

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO
SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE
CARTA DEL SERVIZIO: INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
RAPPORTO 1999

MM/arm/04.01.2000

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 1999 l'indagine si è svolta nel periodo 11 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 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.

3. LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE

I parametri 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 domanda sull'orario ritenuto migliore per le esigenze dell'utente.

4.GLI ESITI DEL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DEL SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE

E' doveroso premettere che il Servizio Commercio e Licenze ha un sistematico rapporto con le associazioni dei commercianti e degli artigiani per il disbrigo di pratiche, per cui si è ritenuto opportuno censire a parte il livello di soddisfazione con i funzionari e tecnici delle associazioni in argomento, rispetto ai cittadini che si recano personalmente presso il Servizio.

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 89,33% 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) Rispetto al 1998 si è riscontrato un giudizio complessivamente positivo che riconferma e nello stesso tempo migliora un quadro ritenuto già ottimale in termini di:

Giudizio dato sulla:	GRADIO MEDIO			GRADO NORMALE		
	1998	1999	+ / -	1998	1999	+ / -
TEMPESTIVITA'	92,63	97,42	+ 4,79	100 %	100 %	uguale
ACCESSIBILITA'	92,13	91,30	- 0,83	100 %	100 %	uguale
CHIAREZZA	96,63	97,47	+ 0,84	100 %	100 %	uguale
CORTESIA	97,54	99,55	+ 2,01	100 %	100 %	uguale
PROFESSIONALITA'	96,59	97,49	+ 0,90	100 %	100 %	uguale

3) Sulla stessa linea di tendenza è il giudizio delle associazioni che a seconda dei diversi fattori presi in considerazione è sempre soddisfacente o abbastanza soddisfacente (*si allegano le tabelle*).

5.CONCLUSIONE

I risultati dei questionari sulla soddisfazione dei clienti e delle associazioni dei commercianti e degli artigiani evidenziano valori ottimali di gradimento del servizio complessivamente erogato.

Questi dati testimoniano che il percorso intrapreso dal Servizio Commercio e Licenze è quello auspicato dagli utenti.