

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO
SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE
CARTA DEL SERVIZIO: INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
RAPPORTO 1998

Edizione 1/CF/gS/01.01.99
Supera: nessuna

1. Introduzione

Il Servizio Commercio e Licenze (CL) del Settore Sviluppo economico del Comune di Faenza è gestito in Sistema Qualità, in base alle norme ISO 9000.

In tale sistema gestionale il contratto con il cliente è costituito dalla Carta del servizio CL. Quest'ultima stabilisce che venga effettuata annualmente una indagine sulla soddisfazione dei clienti.

Nel 1998 l'indagine si è svolta nel periodo 15 ottobre - 30 novembre, con la somministrazione a tutti i clienti/utenti che si sono presentati al servizio di un questionario, allegato 2 al presente Rapporto.

2. Le indagini sulla soddisfazione dei clienti come strumento per misurare la qualità del servizio

Ciò che consente di pervenire ad una valutazione della qualità del servizio offerto è costituito dal giudizio espresso dai clienti/utenti, in ragione della loro percezione dell'efficacia e dell'utilità dei singoli attributi del servizio rispetto ai loro bisogni da soddisfare e alle loro conseguenti aspettative.

Ciò è finalizzato ad individuare le aree di più forte insoddisfazione per attuare interventi di miglioramento.

Va tuttavia precisato che tale approccio, soprattutto nel caso specifico dei servizi della pubblica amministrazione, presenta alcuni limiti.

In primo luogo il Comune e, in particolare, in un ufficio di regolazione, come è il Servizio CL, deve assicurare comportamenti legittimi a parità di trattamento. Ciò può essere percepito dai clienti/utenti quale manifestazione di rigidità operativa o, addirittura, può comportare piena insoddisfazione di una domanda formulata al Servizio nel caso in cui questa, per motivi di legge, debba essere respinta.

In secondo luogo i clienti/utenti possono aspettarsi livelli di qualità che le "tecnologie" amministrative non consentono di raggiungere; ciò provoca una insoddisfazione che l'organizzazione del servizio non può eliminare (esempio: il cliente/utente si aspetta di ricevere una autorizzazione nell'arco di cinque giorni, quando l'istruttoria comporta pareri di altre pubbliche amministrazioni che vengono formulati non prima di dieci giorni).

Pertanto il livello atteso del servizio può essere irrealistico.

A fronte di tali limiti occorre attivare una organica azione di comunicazione e informazione, finalizzata a rendere realistiche le attese dei clienti/utenti, facendo loro conoscere i vincoli e i condizionamenti dell'ambiente (tecnologico e legale) in cui opera il Servizio.

Tutto ciò potrebbe indurre alla pubblica amministrazione comportamenti distorti.

3. Le dimensioni della qualità del Servizio Commercio e Licenze

Le dimensioni della qualità identificata per misurare la soddisfazione dei clienti/utenti sono:

- 1) tempestività, cioè il tempo impiegato nel concludere la pratica. Al riguardo va detto che la Carta del Servizio CL stabilisce, per ciascun procedimento, dei tempi massimi di conclusione che sono mediamente inferiori del 30% a quelli stabiliti per legge (in certi casi si giunge ad una riduzione al 50% dei tempi di legge);

- 2) accessibilità, cioè l'adeguatezza dell'orario di ricevimento del pubblico (dalle 11 alle 13.30 di tutte le giornate lavorative). Al riguardo è stato chiesto anche di esprimere l'orario di accesso che ciascun cliente/utente preferirebbe in base alle sue esigenze personali;
- 3) chiarezza del personale nel comunicare ed informare i clienti/utenti;
- 4) cortesìa del personale nel rapportarsi con i clienti/utenti;
- 5) professionalità del personale, cioè competenza sulla materia di interesse dei clienti utenti dimostrata dal personale nel trattare l'istanza specifica.

Per ciascuna di queste dimensioni è stato chiesto di esprimere un giudizio di soddisfazione sulla base di una scala di Lickert, così graduata:

- 0 = servizio non soddisfacente
- 1 = servizio poco soddisfacente
- 2 = servizio abbastanza soddisfacente
- 3 = servizio soddisfacente.

L'attribuzione di un valore numerico a diversi giudizi qualitativi consente così di misurare la qualità percepita dai clienti/utenti.

Ad essi è stato inoltre richiesto di giudicare l'importanza di ciascuna dimensione sulla base della seguente scala:

- 1 = poca importanza
- 2 = media importanza
- 3 = molta importanza

al fine di poter "pesare" le valutazioni.

Oltre alle domande sulle dimensioni sopra dette vi erano anche:

- a) una domanda per conoscere un parametro oggettivo di qualità del servizio: il tempo di attesa prima di essere ricevuto dall'addetto;
- b) una domanda per avere suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- c) una serie di domande per identificare l'oggetto del procedimento, il motivo, il giorno di accesso e così via, al fine di poter analizzare più a fondo le valutazioni dei clienti/utenti.

4. Gli esiti del questionario sulla soddisfazione dei clienti del Servizio Commercio e Licenze In dettaglio, gli esiti del questionario sulla soddisfazione dei clienti del Servizio Commercio e Licenze sono riportati nell'allegato 1 del presente Rapporto.

Qui si riportano i dati salienti.

- 1) Il tempo di attesa prima che l'addetto abbia ricevuto il cliente/utente presentatosi al servizio è nullo nel 90% dei casi, mentre non supera i cinque minuti nell'8% dei casi. Ciò significa che il margine di miglioramento è praticamente nullo e che l'ampiezza dell'orario di ricevimento è sufficiente.
- 2) peraltro l'attuale orario di ricevimento del pubblico (11-13.30 di tutti i giorni lavorativi) è gradito in oltre il 71% dei casi, mentre il 22% degli intervistati richiede un'estensione dell'orario di apertura anche alla prima mattinata. Solo il 5% richiede almeno un pomeriggio.

Questi risultati vanno letti congiuntamente al giudizio sull'accessibilità, che è soddisfacente (valore 3) nell'80% dei casi, ma che è giudicata una dimensione importante solo per il 66% dei clienti/utenti.

- 3) La dimensione più importante è giudicata essere quella della professionalità (molto importante per il 95% dei clienti/utenti), che è giudicata soddisfacente nel 91% dei casi.

Peraltro va segnalato anche un 8% di insoddisfatti, che si deve cercare di ridurre, come obiettivo da perseguire nel 1999.

- 4) La seconda dimensione più importante è la chiarezza (92%), che risulta soddisfacente nel 91% dei casi e non soddisfacente nel 7%.

- 5) Il livello più alto di qualità percepita si ha per la dimensione "cortesìa", giudicata soddisfacente nel 95% dei casi, anche se non raggiunge elevati livelli di importanza (81%).
- 6) Infine la tempestività è giudicata soddisfacente nel 78% dei casi e abbastanza soddisfacente nel restante 22%, non registrando giudizi di insoddisfazione.
- 7) In conclusione è possibile trarre i seguenti giudizi di sintesi:
 - a) il grado normale, cioè quello più frequente, di tutte le dimensioni della qualità del Servizio Commercio e Licenze è il giudizio di "piena soddisfazione" e ciò avviene per percentuali che vanno dal 78% al 95%;
 - b) il grado medio di soddisfazione (calcolato numericamente in base ai valori espressi nei questionari) va dal 92% al 98%.