

Settore: C.d.R. AMBIENTE

Referente: Lanfranco Bisio

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



CUSTOMER SATISFACTION 2015

Tipo di indagine:

L'indagine è stata realizzata proponendo la somministrazione di 80 questionari al pubblico, di cui accettati e compilati 31, senza l'assistenza di un rilevatore, all'interno degli uffici del servizio ambiente. Il tempo di somministrazione è stato di circa 30 giorni nel corso del mese di dicembre. Si tratta della prima procedura di customer satisfaction svolta dal servizio, allo scopo di acquisire una lettura generale delle criticità e delle proposte con lo scopo di affinare in successivi momenti la rilevazione e testarla con la percezione che il pubblico avrà degli interventi che verranno eseguiti per rispondere a quanto emerso.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Individuazione utenza:

- la maggiore parte dei visitatori è costituita da professionisti incaricati per la predisposizione di pratiche di carattere tecnico (autorizzazioni allo scarico di civili abitazioni, bonifiche, altre istruttorie per imprese, ecc). Una minor percentuale di utenti è costituito da persone che vengono a esporre inconvenienti ambientali e sanitari di vario genere, in maggioranza costituiti da presenza murina, rumorosità, aree degradate, detenzione animali (ancorchè il servizio sia ormai di fatto fornito a livello provinciale) e altro. In particolare, il 77 % dei questionari è stato compilato da professionisti incaricati e il 16% da privati. (il resto da imprenditori o altro)
- Per lo più si tratta di utenze abituali, infatti circa il 64% dichiarano di recarsi nell'ufficio più volte alla settimana, una volta al mese o più volte al mese. Per il 22,5 % era la prima volta.

Iter del procedimento:

- in generale può considerarsi positivamente il grado di soddisfazione circa il modo e i tempi di conduzione dei procedimenti. Infatti oltre il 90% dichiara una qualità percepita buona (48,5 %) o addirittura ottima (42%) sul modo di conduzione e quasi l'85% una qualità percepita buona (38,5 %) o ottima (45 %) sui tempi di conclusione.
- Va peraltro rilevato che alcuni procedimenti risentono dei tempi istruttori di altri soggetti esterni (in particolare ARPAL e ASL), e infatti al quesito su quali criticità siano emerse nel procedimento (al quale peraltro circa il 30% dei compilatori non ha risposto, con ciò dimostrando di non aver rilevato criticità), il 23% dei rispondenti ha evidenziato il reperimento di documentazione presso altri uffici e ben il 36% il reperimento di documentazione presso altri enti. Un altro 23% ha indicato la complessità normativa e quasi nessuno ha evidenziato scarsa informazione sulla documentazione da presentare, a conferma della idoneità dei chiarimenti forniti dall'ufficio.
- Riguardo gli elementi ritenuti più importanti per agevolare l'iter, solo il 15,5 % ritiene che la possibilità di presentare istanza on-line sia di particolare rilievo, a conferma del fatto che tale modalità, se pur pratica, non è ancora percepita come indispensabile. Le comunicazioni tempestive sulle integrazioni o l'andamento dell'istanza (con il 28 %) e soprattutto la disponibilità dell'operatore a fornire informazioni preliminari (con il 56 %) sono percepite come fondamentali, a conferma del fatto che operatori e utenti continuano a prediligere il rapporto diretto personale.

Accessibilità al servizio:

- La qualità dei locali di attuale dislocazione dell'ufficio risulta forse come l'elemento di maggiore criticità nello svolgimento delle attività. Infatti, a fronte del 40 % circa che giudica i locali buoni o ottimi, il 32 % li valuta sufficienti e ben il 25% scarsi o mediocri.
- L'orario di ricevimento invece è percepito in maniera del tutto positiva, ove si consideri che è giudicato

sufficiente dal 1%, buono dal 65% circa e addirittura ottimo dal 16%.

- La modalità di contatto con il servizio più utilizzata continua ad essere l'incontro personale (66%), a conferma di quanto già evidenziato precedentemente. Il 20% ricorre al contatto telefonico e solo il 13,5 % circa alla e-mail

Professionalità del servizio e rapporti con l'utenza:

- La disponibilità e cortesia degli operatori è valutata scarsa dal 3% dei compilatori, mediocre da nessuno, sufficiente dal 35, buona dal 42% e addirittura ottima da oltre il 51%.
- La chiarezza ed esaustività delle informazioni è valutata positivamente da oltre il 90% (in particolare sufficiente per il 6%, buona per il 35,5% e ottima per il 51,5%)
- La chiarezza della modulistica è valutata scarsa o mediocre dal 6%, sufficiente da quasi il 20%, buona dal 51,5% e ottima dal 16%. IL 6% non ha risposto a questa domanda.
- Alla domanda con cui si chiedevano suggerimenti per il miglioramento del servizio (alla quale era consentita risposta multipla), ben il 39% ha risposto "i locali", il 13% circa hanno risposto rispettivamente i tempi di conclusione dei procedimenti e la modulistica/informazioni on-line, il 3% rispettivamente i tempi di attesa e la competenza/professionalità degli operatori. Circa il 20% non ha risposto a questo quesito e tale dato potrebbe leggersi in senso positivo, non avendo individuato margini di miglioramento (era consentita anche la risposta "altro", non utilizzata da nessuno) A questo riguardo, alla domanda aperta su possibili suggerimenti solo un rispondente ha suggerito "logistica maggiormente agevole per operatori".
- La qualità complessiva del servizio è percepita scarsa dal 3%, mediocre da nessuno, sufficiente da circa il 13%, buona dal 51,5 % e ottima dal 32 %.

Focus sui Servizi "informatici", on-line e sullo "Sportello ambientale"

- La completezza delle informazioni pubblicate sullo "sportello ambientale" on-line è valutata scarsa da nessuno, mediocre dal 3%, sufficiente dal 19%, buona dal 48 % e ottima dal 19%.
- Si sottolinea nuovamente che la necessità di presentare istanze on-line è percepita prioritaria dal 15,5%, che il contatto con e-mail è praticato dal 13,5 % a fronte di modalità di contatto diretto molto superiori, che la modulistica e le informazioni on-line sono giudicate da migliorare da circa il 13%.

Focus sui Punti di forza:

La qualità complessiva del personale e del servizio appaiono rappresentare punti di forza, e anche in parte i tempi di apertura al pubblico e la tempistica dei procedimenti. Anche il contatto diretto appare, almeno per la tipologia di pratiche trattata, un pilastro non ancora sostituibile.

Focus sui Punti di debolezza:

La principale criticità è la logistica. L'Ufficio si è infatti da poco trasferito al sesto piano, in nuovi locali più difficilmente raggiungibili rispetto alla dislocazione precedente, e tra l'altro non accedibili da portatori di handicap, per la necessità di utilizzare due rampe di scale.
Altro elemento emerso è il miglioramento dei rapporti con gli altri enti esterni istruttori.

Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di miglioramento:

La disponibilità alla compilazione si è rivelata sufficiente, ma sicuramente da migliorare. L'ufficio intende quindi riproporre quanto prima un nuovo sistema di indagini che permetta di coinvolgere maggiormente i destinatari, secondo modalità diverse, e eventualmente anche canali differenziati e forme di analisi anche del sito web.
Dovranno anche essere indagati con maggior dettaglio: l'effettiva fruizione dei servizi informatici, dello "sportello ambientale" e la soddisfazione del servizio.

	<p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: lanfranco.biso@comune.sp.it</p>																
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Non sono state effettuate altre customer nei precedenti 3 anni</p>																
<p>Appendice. Sistema segnalazioni e reclami</p>	<p>Ecco gli esiti di una indagine, da quando è stato introdotto il sistema segnalazioni e reclami, tesa a comprendere di cosa si lamentano i cittadini della Spezia che si rivolgono a tale sistema, per le pratiche di competenza del servizio ambiente.</p> <p>SEGNALAZIONI</p> <p>Su un totale di 78:</p> <table data-bbox="801 638 1523 774"> <tr> <td>Richieste di derattizzazione e disinfestazione</td> <td>81 %</td> </tr> <tr> <td>Gabbiani, piccioni</td> <td>6 %</td> </tr> <tr> <td>Aree degradate</td> <td>5 %</td> </tr> <tr> <td>Rumore</td> <td>4 %</td> </tr> <tr> <td>Altro (liquami, eternit, inquin. Elettromagnetico ecc)</td> <td>4 %</td> </tr> </table> <p>RECLAMI</p> <p>Su un totale di 7:</p> <table data-bbox="801 925 1523 1005"> <tr> <td>Richieste di derattizzazione e disinfestazione</td> <td>3 (43 %)</td> </tr> <tr> <td>Rumore</td> <td>3 (43 %)</td> </tr> <tr> <td>Fognatura</td> <td>1 (14 %)</td> </tr> </table>	Richieste di derattizzazione e disinfestazione	81 %	Gabbiani, piccioni	6 %	Aree degradate	5 %	Rumore	4 %	Altro (liquami, eternit, inquin. Elettromagnetico ecc)	4 %	Richieste di derattizzazione e disinfestazione	3 (43 %)	Rumore	3 (43 %)	Fognatura	1 (14 %)
Richieste di derattizzazione e disinfestazione	81 %																
Gabbiani, piccioni	6 %																
Aree degradate	5 %																
Rumore	4 %																
Altro (liquami, eternit, inquin. Elettromagnetico ecc)	4 %																
Richieste di derattizzazione e disinfestazione	3 (43 %)																
Rumore	3 (43 %)																
Fognatura	1 (14 %)																