



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Affari Generali, Risorse Umane e Informatica

Relazione Customer Satisfaction anno 2022.

SETTORE SEGRETERIA E CONTRATTI

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 rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, inteso come personale interno del Comune, rispetto ai servizi offerti dal Settore Segreteria e Contratti, ed in particolare:

- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi utenti;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;
- promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alla pubblica amministrazione;
- orientare le scelte organizzative ai fini del miglioramento ed efficientamento dei servizi;

Lo strumento d'analisi scelto è stato un questionario **Standard**. Il questionario utilizzato presentava una serie di **dodici domande** strutturate secondo questo modo:

- Domande relative alla frequenza e alla tipologia dei contatti con il Settore.
- Domande volte a conoscere la soddisfazione e l'importanza relativamente ad aspetti legati:
 - ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI
 - ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
 - ALLA TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO
 - ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

Complessivamente tra il mese di novembre e dicembre 2022 è stato inviato il questionario a tutti i dipendenti dell'Ente, esclusi i dipendenti appartenenti al settore Segreteria e Contratti di cui 17 sono stati reputati attendibili per la valutazione di cui il 41,18% uomini e il 58,82 femmine.

3. Analisi dei Risultati:

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

Alla domanda “Quante volte, mediamente, nell’arco dell’anno sei venuto in diretto contatto con il Settore Segreteria e Contratti dell’Ente” dei 17 rispondenti il **58,82%** ha risposto “Meno di 15 volte”, il **23,53%** ha risposto “Da 15 a 30 volte” e il restante **17,65%** ha risposto “Più di 30 volte”;

Alla seconda domanda “Perché hai contattato il Settore Segreteria e Contratti” i rispondenti hanno indicato:

Informazioni sulla predisposizione degli atti	41,18%
Informazioni sulla ricerca degli atti	29,41%
Notifica di atti verso l'esterno	5,88%
Richiesta di atti (delibere, determine, disposizioni., decreti Sindaco, ecc.)	52,94%
Richiesta pubblicazione atti	23,53%
Archiviazione contratti	17,65%
Impegni / eventi istituzionali	41,18%
Richiesta incontri con Sindaco	17,65%
Coinvolgimento in pratiche di accesso agli atti	29,41%
Altro: Informazioni in merito al funzionamento interno dell'ufficio	5,88%

Alla terza domanda “Aspetti del servizio” i rispondenti potevo esprimere il loro livello di apprezzamento sia sulla QUALITA’ DEL SERVIZIO FRUITO che sulla IMPORTANZA sbarrando la casella contenente il giudizio: Molto, Abbastanza, Poco, Per nulla, Non sa/Non risponde.

Per quanto riguarda gli aspetti legati alla “qualità dei servizi specifici e accessori” i rispondenti hanno espresso un **livello generale di soddisfazione elevato:**

- il 94,12% (molto il 76,47%; abbastanza 17,65%) rispetto alle “Informazioni fornite dal Servizio”;
- il 100% (molto il 88,24%; abbastanza 11,76%) rispetto alla “Capacità di ascolto, di comprensione e di inquadramento delle problematiche da parte del Servizio”;
- il 88,23% (molto il 76,47%; abbastanza 11,76%) rispetto alla “Flessibilità del Servizio nel trovare soluzioni efficaci ai tuoi bisogni”;
- il 82,35% (molto il 64,71%; abbastanza 17,65%) rispetto alla “Facilità di contattare il Servizio in questione”;
- il 94,12% (molto il 70,59%; abbastanza 23,53%) rispetto alla “Accessibilità al Servizio (es. apertura per 36 ore settimanali, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?”;
- il 94,12% (molto il 82,36%; abbastanza 11,76%) rispetto alla “Capacità di valutare le urgenze ”;
- il 94,12% (molto il 64,71%; abbastanza 29,41%) rispetto al “Tempo di attesa prima di essere ricevuto/ascoltato”;
- il 94,12% (molto il 94,12%) rispetto alla “Personale competente e professionale”;
- il 94,12% (molto il 94,12%) rispetto al “Personale cortese ed educato”;
- il 94,12% (molto il 94,12%) rispetto alle “Informazioni fornite in modo chiaro e completo”;

Per quanto riguarda l'importanza della “qualità dei servizi specifici e accessori” i rispondenti hanno espresso i seguenti **livelli di importanza:**

- il 88,24% (molto il 64,71%; abbastanza 23,53%) rispetto alle “Informazioni fornite dal Servizio”;
- il 88,24% (molto il 88,24%) rispetto alla “Capacità di ascolto, di comprensione e di inquadramento delle problematiche da parte del Servizio”;

- il 94,12% (molto il 76,47%; abbastanza 17,65%) rispetto alla “Flessibilità del Servizio nel trovare soluzioni efficaci ai tuoi bisogni”;
- il 70,59% (molto il 58,82%; abbastanza 11,76%) rispetto alla “Facilità di contattare il Servizio in questione”;
- il 88,24% (molto il 64,71%; abbastanza 23,53%) rispetto alla “Accessibilità al Servizio (es. apertura per 36 ore settimanali, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)”;
- il 88,24% (molto il 70,59%; abbastanza 17,65%) rispetto alla “Capacità di valutare le urgenze ”;
- il 82,35% (molto il 52,94%; abbastanza 29,41%) rispetto al “Tempo di attesa prima di essere ricevuto/ascoltato”;
- il 82,35% (molto il 82,35%) rispetto alla “Personale competente e professionale”;
- il 82,35% (molto il 82,35%) rispetto al “Personale cortese ed educato”;
- il 82,35% (molto il 82,35%) rispetto alle “Informazioni fornite in modo chiaro e completo”;

4. 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**:



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

N° quest.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - SETTORE SEGRETERIA E CONTRATTI

Gentile collega,

stiamo conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dei dipendenti del Comune relativamente al Settore Segreteria e Contratti come servizio interno di supporto al funzionamento complessivo della macchina comunale.

Rispondendo al questionario, ogni dipendente ha la possibilità di offrire il suo contributo per il miglioramento continuo di tali servizi. La valutazione espressa non si deve quindi intendere riferita alle persone ma piuttosto agli aspetti tangibili e misurabili dei servizi resi.

Vorremmo pertanto chiederti di rispondere alle domande contenute in questo questionario, in quanto la tua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le tue aspettative.

Ti informiamo che le risposte fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.

Il presente questionario potrà essere consegnato compilato nel contenitore presso l'ufficio Segreteria.

Grazie per la collaborazione

Cordialmente,

Il Responsabile

Area Affari Generali, Risorse Umane e Informatica

PROFILO DELL'UTENTE

1) Sesso: Maschio ☐

Femmina ☐

2) Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Settore Segreteria e Contratti dell'Ente?:

Meno di 15 volte ☐

Da 15 a 30 volte ☐

Più di 30 volte ☐

4) Perché hai contattato il Settore Segreteria e Contratti?:

- | | |
|---|--------------------------|
| Informazioni sulla predisposizione degli atti | <input type="checkbox"/> |
| Informazioni sulla ricerca degli atti | <input type="checkbox"/> |
| Notifica di atti verso l'esterno | <input type="checkbox"/> |
| Richiesta di atti (delibere, determine, disposizioni., decreti Sindaco, ecc.) | <input type="checkbox"/> |
| Richiesta pubblicazione atti | <input type="checkbox"/> |
| Archiviazione contratti | <input type="checkbox"/> |
| Impegni / eventi istituzionali | <input type="checkbox"/> |
| Richiesta incontri con Sindaco | <input type="checkbox"/> |
| Coinvolgimento in pratiche di accesso agli atti | <input type="checkbox"/> |
| Altro: _____ | <input type="checkbox"/> |

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: nelle domande che seguono, Le chiediamo di esprimere il Suo parere su alcuni parametri di qualità del servizio.

Per tutte le categorie elencate, Le chiediamo di darci una doppia valutazione:

- la prima sulla QUALITÀ DEL SERVIZIO FRUITO che è il GIUDIZIO SULLA BONTÀ del servizio/prestazione appena fruito.
- la seconda sull'IMPORTANZA che è utile per capire la Sua opinione su quali caratteristiche del servizio rivestono per Lei maggior peso.

Dal confronto tra GIUDIZIO e IMPORTANZA da Lei assegnato al singolo aspetto, il Comune sarà in grado di individuare gli ambiti di miglioramento principali su cui agire per garantire alla cittadinanza livelli di qualità nell'erogazione del servizio coerenti alle sue aspettative.

SEGNI CON UNA CROCETTA LA CATEGORIA CHE PIÙ RAPPRESENTA LA SUA OPINIONE

5) Aspetti del servizio che ti chiediamo di valutare:	QUALITÀ DEL SERVIZIO FRUITO					IMPORTANZA				
	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non sa/Non risponde	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante	Non so / Non risponde
<u>ASPETTI LEGATI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI</u>										
Informazioni fornite dal Servizio										
Capacità di ascolto, di comprensione e di inquadramento delle problematiche da parte del Servizio										
Flessibilità del Servizio nel trovare soluzioni efficaci ai tuoi bisogni										
<u>ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</u>										
Facilità di contattare il Servizio in questione										
Accessibilità al Servizio (es. apertura per 36 ore settimanali, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?										
<u>ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITÀ E PRONTEZZA DEL SERVIZIO DA LEI FRUITO</u>										
Capacità di valutare le urgenze										
Tempo di attesa prima di essere ricevuto/ascoltato										
<u>ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITÀ, COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO</u>										
Personale competente e professionale										
Personale cortese ed educato										
Informazioni fornite in modo chiaro e completo										

	Non sa/Non risponde	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Molto soddisfacente
6) Qual è il tuo giudizio complessivo sul Settore Segreteria e Contratti?					

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO?

(da compilarsi obbligatoriamente):

Nome Cognome

Nato a il

Residente a Via

CF.....