Città di Grosseto

SETTORE ENTRATE, PATRIMONIO E SERVIZI AL CITTADINO ED ALLE IMPRESE

SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE - S.U.A.P.

CUSTOMER SATISFACTION 2018

Rapporto di ricerca sul monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza relativa al:

SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE - S.U.A.P.

1 **Progetto:**

E' stato elaborato il progetto di indagine definendo gli obiettivi di intervento, le modalità di realizzazione e la scelta di un questionario. L'indagine si è svolta in un arco temporale di 3 mesi (Aprile/Luglio 2018) ed ha coinvolto parte dell'utenza che, nel periodo esaminato, ha accettato di compilare il questionario (in forma anonima) proposto dal personale del Servizio. Il fine era quello di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio erogato, elaborando le eventuali criticità e problematiche segnalate dall'utenza in un'ottica di miglioramento del servizio reso.

2 **Analisi dei Risultati:**

I dati sono stati analizzati, attraverso il conteggio delle risposte e la relativa media aritmetica espressa in %. Modelli raccolti: **45**

CUSTOMER SATISFACTION 2018

1 - ELABORAZIONE DATI ACQUISITI

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
A	**Riesco a reperire facilmente le informazioni sull'iter da seguire per avviare una impresa:**		1	26	13
B	**Utilizzare lo Sportello on-line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali:**	1	11	14	15
C	**Il Form da compilare per l'avvio o variazione di una impresa è di rapida comprensione:**		6	21	10
D	**Il tempo di connessione per effettuare l'accesso allo Sportello on-line è adeguato:**	3	5	20	10
		17,31%		***82,69%***	
		Per niente + Poco		*Abbast. + Molto*	

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
E	**Ho ricevuto in tempi rapidi l'informazione richiesta dal Servizio Attività Economiche:**		1	16	25
F	**Gli operatori conoscono bene le procedure e si mostrano aggiornati rispetto alle novità normative:**		3	13	26

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
G	**Quanto è soddisfatto del servizio offerto dal personale degli uffici competenti:**				
1	Cortesia e disponibilità:		1	13	30
2	Professionalità e competenza del personale:			14	30
3	Chiarezza delle informazioni ricevute:			20	24
		2,31%		***97,69%***	
		Per niente + Poco		*Abbast. + Molto*	
4	Accesso e accoglienza dei locali:		6	17	21
5	Orari di apertura d'ufficio:	1	4	21	17
		12,64%		***87,36%***	
		Per niente + Poco		*Abbast. + Molto*	

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
H **E' soddisfatto nel complesso del Servizio erogato?:**	1	1	21	21
	4,55%		***95,45%***	
	Per niente + Poco		*Abbast. + Molto*	

2 - GIUDIZI COMPLESSIVI:

1 **Grado di soddisfazione sullo Sportello on line e suo utilizzo** (Lettere A-B-C-D)	4	23	81	48
	2,56%	*14,74%*	*51,92%*	*30,77%*
2 **Grado di soddisfazione sul personale degli uffici competenti** (Lettera E-F-G fino alla 3° domanda)	0	5	76	135
	0,00%	*2,31%*	*35,19%*	*69,00%*
3 **Grado di soddisfazione sui locali ed orari** (Lettera G) domande 4 e 5	1	10	38	38
	1,15%	*11,49%*	*43,68%*	*43,68%*
4 **Grado di soddisfazione sul servizio fornito** (Lettera H)	1	1	21	21
	2,27%	*2,27%*	*47,73%*	*47,73%*
Grado di soddisfazione complessivo (Somma totali 1-2-3-4)	**6**	**39**	**216**	**242**
	1,19%	*7,75%*	*42,94%*	*48,11%*
	8,95%		***91,05%***	
	Per niente + Poco		*Abbast. + Molto*	

3 - CONCLUSIONI:

Dalla analisi dei dati rilevati ed elaborati si evince un grado di soddisfazione complessiva del servizio da parte dell'utenza più che soddisfacente, in considerazione del fatto che il 91,05% del campione si dichiara tra l' "abbastanza" ed il "molto soddisfatto".

Nel restante 8,95% di utenti che si dichiarano "per niente" o "poco soddisfatti" incide, con evidenza, una certa insoddisfazione (Punti 1 e 3 dei Giudizi complessivi) nell'utilizzo dello Sportello on-line, nei locali e nell'orario di apertura al pubblico.

L'analisi delle risposte relative al grado di soddisfazione sull'utilizzo dello Sportello on-line evidenzia una percentuale del 17,31% di soggetti non soddisfatti, mettendo in risalto, ancora ad oggi, delle criticità rispetto alla facilità d'uso del portale per il cittadino, mentre il restante 82,69% dimostra di apprezzare significativamente l'invio telematico.

Si propone comunque di migliorare, per quanto possibile, la chiarezza delle informazioni necessarie agli utenti per avviare le procedure, in quanto, come ben visibile dai dati della risposta B poco meno della metà degli utenti sostiene che l'invio telematico delle pratiche non è più vantaggioso rispetto ad altri canali (Es. cartaceo o PEC).

Il 97,69% (Lettera E-F-G fino alla 3° domanda) degli utenti dimostra di apprezzare sia la preparazione, la disponibilità e la cortesia del personale degli uffici competenti che il servizio fornito "nel complesso" con una percentuale più che positiva del 95,45% (Lettera H).

Come precedentemente evidenziato, si rilevano inoltre (lettera G domande 4 e 5) criticità in merito all'accesso e alla accoglienza dei locali nonché agli orari di apertura al pubblico per una percentuale negativa pari al 12,64%. Per quel che riguarda i locali si presume che ciò sia dovuto alla obsolescenza e/o accessibilità dell'edificio.