

**RISULTATI
QUESTIONARIO
PER IL RILEVAMENTO
DEL GRADO
DI SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI**



PREMESSA

In occasione dell'Assemblea elettiva dell'ottobre 2014 si è pensato di procedere ad una rilevazione del grado di soddisfazione dei nostri associati, somministrando il questionario elaborato per la rilevazione della soddisfazione dei nostri "clienti", a tutti i delegati delle Associazioni presenti all'Assemblea. Si tratta di un campione alto e significativo in quanto ognuno dei presenti è stato delegato dalla propria associazione a rappresentarla in un momento così importante come quello dell'elezione del nuovo Consiglio Regionale.

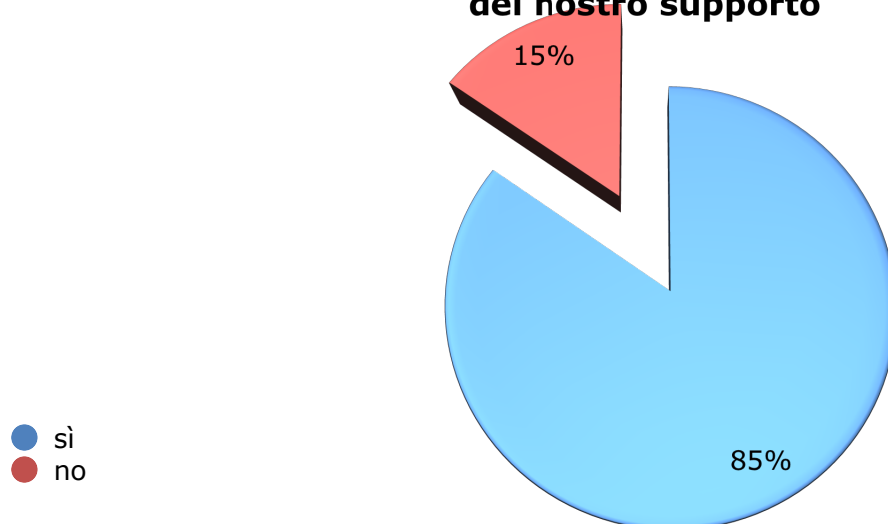
COME SI E' SVOLTA LA RILEVAZIONE

All'ingresso della sala assembleare abbiamo sistemato un desk con un incaricato addetto alla distribuzione ed al ritiro del questionario. I questionari compilati sono stati 118 di cui alcuni carenti di 1 o 2 risposte e 18 restituiti con la dichiarazione di non aver mai usufruito dei servizi offerti da Anpas Toscana. I questionari "utili" per la nostra osservazione sono così risultati 100, numero comunque cospicuo rispetto alle presenze registrate durante le giornate di dibattito, con picchi di partecipazione intorno alle 150 persone, ma esiguo rispetto ai 304 volontari presenti alle votazioni. Questo fornisce già un primo suggerimento sulla distribuzione temporale dei questionari che molto probabilmente andrebbero associati alla giornata del voto anche se il rischio che si corre è quello di doversi rapportare con tempi contingentati e con animi concitati e quindi non inclini a riflettere, in quella situazione, sui servizi erogati da Anpas Toscana.

ANALISI DEI RISULTATI

Come accennavamo non tutto il campione intervistato dichiara di aver usufruito dei servizi di Anpas Toscana, si tratta di una percentuale significativa che varrebbe la pena analizzare

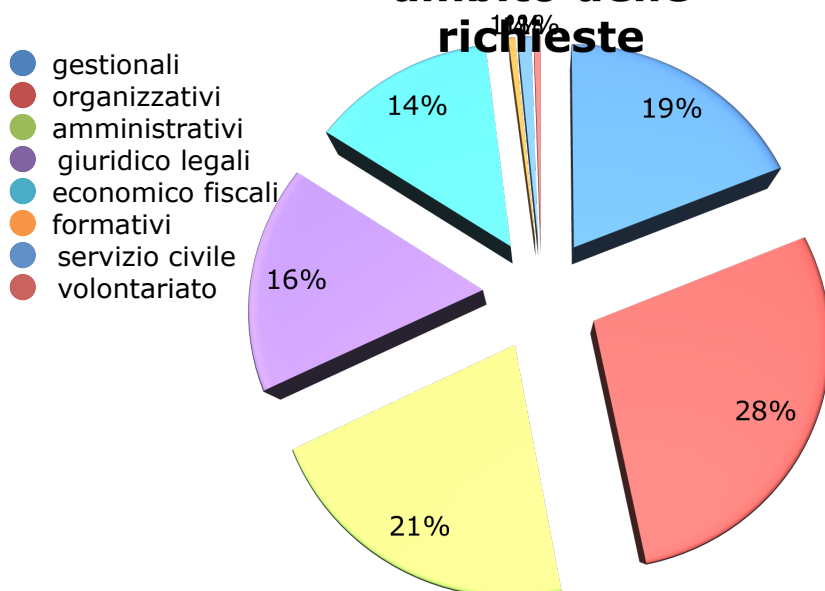
quanti si sono avvalsi del nostro supporto



con maggiore attenzione per cercare di capire cosa si nasconde dietro questo dato (mancanza di informazione sulla possibilità di accedere ai servizi di Anpas Toscana? Sfiducia nei confronti della struttura stessa? Autosufficienza delle associazioni negli ambiti della consulenza?)

Rispetto alle persone che hanno dichiarato di aver usufruito dei servizi di Anpas Toscana la maggiore percentuale delle richieste si registra rispetto agli ambiti direzionali

ambito delle richieste

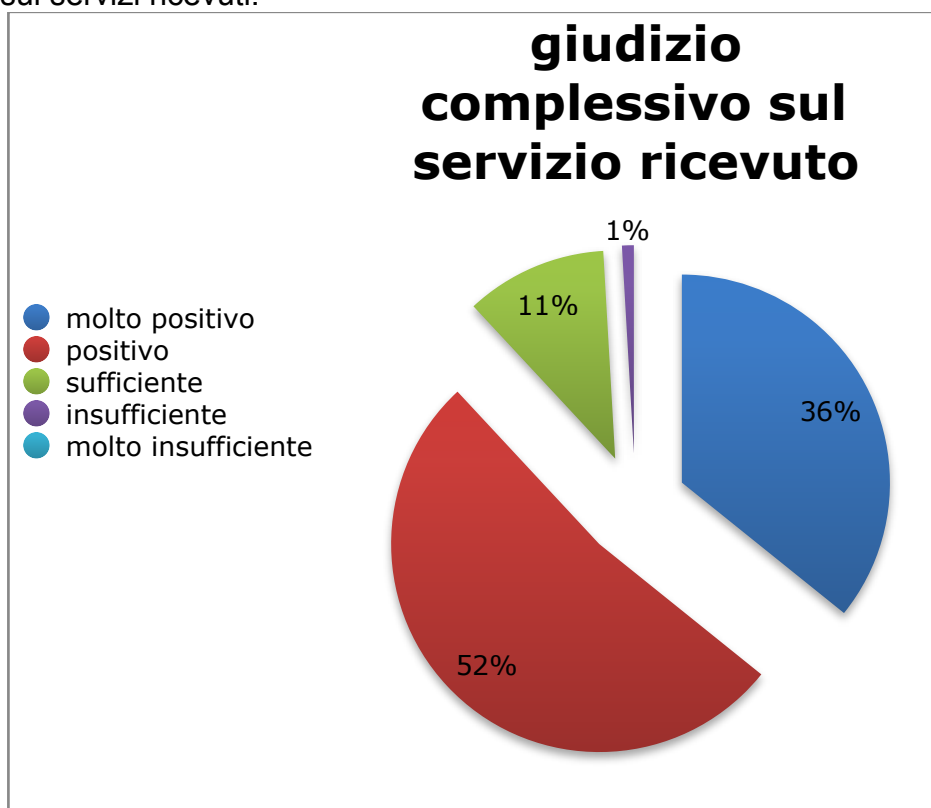


con percentuali molto simili fra di loro (intorno al 20%) rispetto alle tematiche gestionali, ed amministrative (rispettivamente 19% e 21%) mentre le richieste riguardanti l'organizzazione,

di gran lunga le più gettonate, si attestano sul 28%. Le richieste giuridico legali ed economico fiscali sono intorno al 15%.

Del tutto irrilevanti le istanze di supporto rispetto ad attività specifiche quali il servizio civile, la formazione ed il volontariato. Poiché il target di riferimento è costituito nella maggior parte dai Presidenti delle Associazioni il dato emerso risulta comprensibile attraverso questa chiave di lettura, in quanto le maggiori problematiche dei dirigenti risultano sicuramente legate alla gestione, nella sua accezione più ampia (amministrativa, fiscale, gestionale, ecc.), dell'Associazione..

Il grafico seguente mostra i risultati relativi alla domanda di esprimere un giudizio complessivo sui servizi ricevuti:



Come si vede i giudizi fra positivo e molto positivo corrispondono all'86% delle risposte, mentre i giudizi più negativi, sempre nell'ambito del sufficiente, si attestano sul 12%.

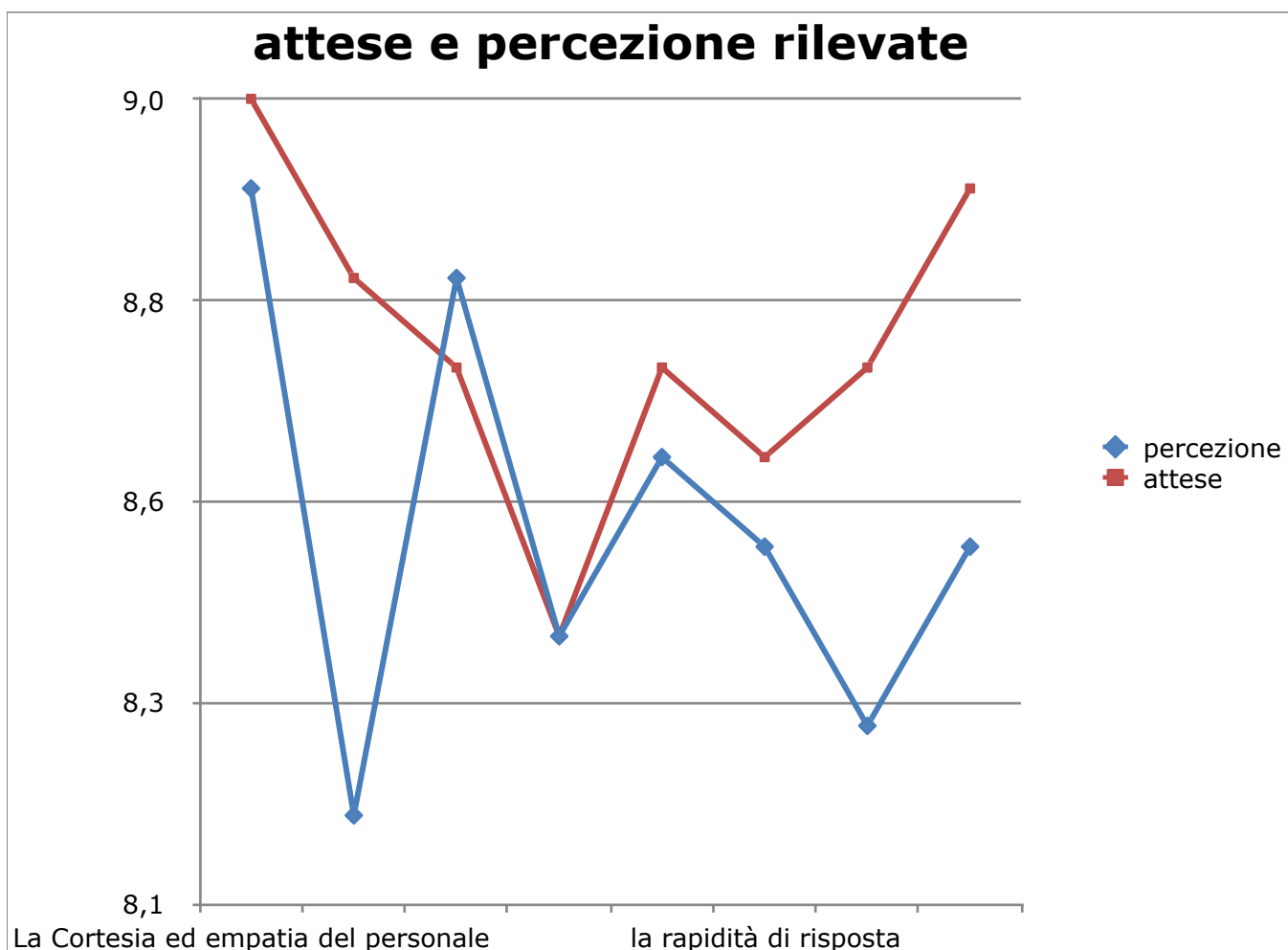
Rispetto alla qualità dei servizi erogati ci siamo concentrati su alcuni aspetti di questi cercando di attuare una analisi comparata fra la percezione del servizio e le attese del cliente rispetto ad alcuni ambiti quali :

- La cortesia ed empatia del personale
- Il rispetto dei tempi concordati
- Il modo di presentarsi del personale
- Il tempo di attesa al telefono
- La documentazione fornita
- La rapidità di risposta
- Le soluzioni proposte
- La rintracciabilità della figura competente

Abbiamo poi chiesto all'intervistato di esprimere il valore da lui attribuito agli stessi ambiti rispetto ad un "ipotetico servizio ottimale" da lui desiderato.

Quello che se ne ricava è espresso dal grafico di comparazione delle due linee che esprimono la percezione e le attese rispetto al servizio erogato, dove la distanza (gap) fra i due grafici esprime il divario fra ciò che il cliente valuta di ricevere, la percezione, e quello che il cliente si aspetta, le attese.

La maggiore distanza fra le due linee individua le aree dove è necessario mettere in atto delle azioni correttive, per cercare il più possibile di far coincidere le attese con la percezione.



I campi dove maggiore risulta il divario fra i due grafici riguardano il rispetto dei tempi concordati, le soluzioni proposte e la rintracciabilità della figura competente, mentre rispetto all'approccio con il personale la percezione supera i valori delle attese.

ULTERIORI NOTE

La parte aperta del questionario ha avuto poche risposte, tre soli degli intervistati hanno sentito la necessità di specificare meglio la loro opinione. Di queste tre risposte una è un incoraggiamento a continuare così, mentre le altre due sottolineano la necessità di operare miglioramenti rispetto ai tempi di attesa delle pratiche e il bisogno di predisporre figure di supporto per la gestione dei siti internet e dei social network legati alle Associazioni.

CONCLUSIONI

La rilevazione del 2014, come le precedenti effettuate in ambito di Assemblea Regionale, ha coinvolto un numero cospicuo di soggetti dando così ai risultati emersi un valore statistico apprezzabile.

In generale possiamo affermare che la valutazione dei nostri utenti sui servizi offerti si attesta in larga maggioranza sui valori alti della scala adottata, con una bassa percentuale (1%) di valutazioni insufficienti.

L'analisi comparata tra la percezione e le attese rispetto ai servizi erogati può costituire un buon elemento di miglioramento rispetto alle aree dove il divario è risultato maggiore e che, nello specifico, sembrano indicare una difficoltà della struttura a rispondere adeguatamente, in termini di tempo e di qualità, alle innumerevoli questioni che vengono poste.

Il dato relativo all'approccio e l'empatia dimostrata nei riguardi delle Associazioni, in controtendenza rispetto a quello che fino ad oggi è stato un motivo ricorrente di appunto da parte degli organismi dirigenti, trova una smentita nei risultati della rilevazione dove il modo di porsi del personale coincide nella percezione con quelle che sono le aspettative, dato confermato da una percezione ben più positiva rispetto alle attese, di quelli che sono i tempi concordati.

Riteniamo comunque che il metodo adottato di rilevazione debba essere superato in quanto se analizziamo i questionari risulta palese come le risposte date siano molto spesso fornite con superficialità ed approssimazione da parte degli intervistati.

Cogliendo i suggerimenti emersi durante l'ultimo audit di sorveglianza per la certificazione di qualità, si ritiene che momenti di confronto più specifici su tematiche puntuali inerenti questo o quel servizio erogato (tipo focus group) potrebbero risultare strumenti migliori di rilevazione.

Firenze 11 dicembre 2014

Il responsabile della valutazione e del monitoraggio
Donatella Perna