



INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZIO ATTIVITA' ECONOMICHE

Anno 2012



Obiettivi della rilevazione

- Monitorare la soddisfazione degli utenti del Servizio Attività Economiche.
- Comprendere i fattori determinanti della soddisfazione per l'utenza.
- Elaborare statistiche e dati per eventuali considerazioni future.
- I Questionari sulla customer saranno affiancati nel 2012 al sistema di rilevazione delle performance su portafoglio dei servizi significativi.



Il contesto dell'indagine

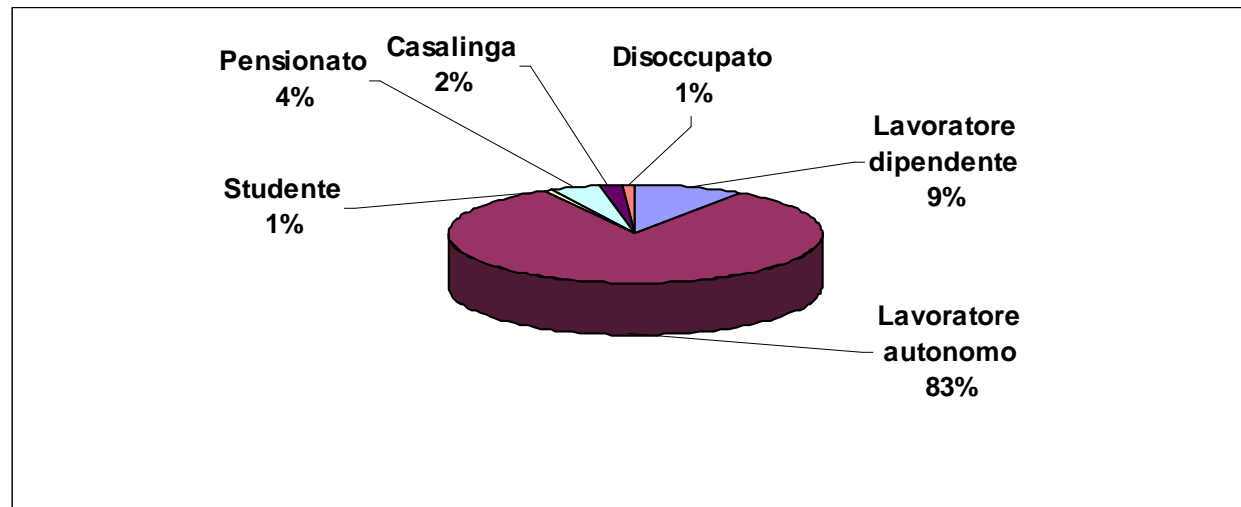
2012 (restituiti 162 questionari)

Le rilevazioni sono state effettuate tramite questionario eterosomministrato e realizzate, col metodo CAPI (Computer-Assisted Personal Interview), da parte di un tirocinante agli utenti del Servizio durante i mesi di gennaio/aprile/novembre 2012, nell'arco di tutti i giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura. I rispondenti sono stati 108 maschi e 54 femmine. La maggior parte si è rivolta al servizio per la presentazione di pratiche (95), altri per la richiesta di informazioni (51) o per consegnare delle comunicazioni (11). Fra gli utenti che hanno usufruito degli stessi servizi presso altri comuni, il 50% giudica il Comune di Cesena migliore, il restante 50% lo giudica uguale.

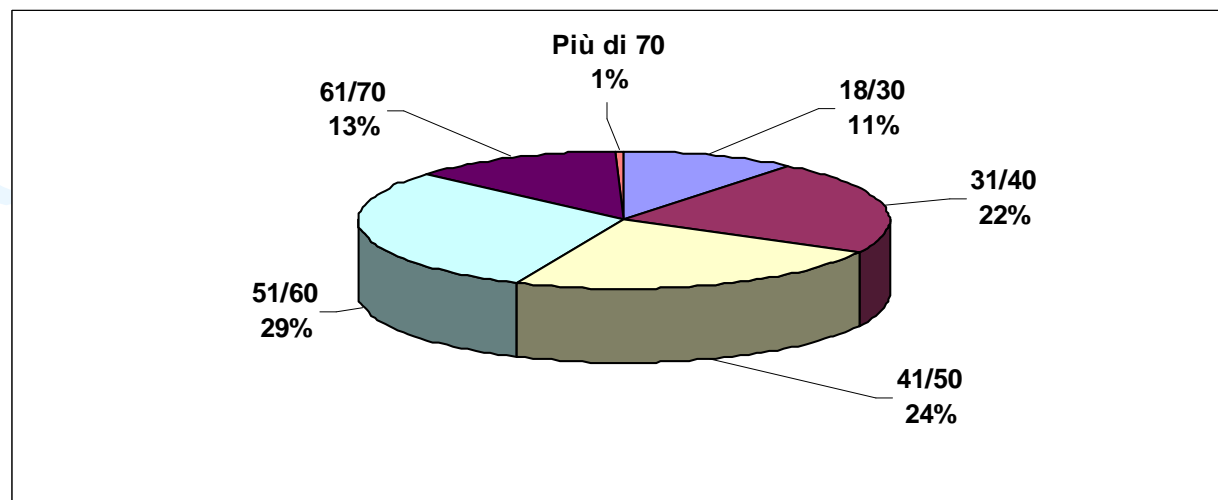
Scala di valutazione

La valutazione da parte degli utenti è espressa in una scala da **1 a 5**.

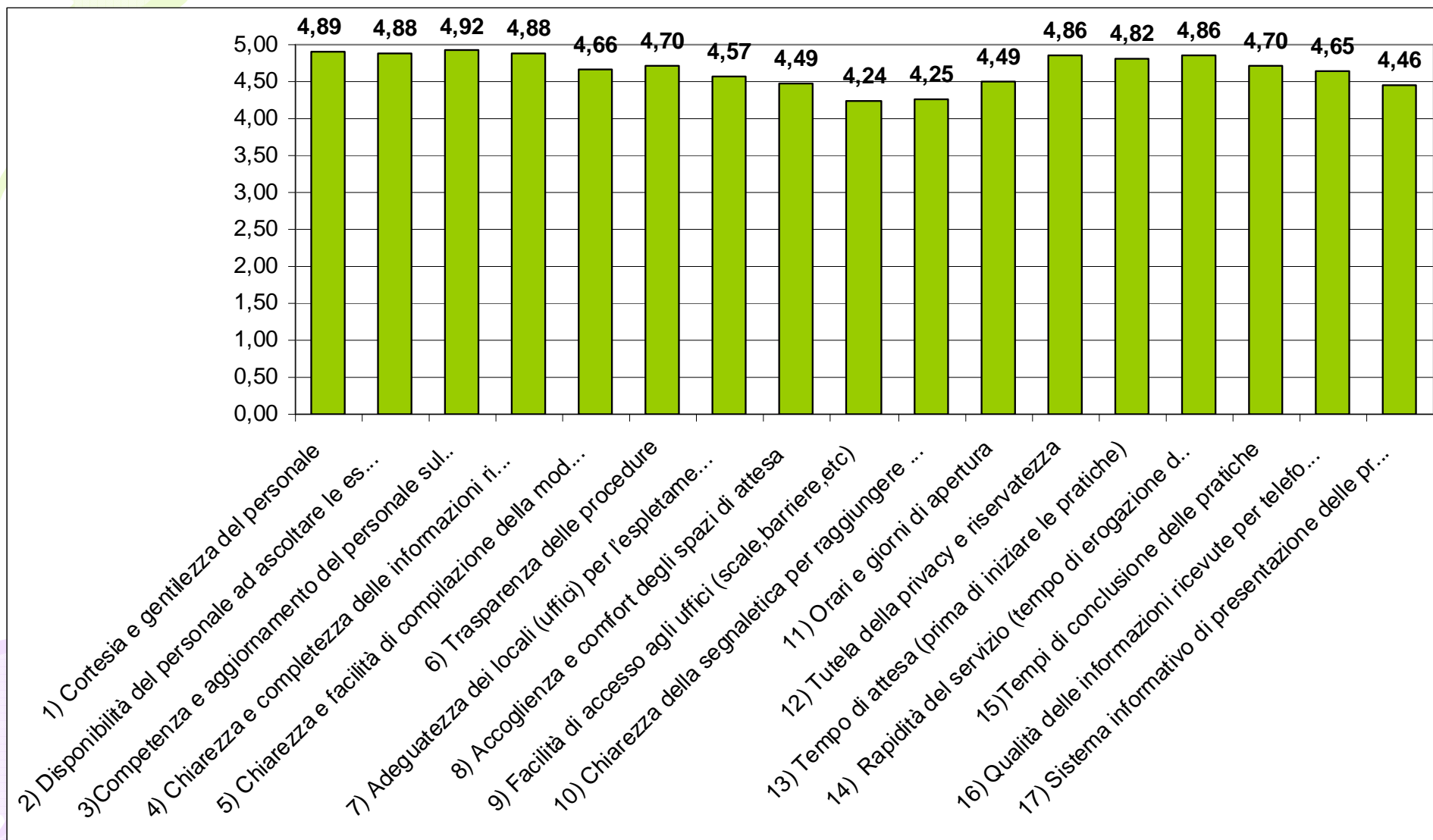
Professione utenza



Età utenza

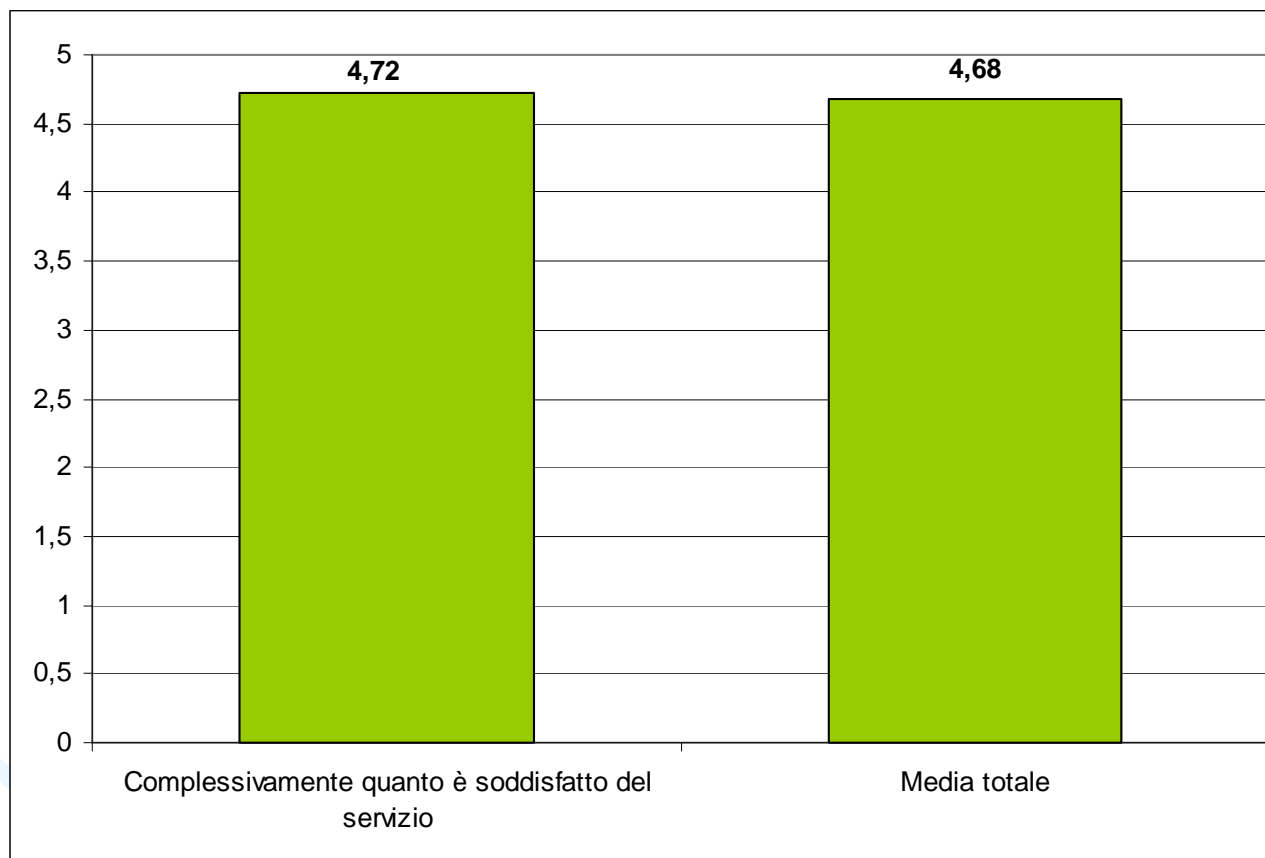


Gli indicatori





Gli indicatori: valutazioni complessive



La media degli indicatori si attesta su un punteggio di 4,68 su 5, risultato in linea con il punteggio medio ottenuto dalle risposte alla domanda “Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio offerto?” che si attesta infatti su 4,72 su 5.



Dimensioni della qualità

AMBIENTALE: accoglienza e comfort dei locali, tutela della privacy e della riservatezza.

RELAZIONALE: cortesia e gentilezza del personale, capacità di ascolto da parte del personale.

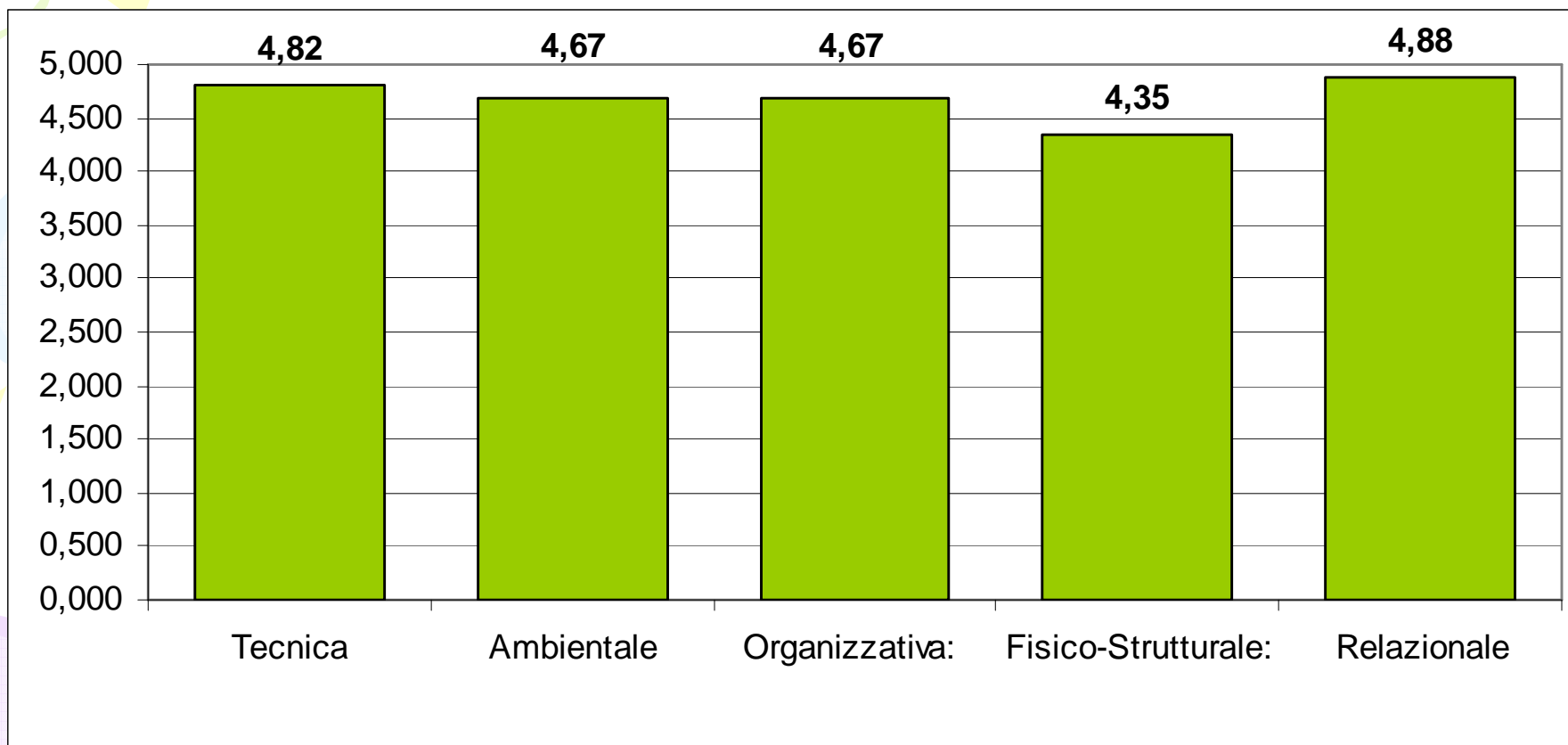
TECNICA: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche, rapidità del servizio.

ORGANIZZATIVA: sistema di prenotazione del turno, orari e giorni d'apertura.

FISICO-STRUTTURALE: segnaletica interna, ubicazione dello sportello, facilità di accesso.



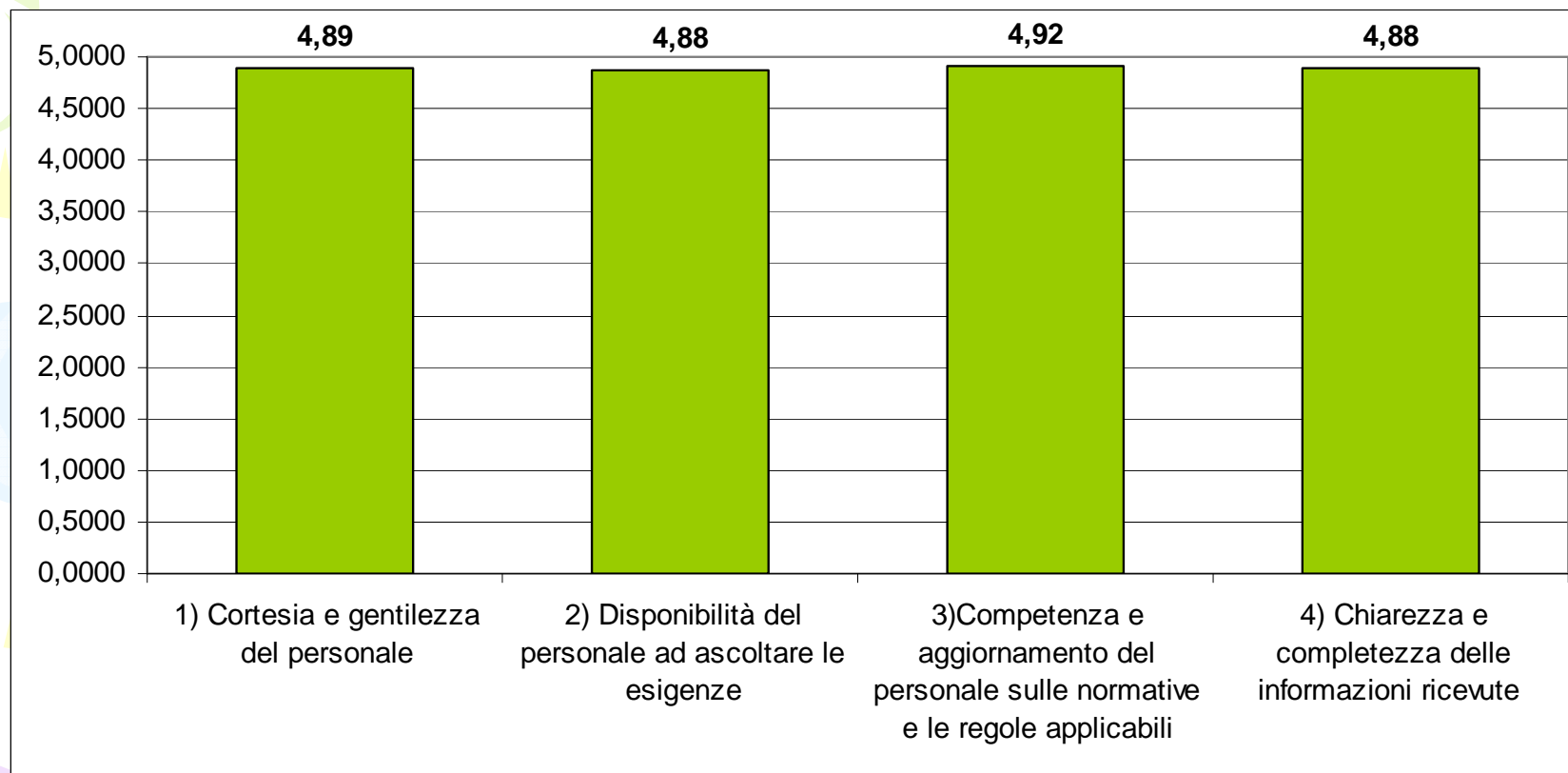
Le Aree della Qualità nel 2012





I punti di forza:

La cortesia e competenza del personale

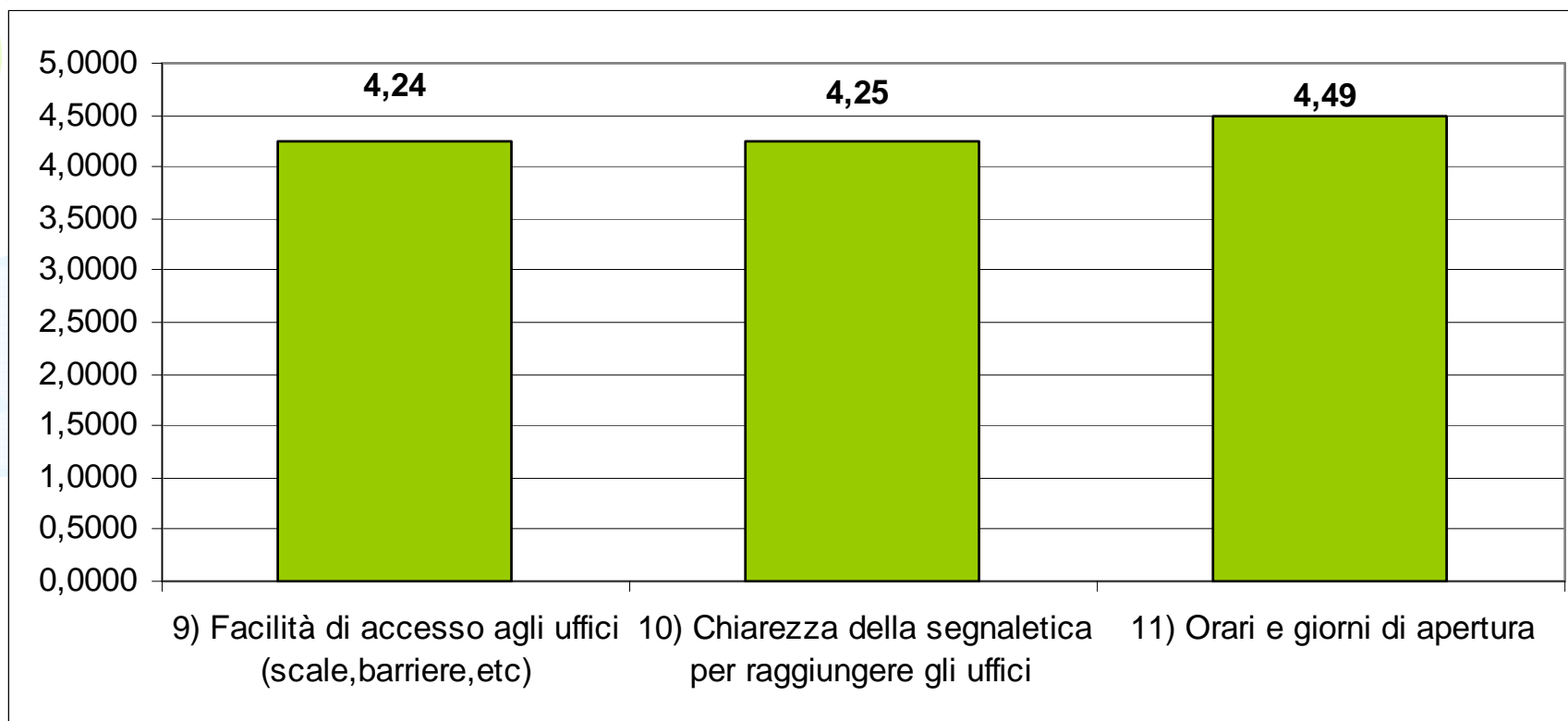


I punteggi medi migliori si registrano per quegli indicatori che hanno a che fare con la cortesia e le competenze del personale, che raggiungono punteggi molto elevati.



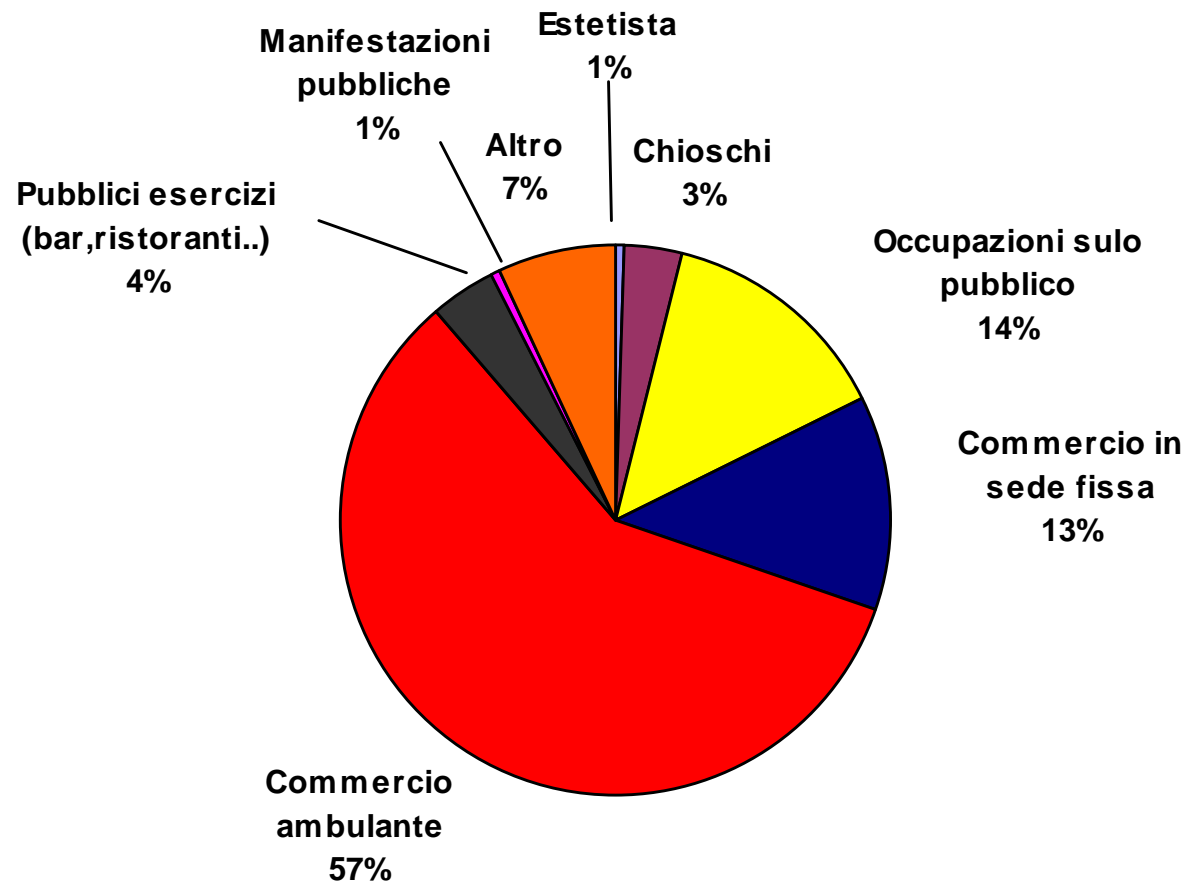
Le Criticità:

Facilità di accesso, segnaletica, orari e giorni di apertura



I punteggi medi più bassi, che comunque superano i 4 punti, sono attribuiti alla facilità di accesso, alla chiarezza della segnaletica e ai giorni e orari di apertura.

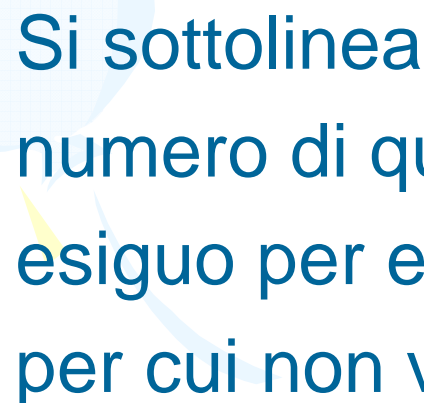
LA TIPOLOGIA DI UTENZA



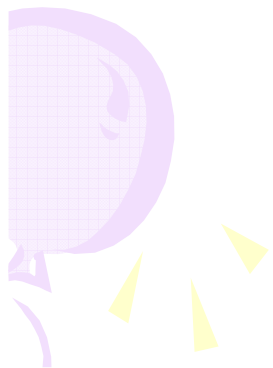


LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI

Segue la valutazione dei singoli servizi.



Si sottolinea però che per alcuni servizi il numero di questionari compilati è troppo esiguo per essere ritenuto significativo, per cui non verranno inclusi nell'analisi.



VALUTAZIONE DI OGNI SINGOLA CATEGORIA LAVORATIVA

Commercio ambulante

Numero questionari compilati: 92

Media degli indicatori: 4,72

I valori di soddisfazione degli utenti del commercio ambulante sono tutti molto alti. L'unica criticità può essere quella relativa alla facilità di accesso al servizio.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,91
Disponibilità del personale ad ascoltare le esigenze	4,87
Competenza del personale sulle normative	4,92
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,89
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	4,79
Trasparenza delle procedure	4,78
Adeguatezza dei locali per l'espletamento delle pratiche	4,60
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,52
Facilità di accesso agli uffici (scale,barriere,etc)	4,24
Chiarezza della segnaletica per raggiungere gli uffici	4,37
Orari e giorni di apertura	4,49
Tutela della privacy e riservatezza	4,90
Tempo di attesa (prima di iniziare le pratiche)	4,87
Rapidità del servizio (tempo di erogazione del servizio)	4,90
Tempi di conclusione delle pratiche	4,76
Qualità delle informazioni ricevute per telefono, mail..	4,73
Sistema presentazione delle pratiche on-line	4,33
Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio offerto?	4,84

VALUTAZIONE DI OGNI SINGOLA CATEGORIA LAVORATIVA

Commercio sede fissa

Numero questionari compilati: 20

Media totale indicatori: 4,70

Per gli utenti del commercio in sede fissa, gli aspetti meno positivi del servizio sono quelli relativi alla facilità di accesso allo stesso e al comfort degli spazi di attesa.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,85
Disponibilità del personale ad ascoltare le esigenze	4,90
Competenza del personale sulle normative	5,00
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	5,00
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	4,84
Trasparenza delle procedure	4,89
Adeguatezza dei locali per l'espletamento delle pratiche	4,45
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,25
Facilità di accesso agli uffici (scale,barriere,etc)	4,25
Chiarezza della segnaletica per raggiungere gli uffici	4,20
Orari e giorni di apertura	4,45
Tutela della privacy e riservatezza	4,80
Tempo di attesa (prima di iniziare le pratiche)	4,85
Rapidità del servizio (tempo di erogazione del servizio)	4,90
Tempi di conclusione delle prache	4,84
Qualità delle informazioni ricevute per telefono, mail..	4,70
Sistema presentazione delle pratiche on-line	4,50
Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio offerto?	4,70

VALUTAZIONE DI OGNI SINGOLA CATEGORIA LAVORATIVA

Occupazione suolo pubblico

Numero questionari compilati: 22

Media totale indicatori: 4,52

Questa categoria di utenti sottolinea particolarmente la difficoltà di accesso al servizio e la mancanza di chiarezza della modulistica.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	4,86
Disponibilità del personale ad ascoltare le esigenze	4,86
Competenza del personale sulle normative	4,86
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,72
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	4,09
Trasparenza delle procedure	4,31
Adeguatezza dei locali per l'espletamento delle pratiche	4,40
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,52
Facilità di accesso agli uffici (scale,barriere,etc)	4,18
Chiarezza della segnaletica per raggiungere gli uffici	4,13
Orari e giorni di apertura	4,36
Tutela della privacy e riservatezza	4,86
Tempo di attesa (prima di iniziare le pratiche)	4,67
Rapidità del servizio (tempo di erogazione del servizio)	4,68
Tempi di conclusione delle pratiche	4,30
Qualità delle informazioni ricevute per telefono, mail..	4,75
Sistema presentazione delle pratiche on-line	NR
Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio offerto?	4,41

VALUTAZIONE DI OGNI SINGOLA CATEGORIA LAVORATIVA

Altro

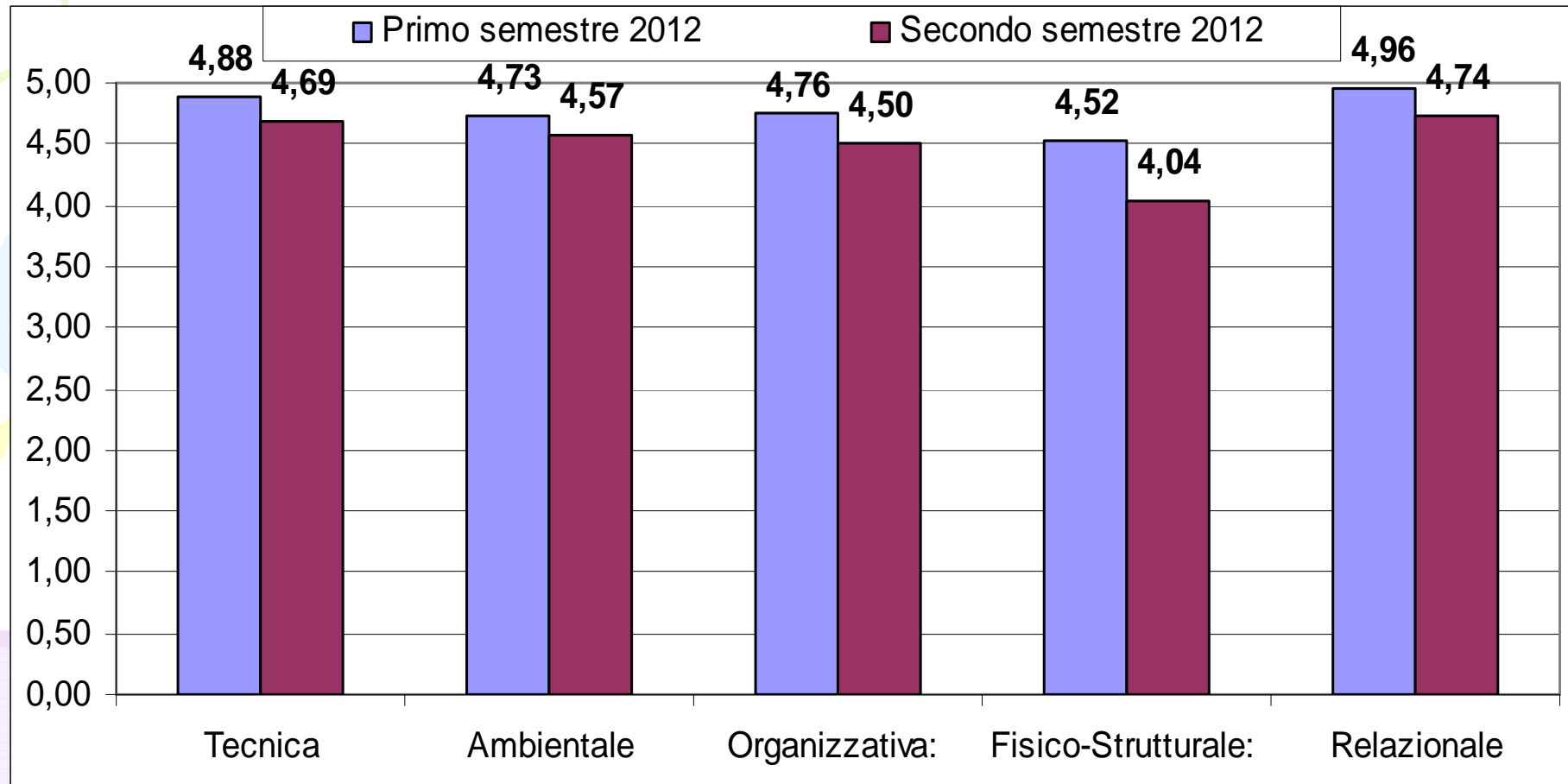
Numero questionari compilati: 11

Media totale indicatori: 4,54

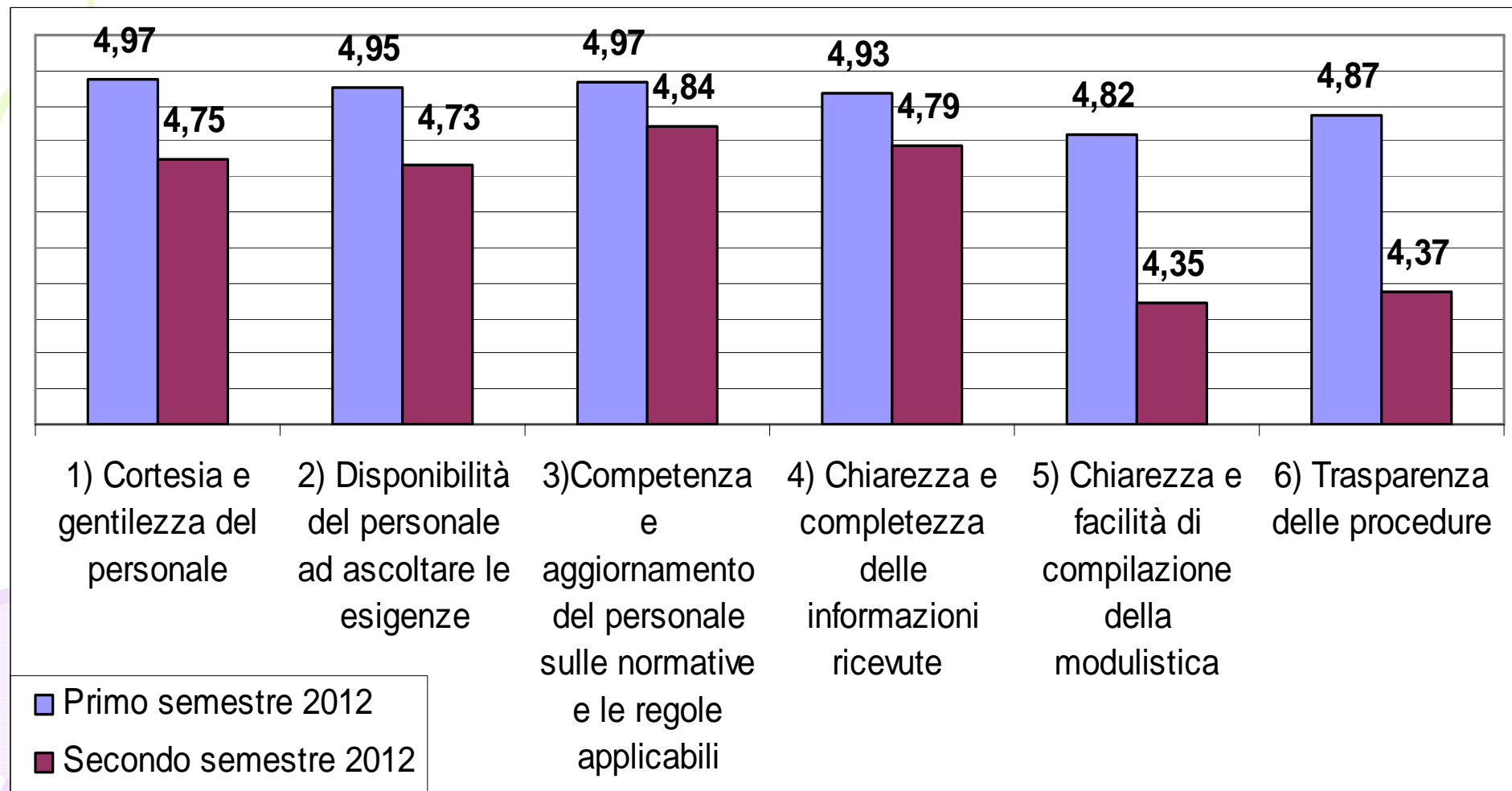
Infine, anche gli utenti appartenenti alla categoria “altro” evidenziano come valore meno positivo la facilità di accesso al servizio.

INDICATORE	MEDIA
Cortesìa e gentilezza del personale	5,00
Disponibilità del personale ad ascoltare le esigenze	4,90
Competenza del personale sulle normative	5,00
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,90
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	4,78
Trasparenza delle procedure	4,60
Adeguatezza dei locali per l'espletamento delle pratiche	4,81
Accoglienza e comfort degli spazi di attesa	4,36
Facilità di accesso agli uffici (scale,barriere,etc)	4,00
Chiarezza della segnaletica per raggiungere gli uffici	4,18
Orari e giorni di apertura	4,45
Tutela della privacy e riservatezza	4,72
Tempo di attesa (prima di iniziare le pratiche)	4,90
Rapidità del servizio (tempo di erogazione del servizio)	4,90
Tempi di conclusione delle pratiche	4,60
Qualità delle informazioni ricevute per telefono, mail..	4,67
Sistema presentazione delle pratiche on-line	5,00
Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio offerto?	4,54

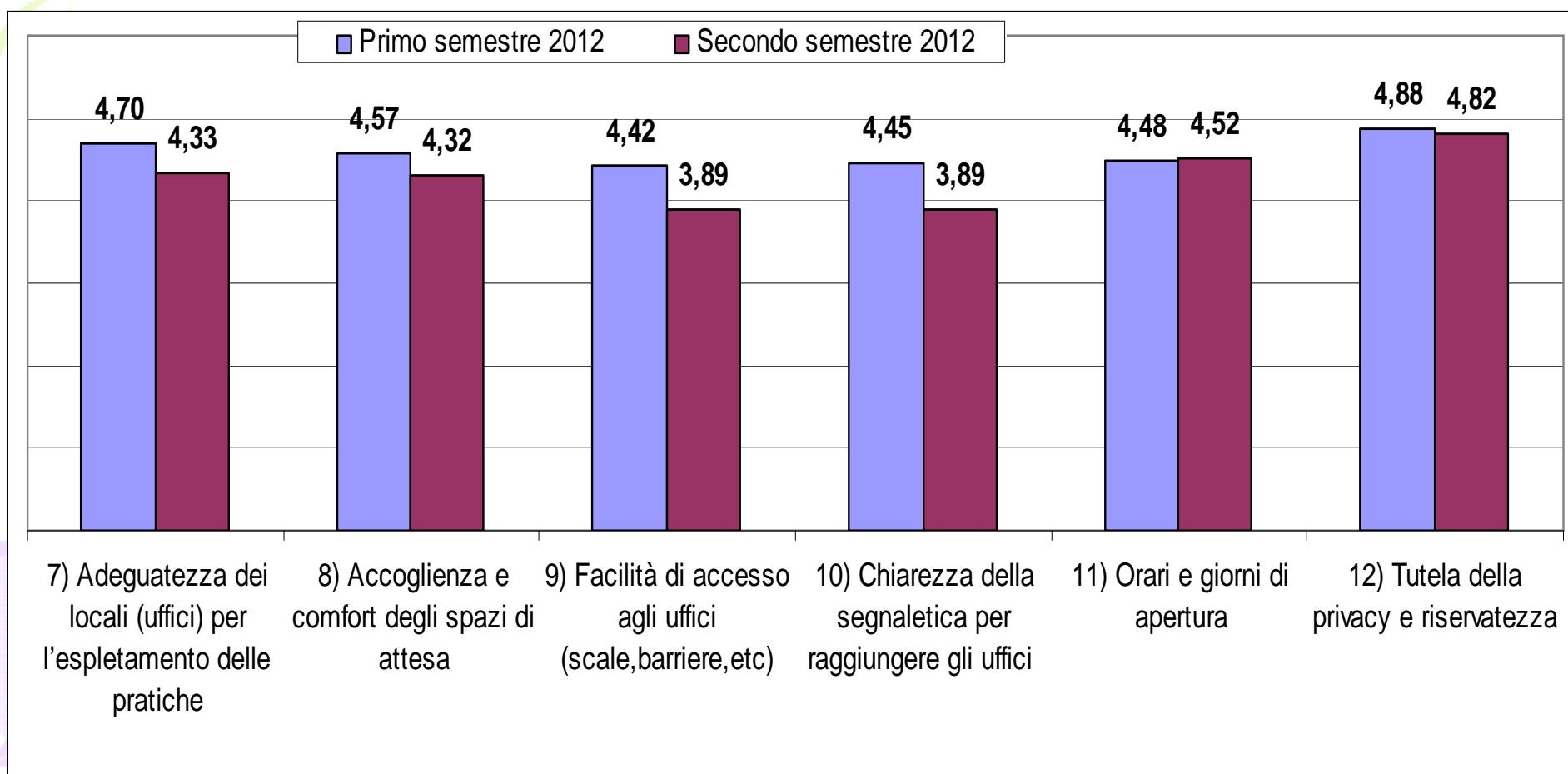
Confronto primo e secondo semestre 2012



Confronto primo e secondo semestre 2012



Confronto primo e secondo semestre 2012



Confronto primo e secondo semestre 2012

