

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

D.T.L. di Napoli

PREMESSA

Le recenti riforme sul pubblico impiego, in particolare, la legge n. 150/2009 considerano la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, intesi come i destinatari delle attività e dei servizi erogati, di fondamentale importanza nella valutazione delle strutture pubbliche.

La misurazione della qualità dei servizi è infatti ritenuta fondamentale e strategica per le Amministrazioni Pubbliche in quanto consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi erogati, così come percepita dagli utenti; nonché di orientare l'azione delle stesse al miglioramento delle performance.

Partendo da tali presupposti, e con l'obiettivo di avvicinare l'Amministrazione alle esigenze dei cittadini e di operare per la diffusione della cultura della trasparenza e dell'integrità, è stata avviata, a partire dal secondo semestre 2015, da questa Direzione, una indagine di "Customer Satisfaction" sui servizi erogati agli utenti dello sportello URP.

Si è scelto di concentrare l'attività di indagine presso lo sportello URP in quanto la maggior parte dell'utenza che si rivolge ai nostri Uffici transita o si interfaccia necessariamente con l'URP:

- per chiedere informazioni;
- per l'attivazione di specifiche procedure (Richieste di Intervento);
- per l'emissione di provvedimenti amministrativi (convalida dimissioni, revoca dei provvedimenti di sospensione).

Dall'indagine, nel suo complesso, quindi, emerge il funzionamento del *front-office* della D.T.L..

GLI OBIETTIVI

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione di un breve questionario volontariamente e liberamente compilato dall'utenza, volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio reso.

Obiettivo della rilevazione è stato quello di far emergere eventuali criticità, per ottimizzare l'azione amministrativa nel suo complesso e migliorare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Il questionario si compone di due parti.

Nella prima parte sono state inserite domande necessarie ad individuare le caratteristiche socio-economiche dell'utenza che fruisce dei servizi della D.T.L.: sesso, fascia di età, stato civile, titolo di studio e professione

Nella seconda parte del questionario è stato chiesto all'utenza di esprimere il proprio giudizio in merito a:

- L'orario di apertura al pubblico;
- La performance del personale che ha erogato il servizio;
- Il grado di semplificazione e trasparenza delle procedure;
- La modulistica predisposta dalla D.T.L.;
- Il rispetto dei tempi di istruttoria;
- Le caratteristiche dell'ufficio: barriere architettoniche, segnaletica, pulizia, luminosità,
- Il grado di cortesia del personale contattato.

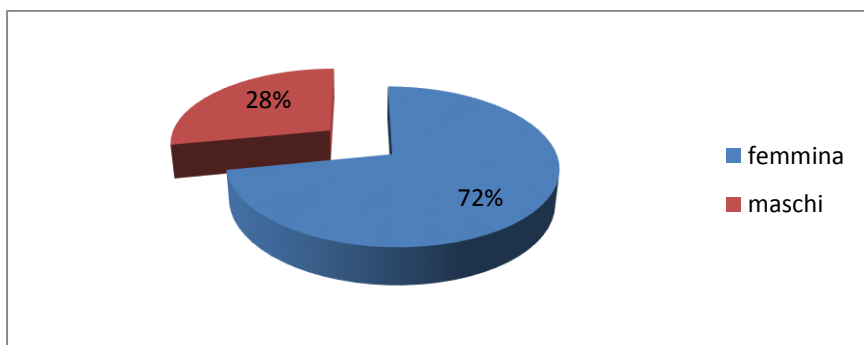
METODOLOGIA UTILIZZATA

Gli operatori addetti allo sportello URP hanno proposto la compilazione del questionario (rigorosamente in forma volontaria ed anonima) agli utenti che nel periodo di riferimento si sono presentati allo sportello URP. Durante la rilevazione sono stati raccolti n° 539 questionari.

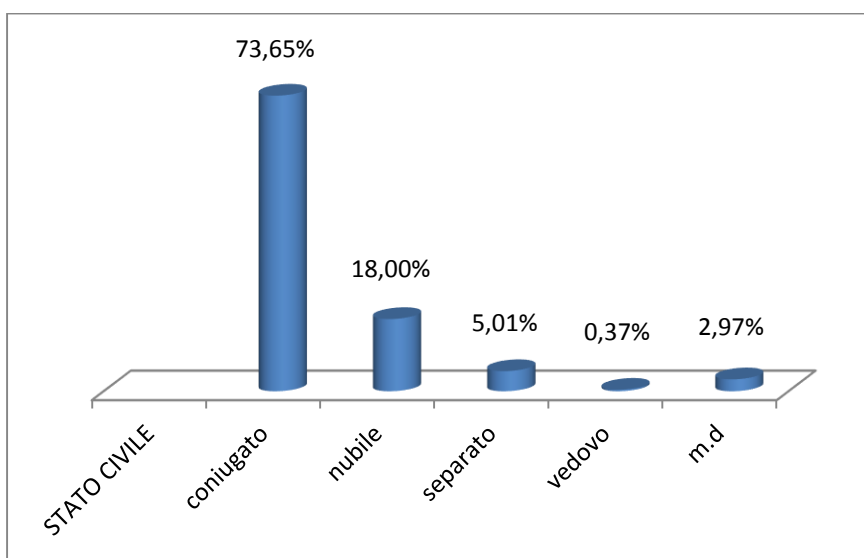
Successivamente i dati sono stati inseriti in un foglio elettronico per l'analisi statistica.

ANALISI DEI DATI

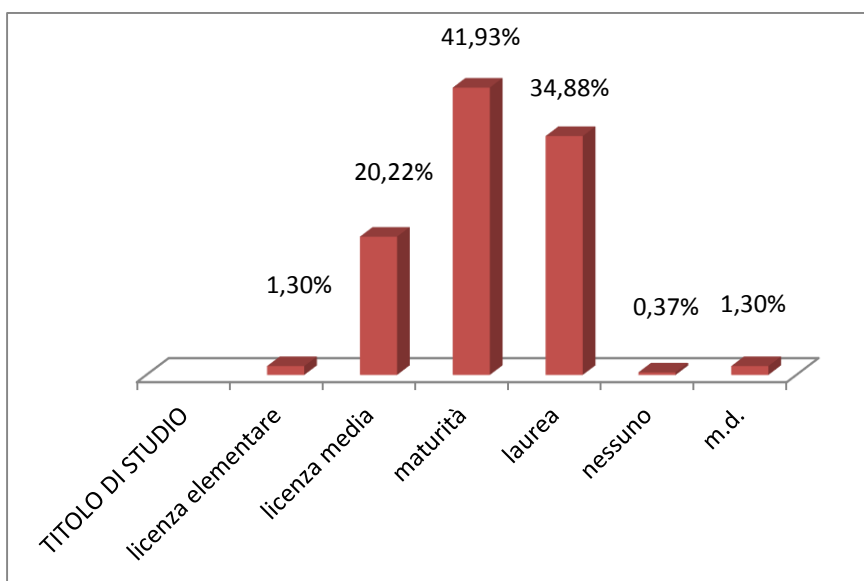
L'elaborazione statistica di dati ha prodotto i risultati di seguito riportati.
La maggior parte del nostro campione di utenti è composto da donne;

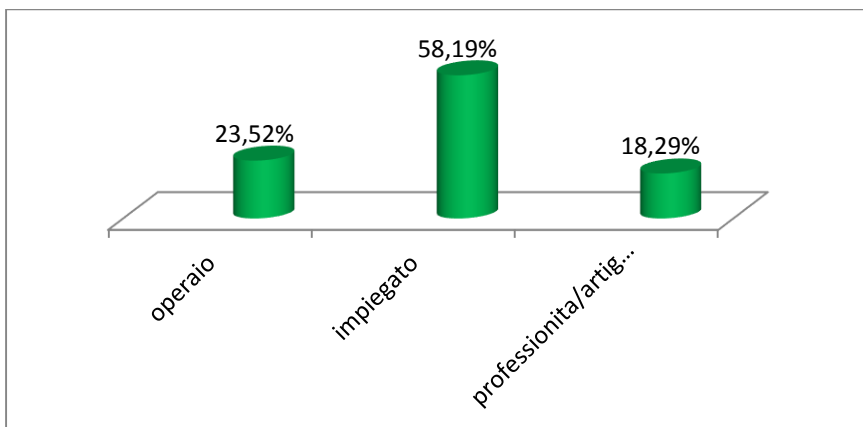
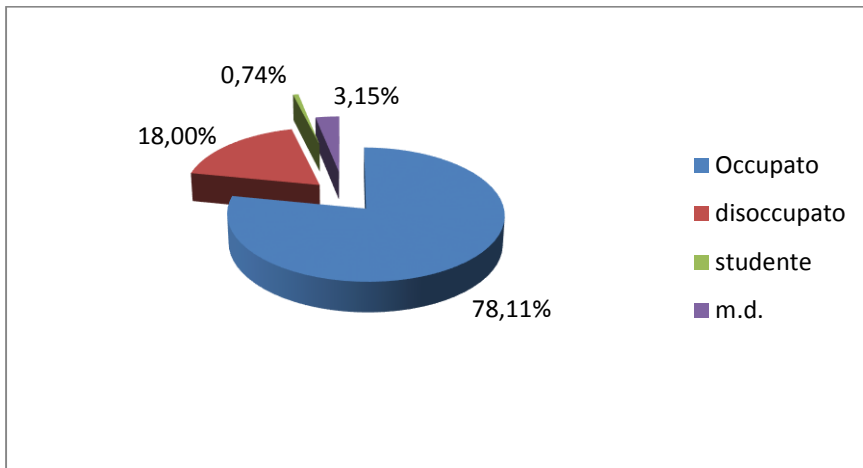


coniugate

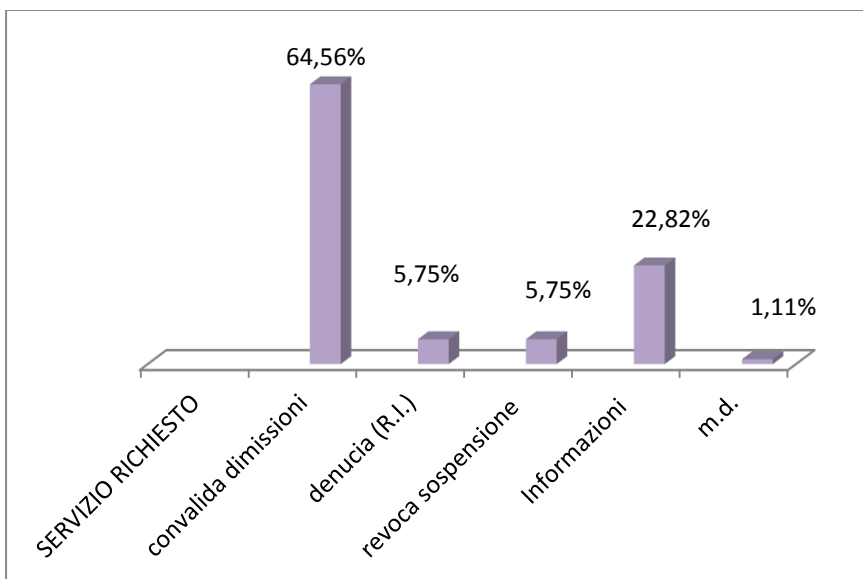


con un diploma di maturità.



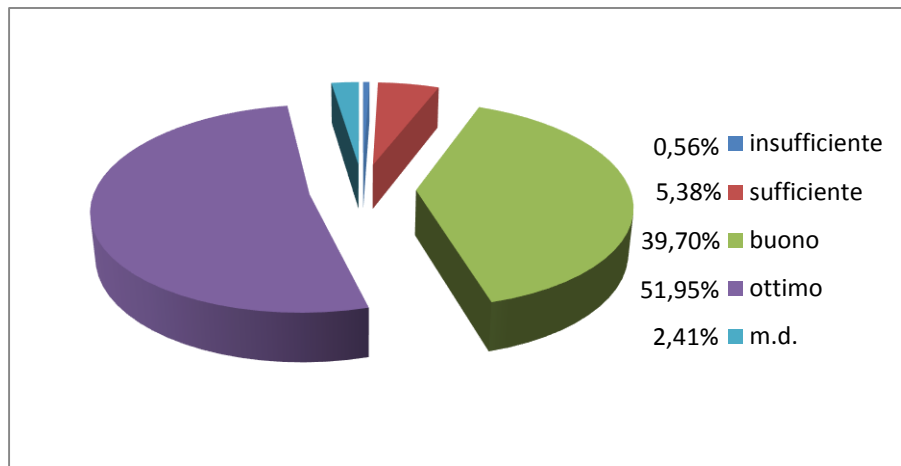


Nel 78% dei casi si tratta di persone occupate, prevalentemente come impiegato. Questo dato, però, va letto in riferimento alla tipologia di intervento per cui l'utente si è rivolto ai nostri uffici. Infatti, si è rilevato che la maggior parte dell'utenza che ha aderito all'indagine (64,56%) si è recata ai nostri sportelli per ottenere un provvedimento di convalida delle dimissioni, pertanto è presumibile ritenere che lo stato di occupazione dichiarato si riferisce ad una condizione pregressa.

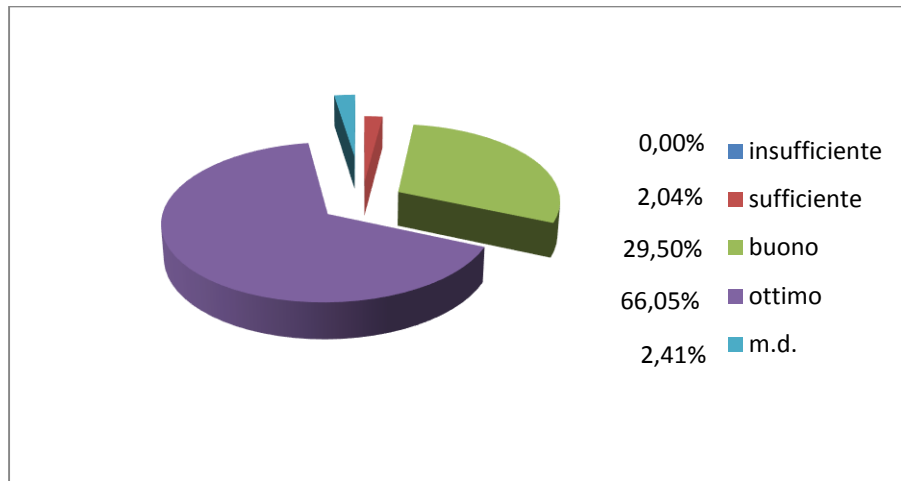


Nella seconda parte del questionario si è approfondita la dimensione qualitativa dell'azione amministrativa così come percepita dall'utenza nonché il livello di soddisfazione per il servizio ricevuto.

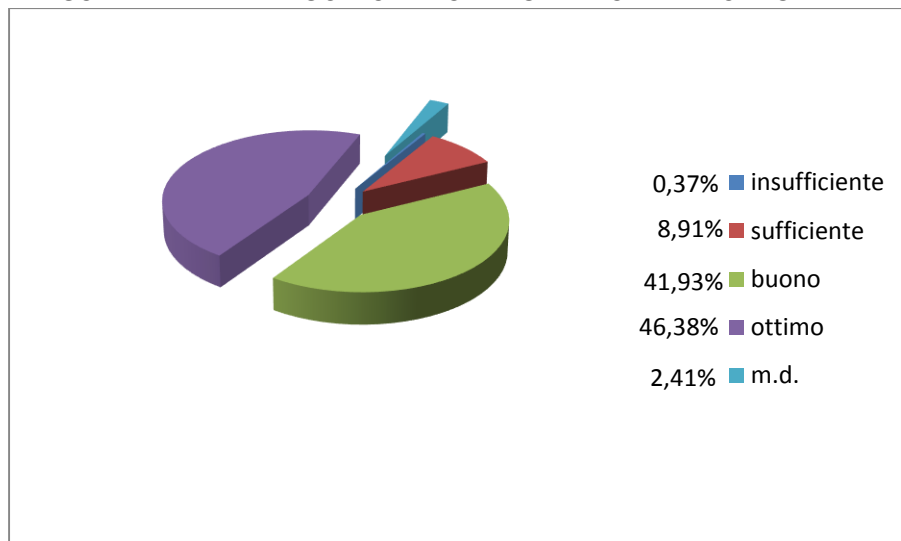
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO



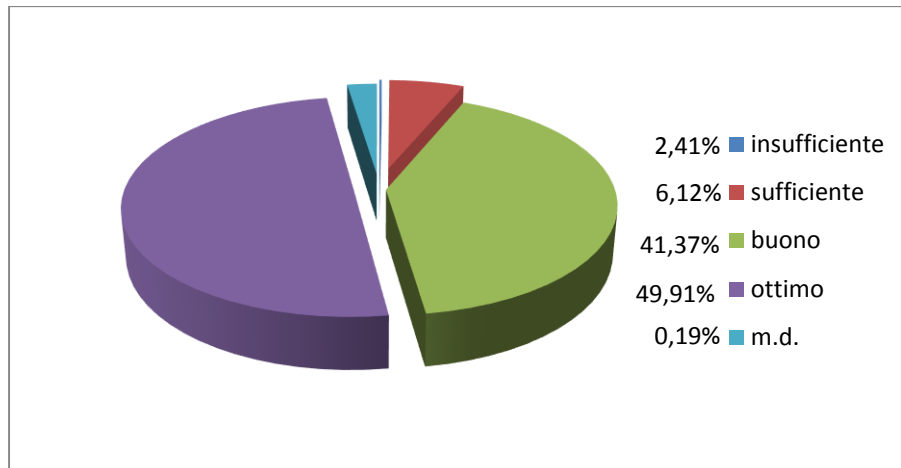
PERFORMANCE DEL PERSONALE



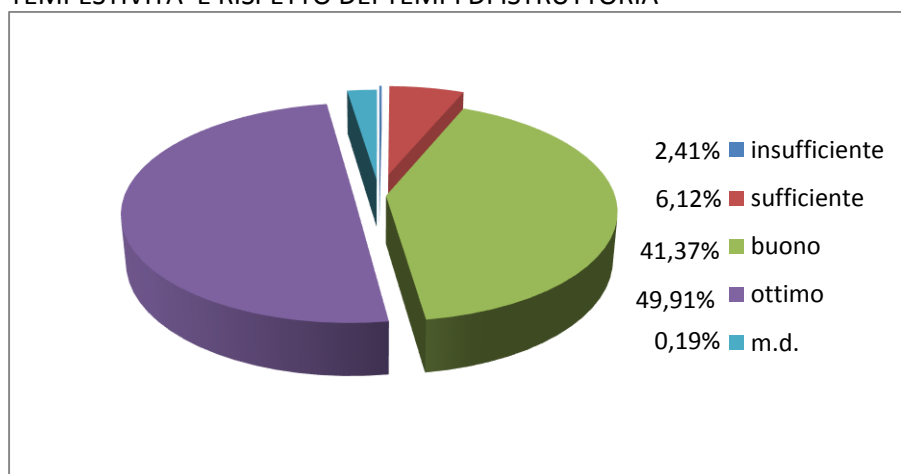
ADEGUATEZZA DELLE PROCEDURE RISPETTO ALLA SEMPLIFICAZIONE E ALLA TRASPARENZA



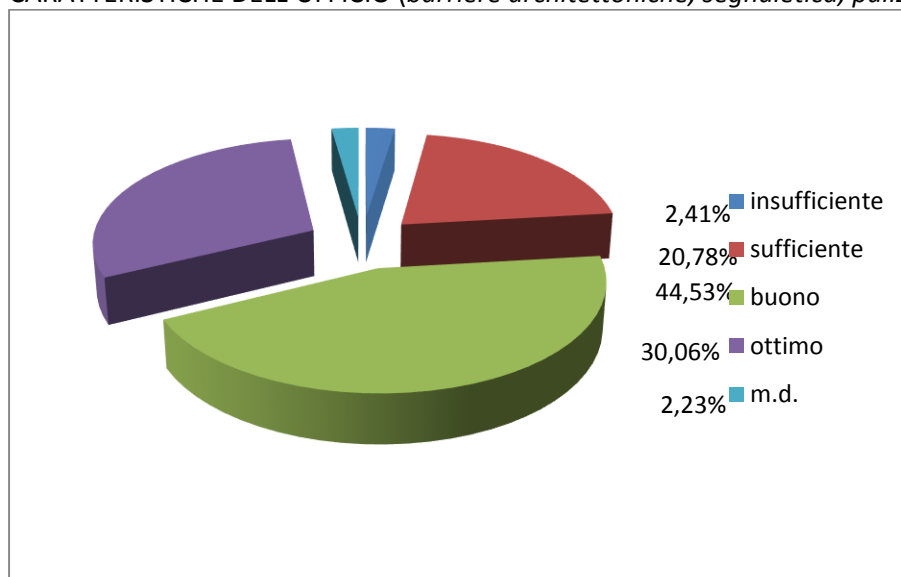
COMPRESIBILITA' E FACILITA' DI COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA IN USO



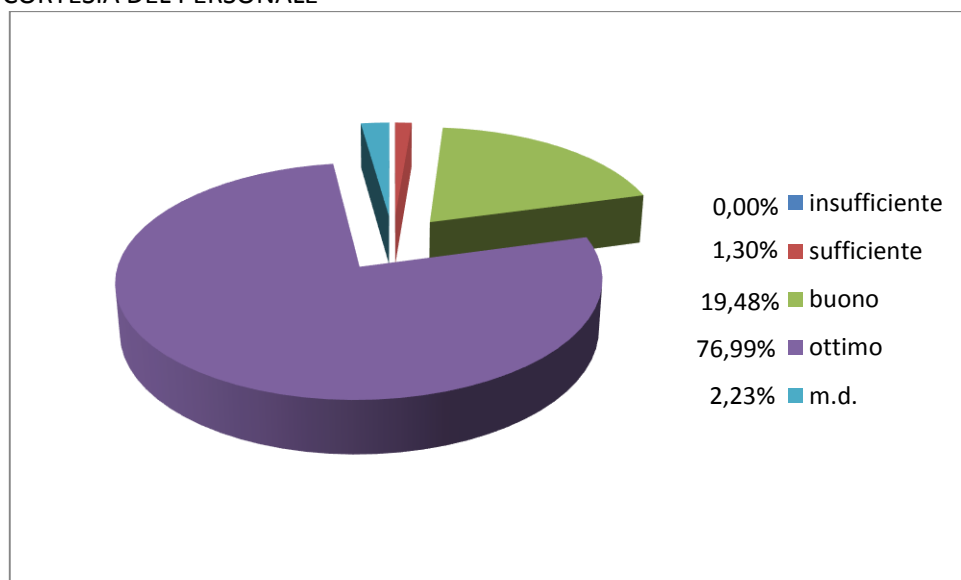
TEMPESTIVITA' E RISPETTO DEI TEMPI DI ISTRUTTORIA



CARATTERISTICHE DELL'UFFICIO (*barriere architettoniche, segnaletica, pulizia etc...*)



CORTESIA DEL PERSONALE



CONCLUSIONI

Dalla lettura dei grafici è emersa una valutazione complessivamente molto positiva dell'ufficio. Infatti, i giudizi formulati dagli utenti rimandano un'ottima immagine dello stesso (in tutti gli item la modalità di risposta che ha fatto registrare la maggiore frequenza è "ottimo") per accessibilità, tempestività e performance del personale.

In particolare per quanto riguarda il personale ci piace dare rilievo all'apprezzamento per la cortesia che ha espresso la maggioranza degli utenti (il 76.99% degli utenti ha ritenuto "ottimo" il livello di cortesia del personale addetto allo sportello).