

INDAGINE 2016 CUSTOMER SATISFACTION

Analisi esito finale sul parere dell'utenza relativamente ai servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dalla rete all'estero

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si confronta quotidianamente con un'utenza ampia e indifferenziata e ha il compito di raccogliere le richieste degli utenti del servizio e gestire reclami e suggerimenti. Nel 2016 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha evaso 14.522 richieste dell'utenza.

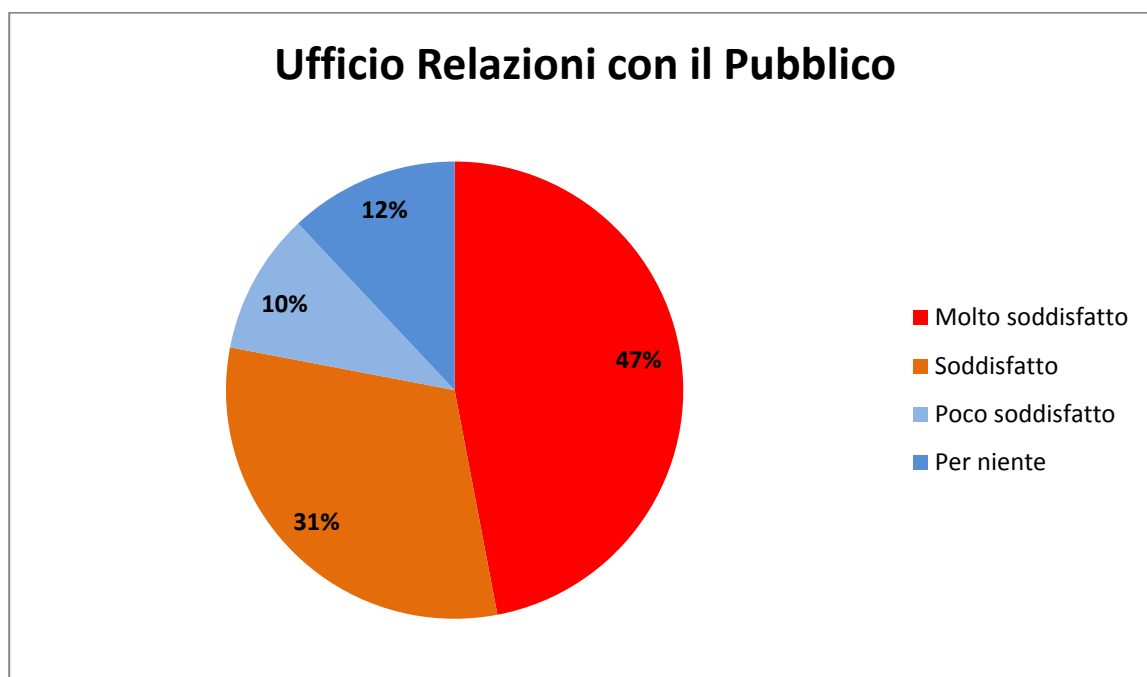
Nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento questo Ufficio ha avviato una indagine di “*customer satisfaction*” al fine di misurare il grado di soddisfazione percepito dagli utenti rispetto ai servizi offerti da questo URP e dalle nostre sedi all'estero.

Conclusa la fase di raccolta ed elaborazione dei dati si restituiscono gli esiti della ricerca, nella sua duplice veste, conoscitiva e soprattutto propositiva. Sul versante interno la fase di presentazione dei risultati assume la valenza di autodiagnosi organizzativa finalizzata all'implementazione di azioni di miglioramento, sul versante esterno, invece, essa incarna ed esplicita l'orientamento all'utente da parte dell'amministrazione, rendendo note le proprie strategie di intervento.

L'indagine è stata condotta nel corso dell'anno 2016 e su 658 questionari restituiti (pari al 4,5% delle richieste dell'utenza) è risultato:

Molto soddisfatto	308
Soddisfatto	204

Poco soddisfatto	66
Per niente	80



Le opinioni sono state acquisite attraverso la compilazione on-line di un questionario anonimo, che l'utente può raggiungere cliccando su un link posto in calce ad ogni email di risposta al cittadino. Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

In linea generale è emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini-utenti per il servizio offerto da questo Ufficio. Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la competenza, la cortesia, la chiarezza di informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente. Ciò conferma anche la validità delle politiche intraprese da questa Amministrazione che ha investito sullo sviluppo e l'aggiornamento del personale, per renderlo non

soltanto sempre più competente ed in grado di fornire risposte chiare e mirate alle richieste dell'utenza, ma anche sempre più consapevole del ruolo svolto e dell'importanza della soddisfazione dell'utenza come fine ultimo del proprio lavoro.

Emerge sostanzialmente un quadro sufficientemente positivo, da cui però scaturiscono alcuni spunti di riflessione per migliorare. Tralasciando gli apprezzamenti, si riporta qui di seguito una sintesi delle criticità segnalate dagli utenti. Si segnala che dalle risposte del questionario emerge che in caso d'insoddisfazione totale o parziale, talvolta è il contenuto delle risposte che delude e non il servizio in quanto tale.

- risposte poco accurate: non inerenti al quesito rivolto o troppo generiche (indicazione di un sito internet), poco specialistiche a livello giuridico, prive di soluzioni pratiche, incomplete;
- richiesta di un contatto telefonico con gli utenti che non si trovano in Italia oppure non si esprimono bene, anche per permettere la possibilità di un approfondimento con lo stesso operatore che fornisce una risposta;
- scarso coinvolgimento del Back Office, che dovrebbe farsi maggiormente carico dei quesiti e non limitarsi a inoltrare le richieste agli Uffici;
- tempistiche di risposta imprecise: il termine "il prima possibile" è fuorviante perché lascia sperare in una risposta a breve termine; attesa al telefono troppo lunga o senza risposta;
- richiesta degli utenti di ricevere in copia la loro richiesta al proprio indirizzo email (nel modulo web mail si inserisce l'indirizzo di posta elettronica);
- impossibilità di inviare allegati dal modulo web mail;
- PEC non pubblicizzata a sufficienza;

Per quanto riguarda le nostre sedi all'estero, in particolare si segnala:

- inefficienza del sistema di prenotazione “on-line” (problemi tecnici, processo non chiaro, tempi di attesa molto lunghi);
- richiesta di un contatto diretto con l’operatore addetto alla materia;
- richiesta di maggiore collaborazione e disponibilità delle Sedi e di controllo da parte del MAECI, in particolare se vengono segnalate e denunciate delle anomalie;
- richiesta di maggiore coinvolgimento dei media locali sulle attività dei Consolati.