

Regione Siciliana
Assessorato Territorio ed Ambiente

Dipartimento dell' Ambiente
Area Interdipartimentale "Affari Generali" – U.R.P."



Customer
Satisfaction

Relazione Descrittiva

ANNO 2023

(Direttiva Presidenziale 6 marzo 2009, punto n. 4)

PREMESSA - OBIETTIVO

Come ogni anno, la presente relazione si prefigge di redigere un bilancio riguardo la disponibilità di questa amministrazione a raccogliere le sue più svariate opinioni rappresentate dall'utenza per farne patrimonio e valutarle ai fini di un generale miglioramento della efficienza della Pubblica Amministrazione.

La Customer Satisfaction rappresenta uno strumento indispensabile per la costruzione di una pubblica amministrazione non solo più efficace, ma anche più democratica e aperta a un ruolo attivo dei cittadini.

L'art.12 del decreto legislativo n. 29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione. La direttiva del Ministro della Funzione Pubblica Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004, ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della Customer Satisfaction contribuisca a *"definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese"* e a *"favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino"*.

Nella Direttiva dell'allora "Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, Qualità dei Servizi on line e Misurazione della Soddisfazione degli Utenti" del luglio 2005 si offrono invece indicazioni sulla rilevazione e sul monitoraggio del gradimento e delle aspettative degli utenti sui servizi on line quale elemento essenziale per l'attivazione di questi nuovi canali; nella direttiva si indicano tre diverse modalità- da integrare tra loro e con gli altri strumenti riconducibili alla Customer Satisfaction:

- una modalità diretta, attuata attraverso un questionario su web o per via telefonica, da proporre periodicamente;
- una modalità indiretta fondata sulle informazioni acquisite attraverso le e-mail ricevute, il contact center e ogni altra forma di contatto prevista con gli utenti;
- una modalità "tecnica" basata sull'analisi dei comportamenti di navigazione.

Si individuano poi una serie di azioni che le PP.AA. dovrebbero attuare nella definizione e progettazione dei nuovi servizi on line.

Nella direttiva dell'allora Ministro per le riforme e le innovazioni nella P.A., Per una pubblica amministrazione di qualità, del 2006, la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e dei c.d. portatori di interesse, viene individuata come un'azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità e l'individuazione di azioni appropriate volte a migliorare i servizi resi in tempo reale.

In sintesi con le indagini 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.

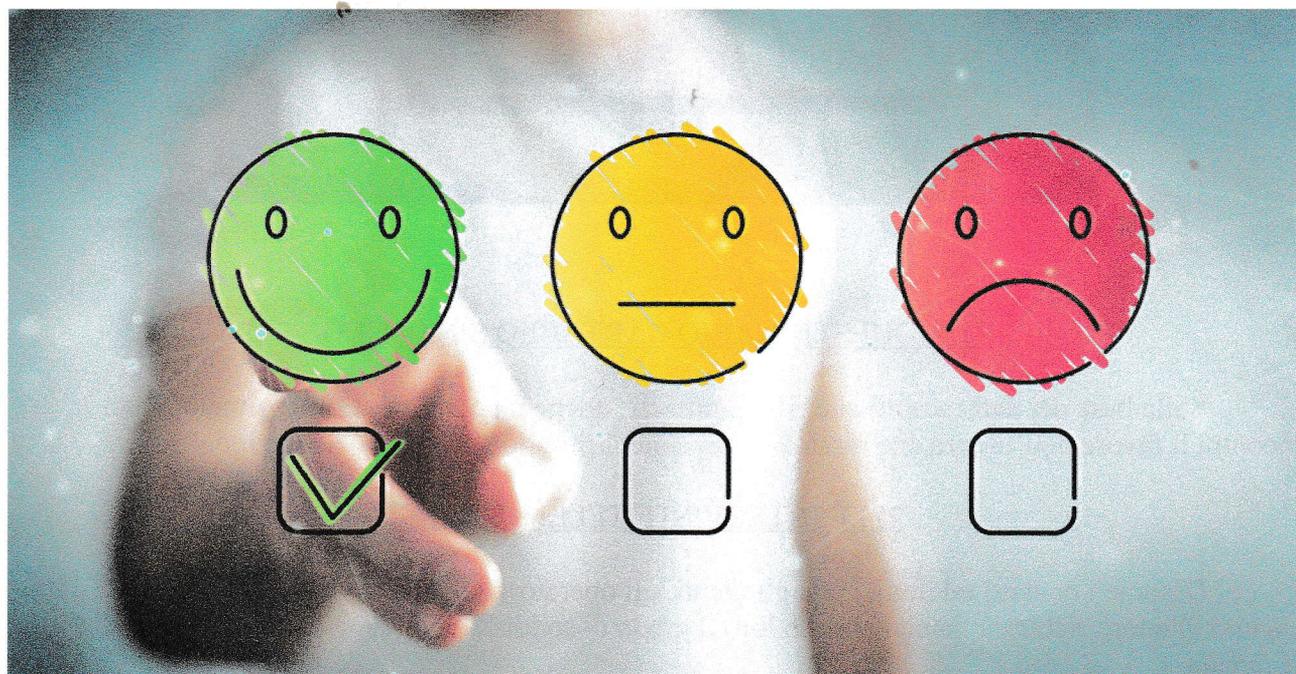
LA CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTA PRESSO IL DIPARTIMENTO AMBIENTE

La Customer Satisfaction nelle Pubbliche Amministrazioni serve a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente/cittadino, assunta come misura della qualità di un prodotto o servizio. La soddisfazione dell'utente è da intendersi come la percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse, avendo ottenuto, in proporzione alle sue attese, il massimo possibile.

L'utilizzo delle tecniche di Customer ha la finalità di migliorare le relazioni tra la P.A. e il cittadino, nella misura in cui l'Amministrazione è in grado di accogliere i "suggerimenti" degli stessi utenti.

Da qui nasce l'esigenza di raccogliere, massimamente, le informazioni, gli spunti, le critiche, i consigli allo scopo di fare un'analisi dei dati più completa e realistica; i risultati dovranno servire al miglioramento della macchina amministrativa e dei servizi rivolti al cittadino.

IL CAMPIONE STATISTICO UTILIZZATO



Il campione statistico utilizzato è composto da tutti gli utenti che hanno accettato di partecipare alla rilevazione nel momento in cui sono entrati in contatto con gli Uffici del Dipartimento Regionale dell'Ambiente, in particolar modo con l'U.R.P., che ha cercato di coinvolgerli mediante i mezzi di cui dispone il Dipartimento.

La metodologia di rilevamento è stata compiuta attraverso:

1. schede cartacee, fornite direttamente all'utenza dalla portineria o dall'U.R.P.;
2. interviste o feedback telefonici;
3. la pagina Facebook;
4. attraverso un form online.

Metodologie di rilevamento



1) IL QUESTIONARIO CARTACEO SINTETICO

Sulla base dei dati raccolti si è riscontrato che anche un questionario più sintetico non incontra il favore dell'utenza che raramente esprime il proprio grado di soddisfazione.

2) LE INTERVISTE TELEFONICHE

Durante i contatti telefonici con gli utenti, gli operatori dell'ufficio U.R.P., dopo avere dato seguito alle loro richieste, hanno chiesto loro il grado di soddisfazione raggiunto in seguito alla chiamata.

3) LA PAGINA FACEBOOK

In questo caso, vista la tipologia di rilevamento, ci si è basati sul numero di "like" apposti ai post pubblicati sul social network.

4) QUESTIONARIO ONLINE

Il questionario è composto da 10 domande, più alcune non obbligatorie riguardanti genere, età, localizzazione, etc.), ed è disponibile online linkato alla pagina web dipartimentale e su Facebook

RISULTATI DELL'INDAGINE

I dati raccolti ed elaborati sono sinteticamente quantificati nella seguente tabella.
Non sono stati presi in considerazione i numeri del questionario online né le schede cartacee vista l'esiguità dei dati dovuti al poco tempo a disposizione.

MODALITA' DI RILEVAZIONE	NUMERO
Interviste telefoniche	60
Accesso a Facebook	250

CONCLUSIONI



I dati raccolti quest'anno hanno registrato una riduzione generalizzata della partecipazione dell'utenza per tutti i metodi di rilevazione, in modo particolare della compilazione delle schede cartacee e del questionario on-line.

Su queste basi, si intende “insistere” sulle tecniche e le modalità di rilevazione social per il prossimo anno, descritte nei seguenti punti, pur mantenendo le schede cartacee.

- promuovere le piattaforme social del Dipartimento: Facebook, Instagram, Twitter e Whatsapp;
- mantenere il questionario cartaceo sintetico da proporre al pubblico, continuando a sensibilizzare il personale preposto alla distribuzione per aumentarne la diffusione;
- sostituire il metodo di accesso ad un nuovo questionario online, rappresentato di seguito, attraverso la lettura dal proprio cellulare di un QR code esposto in punti visibili e strategici dell’edificio, quali la portineria e l’ufficio relazioni col pubblico.

 <p>Dipartimento dell’Ambiente – U.R.P.</p>	 <p>Customer Satisfaction</p> <p>Alcune domande per migliorare i nostri servizi resi all'utenza</p> <p>Gentile utente, ti chiediamo di spendere un attimo del tuo tempo per esprimere il tuo gradimento sulla visita nei nostri Uffici, un piccolo gesto per noi molto importante. Il tuo contributo permetterà di migliorare i nostri servizi nei tuoi confronti. Punta il lettore QR code del tuo cellulare sull’immagine sottostante e procedi.</p>
	
<p>La Customer Satisfaction si prefigge di rappresentare all’utenza la disponibilità di questa amministrazione a raccogliere le sue più svariate opinioni per farne patrimonio di valutazione sul generale miglioramento della efficienza della Pubblica Amministrazione. Pertanto rappresenta uno strumento indispensabile per la costruzione di una pubblica amministrazione non solo più efficace, ma anche più democratica e aperta a un ruolo attivo dei cittadini.</p>	
<p>Il responsabile dell’U.R.P. (Giuseppe Tagliavia)</p> <hr/>	<p>Il dirigente dell’Area Interdipartimentale (Maria Grazia Patrizia Sacco)</p> <hr/>

f.to Il Dirigente dell’Area Interdipartimentale
Dott.ssa Patrizia Sacco

f.to Il Funzionario
Giuseppe Tagliavia