


<p>Settore: SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE</p> <p>Referente per la customer : Daura SORRENTINO Referente per i reclami: Daura SORRENTINO Gruppo di miglioramento: Daura SORRENTINO Paola DELLAPINA</p>	<p align="center">FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2009/2010</p> 
<p align="center">CUSTOMER SATISFACTION 2009/2010</p>	<p>Tipo di indagine</p> <p>Sono stati somministrati due specifici questionari: "Per la ricerca costante del miglioramento – registrazione della soddisfazione del cliente" e "La rete giudica lo Sportello – 3^a fase" contenenti tipologie di domande diverse: uno presso gli uffici dello Sportello Unico per le Imprese, per la compilazione da parte di chi usufruisce del servizio ed un altro è stato inserito nel sito internet dedicato, per la compilazione da parte dei navigatori. Sono stati compilati n. 95 questionari di cui 65 presso lo Sportello e 30 nel Sito.</p> <p>Elementi analizzati e risultati ottenuti:</p> <p align="center"><u>Questionario somministrato allo Sportello:</u></p> <p>Competenza del personale: Ottimo 98,46%; Nessuna risposta 1,54%.</p> <p>Cortesìa del personale Ottimo 98,46%; Nessuna risposta 1,54%.</p> <p>Volontà di trovare le soluzioni più adeguate per i problemi manifestati dal Cliente: Ottimo 98,46%; Nessuna risposta 1,54%.</p> <p>Utilizzo da parte del personale di un linguaggio semplice e comprensibile: Ottimo 98,46%; Nessuna risposta 1,54%.</p> <p>Tempi di definizione del procedimento: Ottimo 90,77%; Buono 3,08%; Nessuna risposta 6,15%.</p> <p>Modalità di conduzione della conferenza dei servizi: Ottimo 89,23%. Nessuna risposta 10,77%</p> <p>Modulistica utilizzata: Buono 49,23%; Ottimo 35,38%; Sufficiente 12,31%.</p> <p>Funzionalità del sito internet: Ottimo 73,45%; Buono 7,69%; Nessuna risposta 18,46%.</p> <p><u>Questionario per i Navigatori del sito internet www.sportelloimprese.laspezia.it</u></p> <p>Valutazione complessiva dei contenuti delle pagine Web: Ottimo 87%; Pregevole 7%; Nessuna risposta 2%.</p> <p>Valutazione dell'aspetto di design del Sito: Buono 80%; Sufficiente 17%; Nessuna risposta 3%.</p> <p>Tematica del Sito ritenuta più interessante: Consulenza telematica 83%; Organizzazione generale dello Sportello Unico per le Imprese 53%:</p> <p>Conoscenza del servizio fornito circa la risposta a quesiti in tempo mediante tecnologia Skype: SI- 50%;</p> <p>Giudizio in merito al servizio mediante Skype: Ottimo e innovativo 43%; Pregevole e importante 7%.</p> <p>Orario di apertura al pubblico: Particolarmente ampio 60%; Ottimo 33%; Adeguato 3%.</p> <p>Focus sui Punti di forza: Si evidenzia come il giudizio complessivo rilevi OTTIMI risultati riguardo la percezione dei vari indicatori previsti e, particolarmente, la competenza e cortesia del personale, nonché l'utilizzo di un linguaggio chiaro, i tempi di definizione dei procedimenti e la modalità di</p>

	<p>conduzione delle conferenze dei servizi. E' a disposizione per chi ne abbia interesse, la pubblicazione "Da un maggiore ascolto ... una migliore risposta"- Il giudizio degli utenti sullo Sportello Unico per le Imprese – Analisi dei questionari di soddisfazione dei Clienti/Utenti – Anni 2000 – 2009 – comprendente un confronto con i risultati delle indagini intraprese da altri "Sportelli" d'eccellenza.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza: Non si evidenzia alcun risultato di segno negativo.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: I tempi dei procedimenti saranno mantenuti dell'attuale livello, ritenuto OTTIMO da un'altissima percentuale di utenti (90,77%); così come la consulenza telematica (83%) e l'organizzazione generale dello Sportello Unico per le Imprese (53,00), questi ultimi ritenuti tematiche di particolare interesse da parte dei navigatori.</p> <p>Elenco grafici allegati</p> <p><i>Customer satisfaction Sportello Unico Imprese 2010</i> <i>Customer Satisfaction Navigatori Sito Sportello Unico Imprese 2009/2010</i></p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</p> <p>daura.sorrentino@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</p> <p>daura.sorrentino@comune.sp.it</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Confermati gli OTTIMI risultati già evidenziati con le pregresse indagini avviate già a datare dall'anno 2000. Riguardo il sito internet si evidenzia che la valutazione OTTIMO ottenuta nell'indagine del 2008 da parte del 70,00% dei navigatori è salita all'87,00%; l'apprezzamento per la consulenza telematica è salito dal 53,00% del 2008 all'83,00%.</p> <p><i>Elenco indagini precedenti i cui esiti sono presenti nel sito internet:</i> Anno 2000 – "Indagine conoscitiva e valutazione dello Sportello Unico"; Anno 2002 – "La Rete giudica lo Sportello" (indagine dedicata ai navigatori del sito internet www.comune.sp.it/comune/sportello_impresa); Anno 2004 – "Da un maggior ascolto ... una migliore risposta" (<u>Premio SFIDE 2006</u>); Dall'Anno 2006 – Foglio "I consigli" presente nel sito internet all'indirizzo www.sportelloimpresa.laspezia.it e presso la sede; Anno 2008 – "Lo Sportello al servizio dell'impresa - Da un maggior ascolto ... una migliore risposta" - 2^a fase; Anni 2008/2009 – "La Rete giudica lo Sportello" – 2^a fase - (indagine dedicata ai navigatori del sito internet www.sportelloimpresa.laspezia.it)</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction 2009/2010</p>	<p><i>Descrizione sintetica delle azioni a cui si procederà in considerazione dei risultati ottenuti o dei motivi per cui non si potrà procedere rispetto alle criticità evidenziate o ai suggerimenti pervenuti:</i></p> <p>Il questionario ancora una volta si è dimostrato un eccellente strumento per comprendere l'indice di gradimento e d'interesse degli utenti e dei navigatori ed è stato anche un mezzo attraverso il quale si sono evidenziati i vari aspetti d'interesse, aiutandoci a comprendere quali soluzioni adottare per offrire ai nostri clienti un servizio sempre più efficiente nella ricerca costante del miglioramento.</p> <p>Non sono giunti reclami ma vari apprezzamenti per il servizio reso come emerge dai grafici allegati.</p> <p>Le uniche valutazioni "Sufficiente" riguardano rispettivamente la modulistica (12.31%) e l'aspetto di design del sito (17%). Circa la modulistica si è già provveduto a revisionarla, ampliarla ed a renderla totalmente compilabile <i>on line</i>. Circa l'aspetto di <i>design</i> del sito lo stesso al momento è stato realizzato con un format gratuito disponibile <i>open source</i> per necessaria economicità. Si</p>

	cercherà di divulgare maggiormente l'opportunità per gl'interessati di fruire del servizio di risposta a quesiti mediante Skype ad oggi conosciuto solo dal 50% dei navigatori che hanno compilato il questionario, peraltro ritenendolo ottimo servizio.
--	---