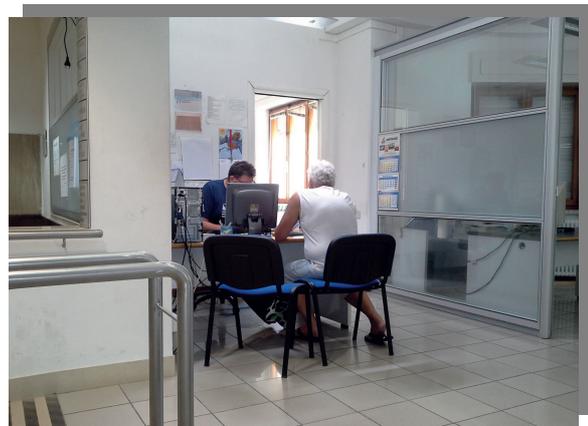




Indagine di customer satisfaction Casa Livorno e Provincia S.p.a.

Ufficio relazioni con il pubblico



Attualmente la Società effettua indagini di customer satisfaction attraverso l'analisi degli indicatori previsti dal Sistema di Gestione della Qualità, alcuni dei quali contenuti nella Carta dei Servizi. La misurazione della qualità dei servizi risulta ormai fondamentale e strategica per le Società che erogano servizi pubblici, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio, così come percepita dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

Pertanto la Società ha deciso di adottare un sistema eliminacode di nuova generazione integrato con gli emoticon (le ormai note faccine che esprimono gli stati d'animo dell'utente nei confronti del servizio richiesto alla Società) che potranno essere premute per esprimere in modo immediato il proprio giudizio a seconda del livello di soddisfacimento per la prestazione ricevuta.

Tale sistema è in corso di progettazione per questo la Società ha deciso di effettuare l'indagine suddetta facendo compilare agli utenti il questionario che utilizza il Comune di Livorno per conoscere la percezione di qualità sull'organizzazione dei propri servizi di front-office. I questionari saranno resi disponibili agli utenti a decorrere dal 1 luglio 2017 e fino a quando entrerà in regime il nuovo sistema integrato con gli emoticon.

Il questionario-tipo per i servizi di front office adottato dal Comune di Livorno

Durante la fase di preparazione della prima indagine sui servizi anagrafici è emersa l'evidenza di predisporre un questionario unico (questionario-tipo) per gli uffici fortemente caratterizzati da servizio di front office. Obiettivo principale dell'indagine era conoscere la percezione di qualità sull'organizzazione del servizio e raccogliere indicazioni per il suo miglioramento al fine di avvicinare le prestazioni alle aspettative degli utenti e definire poi standard dei servizi erogati dallo sportello fisico.

A tal fine è stato analizzato il processo di erogazione del servizio nell'ottica dell'utente osservando il processo di interazione con l'addetto allo sportello, scegliendo le caratteristiche rilevanti, individuando gli indicatori ed elaborando le affermazioni da sottoporre ad indagine, come meglio rappresentato nella tabella seguente (analisi qualitativa).

Attraverso il questionario-tipo messo a punto in questa prima fase è stato possibile rilevare la percezione di qualità dei servizi resi all'utente su base comune e attivare la confrontabilità dei risultati; sarà possibile giungere successivamente ad individuare sotto-indicatori tarati sulla specificità della prestazione richiesta.

L'utente richiede un servizio all'operatore di sportello: informazioni, documenti etc.			
n.	Descrizione attività dell'utente	Caratteristica ricercata dall'utente	Indicatore
Inizio del servizio			
L'utente:			
1	Entra nel locale, prende il numero se è presente l'eliminacode	Comfort ambiente: ambiente accogliente, posti a sedere, temperatura adeguata	Adeguatezza locali
2	Aspetta il proprio turno	Tempo di attesa trascorso prima di ricevere il servizio	Accettabilità tempi di attesa
3	Chiede l'informazione, il rilascio del documento, etc	Cortesia nell'accoglienza, saluto, empatia, facilità di contatto e interazione con il personale	Cortesia
		Disponibilità del personale a farsi carico del problema o a fornire informazioni sulla richiesta	Disponibilità
		Competenza tecnica, normativa e procedurale del personale nel risolvere il problema o la richiesta	Competenza
4	Ottiene un esito	Erogazione del servizio richiesto, soluzione del problema, soddisfacimento della richiesta	Problem solving
Termine del servizio			
5	L'utente sprime il proprio livello di soddisfazione /insoddisfazione implicito sul servizio ricevuto		Soddisfazione complessiva

Si ricorda in questa sede le indicazioni della *Direttiva del ministro della funzione pubblica Luigi Mazzella sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini*, pubblicata nel marzo 2004, che chiarisce come *le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.*

Sempre la Direttiva del 2004 sottolinea che una indagine di customer satisfaction *non è una misura dell'adeguatezza del personale di front office (...) in quanto misura la capacità dell'intera organizzazione di generare valore per i cittadini e riguarda tutti gli aspetti del servizio.* Infatti l'ufficio che opera come sportello di front office è la prima interfaccia dell'Ente con il cittadino ma anche luogo di relazione e scambio che, come indicato in seguito, rappresenta uno degli aspetti fondamentali della percezione di qualità.