

CUSTOMER SATISFACTION

Dare valore ad un'organizzazione flessibile

Raccolta dati Anno 2020

Da novembre 2010 alla ricerca del miglioramento

1. Le indagini sulla soddisfazione degli utenti si svolgono **ogni due anni** a partire dall'apertura di SEMPLICE Sportello Polifunzionale
2. Ogni indagine ci ha permesso di trarre spunti preziosi per **rivedere criticità segnalate**: orari e aperture, strutturazione delle priorità, gestione delle segnalazioni, ecc
3. Nella sesta edizione abbiamo fronteggiato il difficile momento legato alla pandemia di **COVID-19**, che ha aperto il grande tema dell'**innovazione tecnologica** indagata attraverso i *desiderata* dei cittadini

**L'ATTENZIONE ALLE RICHIESTE CHE VENGONO POSTE CONSENTE DI DARE UNA RISPOSTA CONCRETA ED EFFICACE
ATTRAVERSO UN SERVIZIO CHE SI ADATTA AL CAMBIAMENTO**

Indagine 2020

FORMATO: questionario anonimo a risposta multipla

MODALITÀ: questionario **cartaceo** presso il municipio,
questionario **online** disponibile H24 sul sito istituzionale

DURATA: da martedì **10 novembre** a sabato **5 dicembre 2020**

	QUESTIONARI RACCOLTI	Percentuale
CARTACEO	218	85%
ONLINE	39	15%



ELABORAZIONE DATI E CONFRONTO EDIZIONE PRECEDENTE

CAMPIONE d'indagine emerso

	2020	2018
ETÀ	Oltre 46 anni (68%)	Oltre 46 anni (57%)
SESSO	Donne (56%)	Donne (50%)
NAZIONALITÀ	Italiana (93%)	Italiana (86%)
RESIDENZA	Casalecchio di Reno (86%)	Casalecchio di Reno (77%)
TITOLO DI STUDIO	Diploma (50%) Laurea (32%)	Diploma (45%) Laurea (30%)
PROFESSIONE	Settore Privato (33%) Pensionati (24%)	Settore Privato (31%) Pensionati (21%)

ACCESSO al Municipio

	2020	2018
FREQUENZA [Ogni quanto all'anno?]	Da 1 a 3 volte (59%) Meno di 1 volta (19%)	Da 1 a 3 volte (53%) Meno di 1 volta (8%)
TRASPORTO [Come?]	Auto / Moto (66%) A piedi (31%) Bicicletta (9%)	Auto / Moto (70%) A piedi (27%) Bicicletta (15%)
BISOGNO [Perchè?]	Ritiro sacchi RD (83%) Certificati / Documenti (70%) Appuntamenti (17%) Informazioni (16%)	Ritiro sacchi RD (67%) Certificati / Documenti (67%) Appuntamenti (21%) Informazioni (22%)

SODDISFAZIONE del servizio

	2020	2018
ORARI	abbastanza /del tutto (95%)	abbastanza /del tutto (84%)
SISTEMA DI CHIAMATA	abbastanza /del tutto (90%)	abbastanza /del tutto (91%)
ATTESA	abbastanza /del tutto (83%) poco (10%)	abbastanza /del tutto (77%) poco (14%)
RISERVATEZZA	abbastanza /del tutto (87%) poco * (13%)	abbastanza /del tutto (85%) poco (8%)
PERSONALE	abbastanza /del tutto (97%)	abbastanza /del tutto (86%)

* analizzando il solo dato online la percentuale sale al 26%

CANALI di COMUNICAZIONE per ricevere INFO

	2020	2018
SITO WEB	74% [c.84% o.65%]	61% [c.56% o.67%]
PERIODICI	59% [c.54% o.65%]	37% [c.21% o.54%]
SPORTELLO / ESPOSITORI	10% [c.19% o.0%]	19% [c.28% o.10%]
TELEFONO	25% [c.40% o.10%]	25% [c.33% o.17%]
NEWSLETTER	29% [c.10% o.49%]	29% [c.12% o.46%]
SOCIAL	26% [c.11% o.41%]	20% [c.7% o.34%]

ON LINE - cosa oggi

	2020 *	2018
MODULISTICA	48% [c.40% o.57%]	45% [c.38% o.52%]
PRENOTAZIONI	29% [c.28% o.30%]	28% [c.24% o.32%]
INFO / EVENTI	32% [c.17% o.46%]	23% [c.13% o.33%]
SEGNALAZIONI	29% [c.16% o.43%]	21% [c.10% o.32%]
CALCOLI TRIBUTI	21% [c.11% o.32%]	17% [c.10% o.24%]
SERVIZI EDUCATIVI	10% [c.6% o.14%]	-
Nessun utilizzo	14% [c.25% o.3%]	15% [c.19% o.11%]

* nell'analisi del dato raramente la tendenza cambia tra il cartaceo e l'on-line, tranne nella fruizione dei servizi on-line

ON LINE - *desiderata* *

* per questa domanda (novità dell'edizione 2020) non è presente il confronto con i dati del 2018

PAGAMENTI	70%
DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	50%
CAMBI RESIDENZA	38%
PRATICHE TRIBUTI	31%
PRATICHE SPECIFICHE *	10-12%

* abbattimenti / potature, occupazione suolo, pratiche edilizie

Google e le **RECENSIONI SPONTANEE**

Dal 2018 abbiamo a disposizione la risorsa **Google My Business** che ci mette a disposizione diversi servizi:

- ★ possibilità di aggiornare puntualmente gli **orari** di apertura: spesso gli utenti si affidano al motore di ricerca e non accedono alle pagine del sito
- ★ ricevere **recensioni** immediate: media attuale 3,9 su 5
- ★ ricevere **richieste**: avviene che gli utenti possano risponderci tra loro in una sorta di *community**

* GRUPPO DI UTENTI DI INTERNET CHE SI SCAMBIANO MESSAGGI E PARTECIPANO A FORUM DI DISCUSSIONE SU ARGOMENTI DI COMUNE INTERESSE

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI: LE FONTI

LEGGE 150/2000: verifica qualità dei servizi e gradimento degli utenti << URP

Regolamento sui controlli interni - Art. 11 Il controllo sulla qualità dei servizi erogati

1 Il controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente rispetto a quanto stabilito nelle carte dei servizi.

2 Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali l'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali la somministrazione di questionari ai cittadini utenti.

3 Gli obiettivi di controllo sulla qualità dei servizi erogati vengono definiti dalla Giunta comunale ed assegnati ai dirigenti e ai responsabili di servizio titolari di posizione organizzativa con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione. Le risultanze concorrono alla redazione del report strategico e sono utilizzate per la valutazione della performance organizzativa.

4 Gli esiti sono oggetto di adeguata pubblicizzazione sul sito web istituzionale del comune, coerentemente a quanto previsto in materia di trasparenza.

CONCLUSIONI

- emergenza sanitaria COVID 19: periodo particolare per rilevazione
 - il servizio offerto da Semplice è rispondente ai bisogni del cittadino in termini di orari, organizzazione, personale
 - questionari: cartacei 85% - on line 15%
 - canali di comunicazione per ricevere informazioni: sito web, newsletter, social
 - accesso diretto allo sportello per: sacchi raccolta differenziata (83%), certificazioni e documenti (70%), informazioni (16%), appuntamenti (17%)
 - utilizzo dei servizi on line OGGI: differenza dati questionari cartacei e on line (es. segnalazioni)
 - servizi on line DA SVILUPPARE
 - COVID 19: riduzione sportelli e potenziamento del centralino >>>
- FLESSIBILITA'** - Indagine da ripetere dopo la fine dell'emergenza