

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE NEL 2011 PRESSO SPAZIOCOMUNE (COMUNE DI CREMONA)

Nel corso del 2011 si è deciso di avviare più indagini di customer satisfaction relative a diversi servizi offerti da SpazioComune, la struttura del Comune di Cremona che si occupa di curare la relazione e l'ascolto dei cittadini.

I servizi analizzati sono stati i seguenti:

- Sportello informativo (fisico e telefonico)
- Incontri pubblici per il cittadino
- Utilizzo dei computer pubblici per la navigazione gratuita in internet
- Sito web istituzionale del Comune di Cremona

Sportello informativo

Lo sportello informativo rappresenta sicuramente uno dei servizi più importanti e delicati di SpazioComune. L'indagine ha seguito due tronconi: lo sportello in presenza e le risposte alle richieste telefoniche.

Grazie ad indagini sperimentali compiute in precedenza e all'analisi delle statistiche di afflusso degli utenti, è stato possibile predisporre un progetto di indagine che ha prodotto i seguenti elementi: determinazione dei periodi temporali in cui svolgere le indagini, predisposizione di un modello del questionario, modalità di svolgimento delle interviste.

Poiché è stato rilevato che gli utenti sono poco propensi a fermarsi per rispondere ad un questionario, che le informazioni richieste allo sportello sono tipicamente veloci e che il tempo di permanenza allo sportello è molto breve, è stato predisposto un questionario il più possibile agile e veloce, somministrato da un utente terzo rispetto allo sportellista per aumentare l'incidenza delle risposte valide e minimizzare i casi di non risposta.

Il questionario relativo all'intervista telefonica, per la stessa ragione, è stato ulteriormente semplificato.

Gli aspetti analizzati dall'indagine, oltre al grado di soddisfazione generale per la prestazione ricevuta, sono stati i seguenti: tempo di attesa per parlare con l'operatore; rapporto tra operatore e utente; qualità dell'informazione rilasciata all'utente (chiarezza ed esaustività); fiducia nella risposta ricevuta (attendibilità).

Incontri pubblici tematici per il cittadino

Spaziocomune organizza mediamente ogni 15 giorni degli incontri pubblici su temi di interesse di vita quotidiana.

Lo scopo di questa indagine di customer satisfaction era quello di verificare la soddisfazione degli utenti che hanno partecipato agli incontri informativi organizzati da SpazioComune, con particolare riferimento ad aspetti come la soddisfazione generale, l'esposizione del tema oggetto dell'incontro e la chiarezza del relatore.

A tutti gli utenti partecipanti è stato distribuito un questionario. I risultati sono stati registrati su supporti informatici e quindi elaborati dall'Ufficio Comunicazione.

Utilizzo dei computer pubblici per la navigazione gratuita in internet

Presso SpazioComune è possibile utilizzare gratuitamente dei pc per navigare in internet o per elaborare documenti e consultare la propria posta elettronica. Ci sono 8 postazioni ed ogni utente può navigare un'ora al giorno.

Nel periodo giugno – luglio 2011 è stato consegnato un questionario a tutti gli utenti

che si rivolgevano all'operatore per chiedere una postazione per la navigazione gratuita. Sono stati raccolti in tutto 75 questionari (si tratta di utenti unici perchè il questionario è stato consegnato una sola volta per ogni utente).

Sito web istituzionale

Al fine di verificare l'attualità del sito web istituzionale del Comune di Cremona (sito che in passato ha ottenuto un notevole consenso) è stato predisposto un questionario sul sito web del Comune. Gli utenti potevano accedere al questionario dalla home page del Comune oppure attraverso un link pubblicato nella newsletter settimanale.

I risultati

I risultati sono serviti per individuare i punti di forza dei servizi, per individuare eventuali carenze, per raccogliere suggerimenti da parte degli utenti in merito ad un possibile miglioramento dei servizi.

L'indagine allo sportello ha permesso di evidenziare quali fossero gli aspetti più apprezzati dai cittadini, determinando un impegno da parte dell'Amministrazione a sostenere questi aspetti nel tempo anche attraverso scelte organizzative appropriate.

Nel caso degli eventi informativi i risultati hanno contribuito alla scelta dei temi da trattare negli incontri futuri.

L'indagine sulla navigazione gratuita ha permesso di comprendere meglio i modelli di utilizzo del servizio.

L'indagine sul sito web istituzionale è stata trasmessa ai dirigenti e agli assessori responsabili del servizio comunicazione e dello sviluppo tecnologico ed è stata illustrata al Comitato di redazione del sito web (l'organismo che governa il sito). Dalle riflessioni che sono seguite sono scaturite alcune migliorie da applicare all'attuale sito web per renderlo più al passo con i tempi. Inoltre è seguita una fase di progettazione di un nuovo sito istituzionale a partire dai risultati e dai dati emersi dall'indagine di customer satisfaction.