 per i maschi e 28/51 per l'utenza di sesso femminile.

Le professioni spaziano in tutti i campi anche se la percentuale maggiore è condivisa tra i pensionati 15/51 e chi svolge la libera professione 14/51 e, per la maggior parte, non residenti.

Le domande:

A1, soddisfazione del grado di disponibilità e cortesia del servizio

A2, capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte dell'addetto al servizio

A3, orario di apertura al pubblico per la fruizione del servizio
A4, abilità e competenze professionali possedute dal servizio
A5, soddisfazione del grado di completezza delle informazioni ricevute,
hanno avuto una valutazione senz'altro positiva attestandosi, praticamente, sui valori massimi del questionario.

Valutazioni discordanti, invece, per quello che concerne da domanda A6, facilità di accesso agli uffici.

L'utenza ritiene non facilmente raggiungibile l'ufficio dove si svolge il servizio e questo è evidenziato dai punteggi che spaziano in tutte e 3 le classi di soddisfazione/insoddisfazione sopra menzionate.

Nella sezione "Eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio" alcuni cittadini hanno indicato che gli sportelli al pubblico dovrebbero essere posizionati al piano terra per permettere anche ai disabili la fruizione del servizio vista la mancanza dell'ascensore.

Il pubblico ha risposto positivamente alla domanda A8," Ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti" con un totale di voti in classe 5 e 6 tra cui il massimo punteggio del -6- ha la percentuale maggiore, così come ha fatto per la domanda n. A9 "Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di rilascio del bollino presso lo sportello" dove si è evidenziato il massimo punteggio con 50 voti di classe 6.

Le domande A10 e A11 prendevano in considerazione il servizio di rilascio on-line si per quello che riguarda l'accessibilità al sistema che per i tempi di rilascio; positività anche in questo settore data l'alta percentuale di voti in classe 5 e 6.

A12, Giudizio complessivo del servizio: senz'altro positivo, 49 voti quasi tutti classe 6.

Le ultime 4 domande sono atte a valutare l'importanza che l'utente attribuisce a determinate caratteristiche del servizio.

A13, facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio anche on line

A14, chiarezza e completezza delle informazioni

A15, aspetto e accoglienza degli ambienti

A16, competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti.

Senz'altro l'importanza maggiore è rivolta al personale dipendente dell'Amministrazione che svolge il servizio, per la chiarezza e la completezza delle informazioni e per la competenza, la cortesia e la disponibilità dei dipendenti. La valutazione è praticamente massima con, rispettivamente, 48 e 49 voti in classe 6.

Anche l'aspetto e l'accoglienza dei locali è risultata gradevole; un utente ha proposto qualche lavoro di intonaco e di imbiancatura.