

MARZO
APRILE
2010

RELAZIONE CUSTOMER
SATISFACTION



*REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Pianificazione Strategica
Dipartimento Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Ufficio Relazioni con il Pubblico
(U.R.P.)
Piazza Ottavio Ziino, 24, Palermo
Tel. 800164444
Fax.091/7075826*



Unione Europea
REPUBBLICA ITALIANA
Regione Siciliana
Assessorato della Salute

Dipartimento Pianificazione Strategica (D.P.S.)
Dipartimento Attività Sanitarie e Osservatorio
Epidemiologico (A.S.O.E.)
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
Piazza Ottavio Ziino, 24, Palermo
Tel. 800164444 – Fax. 091/7075826
www.regionesicilia.it/sanita

Relazione Customer Satisfaction Marzo - Aprile 2010.

1. Premessa:

Le indagini sulla soddisfazione dei cittadini/clienti si inseriscono perfettamente nel processo di riqualificazione del rapporto cittadino-Pubblica Amministrazione, essendo finalizzate al miglioramento dei servizi. Nella fattispecie la Customer Satisfaction è uno strumento conoscitivo largamente utilizzato dalle P.A. poiché da un lato consente, attraverso monitoraggi e studi di settore, di verificare le situazioni esistenti e dall'altro consente di predisporre strumenti migliorativi per i servizi gestiti.

Un valore aggiunto a questo indicatore del livello percepito di qualità è il fatto che esso presenta dei vantaggi in termini di efficienza ed efficacia organizzativa alle P.A.

2. Metodologia impiegata per la somministrazione dei questionari:

L'indagine condotta presentava come obiettivo verificare il grado di soddisfazione e apprezzamento dei cittadini che usufruiscono del servizio **U.R.P.** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) **dell'Assessorato della Salute.**

Lo strumento d'analisi scelto è stato un questionario **Standard**, adottato dagli Uffici della Regione Sicilia. Il questionario utilizzato presentava una serie di **dodici domande** strutturate secondo questo modo:

- Domande relative all'affluenza e alla valutazione verso gli aspetti logistici dell'U.R.P.
- Domande volte a conoscere quale strumento di comunicazione il cittadino sfrutta maggiormente per mettersi in contatto con l'U.R.P. All'intero di queste, due domande sono state dedicate al grado di popolarità e alla valutazione del sito internet dell'Assessorato.

- Domande sul grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.

Complessivamente tra il **01/03/2010** e il **30/04/2010** sono stati somministrati **63 questionari**, di cui **54** sono stati reputati attendibili per la valutazione. I questionari sono stati somministrati ai cittadini che si sono recati presso l'Ufficio dagli operatori durante le ore di servizio.

3. Analisi dei Risultati:

Questa indagine è stata interamente autogestita dal personale dell'U.R.P., senza costi aggiuntivi per l'Ente. Avendo a che fare con un numero di questionari relativamente piccolo, i dati sono stati analizzati, attraverso il conteggio delle risposte e la relativa media campionaria espressa in %.

Alla **prima domanda** “E' la prima volta che si rivolge al questo Assessorato” dei **54** rispondenti, il **55%** ha risposto di sì, mentre il **45%** ha risposto di non essersi mai rivolto prima d'ora ai nostri Uffici.

Alla **seconda domanda** “Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi dodici mesi” il **45%** ha dichiarato di essere tornato **dal 1 alle 5** volte nel corso dell'ultimo anno, mentre il **26%** e il **29%** hanno dichiarato di aver visitato l'Ufficio rispettivamente, **dalle 6 alle 10** volte e **più di 10 volte**.

Alla **terza domanda** “Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza” i rispondenti potevo esprimere il loro livello di apprezzamento sbarrando la casella contenente il giudizio: **Molto – Abbastanza – Poco – Insufficiente**:

Per quanto riguarda gli aspetti meramente logistici del servizio i rispondenti hanno espresso un **livello generale di soddisfazione elevato**: il **96%** (62% Molto; 34% Abbastanza) ha reputato favorevolmente **l'adeguatezza dei locali**, allo stesso modo, il **93%** (36% Molto; 57% Abbastanza) ha reputato favorevolmente **il servizio di portineria**. Un valore **complessivamente negativo** è stato espresso invece per ciò che riguarda **la segnaletica interna**, che per il **40%** (25% Poco; 15% Insufficiente) non è risultata chiara.

Alla **quarta** domanda “Quali strumenti utilizza per contattare questo Assessorato” la **maggioranza** dei rispondenti ha dichiarato di **presentarsi di persona** (67%), mentre il **27%** ha dichiarato di utilizzare il **telefono**, mentre solo il **3%** utilizza la **posta elettronica**.

Alla **quinta** domanda “Ha mai visitato il nostro sito internet dell'Assessorato” dei **54** rispondenti il **70%** ha dichiarato di **non averlo mai visitato**, mentre solo il **30%** ha dichiarato di conoscerlo.

Alla **sesta** domanda “Se sì, indichi il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet” i rispondenti avevano a disposizione quattro possibilità (Molto- Abbastanza- Poco-

Insufficiente) per indicare il loro livello di gradimento. **L'81%** dei rispondenti (19% Molto; 62% Abbastanza) ha valutato positivamente l'**accessibilità al sito internet**, così il **78%** (14% Molto; 64% Abbastanza) si ritiene soddisfatto della **completezza delle informazioni** presenti e allo stesso modo l'**86%** (14% Molto; 72% Abbastanza) ritiene **adeguata** la **facilità di ricerca**. L'unico dato in discordanza con il livello alto di gradimento riguarda **la modulistica presente sul sito**, che secondo **il 29% è poco adeguata**.

Alla **settima** domanda “Oggi presso quale ufficio si è recato” dei **54** rispondenti la maggioranza (**89%**) dichiara di essersi recato all'**U.R.P.**, sito in Piazza Ottavio Ziino 24, Palermo. Invece l'**11%** dichiara di essere stato al **Dipartimento Pianificazione Strategica**, nessuno dichiara di essersi recato al Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico.

Alla **ottava** domanda “Per quale motivo si è rivolto al nostro Ufficio” il **57%** dei rispondenti ha dichiarato di essere venuto a **chiedere informazioni**, il **12%** per **presentare una nuova pratica**, il **4%** per **seguire l'iter** di una pratica in corso il **12%** per avere **accesso agli atti amministrativi** e il **16%** ha risposto “Altro”.

Alla **nona** domanda “Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto”, si chiede ai rispondenti di esprimere il proprio giudizio sul servizio potendo scegliere tra quattro variabili (Molto- Abbastanza- Poco- Insufficiente). **Il livello di giudizio** espresso dal campione è notevolmente **alto** e ciò riguarda quasi tutti gli aspetti inseriti dal richiedente. La **cortesia del personale** è stata valutata **ottima dal 75%** e **buona dal 25%**, così anche la **capacità di ascolto** ha registrato livelli altissimi (**63% Molto; 37% Abbastanza**) **competenza del personale** e **chiarezza nel fornire spiegazioni** presentano valori molto simili, mediamente il **64,5%** ha reputato questo aspetto del servizio in maniera **molto favorevole**. Per ciò che riguarda la **tempestività della risposta** il **92%** l'ha ritenuta soddisfacente, solo per l'**8%** non ha esaudito le proprie aspettative.

Alla **decima** domanda “Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare” dei **53** rispondenti il **78%** ha risposto “**Abbastanza**”, mentre il **22%** ha risposto “**Molto**”, non sono stati registrati giudizi negativi.

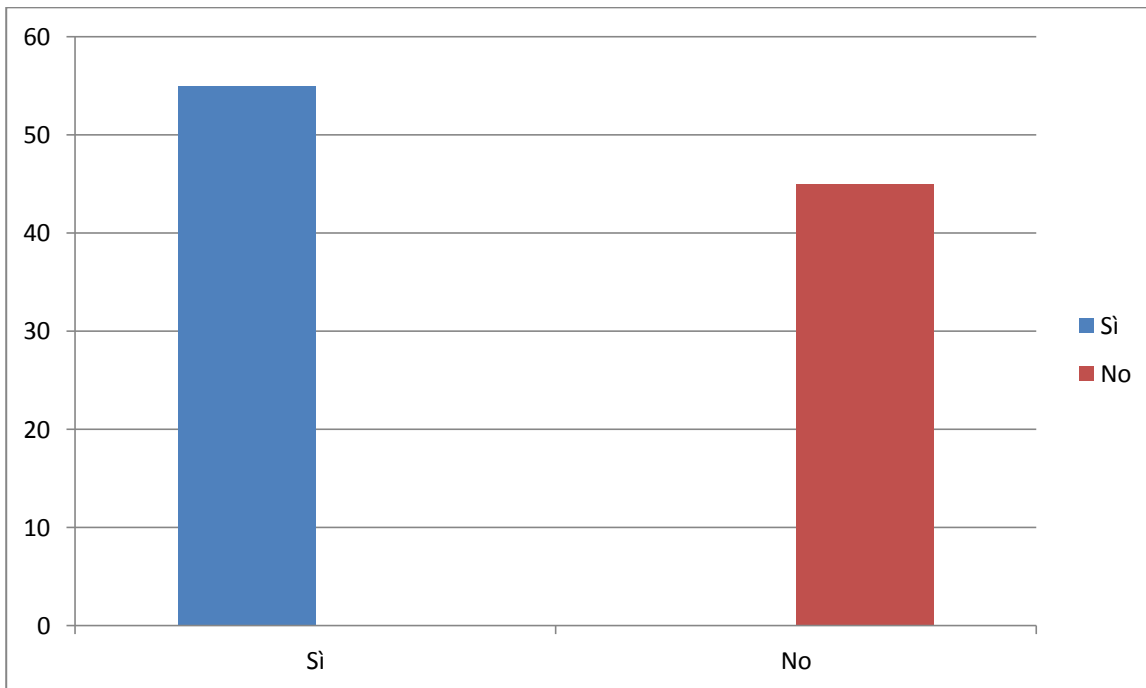
Alla **undicesima** domanda “Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico” dei **54** rispondenti il **73%** ha risposto “**Abbastanza**”, mentre il **27%** ha risposto “**Molto**”, non sono stati registrati giudizi negativi

Alla **dodicesima** domanda “Indichi a quale categoria sociale appartiene” si è visto che il **72%** dei rispondenti è un **privato cittadino**, il **13%** è **libero professionista**, il **9%** rappresenta l'**Ufficio di una P.A.**, il **2%** è un'**impresa** e il **4%** ha dichiarato “Altro”.

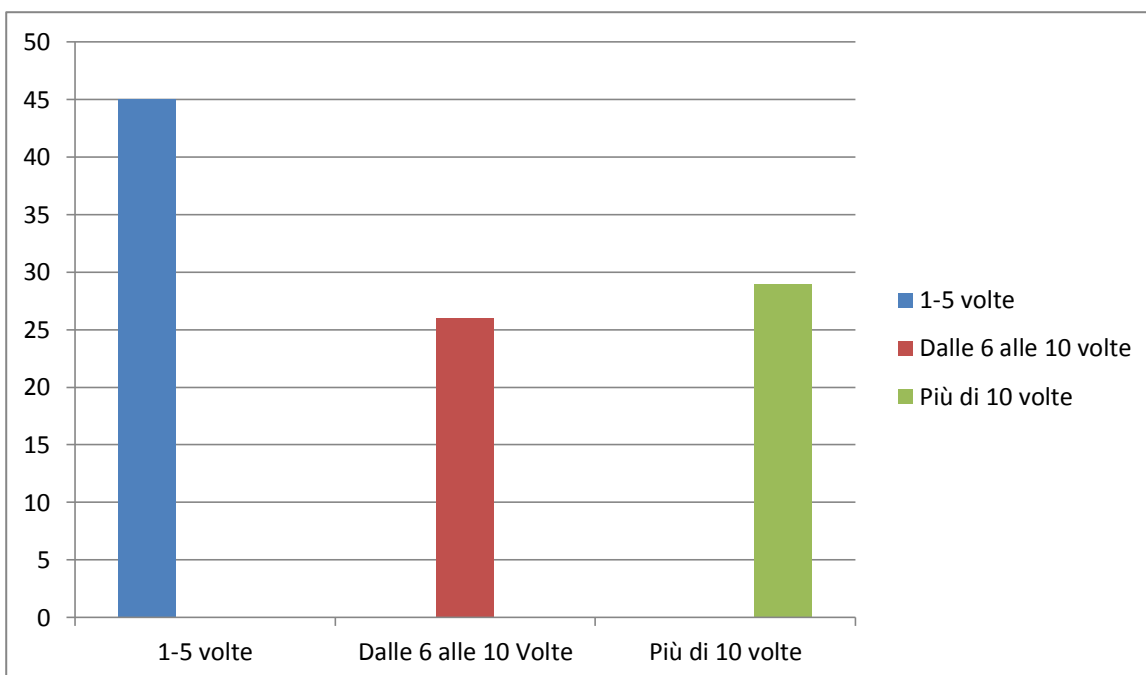
4. Grafica:

Per rendere maggiormente visibile i risultati a cui ha condotto l'indagine conoscitiva in questione, verranno presentati alcuni istogrammi relativi alle domande contenute all'interno del questionario.

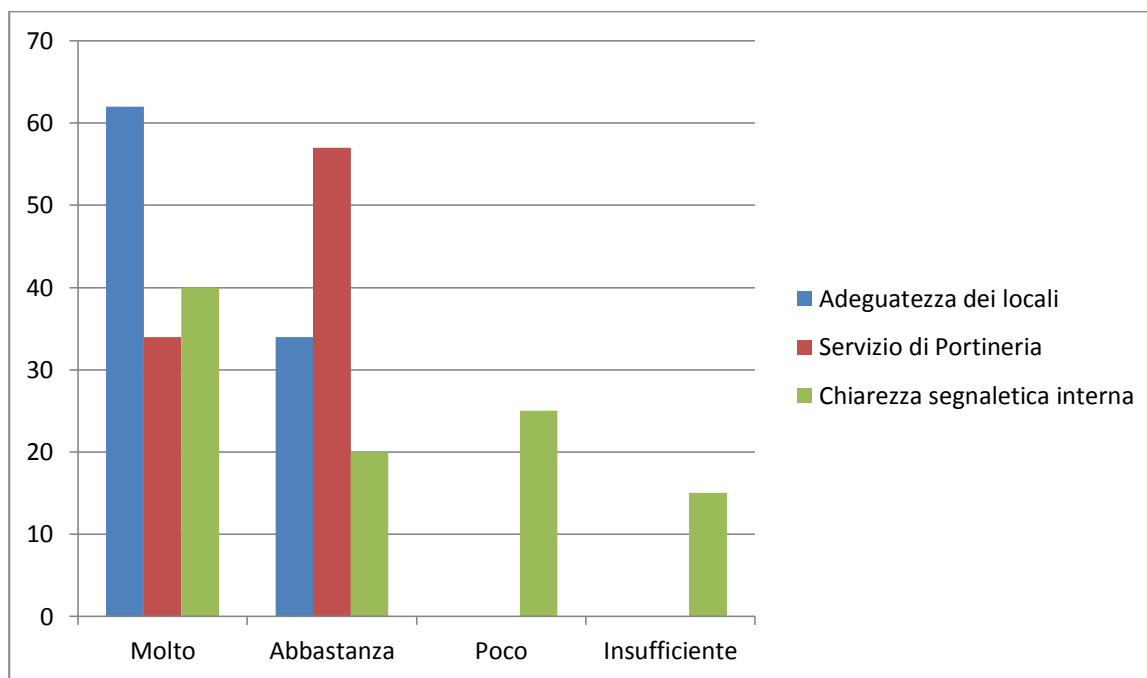
Domanda No.1 "E' la prima volta che si rivolge a questo Assessorato?"



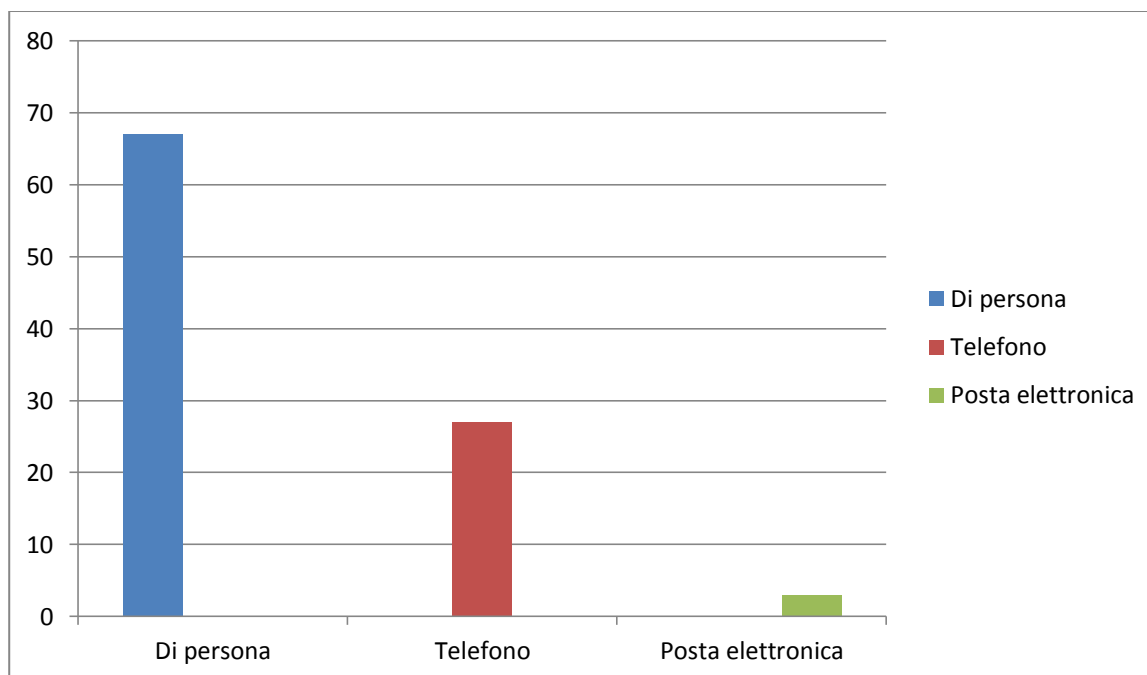
Domanda No.2 "Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi dodici mesi?"



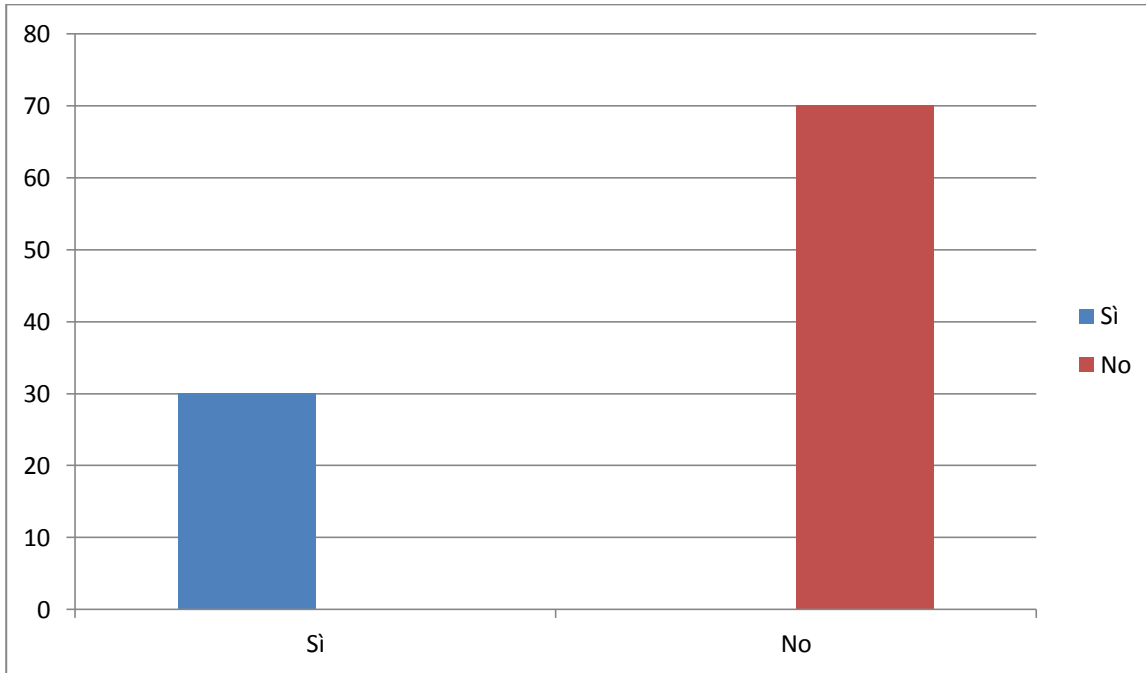
Domanda No.3 “Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l’accoglienza



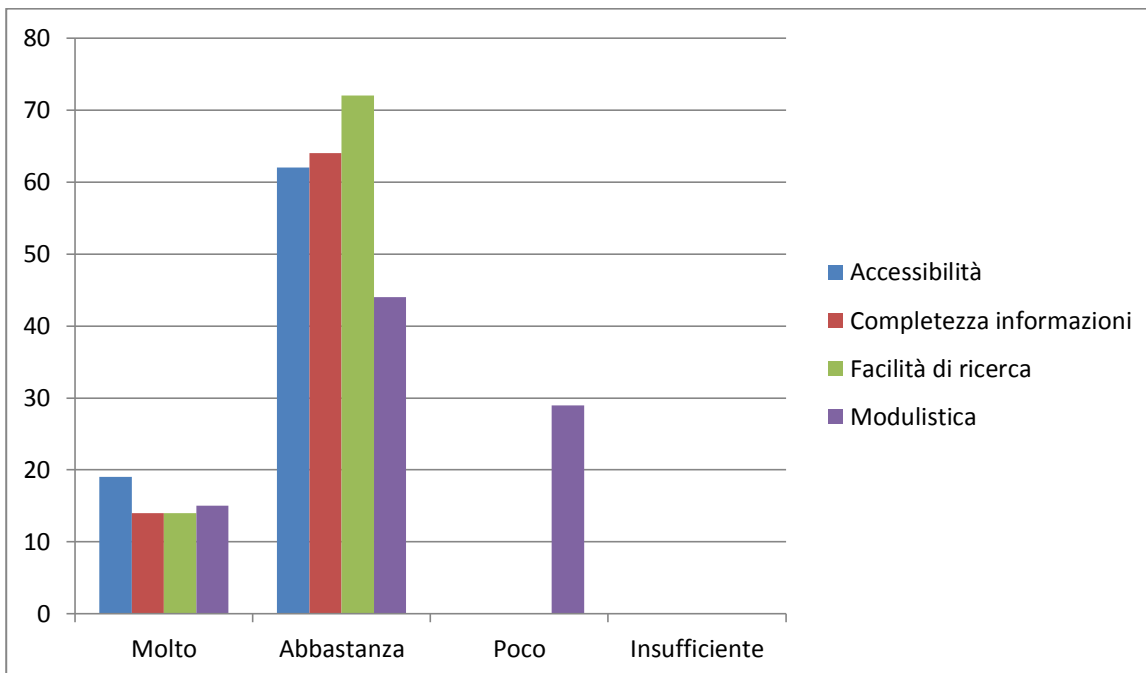
Domanda No.4 “Quali strumenti utilizza per contattare questo Assessorato?”



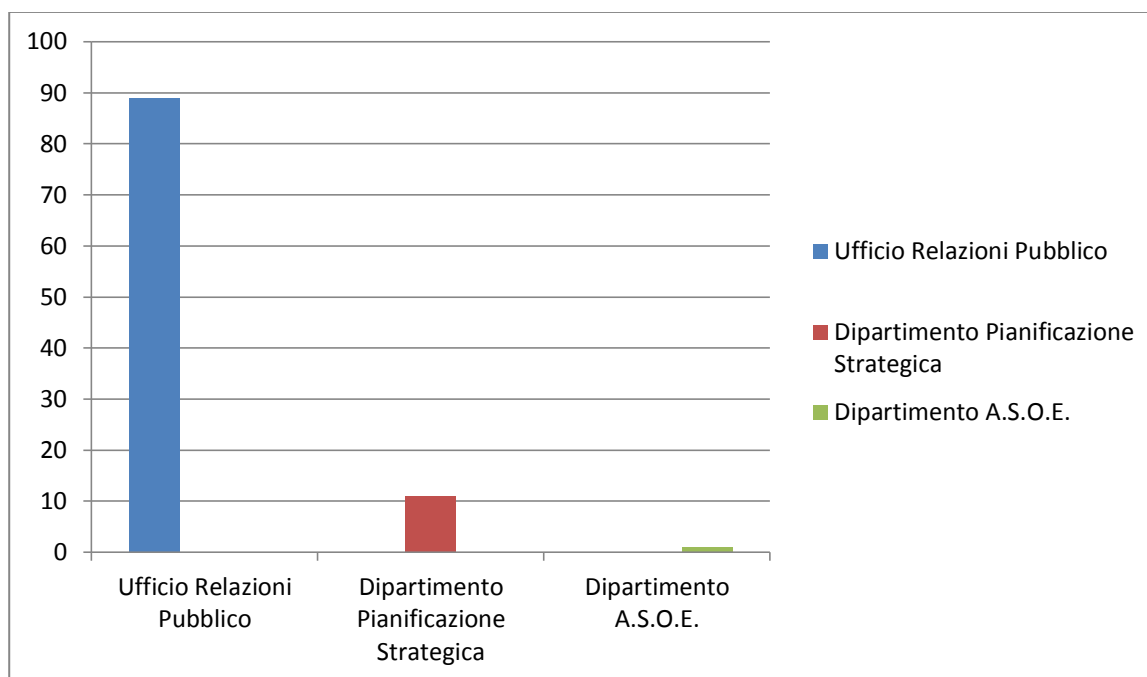
Domanda No.5 “Ha mai visitato il sito internet del nostro Assessorato?”



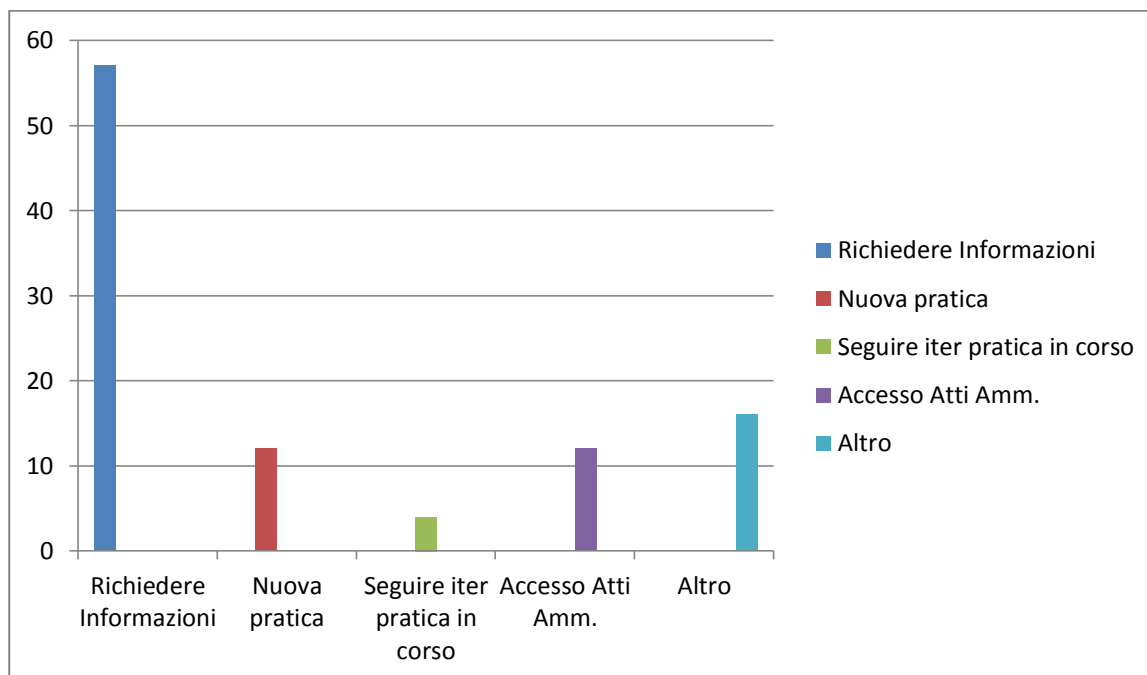
Domanda No.6 “Se sì, indichi il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet”



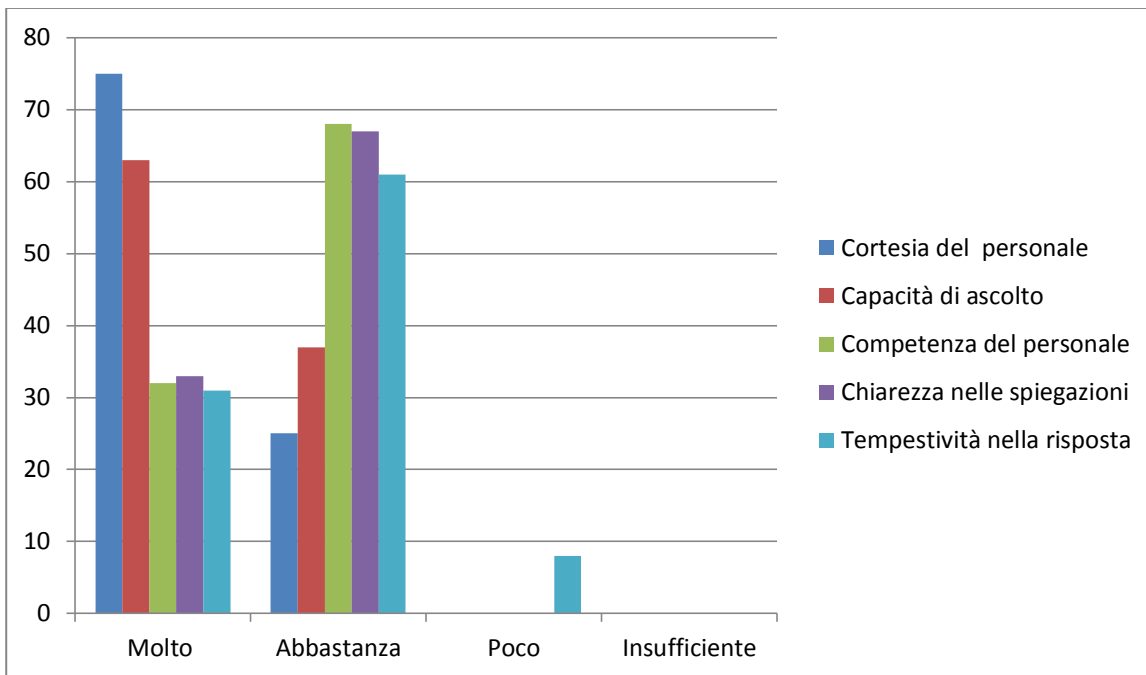
Domanda No.7 “Oggi presso quale Ufficio si è recato?”



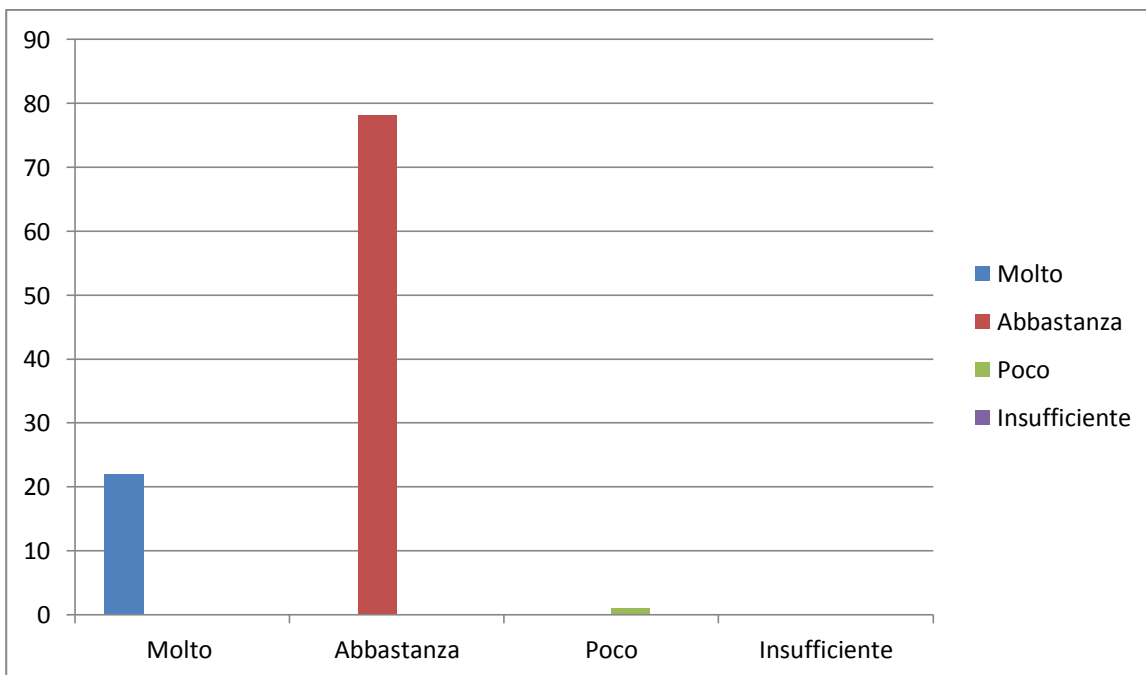
Domanda No.8 “Per quale motivo si è rivolto al nostro Ufficio?”



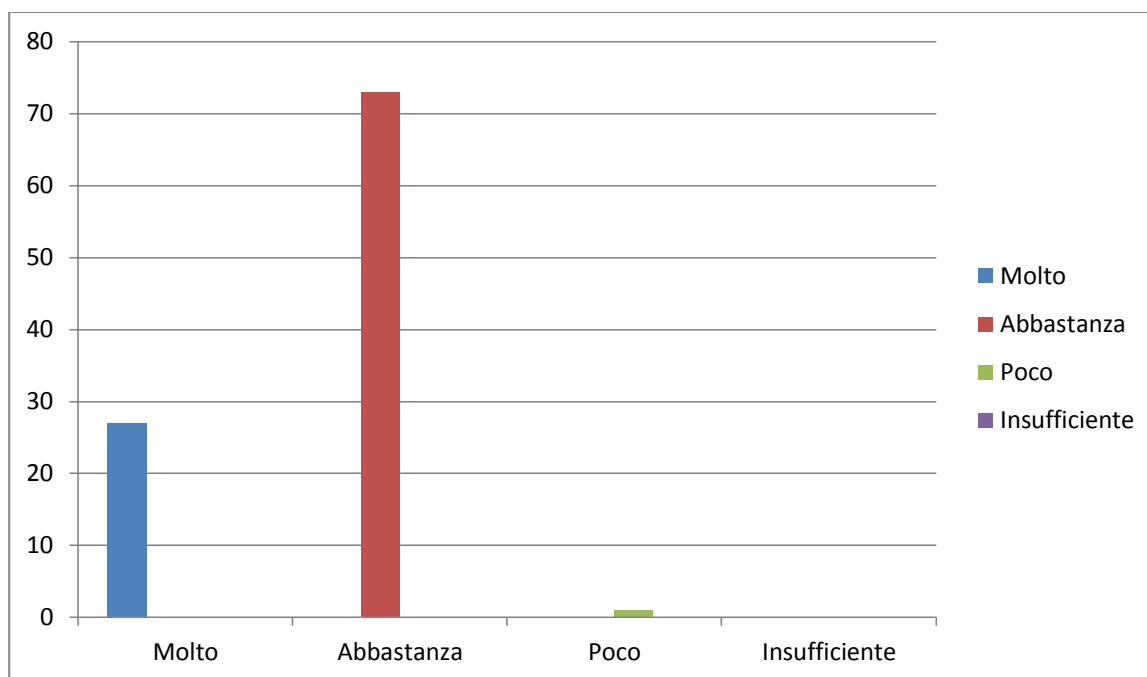
Domanda No.9 “Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto”



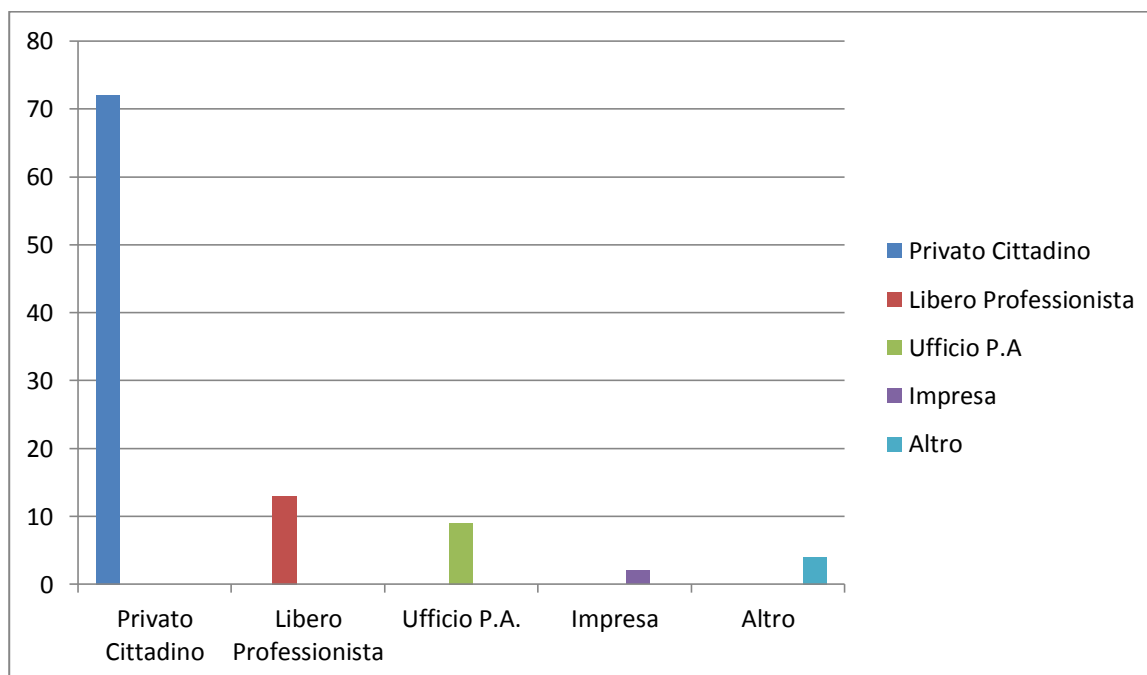
Domanda No. 10 “Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?”



Domanda No.11 “Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al Pubblico?”



Domanda No.12 “A quale categoria appartiene?”



5. Lo Strumento d'analisi:

Al fine di garantire la massima trasparenza e coerenza tra dati registrati e quanto riportato in questa relazione **a seguire** si può osservare una copia del questionario adottato in questa indagine, che come detto in precedenza, è un **modello Standard** adottato dai **Nostri Uffici**:



Unione Europea
REPUBBLICA ITALIANA
Regione Siciliana
Assessorato della Salute

Dipartimento A.S.O.E.
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
Piazza Ottavio Ziino, 24, Palermo
Tel. 800164444 – Fax. 091/7075826
www.regionesicilia.it/sanita

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO.

Gentile Signore/a per migliorare i servizi offerti da questa amministrazione Le chiediamo di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa. Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla *privacy*.

1) È la prima volta che si rivolge a questo Assessorato?

- Si
- No

2) Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi dodici mesi?:

- 1- 5 volte
- Dalle 6 alle 10 volte
- Più di 10 volte

3) Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza:

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Adeguatezza dei locali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi di portineria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza della segnaletica interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Quale strumenti utilizza per contattare questo Assessorato?:

- Mi presento di persona
- Telefono
- Posta elettronica

5) Ha mai visitato il sito internet del nostro Assessorato, [http://:www.regione.sicilia.it/sanita?](http://www.regione.sicilia.it/sanita?)

- Sì
- Mai

6) Se sì indichi il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito:

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
a) Accessibilità al sito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Completezza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Facilità di ricerca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Modulistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Oggi presso quale ufficio si è recato?

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Dipartimento Pianificazione Strategica
- Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico

8) Per quale motivo si è rivolto ai nostri Uffici?:

- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Avere accesso agli atti amministrativi
- Altro

9) Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto:

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
a) Cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Capacità di ascolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Chiarezza nel fornire le spiegazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Tempestività nella risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Insufficiente

11) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al Pubblico?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Insufficiente

12) Indichi a quale categoria sociale appartiene:

- Privato cittadino
- Libero Professionista
- Ufficio di una P.A.
- Impresa

6. Conclusioni:

Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, è possibile trarre una valutazione complessivamente più che positiva del servizio U.R.P. dell'Assessorato della Salute, il quale ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino, offrendo con modalità più che soddisfacenti i vari servizi gestiti. Di certo esistono e sono auspicabili spazi di manovra per il miglioramento di tale Ufficio in modo da offrire servizi sempre più adeguati alle esigenze dei cittadini.

Il Dirigente dell'unità Operativa Comunicazione (U.O.B.3)

Dr. Giampiero Gliubizzi.