



REGIONE SICILIANA

**Assessorato Regionale del Territorio e dell'Ambiente
Comando del Corpo Forestale
Area 1 Affari Generali**

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CUSTOMER SATISFACTION

RELAZIONE DESCRITTIVA

ANNO 2014

INTRODUZIONE

Al fine di favorire una compiuta ed omogenea attuazione della qualità dell'azione amministrativa, attraverso l'ascolto della valutazione della soddisfazione e dei suggerimenti espressi dai cittadini-utenti e nella consapevolezza di rendere sempre più efficaci ed efficienti i servizi offerti, << come suggerito dai processi di modernizzazione della Pubblica Amministrazione >>. l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Comando ha proceduto alla realizzazione e somministrazione di un questionario "customer satisfaction" per effettuare un'attenta valutazione delle risposte fornite, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha quindi proceduto nell'arco dell'anno 2014 alla somministrazione dei questionari che sono quantificati in n°100.

La somministrazione è stata effettuata negli orari prescritti dalla attività lavorativa, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 ed il mercoledì anche nelle ore pomeridiane dalle ore 16.00 alle 18.00, a tutti i cittadini utenti.

I risultati scaturenti da tale indagine sono stati utili per monitorare il grado di soddisfazione sui servizi erogati dal front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la percezione del risultato ricevuto.

IL PROGETTO

Questa indagine di Customer Satisfaction, è stata progettata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e somministrata agli utenti, nel rispetto della Direttiva Presidenziale 6 marzo 2009, punto 4.

IL CAMPIONE

L'indagine è stata rivolta agli utenti che hanno contattato tutti gli Uffici del Comando Corpo Forestale della Regione Siciliana.

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:

- 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/giorni di apertura dei servizi, gli strumenti e le reti informatiche in dotazione, i tempi di attesa.

DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario, rigorosamente anonimo, è composto da quindici domande, la prima riguarda il contatto con l'Amministrazione, le tre successive la frequenza e il grado di soddisfazione del sito internet, le rimanenti nove riguardano specificamente il rapporto tra l'utenza e gli uffici. L'ultima pagina del questionario è rivolta esclusivamente a dati conclusivi per conoscere taluni aspetti personali dei soggetti che hanno redatto il questionario.

Per evitare risposte " ambigue " è stata scelta una scala di valutazione con un numero di pari valori: molto – abbastanza – poco – per nulla.

I questionari somministrati in quest'Ufficio venivano inseriti in un'urna debitamente predisposta, mentre dagli altri Uffici venivano trasmessi periodicamente con nota di accompagnamento.

I dati dei questionari raccolti venivano riportati su un data base " Access " appositamente costruito in modo tale che tutte le informazioni presenti potessero successivamente essere elaborate ai fini dell'analisi dei dati.

Dopo avere terminato la fase di caricamento, si è proceduto alla fase di analisi i cui risultati sono di seguito riportati:

La prima domanda si basa sul rapporto tra utente e il sito on-line della regione Siciliana.

La seconda domanda si basa sul grado di soddisfazione per le caratteristiche offerte dal sito internet.

TOTALI PARZIALI	RISPOSTA	ID RISPOSTA
21	SI	1
17	NO	2
62	NON RISPOSTA	0
100		HANNO RISPOSTO IL 100%

ACCESSIBILITA'

TOTALI PARZIALI	ACCESSIBILITA'	ID ACCESSIBILITA'
18	MOLTO	1
27	ABBASTANZA	2
27	POCO	3
14	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
86		HANNO RISPOSTO IL 86%

AGGIORNAMENTO

TOTALI PARZIALI	AGGIORNAMENTO	ID AGGIORNAMENTO
7	MOLTO	1
14	ABBASTANZA	2
13	POCO	3
0	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
34		HANNO RISPOSTO IL 34%

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

TOTALI PARZIALI	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	ID COMPLET. INFORM.
11	MOLTO	1
15	ABBASTANZA	2
9	POCO	3
0	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
35		HANNO RISPOSTO IL 35%

FACILITA' DI RICERCA

TOTALI PARZIALI	FACILITA' DI RICERCA	ID FACILITA' DI RICERCA
6	MOLTO	1
21	ABBASTANZA	2
5	POCO	3
1	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
33		HANNO RISPOSTO IL 33%

MODULISTICA

TOTALI PARZIALI	Modulistica	ID MODULISTICA
6	MOLTO	1
19	ABBASTANZA	2
8	POCO	3
0	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
33		HANNO RISPOSTO IL 33%

La terza domanda riguarda gli strumenti utilizzati piu' frequentemente per contattare questa Amministrazione, si evidenzia che la maggior parte dell'utenza preferisce il contatto fisico recandosi di persona presso la nostra sede, oppure chiedere informazioni tramite i nostri numeri telefonici.

SODDISFAZIONE

TOTALI PARZIALI	SODDISFAZIONE	ID SODDISFAZIONE
22	TELEFONO	1
4	POSTA	2
4	POSTA ELETTRONICA	3
24	MI RECO DI PERSONA PRESSO LA SEDE	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
54		HANNO RISPOSTO IL 54%

Le altre quattro domande successive, la quarta, la quinta, la sesta e la settima, riguardano esclusivamente il rapporto tra l'utente e i nostri uffici, in particolar modo il contatto, la frequenza e in specifico le sedi piu' frequentate. Il risultato conseguito e' che la maggior parte dell'utenza ha contattato piu' uffici, che si reca in un anno nei nostri uffici non piu' di cinque volte, e che le sedi piu' frequentate sono gli Ispettorati Ripartimentali, e il Comando corpo Forestale.

RISPOSTA

TOTALI PARZIALI	RISPOSTA	ID RISPOSTA
30	SI	1
8	NO	2
0	NON RISPOSTA	0
38		HANNO RISPOSTO IL 38%

FREQUENZA

TOTALI PARZIALI	FREQUENZA	ID FREQUENZA
26	1 - 5 VOLTE	1
6	6 - 10 VOLTE	2
6	PIU' DI 10 VOLTE	0
38		HANNO RISPOSTO IL38%

SEDI

TOTALI PARZIALI	SEDI	ID SEDI
16	COMANDO CORPO FORESTALE	1
50	IRF AGRIGENTO	2
24	IRF ENNA	3
4	IRF PALERMO	4
6	ALTRO	5
100		HANNO RISPOSTO IL100%

Le tre domande successive, l'ottava, la nona e la decima riguardano gli aspetti di soddisfazione inerenti alla struttura, ai motivi e alla cortesia che l'utente riscontra presso i nostri uffici e sedi. Si evidenzia che le strutture sono adeguate, che la maggior parte dell'utenza si reca nei nostri uffici per chiedere informazioni o presentare una nuova pratica, e che trova soddisfacente la cortesia, la competenza, la chiarezza e la tempestività del nostro personale.

ADEGUATEZZA DEI LOCALI

TOTALI PARZIALI	ADEGUATEZZA DEI LOCALI	ID ADEGUATEZZA LOCALI
14	MOLTO	1
20	ABBASTANZA	2
4	POCO	3
0	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
38		HANNO RISPOSTO IL 38%

CHIAREZZA SEGNALETICA

TOTALI PARZIALI	CHIAREZZA SEGNALETICA	ID SEGNALETICA
42	MOLTO	1
38	ABBASTANZA	2
13	POCO	3
0	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
93		HANNO RISPOSTO IL 93%

SERVIZI DI PORTINERIA

TOTALI PARZIALI	SERVIZI DI PORTINERIA	IDPORTINERIA
11	MOLTO	1
13	ABBASTANZA	2
9	POCO	3
0	PER NULLA	4
0	ALTRO	5
0	NON RISPOSTA	0
33		HANNO RISPOSTO IL 33%

Le ultime cinque domande riguardano la modulistica, gli orari, i suggerimenti e i motivi per cui l'utente si e' rivolto ai nostri uffici. Si e' evidenziato che l'utente e' abbastanza soddisfatto della chiarezza dei nostri moduli, che si ritengono adeguati gli orari di ricevimento al pubblico, non sono stati dati suggerimenti da parte dell'utenza per migliorare i nostri servizi e che i motivi per cui si rivolgono agli uffici dell'amministrazione sono professionali e personali.

CHIAREZZA MODULISTICA

TOTALI PARZIALI	CHIAREZZA MODULISTICA	ID CHIAREZZA MODULISTICA
33	MOLTO	1
60	ABBASTANZA	2
6	POCO	3
1	PER NULLA	4
0	ALTRO	0
100		HANNO RISPOSTO IL 100%

ORARIO RICEVIMENTO

TOTALI PARZIALI	ORARI RICEVIMENTO	ID ORARI RICEVIMENTI
31	MOLTO	1
60	ABBASTANZA	2
4	POCO	3
5	PER NULLA	4
0	ALTRO	0
100		HANNO RISPOSTO IL 100%

MOTIVI E CONTATTI

TOTALI PARZIALI	MOTIVI E CONTATTI	ID MOTIVI E CONTATTI
17	PERSONALI	1
21	PROFESSIONALI	2
3	PER CONTO TERZI	3
0	ALTRO	4
51		HANNO RISPOSTO IL 51%

L'ultima parte del questionario e' rivolta esclusivamente ad aspetti statistici dell'utenza quali la fascia di eta', la nazionalita', il sesso, il titolo di studio e professione.

ETA'

TOTALI PARZIALI	ETA'	ID ETA'
4	FINO A 29 ANNI	1
14	DA 30 A 44 ANNI	2
19	DA 45 A 60 ANNI	3
1	OLTRE I 60 ANNI	4
38		HANNO RISPOSTO IL 38%

NAZIONALITA'

TOTALI PARZIALI	NAZIONALITA'	ID NAZIONALITA'
96	ITALIANA	1
	STRANIERA	2
96		HANNO RISPOSTO IL 96%

TITOLO DI STUDIO

TOTALI PARZIALI	TITOLO DI STUDIO	ID TITOLO DI STUDIO'
1	LICENZA ELEMENTARE	1
6	LIC. SCUOLA MED. INF.	2
19	LIC. SCUOLA MED. SUPER.	3
12	LAURA	4
	ALTRO	5
38		HANNO RISPOSTO IL 38%

ATTIVITA' PROFESSIONALE

TOTALI PARZIALI	ATTIVITA' PROFESSIONALE	ID ATTIVITA' PROFESSIONALE
5	DISOCCUPATO	1
8	OCCUPATO	2
1	PENSIONATO	3
0	CASALINGA	4
6	IMPRENDITORE	5
2	DIPENDENTE PUBBLICO	6
13	LIBERO PROFESSIONISTA	7
0	RAPPRESENTANTE	8
3	ALTRO	9
38		HANNO RISPOSTO IL 38%

RESIDENZA

TOTALI PARZIALI	RESIDENZA	ID RESIDENZA
11	PALERMO	1
85	ALTRA PROVINCIA	2
0	ALTRO PAESE	3
96		HANNO RISPOSTO IL 96%

LE CONCLUSIONI

L'indagine di customer satisfaction sugli utenti del Comando Corpo Forestale della Regione Siciliana, ha fornito risultati interessanti: in alcuni casi confermando le percezioni ricevute dal personale dell' U.R.P., in altri casi ha fatto emergere delle indicazioni significative ed utili alla predisposizione di possibili azioni di miglioramento. Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, e' possibile trarre una valutazione complessivamente positiva, sia del servizio reso dall'Ufficio Relazione con il Pubblico, il quale ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino, offrendo con cortesia e modalita' soddisfacenti un servizio utile a rendere piu' veloce e pratico il rapporto Utente, Amministrazione Pubblica.

Di certo esistono e sono auspicabili iniziative di miglioramento, in modo da offrire servizi sempre piu' adeguati alle esigenze dei cittadini.

Assessorato Regionale del Territorio e dell'Ambiente
Comando del Corpo Forestale- Area 1 Affari Generali
Ufficio Relazione con il Pubblico-
Via Ugo la Malfa n° 87/89 Telefono 091-7070845
Mail urp.corpoforestale@regione.sicilia.it