



COMUNE DI RAVENNA

Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

CUSTOMER SATISFACTION

CON SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

UFFICI DECENTRATI

**REPORT CON ANALISI DEI DATI
Rilevazione NOVEMBRE 2014**

PREMESSA

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio stesso, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

Anche per questo motivo, il Regolamento del sistema integrato dei controlli interni del Comune di Ravenna prevede un apposito spazio dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti. In base a tale Regolamento è stato approvato il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2014-2016" che comprende le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno.

Per quanto riguarda l' Area servizi e partecipazione dei cittadini, rientra in tale piano per il 2014 una indagine di soddisfazione semplice riguardante i servizi erogati dagli uffici decentrati.

GLI OBIETTIVI

"L'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate. Si tratta per lo più della somministrazione di un breve questionario volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio erogato."

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell'universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

- verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
- definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio ricevuto
- porre attenzione ad eventuali suggerimenti
- evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

METODOLOGIA UTILIZZATA

Nel mese di **Novembre 2014** gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici decentrati, invitandoli ad autocompiarla e ad inserirla nell'apposita urna.

In base alla cadenza temporale concordata, tramite posta interna, i questionari compilati sono stati inviati all'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione che, al termine del mese di somministrazione, ha provveduto alla elaborazione dei dati e alla predisposizione del presente report.

ANALISI DEI DATI

Durante la rilevazione svolta nel mese di Novembre 2014 sono stati raccolti complessivamente **1673 questionari**.

Come si vede dalla tabella che segue, dalla elaborazione dei dati emerge che l'Ufficio Decentrato di Mezzano ha raccolto il maggior numero di questionari pari al 40,29% dei questionari totali ritornati, l'Ufficio di Via Maggiore non ha effettuato la rilevazione e l'Ufficio di Castiglione è quello che ha raccolto meno questionari pari al 2,69% del totale.

UFFICIO DECENTRATO	N° QUESTIONARI	%
Ufficio di Via Maggiore	0	0,00%
Ufficio di Viale Berlinguer	214	12,79%
Ufficio di Via Aquileia	109	6,52%
Ufficio di S.Alberto	160	9,56%
Ufficio di Mezzano	674	40,29%
Ufficio di Piangipane	75	4,48%
Ufficio di Roncalceci	136	8,13%
Ufficio di S.Pietro in Vincoli	133	7,95%
Ufficio di Castiglione di Ravenna	45	2,69%
Ufficio di Marina di Ravenna	127	7,59%
totale	1673	100,00%

La tabella che segue riporta, in ordine decrescente, le tipologie di servizi usufruite da chi ha compilato il questionario:

SERVIZIO USUFRUITO	N°	%
PRESTAZIONI DEL SSN	711	42,50%
SERVIZIO ANAGRAFICO	433	25,88%
SERVIZIO DI PEDICURE	188	11,24%
ALTRI SERVIZI	130	7,77%
vuota	95	5,68%
ISCRIZIONI VARIE	77	4,60%
RICHIESTA CONCESSIONE SALE	39	2,33%
totale	1673	100,00

Si precisa che ALTRI SERVIZI comprende i servizi di Hera erogati negli uffici decentrati (distribuzione veleno per topi, antizanzare, sacchetti per raccolti differenziata ecc.)

Considerando tutti i questionari compilati, emerge una **soddisfazione complessiva** del servizio ricevuto molto alta, pari al **98,22%** e solo 6 persone hanno dichiarato di non essere soddisfatti.

1 soddisfatto	2 non soddisfatto	3 non so	totale comilate
			
1604 98,22%	6 0,37%	23 1,41%	1633 100,00%

Lo stesso risultato di grande soddisfazione complessiva si riscontra analizzando il dato a livello dei diversi **uffici decentrati**, in quanto si va da un massimo di soddisfazione del 100% degli uffici decentrati di Mezzano e di Piangipane ad un minimo di soddisfazione del 92,66% dell'ufficio decentrato di Via Aquileia.

Anche analizzando la soddisfazione complessiva per tipologia di servizio usufruito si evidenziano una soddisfazione molto alta per tutti i servizi, che va da un massimo del 100% per la **richiesta di concessione sala** ad un minimo del 97,37 per le iscrizioni varie. Si evidenzia tuttavia che la minor soddisfazione (95,24%) è collegata alle schede vuote, cioè a quelle in cui non è stato indicato la tipologia di servizio usufruito.

Anche l'analisi dei singoli fattori che compongono il servizio nel suo complesso evidenzia una generale soddisfazione molto alta come si vede dalla tabella che segue:

Fattori	soddisfatti
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	1531 96,59%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	1502 96,72%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	1554 98,17%
cortesìa (del personale)	1578 98,50%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	1535 98,02%
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	1353 89,31%
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	1410 93,32%

Quasi tutti gli item sono oltre il 96% di soddisfazione; il valore di minore soddisfazione si registra nell'**ubicazione dell'ufficio** (89, 31%), cui segue la fruibilità dell'ufficio (93,32%). Occorre evidenziare che per questi due item circa il 4% degli intervistati ha dichiarato di non saper dare una risposta.

Sono stati analizzati i dati dei singoli fattori per ciascun ufficio decentrato e per tipologia di servizio; le seguenti tabelle riportano per ciascun fattore il valore massimo e minimo di soddisfazione.

ANALISI FATTORI PER UFFICIO DECENTRATO

Fattori	Soddisfazione massima	Soddisfazione minima
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	99,10% Mezzano	80,49% San P.in Vincoli
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	98,48% Mezzano	90,83% Aquileia
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	100% Piangipane S.Alberto	91,74% Aquileia
cortesìa (del personale)	100% Berlinguer Piangipane S.Alberto Mezzano	92,59% Aquileia
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	100% S.Alberto Piangipane	92,66% Aquileia
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	98,36% Piangipane	77,94% S.Alberto
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	97,17% Berlinguer	78,13% S.Alberto

ANALISI FATTORI PER TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Fattori	Soddisfazione Massima	Soddisfazione Minima
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	PRESTAZIONI DEL SSN 97,83%	ALTRI SERVIZI 93,24%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	SERVIZIO DI PEDICURE 97,75%	SERVIZIO ANAGRAFICO 95,25%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	RICHIESTA CONCESSIONE SALE 100%	ALTRI SERVIZI 93,94%
cortesìa (del personale)	RICHIESTA CONCESSIONE SALE 100%	ALTRI SERVIZI 94,52%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	RICHIESTA CONCESSIONE SALE 100%	ALTRI SERVIZI 92,75%
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	ALTRI SERVIZI 94,17%	ISCRIZIONI VARIE 87,14%
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	ISCRIZIONI VARIE 97,22%	RICHIESTA CONCESSIONI SALE 85,25%

ULTERIORI SUGGERIMENTI

Nella domanda aperta finale, sono stati registrati un centinaio tra suggerimenti e commenti.

Una sessantina di commenti ribadiscono piena soddisfazione per i servizi e/o commenti positivi per gli uffici.

Nella tabella che segue sono riportati in maniera aggregata le proposte avanzate e i suggerimenti segnalati:

UFFICIO DECENTRATO	SUGGERIMENTO	NR
Mezzano Roncalceci Via Berlinguer	Maggiori parcheggi, parcheggi disabili e per il personale medico	10
Mezzano Piangipane Via Berlinguer	Potenziamento servizio infermieristico	8
S.Pietro in Vincoli e Piangipane	Aumento di personale e maggiore tempestività	7
Mezzano S.Pietro in Vincoli Via Berlinguer	Ampliamento orario di apertura (pomeriggio e mattina fino alle 14)	7
Castiglione Mezzano Roncalceci	Maggiore privacy e fruibilità dell'uffici	4
Viale Berlinguer	Servirebbe un corrimano nell'ascensore	2
Viale Berlinguer	Maggiore pulizia locali	2
Mezzano	Attivazione servizio vaccini	1
Piangipane	Aprire un ufficio a Santerno	1
S. Pietro in Vincoli	Maggiore polifunzionalità degli sportelli	1
Viale Berlinguer	Spostare i laboratori per le 16.45 visto che la scuola termina alle 16.30	1
Viale Berlinguer	Aumentare il numero degli orti cittadini	1