

*COMUNE DI CITTA' SANT'ANGELO*  
*PROVINCIA DI PESCARA*

**RELAZIONE SU ANALISI QUESTIONARI SOMMINISTRATI PER  
CONTROLLARE E VALUTARE LA QUALITA' DEI SERVIZI DEL  
COMUNE DI CITTA' SANT'ANGELO. ANNO 2019**

**L'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.)**

## **Premessa**

La visione della qualità come concetto legato alla capacità di generare valore e soddisfazione per il cliente è nata come esigenza del settore privato che, sulla spinta di un aumento considerevole dei livelli concorrenziali, ha dovuto ristrutturare i propri modelli organizzativi, introducendo una nuova prospettiva: la customer satisfaction. Dalla seconda metà degli anni novanta, parallelamente al percorso aziendale, le strategie di customer satisfaction si sono estese anche agli enti pubblici, dove hanno assunto un'accezione più vasta, in considerazione della differente conformazione della P.A. che trova la sua ragione di esistere non nel generare profitto, ma nel fornire ai cittadini quei servizi che avranno poi una ricaduta sul territorio. Le indagini di customer satisfaction relative alla soddisfazione nei servizi pubblici, dove è forte la componente di front-office, sono in generale di tipo quantitativo.

## **Utilità e obiettivi dell'indagine di customer satisfaction**

Nella P.A. le indagini di customer satisfaction servono a definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche, dove per politiche pubbliche si intende, in modo sintetico, le scelte prioritarie dell'Amministrazione finalizzate ad ottenere benefici esterni sulla comunità. La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso, ma può tuttavia essere misurato in modo semplice assumendo che ciascun fattore della qualità ovvero ciascuna caratteristica del prodotto/servizio, provochi una percezione superiore, uguale o inferiore alle aspettative, associata ad una definita intensità di insoddisfazione. E' il rafforzamento del rapporto di fiducia che l'amministrazione pubblica deve acquisire dal cittadino. Aspetto del "Valore" E' la percezione di prestazioni adeguate alle risorse richieste, ovvero la percezione del cliente di aver speso bene le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze) avendo ottenuto il massimo possibile, rispetto alle sue aspettative.

## **La Customer satisfaction come criterio di valutazione della performance amministrativa**

Le leggi di riforma hanno scritto che la buona amministrazione è una amministrazione capace di operare secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità. Per raggiungere questi obiettivi sappiamo quanto sia importante considerare anche la soddisfazione degli utenti rispetto alle scelte operate dall'amministrazione: ecco perché le indagini di customer satisfaction non sono un obiettivo in sé ma uno strumento delle strategie di gestione delle politiche pubbliche basate anche sull'ascolto e la partecipazione degli utenti. Il valore strategico di queste iniziative dovrebbe consistere nel fatto che servono a individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione. La customer satisfaction è dunque uno strumento di gestione e valutazione dell'organizzazione, delle persone e delle competenze presenti, delle tecnologie utilizzate, dei processi seguiti, delle risorse impiegate e dei risultati prodotti.

## Indagine di Customer satisfaction del Comune di Città Sant'Angelo

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e del rapporto fra gli utenti e i servizi dell'Amministrazione, il Comune di Città Sant'Angelo ha avviato, nel Dicembre 2019 la prima indagine di customer satisfaction volta a valutare le qualità dei servizi erogati.

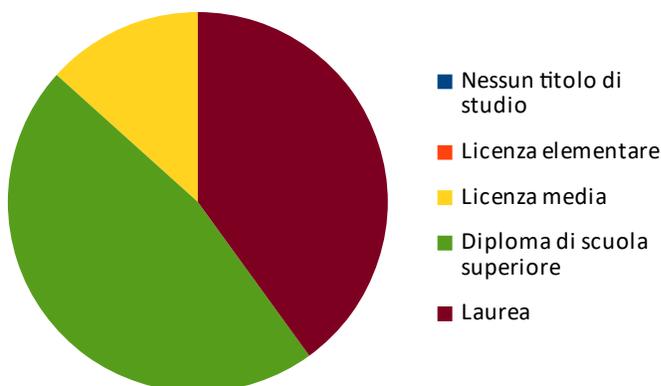
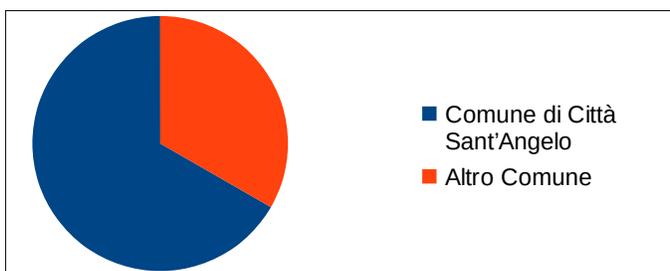
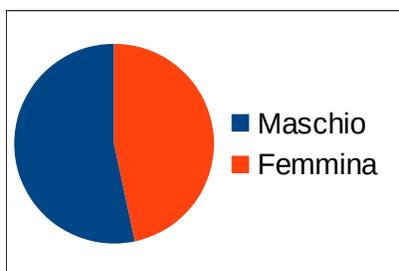
### Predisposizione del questionario:

L'indagine si è svolta nel mese di Dicembre 2019 ed è stata condotta somministrando agli utenti dei servizi svolti da Ufficio Protocollo, Ufficio Scuola, Biblioteca, Servizi sociali, Polizia municipale, Ufficio anagrafe, Ufficio ragioneria e tributi, Ufficio segreteria del Sindaco, Suap Attività produttive, Lavori pubblici, Ufficio Manutenzioni e Edilizia e Urbanistica, apposito questionario, da compilare in forma anonima. Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, in relazione al servizio erogato, è stata utilizzata, una scala di misura del gradimento con una valutazione da 1 (insoddisfatto) a 5 (soddisfatto).

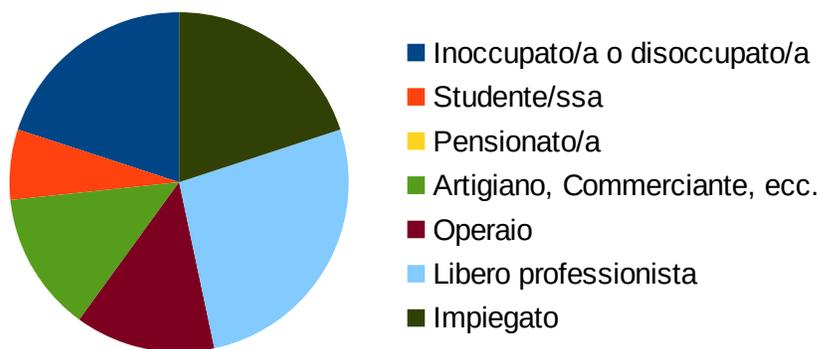
### Apertura, esame delle schede e elaborazione dati

A conclusione dell'indagine le cassette per la raccolta sono state ritirate dal personale dell'ufficio competente e si è proceduto all'apertura delle stesse ed al successivo esame delle schede. Per quanto riguarda il campione analizzato, visto il limitato periodo temporale di raccolta dei dati il campione dei questionari compilati è risultato di ridotte dimensioni (20 questionari), per il 2020 si invita l'amministrazione ad incrementare il periodo di rilevazione.

La composizione del campione analizzato è rappresentato nei grafici sottostanti:



Il campione corrisponde in maggioranza ad utenti di sesso maschile, anche se con percentuali simili agli utenti di sesso femminile, prevalentemente residenti nel Comune di Città Sant'Angelo con titolo di Diploma di scuola superiore o Laureati



Per quanto riguarda le condizioni lavorative l'accesso agli uffici è diffuso tra tutte le categorie analizzate, con una prevalenza degli operatori economici, quali liberi professionisti e imprenditori (artigiani, commercianti, ecc.).

### Risultati grado di soddisfazione degli utenti

Il primo fattore valutato è la **facilità di accesso agli Uffici Comunali**, rispondendo alle seguenti domande:

Come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?	MEDIA
<b>Aspetti da valutare (da 1 a 5)</b>	
Orari di apertura al pubblico	<b>4,47</b>
Scivoli e ascensori per disabili	<b>4,00</b>
Segnaletica e orientamento utenza	<b>4,00</b>

Il risultato è rappresentato nella tabella sopraindicata, attestandosi su un buon grado di soddisfazione, soprattutto per quanto concerne gli orari di apertura degli uffici.

Gli altri fattori valutati sono rappresentati di seguito:

Come valuta i seguenti aspetti?	MEDIA
<b>Aspetti da valutare (da 1 a 5)</b>	
Cortesie e disponibilità del personale	<b>4,80</b>
Chiarezza e completezza della risposta	<b>4,71</b>
Facilità di reperimento della modulistica	<b>4,50</b>
Chiarezza materiale informativo (modulistica, ecc.)	<b>4,50</b>
Tempi di attesa	<b>4,64</b>

Il risultato è rappresentato nella tabella sopraindicata, attestandosi su valori medi corrispondenti alla fascia più alta del grado di soddisfazione.