



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 2015**

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 2015 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 2015** 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 2015 sono stati raccolti complessivamente **752 questionari**, una quantità molto inferiore rispetto allo stesso periodo del 2014 durante il quale erano stati raccolti 1673 questionari. Nella valutazione è utile precisare che i contatti totali del 2015 sono stati 8929 contro i 9854 del 2014.

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 38,16% dei questionari totali ritornati e l'Ufficio di Marina di Ravenna è quello che ha raccolto meno questionari pari al 2,93% del totale.

Va evidenziato che l'Ufficio Decentrato di Via Maggiore, come nel 2014, anche quest'anno non ha svolto l'indagine.




UFFICIO DECENTRATO	N° QUESTIONARI	%
Ufficio di Via Maggiore	0	0,00%
Ufficio di Viale Berlinguer	44	5,85%
Ufficio di Via Aquileia	71	9,44%
Ufficio di S.Alberto	25	3,32%
Ufficio di Mezzano	287	38,16%
Ufficio di Piangipane	44	5,85%
Ufficio di Roncalceci	46	6,12%
Ufficio di S.Pietro in Vincoli	132	17,55%
Ufficio di Castiglione di Ravenna	81	10,77%
Ufficio di Marina di Ravenna	22	2,93%
totale	752	100,00%

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

SERVIZIO USFRUITO	N°	%
PRESTAZIONI DEL SSN	305	40,56%
SERVIZIO ANAGRAFICO	190	25,27%
vuota	86	11,44%
ALTRI SERVIZI	81	10,77%
SERVIZIO DI CALLISTA	43	5,72%
ISCRIZIONI VARIE	25	3,32%
RICHIESTA CONCESSIONE SALE	22	2,93%
totale	752	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 **96,84%** e solo 3 persone hanno dichiarato di non essere soddisfatti.

1 soddisfatto	2 non soddisfatto	3 non so	totale complate
			
704	3	20	727
96,84%	0,41%	2,75%	

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 Via Berlinguer, Roncalceci, Castiglione, Mezzano e di S.Alberto ad un minimo di soddisfazione del 76,06% dell'ufficio decentrato di Via Aquileia.

Anche analizzando la soddisfazione complessiva per tipologia di servizio usufruito si evidenzia una soddisfazione molto alta per tutti i servizi, che va da un massimo del 100% per il **servizio di pedicure** e per la **richiesta di concessione sala** ad un minimo del 83,33% per le **iscrizioni varie**.

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)	668 93,82%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	673 95,87%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	698 97,08%
cortesìa (del personale)	708 97,52%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	673 95,19%
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	610 87,52%
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	634 92,15%

Quasi tutti gli item sono oltre il 96% di soddisfazione; il valore di minore soddisfazione si registra nell'**ubicazione dell'ufficio** (87,52%), cui segue la fruibilità dell'ufficio (92,15%). Occorre evidenziare che per questi due item oltre il 4% (per il primo) e il 5,67% (per il secondo) 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)	100% Berlinguer Roncalceci	77,46% Aquileia
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	100% Castiglione Piangipane Roncalceci	77,46% Aquileia
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	100% Berlinguer Piangipane Roncalceci S.Alberto	77,46% Aquileia
cortesia (del personale)	100% Berlinguer Piangipane S.Alberto Roncalceci Castiglione Marina di Ra	78,57% Aquileia
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	100% Berlinguer S.Alberto Roncalceci Marina di Ra	78,87% Aquileia
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	100% Piangipane	78,57% Aquileia
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	100% Berlinguer S.Alberto	78,87% Aquileia

ANALISI FATTORI PER TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Fattori	Soddisfazione Massima	Soddisfazione Minima
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	SERVIZIO DI PEDICURE 97,56%	ALTRI SERVIZI 83,12%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	SERVIZIO DI PEDICURE 97,75%	ALTRI SERVIZI 95,25%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	RICHIESTA CONCESSIONE SALE SERVIZIO DI PEDICURE 100%	ISCRIZIONI VARIE 87,50%
cortesia (del personale)	RICHIESTA CONCESSIONE SALE SERVIZIO DI PEDICURE 100%	ALTRI SERVIZI ISCRIZIONI VARIE 87,50%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	SERVIZIO DI PEDICURE 97,62%	ALTRI SERVIZI 82,67%
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	RICHIESTA CONCESSIONE SALE 95,45%	ALTRI SERVIZI 75%
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	SERVIZIO DI PEDICURE 97,56%	ISCRIZIONI VARIE 79,17%

ULTERIORI SUGGERIMENTI

Nella domanda aperta finale, sono stati registrati 37 suggerimenti e commenti.

Tra questi, 13 ribadiscono piena soddisfazione per i servizi e/o commenti positivi per gli uffici e il personale, 12 suggeriscono potenziamento del personale, delle dotazioni informatiche e i rimanenti suggeriscono il miglioramento dei servizi esistenti o l'introduzione di nuovi servizi.