

RISULTATO DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO “GESTIONE PRATICHE SU APPUNTAMENTO”

Quando un ente pubblico o un'impresa privata effettua un'indagine statistica ha come obiettivi migliorare e consolidare l'esistente oppure introdurre nuovi prodotti o servizi.

Nel caso specifico, l'indagine condotta dall'ufficio provinciale Aci di Palermo aveva come finalità valutare l'impatto sull'utenza (popolazione automobilistica) di una nuova modalità di erogazione dei servizi istituzionali attraverso l'appuntamento.

Il successo di questa iniziativa, come i dati hanno dimostrato, mette in evidenza l'esigenza sociale di avere al fianco una pubblica amministrazione che sia calata nella realtà e nel tempo in cui opera e che ne valorizzi le risorse; obiettivo che il servizio erogato per appuntamento coglie in pieno, poiché consente la gestione e l'utilizzo razionale del nostro tempo.

Anche se l'iniziativa è stata accolta positivamente, sono emerse delle difficoltà soprattutto legate al rispetto dell'orario, ampiamente prevedibili, perché a queste latitudini si viene da una cultura dell'indolenza (“vabbè”, “poi si vede”) che abbandonata a se stessa sta sfociando nel patologico.

Quindi ben vengano quelle che sembrano semplici innovazioni (l'appuntamento nell'ufficio pubblico), ma che in società poco rispettose delle regole danno il senso del vantaggio di vivere in modo ordinato.

Con questi cambiamenti si passa da una pubblica amministrazione che produce esclusivamente burocrazia a quella che pensa anche allo sviluppo del senso civico.

Passiamo, ora, ad analizzare ed elaborare i risultati dell'indagine, partendo dai quesiti del questionario:

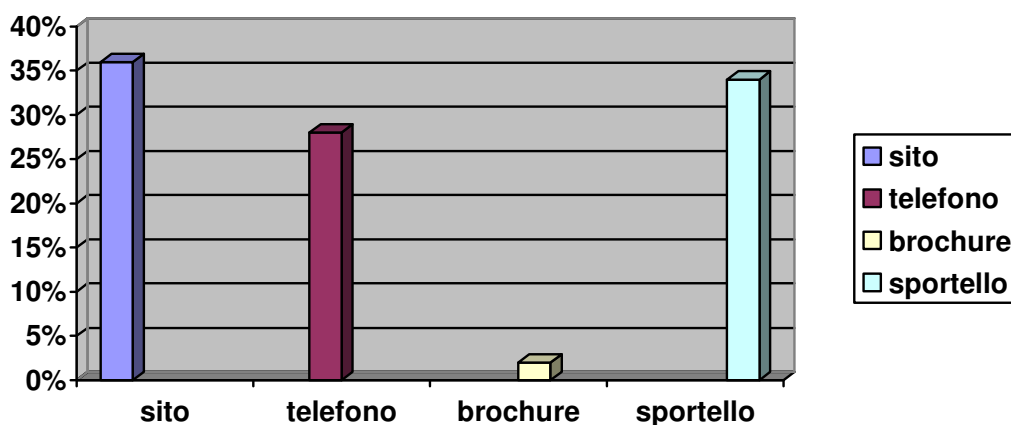
1) come è venuto a conoscenza del servizio?

il 36% ha risposto consultazione sito;

il 28% ha risposto telefono;

il 2% ha risposto brochure;

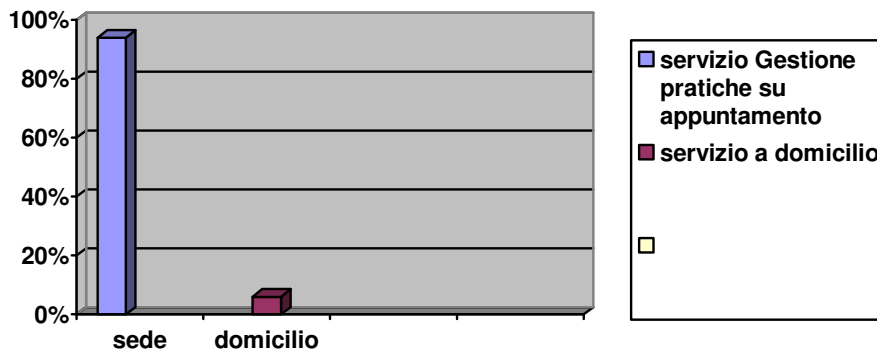
il 34% ha risposto sportello.



Emerge il cercare sempre più nella tecnologia la risposta alle nostre esigenze.

2) quale servizio ha richiesto?

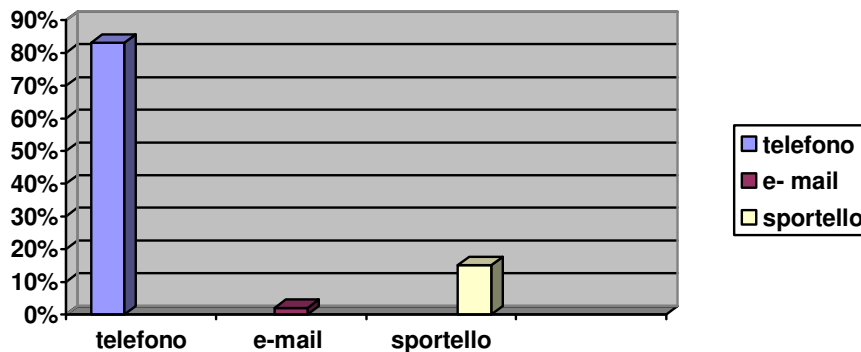
Il 94% ha risposto appuntamento allo sportello;
il 6% ha risposto servizio a domicilio.



Il dato non deve trarre in inganno e pensare che le persone preferiscono uscire di casa immettersi nel traffico e svolgere la pratica piuttosto che restarsene a casa e aspettare il funzionario. Tale scostamento è dovuto al fatto che il servizio domiciliare è riservato ad una categoria ristretta di utenza (disabili).

3) con che modalità ha richiesto il servizio?

L'83% ha risposto il telefono;
il 2% e-mail;
il 15% sportello.

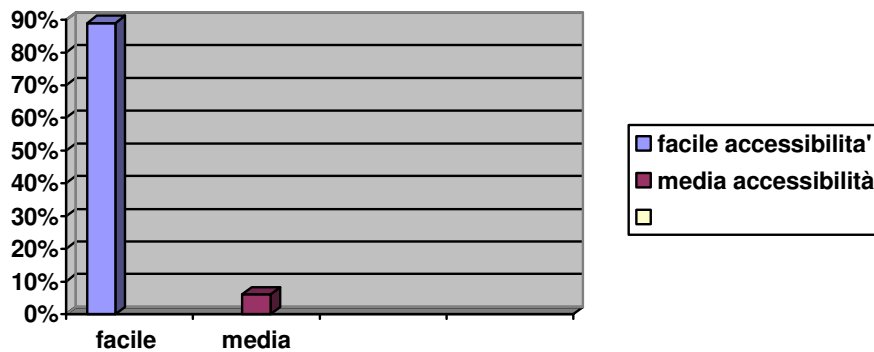


Qui si passa dall'approccio tecnologico per acquisire l'informazione alla necessità del contatto umano per accedere al servizio.

4) come reputa il contatto telefonico con gli operatori dell'ufficio provinciale?

L'89% lo reputa di facile accessibilità;

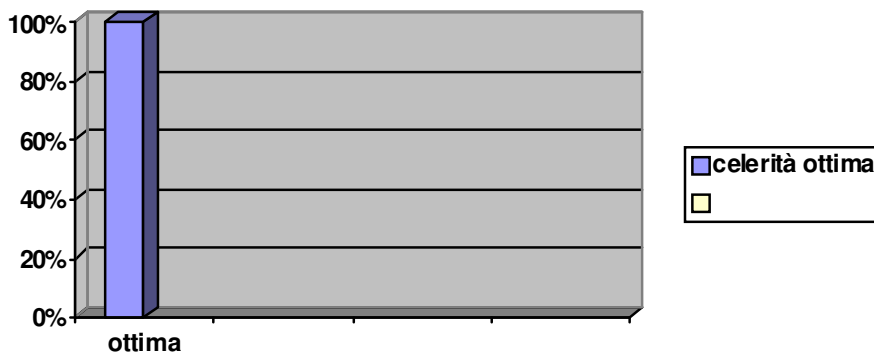
l'11 % di media accessibilità.



Emerge l'efficienza di un ufficio pubblico che mette la comunicazione in primo piano.

5) se ha consultato l'ufficio via e-mail come giudica la celerità di risposta?

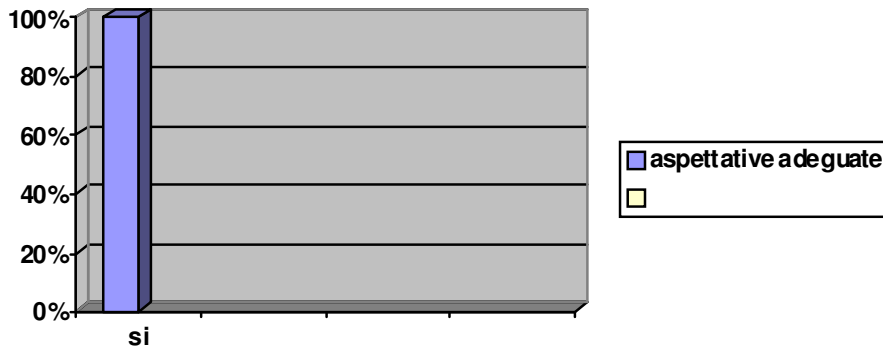
Il 100% ha risposto ottima.



L'ufficio si caratterizza per un utilizzo adeguato dello strumento posta elettronica.

6) Se ha consultato il sito, lo ha trovato adeguato alle sue aspettative?

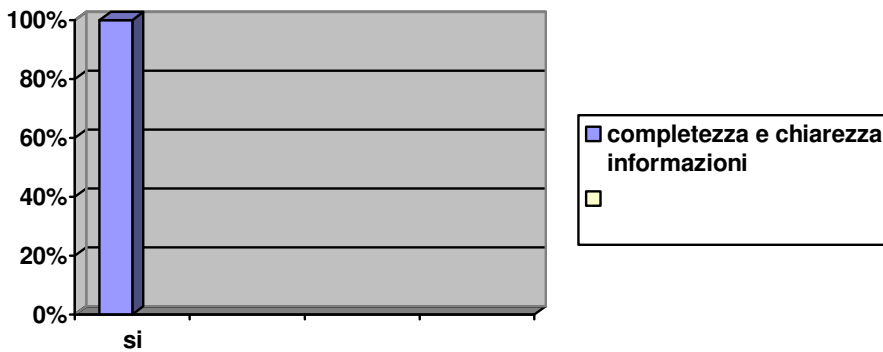
Il 100% ha risposto di sì.



Qui si denota un ufficio pubblica capace di entrare in empatia con l'utenza.

8) E' soddisfatto della completezza e chiarezza delle informazioni ricevute?

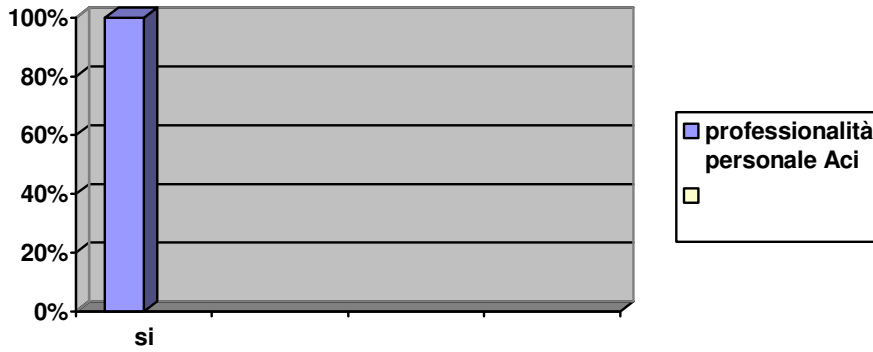
Il 100 % ha risposto di sì.



E' un dato che mette l'accento sull'efficienza di un' organizzazione circolare dove l'informazione ruota agevolmente all'interno del cerchio, rispetto ad un'organizzazione settoriale.

9)E' soddisfatto della professionalità del personale Aci?

Il 100% ha risposto di si.

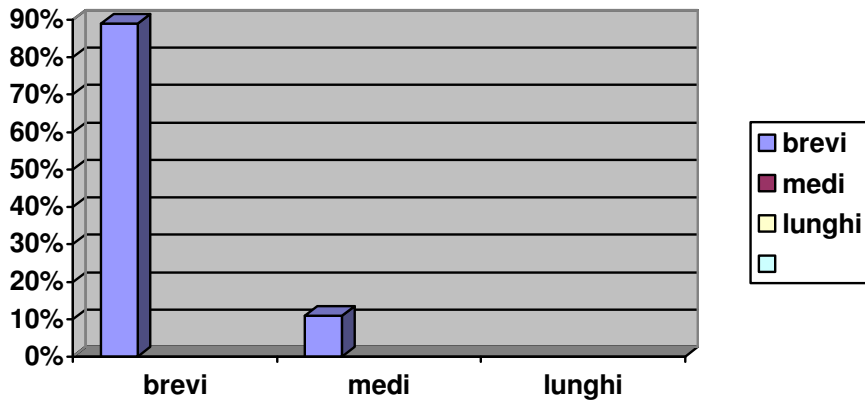


Si denota la capacità di una struttura di rispondere in maniera adeguata alle esigenze dei fruitori di tale servizio (pratiche su appuntamento).

10)Come giudica i tempi di attesa per ottenere l'appuntamento?

L'89% li reputa brevi;

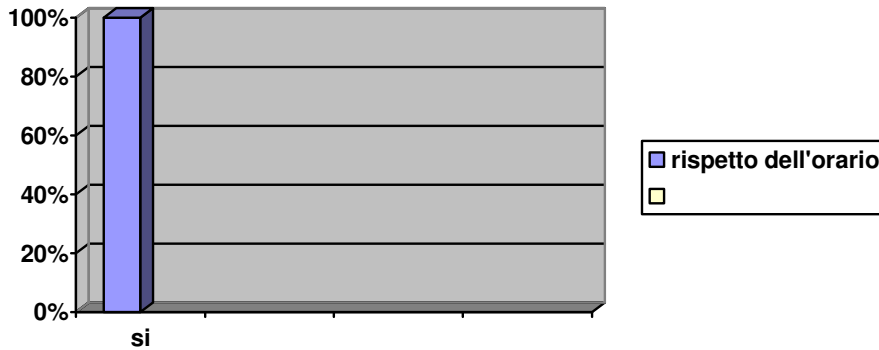
l'11% li reputa medi.



Si nota l'idea di efficienza che la p. a. intende perseguire e di come si concretizza in questo servizio.

11) E' stato rispettato l'orario dell'appuntamento?

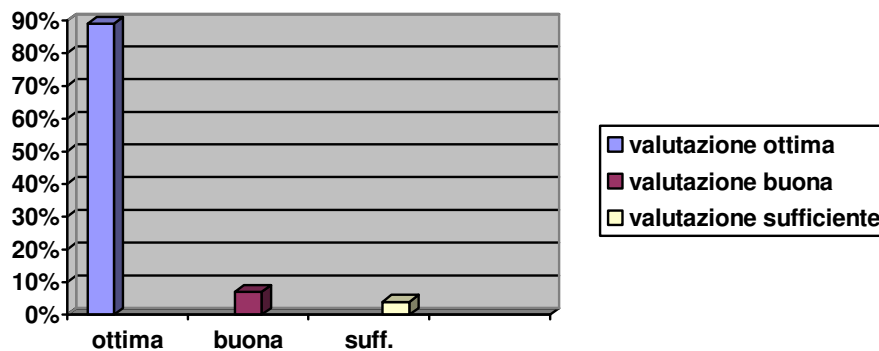
Il 100% ha risposto di si.



Qui ritorna l'idea di p.a. che educa al senso civico citato nell'introduzione, in quanto il rispetto delle regole deve partire da chi li impone.

12) Nel complesso che valutazione darebbe al servizio?

L'89% ha risposto ottima;
il 7% ha risposto buona;
il 4% ha risposto sufficiente.



Si denota l'entusiasmo che ha suscitato il servizio e di quale sia la strada indicata dall'utenza.

In conclusione si vogliono citare alcuni dei commenti più significati dei fruitori del servizio:

“Finalmente ho riacquisito il mio status di cittadino”;

“Queste iniziative ci avvicinano all’Europa”;

“Una pubblica amministrazione amica”;

“Tutti gli uffici dovrebbero offrire questo tipo di servizio”.

* Trattasi di un indagine su una popolazione stimata in 460 unità per l’anno 2010 .

Il campione scelto rappresenta il 10 % della stessa e sono stati utilizzati questionari a risposta chiusa.