

REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale Servizio V - Trasparenza e Semplificazione



GUSTOMER SATISFACTION RELAZIONE DESCRITTIVA

ANNO 2015

DIRETTIIVA PRESIDENZIALE 6 MARZO 2009, PUNTO N. 4

Il processo di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni, avviato già da qualche anno, si fonda sulla esigenza di migliorare la soddisfazione dei cittadini/utenti per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione. Il cittadino/utente ha preso coscienza del ruolo centrale che assume nel predetto processo per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, acquisendo sempre più la percezione di essere titolare di diritti, per cui l'Amministrazione non è più autoreferenziale ma al servizio della collettività.

In tal senso la customer satisfaction è un validissimo strumento per valutare e intervenire al bisogno con azioni appropriate per migliorare i servizi resi in tempo reale. Questo strumento reso ormai obbligatorio in tutte le Amministrazioni Pubbliche e in parte anche nel privato (vedi banche ecc.) consente un monitoraggio costante dell'azione amministrativa; in più si è affermato il concetto di benessere organizzativo per i propri dipendenti nell'ambiente lavorativo poichè una buona organizzazione e un ambiente gradevole associato a una migliore comunicazione interna tra i vari Uffici ha sicuramente una refluenza positiva nei confronti degli stessi lavoratori e dei portatori d'interesse, avvicinando sempre più l'Amministrazione al cittadino.

Tale indagine è un netto segno di cambiamento di una cultura che non è più semplicemente il risultato di un insieme di dati e attività svolte in maniera puramente statistica, ma serve a definire l'insieme di una efficiente attività amministrativa, commisurata in parametri di qualità, attraverso i quali i cittadini/utenti si sentano più coinvolti nelle decisioni, più informati nel mutamento del panorama normativo, sia a livello nazionale che regionale, così da valorizzare la loro potenzialità.

In sintesi con le indiagini di customer satisfaction si vuole ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti, tenere conto del loro giudizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione, in modo da rafforzare il rapporto fiduciario del Cittadino con l'Amministrazione.

IL CAMPIONE STATISTICO



L'indagine è stata rivolta a tutti coloro che hanno contattato gli Uffici del Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale.

Sulla base della esperienza acquisita nello svolgimento dei compiti istituzionali sono state individuate le aree di interesse su cui poter sviluppare le domande del questionario, ossia quegli elementi sui servizi resi che possano condizionare la percezione e quindi il giudizio degli utenti di seguito meglio descritti:

- l'aspetto tecnico per quanto riguarda la capacità di risolvere il problema; la chiarezza e l'aggiornamento della modulistica; la rapidità nella conclusione del procedimento;
- l'aspetto relazionale per quanto riguarda la cortesia, la capacità di ascolto, la capacità di farsi carico dei problemi e la chiarezza del linguaggio;
- l'aspetto fisico-strumentale per quanto riguarda la presenza di segnaletica interna ed esterna, il rispetto della privacy, l'adeguatezza dell'ambiente di ricevimento, l'affidabilità del personale, gli orari di ricevimento al pubblico, gli strumenti e le reti informatiche in dotazione, i tempi di attesa.

IL QUESTIONARIO

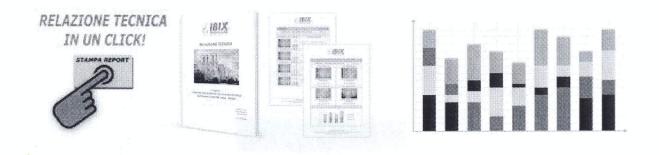


Sulla scorta dell'esperienza maturata si è cercato di individuare con apposite domande i settori che più interessano sia l'utenza che l'Amministrazione affinchè vengano fornite risposte per rendere i servizi sempre più efficienti.

Il questionario è diviso in tre sezioni:

- → la prima sezione contiene quattro domande relative all'approccio che l'utente ha con il nostro sito informatico
- → la seconda sezione contiene quattro domande sul rapporto tra l'utente e il Dipartimento
- →l'ultima sezione contiene cinque domande più specifiche e personali per l'utente e, infine a piè pagina si richiedono, ove si ritenesse opportuno, eventuali suggerimenti per migliorare il servizio.

RISULTATI DELL'INDAGINE



Completata la somministrazione del questionario, si è proceduto all'elaborazione dei dati, per organizzare e quantificare gli elementi più interessanti della rilevazione, al fine dell'interpretazione delle informazioni.

L'interpretazione dei dati è una fase molto importante dell'indagine di customer satisfaction, in quanto procedendo all'analisi approfondita dei dati raccolti, si perviene a dei risultati che rispondono agli obiettivi cognitivi della ricerca, in modo tale da intraprendere tutte quelle azioni di miglioramento ritenute utili ad accrescere la soddosfazione dei cittadini/utenti, ed in generale migliorare la qualità dei servizi erogati.

La seguente rappresentazione grafica delle elaborazioni compiute facilita la visualizzazione e l'interpretazione dei risultati dell'indagine.

CONCLUSIONI



Il valore della customer satisfaction nella Amministrazione Pubblica consiste nell'individuare il miglioramento tra ciò che la stessa è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

La customer satisfaction serve a costruire un modello di relazione con i cittadini basato sulla fiducia e a dare nuovo impulso all'azione pubblica, definendo le politiche di intervento nelle fasi di pianificazione e di miglioramento dei servizi da porre in essere.

L'analisi condotta ha evidenziato che sulla valutazione e sul miglioramento della performance dei servizi, l'utenza ha rappresentato una considerevole soddisfazione.

Palermo, 15 Dicembre 2015

Il Funzionario

Salvatore Mario/Lipari

Il Dirigente del Servizio 5

Dissa Doriana Calajò)