



RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ALBI E RUOLI OTTOBRE - NOVEMBRE 2011

Metodologia

Nel corso del mese di ottobre è stata condotta l'indagine di customer satisfaction riguardante la percezione della qualità servizio da parte dei clienti che fisicamente si sono presentati agli sportelli dell'ufficio Albi e Ruoli.

Anche nel 2011 l'indagine ha previsto la distribuzione di un questionario alla clientela del Front Office, questionario che è stato consegnato al cliente nel momento immediatamente successivo alla transazione con l'addetto.

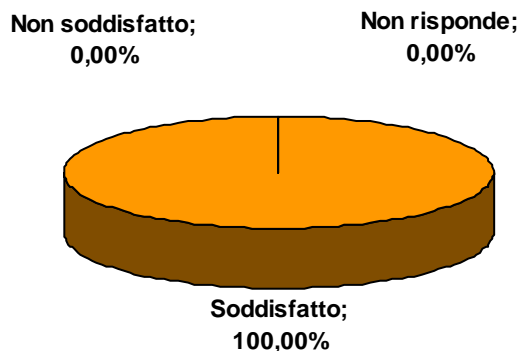
Ai clienti è stato chiesto di rispondere a 4 semplici quesiti relativi ai diversi aspetti del servizio offerto, apponendo una crocetta sull'emoticon corrispondente. Sono stati previsti solo gli emoticon "soddisfatto" e "non soddisfatto", oltre ad uno spazio dedicato ad eventuali segnalazioni e suggerimenti.

Ad alcuni quesiti gli utenti non hanno risposto, non avendo usufruito del servizio corrispondente.

Sono stati compilati 32 questionari.

Risultati

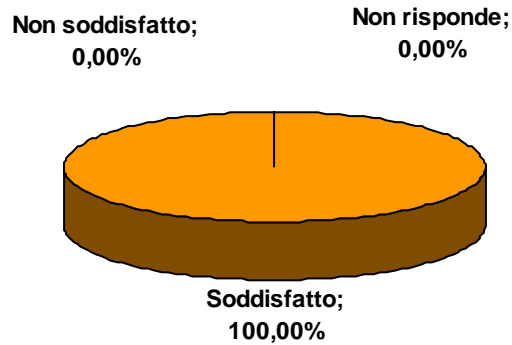
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO



Per quanto riguarda i tempi di attesa, la totalità dei clienti ha espresso un giudizio positivo.

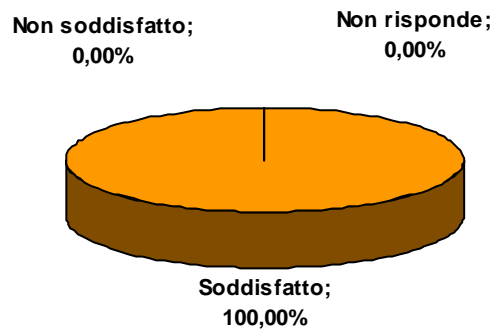


SERVIZIO DI INFORMAZIONE ALLO SPORTELLO



Anche per quanto riguarda i servizi di informazione, tutti i clienti cui è stato sottoposto il questionario hanno espresso un giudizio positivo. Il dato è in miglioramento rispetto al 2010, anno in cui un **3%** di utenti aveva espresso un giudizio negativo.

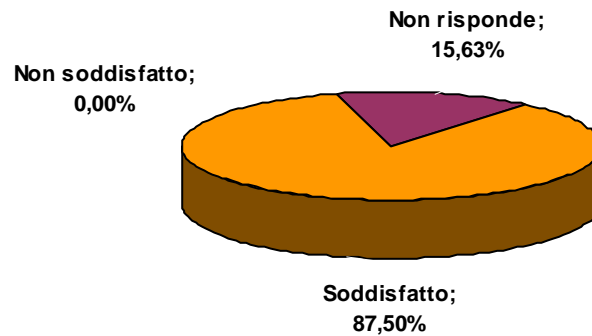
CORTESIA DEGLI OPERATORI



L'aspetto relativo al rapporto con l'addetto ha raccolto esclusivamente valutazioni positive.



TEMPO DI EVASIONE DELLE PRATICHE



Per quanto riguarda il tempo di evasione delle pratiche è presente una percentuale pari al 15.63% di clienti che non ha fornito risposta, non avendo usufruito del servizio corrispondente. La restante percentuale è esclusivamente di clienti soddisfatti.

Conclusioni

I risultati confermano le valutazioni positive già ottenute nel 2010, con un lieve miglioramento per quanto riguarda il servizio di informazione, miglioramento che porta la percentuale di clienti soddisfatti anche per questo servizio al 100%.

Vista la modalità di distribuzione dei questionari, analoga al 2010, non è possibile stabilire con precisione un indice di risposta. Come atteso, tuttavia, emerge rispetto allo scorso anno una ulteriore riduzione degli accessi allo sportello, dovuta alle nuove modalità operative telematiche per le SCIA.

Al fine di ottenere un maggior numero di dati per l'elaborazione, nel 2012 si valuterà l'opportunità di effettuare l'indagine di customer satisfaction anche con metodi alternativi.

14/11/2011

Responsabile Sistema Qualità
III Settore
Andrea Montagnana