

CUSTOMER SATISFACTION anno 2013

Nel corso dell'anno 2013 si è proceduto a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti dello sportello unico attività produttive attraverso la compilazione di appositi questionari. I questionari stessi erano a disposizione degli utenti nelle due sedi dello sportello; inoltre si è provveduto ad inviarli in formato elettronico alle associazioni di categoria, agli studi commerciali ed agli studi tecnici; i questionari compilati sono stati raccolti in apposito contenitore garantendo ai compilatori l'anonimato.

La rilevazione è stata effettuata nel periodo dal 02/09/2013 al 29/11/2013; è stato chiesto agli utenti di segnalare il proprio grado di soddisfazione nel servizio fornito, assegnando un punteggio per ciascuna delle seguenti domande (massimo 5 punti: eccellente / minimo 1 punto: pessimo).

Chiarezza delle informazioni erogate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività nell'erogazione dell'informazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fruibilità del servizio (orari di apertura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celerità nella conclusione della pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nella rilevazione sono stati raccolti 82 questionari con il seguente risultato:

Chiarezza delle informazioni: il 65% ha dato una valutazione di ottimo, il 28% una valutazione di discreto e il 6% di sufficiente. 1 insufficiente;

Tempestività nell'erogazione dell'informazione: il 62% ha dato un giudizio di ottimo, il 30% di discreto, il 7% di sufficiente, 1 insufficiente;

Professionalità degli operatori: dello sportello: il 79% ha dato una valutazione di ottimo, il 17% di discreto ed il 4% di sufficiente;

Fruibilità del servizio (orari di apertura): il 43% ha dato una valutazione di ottimo, il 37% di discreto, e il 13 % di sufficiente ed il 5% di insufficiente, non risponde il 2%.

Celerità della conclusione della pratica: il 43% ha dato una valutazione di ottimo, il 33% di discreto, l' 11% di sufficiente ed il 5% di insufficiente ed 1% pessimo non risponde il 7%;

Si è proceduto anche a determinare la qualità delle persone che hanno risposto al questionario: il 2% appartengono a rappresentanti di associazioni di categoria, il 56% sono studi commerciali e studi tecnici, imprenditori ed esercenti attività economiche il 30%, altri (soggetti singoli che intendono intraprendere un'attività il 12%.

Relativamente a quest'ultima rilevazione va sottolineato che ai rappresentanti di associazioni di categoria e titolari di studi commerciali e tecnici il questionario è stato somministrato una sola volta e non tutte le volte che si presentavano allo sportello: ciò spiega il numero relativamente basso dei questionari raccolti.

Dalla rilevazione svolta emerge un quadro di utenti sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato dallo sportello e tendenzialmente restio ad esplicitare le criticità che pure esistono. Tale quadro sostanzialmente idilliaco ricalca le rilevazioni effettuate nel corso del 2012: probamente ciò è dovuto al fatto che lo sportello è fedele alla sua vocazione fondamentale: attenzione massima alle esigenze dell'utenza e applicazione al massimo grado possibile nell'agire amministrativo del principio della semplificazione.

Nello stesso periodo in cui è stata effettuata la rilevazione si è proceduto a quantificare i contatti avuti dallo sportello unico (02/09/2013 – 29/11/2013):

Sono state registrate complessivamente 1093 telefonate relative alle attività dello sportello, 237 contatti diretti con soggetti per informazioni generiche relative o a pratiche presentate o da presentare, 401 contatti per presentazione pratiche, 252 contatti dovuti ad erogazioni di informazioni varie e comunque non attinenti all'attività dello sportello. Il totale di 1983 contatti naturalmente è stato raccolto dai 4 addetti dello sportello della sede di Santarcangelo ed 1 del Comune di Verucchio.