



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019

C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

Relazione sintetica sugli strumenti di rilevazione della qualità percepita: il questionario “*customer satisfaction*”

Esistono diversi strumenti che permettono di misurare e monitorare la qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini e tra le varie opzioni si è scelto di prediligere il questionario.

Tale strumento scelto per le indagini di customer satisfaction, viene somministrato al termine dell'erogazione del servizio o successivamente, per auto compilazione.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente qualitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa e conseguente qualità del servizio ricevuto; la somministrazione agli interessati delle stesse domande e la sua “traduzione” in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica.

La struttura del questionario prevede diverse domande ai fini d'indagine, quali:

- caratteristiche socio-anagrafiche dell'utente (sesso, età, professione);
- motivazioni dell'accesso all'ufficio specifico;
- valutazione della struttura;
- valutazione del servizio;
- valutazione dell'accoglienza;
- proposizione di nuovi servizi;
- suggerimenti per migliorare il servizio;
- valutazione e grado di soddisfazione finale;

La **sezione finale** che contiene la misurazione del livello di soddisfazione attribuito dall'utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di mirare le azioni eventuali di miglioramento. La soddisfazione dell'utente per un determinato aspetto del servizio deve infatti essere rapportata all'importanza che l'utente stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della *Customer Satisfaction*, poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'utente.



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019

C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

Sulla base del rapporto soddisfazione/importanza è possibile infatti definire la mappa delle priorità per macrofattori e/o microfattori, utile per individuare quegli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento, o garantire i medesimi livelli di qualità, ecc. Tale mappa consente infatti di individuare i punti critici (su cui lavorare per migliorare) e i punti per i quali è necessario mantenere i livelli raggiunti (in cui, dal punto di vista del cliente non è necessario apportare modifiche).

Elaborazione e interpretazione dei risultati raccolti e livello di customer satisfaction nel Comune di Palagiano Dati analitici sul livello di customer satisfaction per servizio.

Questa fase comprende la decodifica, l'elaborazione e la "lettura" dei dati raccolti nella fase precedente. In pratica, le informazioni raccolte debbono essere elaborate per poter quantificare gli aspetti principali del fenomeno oggetto dell'indagine.

Il presente paragrafo espone alcuni aspetti di sintesi inerenti ai risultati conseguiti in tema di customer satisfaction sia a livello analitico per servizio (Demografico e Tributi), sia come valutazione complessiva di soddisfazione dell'utenza per l'intero Ente al fine di elaborare e migliorare continuamente tali indici.

I risultati di seguito rappresentati scaturiscono dall'attività di rilevazione dei dati di customer satisfaction operata nei settori Tributi e Demografico dell'Ente attraverso la somministrazione di questionari. I dati raccolti consentono di poter analizzare nel dettaglio i dati relativi a ciascun servizio dai quali scaturiscono i dati aggregati relativi a ciascun Settore, nonché i dati sintetici relativi all'intero Ente. Gli esiti del processo di rilevazione e valutazione della customer satisfaction vengono condivisi con la struttura attraverso appositi incontri formativi al fine di: approfondire la conoscenza del sistema di rilevazione della customer satisfaction e gli esiti dello stesso, aumentare il livello di condivisione e partecipazione all'intero processo da parte della struttura organizzativa, sviluppare nuove competenze in tema di qualità dei servizi.

Di seguito si riportano in formato tabellare i dati relativi alla valutazione della qualità percepita dall'utenza rispetto ai servizi erogati dai due settori.

- Tel.: 099.8886613 – Fax: 099.8883194 –

PEC: comunepalagiano.ragioneria@postecert.it EMAIL: ragioneria.palagiano@libero.it



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019

C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

DEMOGRAFICO

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica	10%			10%	80%
Facilità di accesso ai servizi		10%		10%	80%
Organizzazione degli spazi di attesa		10%	10%		80%
Ambiente confortevole e pulito		10%	10%		80%
Tutela della riservatezza (Privacy)			10%		90%

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura	10%			10%	80%
Tempi di attesa allo sportello		10%			90%
Tempi di risposta al servizio richiesto				10%	90%
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)		10%			90%
Disponibilità della modulistica (anche on line)			10%	10%	80%
Facilità di compilazione	10%			10%	80%

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesìa e disponibilità del personale					100%
Preparazione del personale				10%	90%
Capacità di ascolto e risoluzione problemi				10%	90%
Chiarezza nelle risposte				10%	90%

* SCALA DI VALUTAZIONE:

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto

- Tel.: 099.8886613 – Fax: 099.8883194 –

PEC: comunepalagiano.ragioneria@postecert.it EMAIL: ragioneria.palagiano@libero.it



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019

C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

TRIBUTI

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica			10%		80%
Facilità di accesso ai servizi			10%		80%
Organizzazione degli spazi di attesa			10%		80%
Ambiente confortevole e pulito			10%		80%
Tutela della riservatezza (Privacy)			10%		80%

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura			10%	40%	50%
Tempi di attesa allo sportello				30%	70%
Tempi di risposta al servizio richiesto				10%	90%
Disponibilità di materiale informativo (anche on line)				10%	90%
Disponibilità della modulistica (anche on line)				10%	90%
Facilità di compilazione				20%	80%

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesie e disponibilità del personale				20%	80%
Preparazione del personale				20%	80%
Capacità di ascolto e risoluzione problemi				20%	80%
Chiarezza nelle risposte				20%	80%

* SCALA DI VALUTAZIONE:

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto

- Tel.: 099.8886613 – Fax: 099.8883194 –

PEC: comunepalagiano.ragioneria@postecert.it EMAIL: ragioneria.palagiano@libero.it



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019
C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

Riflessioni conclusive e sviluppi futuri

I dati contenuti nel presente report evidenziano, in sintesi, un livello di customer satisfaction che in scala di valutazione massima, quindi di grado 5 (molto soddisfatto) la media rappresentata per il settore Demografico può considerarsi quasi ottima (86,5%), così come anche la media per il settore Tributi più che buona (79,44%). Considerando in ultimo, la scala di valutazione di grado 4 (più che soddisfatto) insieme al grado 5 (molto soddisfatto) si raggiunge la media del 87,83% per il settore Demografico ed il 92,77% per il settore Tributi.

Il sistema di rilevazione, misurazione e valutazione della customer satisfaction, implementato dal Comune di Palagiano, ha in via principale consentito il raggiungimento del suo obiettivo prioritario ossia la rilevazione del grado di soddisfazione della cittadinanza. Parallelamente, però, ha consentito il perseguimento di ulteriori (e non meno importanti) finalità attraverso la creazione di rapporto sinergico tra i processi e la produzione e l'impiego delle informazioni generate. Ci si riferisce, in particolare:

1. alla partecipazione dei dati rilevati attraverso il sistema di customer satisfaction al calcolo di alcuni indicatori di risultato del PEG/PdP (per gli obiettivi inerenti la qualità dei servizi, i relativi indicatori sul livello di soddisfazione dell'utenza sono stati calcolati attraverso i dati rilevati mediante la compilazione dei questionari di customer satisfaction). In tale prospettiva il controllo sulla qualità dei servizi, inserito dal legislatore come sopra detto, nel sistema dei controlli interni, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa. Nell'ambito del controllo di gestione, peraltro, gli esiti della rilevazione della customer satisfaction sono utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello della valutazione dei dirigenti, rappresentando al contempo strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa attraverso la pubblicazione della relazione annuale della qualità dei servizi;
2. all'impiego dei dati e delle informazioni generate dal sistema di customer satisfaction nella compilazione della Sezione Controllo sulla qualità dei servizi del Referto annuale del Sindaco alla Corte dei Conti;
3. all'utilizzo del livello di soddisfazione dell'utenza, rilevato attraverso i questionari somministrati, per la definizione del profilo di sostenibilità dell'Ente.

- Tel.: 099.8886613 – Fax: 099.8883194 –

PEC: comunepalagiano.ragioneria@postecert.it EMAIL: ragioneria.palagiano@libero.it



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019
C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

Sulla scorta dell'esperienza maturata in tema di misurazione della customer satisfaction, il Comune di Palagiano intende, anche per il successivo esercizio, rivedere la mappatura dei servizi erogati al fine di avere un elenco aggiornato dei servizi finalizzato alla selezione di quelli che (per rilevanza, impatto sulla collettività, ecc.) si ritiene più utile sottoporre a rilevazione e misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza. L'obiettivo che ci si prefigge è anche quello di incrementare il numero di servizi soggetti a rilevazione della customer satisfaction (cosiddetto grado di copertura).

Inoltre, al fine di rendere il sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction sempre più rappresentativo del reale livello di soddisfazione dell'utenza, accanto all'incremento del grado di copertura di cui si è detto poc' anzi, l'Ente intende incrementare il numero dei questionari compilati (attraverso un ampliamento del periodo di somministrazione degli stessi e l'impiego di modalità di somministrazione più efficaci).

Un ulteriore ricaduta del sistema di rilevazione e misurazione della customer satisfaction adottato dal Comune di Palagiano (proprio in virtù della mappatura dei servizi erogati da cui si è appena accennato) è rappresentata dalla possibilità di aggiornare la Carta dei Servizi, al fine di dotare l'Ente di un apposito documento nel quale saranno specificati i principi e gli standard a cui i servizi pubblici comunali, in house ed esternalizzati, dovranno uniformarsi, a tutela della qualità dei medesimi. A tal fine, si Intende sviluppare un processo di approfondimento formativo sul tema della qualità dei servizi da realizzare presso ciascun settore. Questa attività formativa si prefiggerà i seguenti obiettivi:

1. sviluppare conoscenze e competenze in tema di qualità dei servizi maggiormente diffuse in maniera più capillare a tutti i livelli della struttura organizzativa;
2. accrescere il coinvolgimento della struttura organizzativa rispetto al sistema di misurazione e valutazione della qualità attraverso una maggior consapevolezza di metodologie, strumenti e risultati che contraddistinguono lo stesso;
3. aumentare la consapevolezza sui risultati della misurazione della qualità a supporto di processi decisionali che, in questo modo, possano tenere in considerazione i punti di forza e le criticità rilevate dal sistema di misurazione e valutazione della qualità.

Si intende quindi, ampliare il sistema di valutazione della qualità dei servizi inserendo, accanto a quanto rilevato in tema di soddisfazione dei cittadini, attraverso la somministrazione di questionari, anche degli indicatori di qualità erogata, atti ad evidenziare elementi di qualità dei servizi che pre-



COMUNE DI PALAGIANO (Ta)

Corso Vittorio Emanuele, 4 – CAP 74019

C.F. 80008870737 P.I. 864660733

Ufficio Economico Finanziario, Tributi e Personale

scindendo dalla percezione dell'utenza. Ciò, al fine di poter rilevare in maniera più ampia ed oggettiva il livello della qualità dei servizi erogati.

Infine si rileva che tra i suggerimenti, vi è quello di continuare ad effettuare le prenotazioni in via telematica sul portale del Comune in quanto risulta essere uno strumento mirato, molto utile e soddisfacente in quanto elimina tempi di attesa inutili.

Complessivamente, rispetto a tutti i progetti proposti, si ritiene molto soddisfacente il risultato conseguito, in quanto il gradimento espresso è stato alto e gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti.

COMUNE DI PALAGIANO PROT N. 0007016 DEL 18-03-2021 IN interno

- Tel.: 099.8886613 – Fax: 099.8883194 –

PEC: comunepalagiano.ragioneria@postecert.it EMAIL: ragioneria.palagiano@libero.it