



# Provincia di Modena

## CUSTOMER SATISFACTION DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO STAMPA NEI CONFRONTI DEGLI ENTI CONVENZIONATI

Il questionario ed i relativi risultati sono a cura della  
UO'Programmazione monitoraggi e qualità in collaborazione con  
l'Ufficio Stampa

## Indice

1. Breve descrizione dell'Ufficio.....4
2. L'indagine di customer satisfacttion.....9
3. Conclusioni e proposte di miglioramento.....10

## 1. Breve descrizione dell'Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa si compone un giornalista professionista, un'impiegata amministrativa con funzioni di segreteria e di un impiegato il ruolo di stampatore. Per legge, il giornalista professionista è l'unica figura che può elaborare, firmare e inviare all'esterno comunicati stampa, note e materiale.

L'ufficio stampa offre un servizio giornalistico a tutti i Comuni del territorio che si convenzionano a tal fine con la Provincia di Modena.

Nel 2023 i soggetti convenzionati sono 20 di cui 17 sono Comuni, due sono Unioni e si aggiunge un Ente parchi del territorio.

## 2. L'indagine di customer satisfaction

L'indicazione del Nucleo di Valutazione della Provincia di Modena è quella di promuovere, per tutti i servizi per i quali è possibile, indagini di customer satisfaction per testare il gradimento degli utenti e per valutare i possibili miglioramenti nella gestione dei servizi stessi. A questo si aggiunga che una corretta applicazione del SGQ prevede l'utilizzo di tali strumenti indispensabili per testare l'efficacia percepita specie dagli stakeholders esterni.

La U.O. Programmazione, monitoraggi e qualità inoltre, ha inserito nell'ambito del PIAO (Piano integrato dell'attività e dell'organizzazione) una programmazione triennale di indagini qualità da attuarsi anche con l'obiettivo dimostrativo della creazione di valore pubblico, così come auspicato dal legislatore nell'ambito del nuovo sopra citato documento programmatico introdotto con la L 113/2021.

La presente indagine qualità era stata inserita nella programmazione del PIAO 2023/2025 approvato con atto del Presidente n. 18 del 25/01/2023.

Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti a cui indirizzare il questionario.

In accordo con il responsabile dell'Ufficio in parola si è optato per considerare quali destinatari della presente indagine di qualità la totalità dei soggetti al momento convenzionati.

In particolare la segreteria dell'Ufficio ha fornito gli indirizzi mail; per i Comuni si è considerato l'indirizzo mail delle segreterie del Sindaco, per Unioni e Ente parco l'indirizzo mail della presidenza.

In questo caso non è stata considerata l'eventuale utenza interna.

E' stata considerata prioritaria, la necessità di individuare uno strumento di trasmissione del questionario che garantisse oltre che l'anonimato delle risposte anche la velocità d'azione e la semplicità di compilazione e non ultima, la possibilità di utilizzare indirizzi mail istituzionali, dunque riconoscibili. Pertanto, si è ricorso a Microsoft Forms di outlook (sistema di posta elettronica adottato dall'ente) e il link alle customer è stato inviato dall' indirizzo istituzionale [controlloirezionale@provincia.modena.it](mailto:controlloirezionale@provincia.modena.it) (scongiorando con tale scelta l'ipotesi che il messaggio potesse essere confuso per una proposta commerciale o per una spam).

### Richiesta di compilazione

Il giorno 25 settembre, a mezzo di mail istituzionale (l'indirizzo del mittente era [controlloirezionale@provincia.modena.it](mailto:controlloirezionale@provincia.modena.it)) è stato inviato il link ai destinatari prescelti per la compilazione, previa breve introduzione della customer. La scadenza era fissata per il 31 ottobre 2023. Sono stati inviati due solleciti (in data 16 e 30 ottobre).

In seguito si può prender visione del questionario costituito da 13 domande molto semplici, di cui solo l'ultima aperta nella quale poter editare un suggerimento per l'Ufficio. Le prime dodici domande prevedevano l'attribuzione obbligatoria di un punteggio da 1 a 5. L'ultima risposta invece era facoltativa.



Gentile utente,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario per la rilevazione del Suo grado di soddisfazione in merito all'attività svolta dall'ufficio Espropri della Provincia di Modena. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente Le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere eventuali criticità.

Il Presidente  
della Provincia di Modena Fabio Braglia

INFORMAZIONI. Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Le chiediamo cortesemente di indicare sulla base della sua esperienza avuta nell'ultimo anno, una valutazione secondo la seguente scala crescente da 1 a 5 come qui sotto elencato. Le chiediamo infine di compilare la scheda online tramite google per garantirne l'anonimato entro il 31 ottobre 2023.

voto 1 = per niente

voto 2 = poco

voto 3 = abbastanza

voto 4 = molto

voto 5 = del tutto / completamente

A) Affidabilità del servizio prestato		voto 1-5
1 )	l'erogazione del servizio nel suo complesso può dirsi soddisfacente	<input type="text"/>
2 )	informazioni/riferimenti ad accadimenti e/o soggetti riportati nei testi comunicativi sono sempre corretti, completi, aggiornati, soddisfacenti e verificabili	<input type="text"/>
3 )	il risultato comunicativo atteso è efficace	<input type="text"/>
4 )	i tempi di divulgazione sui mezzi di stampa rispettano le aspettative	<input type="text"/>
B) Disponibilità verso le richieste degli utenti		voto 1-5
5 )	come valuta la disponibilità oraria concessa dal giornalista ad essere contattato	<input type="text"/>
6 )	come valuta la visibilità della sede della Provincia in rapporto alle conferenze stampa/eventi ivi organizzate	<input type="text"/>
7 )	come valuta la capacità del giornalista di interfacciarsi telefonicamente con il referente del Comune/Unione	<input type="text"/>
8 )	come valuta la capacità di veicolare velocemente le notizie in caso di emergenze	<input type="text"/>
C) Qualificazione del servizio		voto 1-5
9 )	i giornalisti rispondono sempre e in modo competente alle aspettative comunicative	<input type="text"/>
10 )	l'Ente convenzionato registra un risparmio avvalendosi dell'ufficio stampa provinciale	<input type="text"/>
11 )	il costo per il servizio è valutato adeguato	<input type="text"/>
12 )	il personale dell'ufficio ha un comportamento cordiale e disponibile	<input type="text"/>
<b>D) Se lo desidera indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio</b>		
13 )	<input type="text"/>	

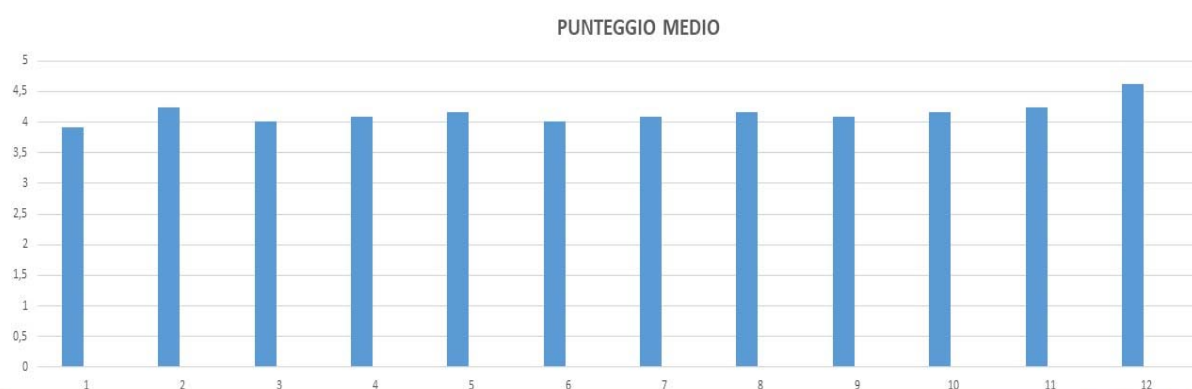
Grazie per la collaborazione

## Le risposte degli utenti

Il sondaggio è stato disponibile dal 25 settembre al 31 ottobre e sono state inviate due mail di sollecito rispettivamente il 16 e il 31 ottobre .

Il questionario è stato inviato a 20 soggetti e sono state restituite complessivamente 13 risposte, ovvero solo il 65% degli stakeholders destinatari dell'intervista ha provveduto a rispondere.

Si registra dunque una percentuale di risposta “abbastanza” in linea con le aspettative per quanto si tratta di un risultato ampiamente migliorabile.



DOMANDE (dalla 1 alla 12)

### LEGGENDA DELLE DOMANDE:

- 1= l'erogazione del servizio nel suo complesso può dirsi soddisfacente
- 2= informazioni/riferimenti/accadimenti/soggetti riportati nei testi comunicativi sono sempre corretti, completi, aggiornati, soddisfacenti- 3= il risultato comunicativo atteso è stato efficace
- 4= i tempi di divulgazione sui mezzi di stampa rispettano le attese
- 5= come valuta la disponibilità oraria concessa dal giornalista ad essere contattato
- 6= come valuta la visibilità della sede della Provincia in rapporto alle conferenze stampa/eventi ivi organizzati
- 7= come valuta la capacità del giornalista di interfacciarsi telefonicamente con il referente del Comune/Unione
- 8= come valuta la capacità di veicolare velocemente le notizie in caso di emergenze
- 9= il giornalista risponde sempre e in modo competente alle aspettative comunicative
- 10= l'Ente convenzionato registra un risparmio avvalendosi dell'ufficio stampa provinciale
- 11= il costo per il servizio è valutato adeguato

12=il personale dell'ufficio ha un comportamento cordiale e disponibile

Solo un intervistato ha risposto alla domanda n. 13 in cui venivano chiesti eventuali suggerimenti per migliorare il servizio in essere.

### 3. Conclusioni e proposte di miglioramento

Il punto di forza sembra essere l'atteggiamento cordiale e disponibile del personale dell'ufficio come emerso dal punteggio massimo medio che si registra per la domanda n. 12. (punteggio 4.6)

Sebbene il giudizio sia comunque buono il punteggio medio più basso lo si registra invece a fronte della domanda n. 1 che chiede una generale valutazione del servizio erogato nel suo complesso. Come già detto il giudizio complessivo è vicino al "molto soddisfacente" ma non si può tuttavia, non notare che la platea degli intervistati è in questa domanda che esprime le maggiori perplessità che restano comunque relative visto il punteggio medio di 3.9 in ogni caso raggiunto. L'analisi si spinge dunque ad un suggerimento di miglioramento che potrebbe andare nella direzione proposta dall'unico utente che ha risposto alla domanda n. 13: uscire più frequentemente sulla stampa!

I soggetti convenzionati ribadiscono con un voto medio di 4.2 la convenienza economica ad usufruire del servizio unificato .

Si sottolinea tuttavia che uno dei 13 intervistati ha dimostrato "poca" soddisfazione del servizio erogato, attribuendo per la maggior parte delle domande un punteggio pari a 2.

Si suggerisce infine, di investire in una sensibilizzazione degli stakeholders circa l'importanza di strumenti quali le customer satisfaction, che oltre ad essere reali leve di miglioramento per i servizi resi, rappresentano anche elementi oggetto di valutazione in capo ai dirigenti e in termini di valore pubblico creato in coerenza con il PIAO come accennato in premessa.

## Considerazioni conclusive da parte dell'Ufficio oggetto di indagine qualità

Dai dati emersi si può evincere che quello che attiene al rapporto con l'ufficio stampa dell'Ente sia valutato positivamente e con punteggi mediamente alti, dato estremamente positivo considerando il fatto che da giugno 2022 l'attività è svolta da un solo giornalista, che si occupa parallelamente anche dell'attività di ufficio stampa della Provincia, della gestione dei social media e del supporto alla Polizia Provinciale.

L'indagine non considera il fatto che la visibilità finale delle notizie non dipenda dal lavoro dell'Ufficio Stampa, bensì dalle redazioni delle testate giornalistiche, che valutano in piena autonomia la “notiziabilità” delle singole uscite, sugli argomenti che i soggetti convenzionati ci chiedono di volta in volta. Non tutto quello che si propone è considerato “interessante” dai media, ma questo non dipende dalla qualità del servizio che offriamo.

Non è considerata poi la tempestività della consegna del materiale da parte dei Comuni, necessaria ad elaborare il prodotto finale e fondamentale per un'adeguata resa mediatica. Questa condizione è determinante per permettere all'Ufficio Stampa di svolgere il proprio lavoro e spesso ci troviamo nelle condizioni di avere tempi strettissimi per l'elaborazione dei materiali da inviare alle redazioni giornalistiche. Uscire più frequentemente sulla stampa non è quindi un'attività “controllabile” direttamente dal nostro ufficio.

Inoltre non è considerato il fatto che non vi sia stato un solo caso di errore nelle notizie date, (con la conseguente necessità di inviare rettifiche alle testate giornalistiche), elemento di grande valore professionale considerando gli oltre 420 comunicati stampa e le 50 conferenze stampa realizzate nel corso del 2023.

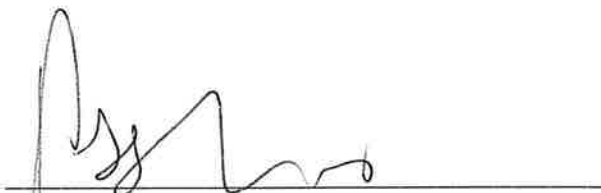
Infine, nell'unico caso di valutazione negativa, non si sono mai ricevute segnalazioni, critiche o suggerimenti da parte dell'Ente interessato, impendendo quindi al nostro ufficio di poter comprendere a pieno eventuali fragilità e assicurare un servizio migliore. E' evidente pertanto come un solo caso negativo (su 13 ricevuti) possa determinare una flessione generale della media.



In generale, si valuta con estrema soddisfazione il risultato di performance, che fino allo scorso anno era gestito dal doppio del personale, con 2 giornalisti regolarmente iscritti all'albo e che, nonostante il dimezzamento di organico, ha implementato il numero di convenzioni stipulate, con l'ingresso dell'Ente Parchi e dell'Unione del Frignano. La qualità del prodotto offerto è alta e siamo certi che possa migliorare nel momento in cui potremo ampliare la dotazione organica dell'ufficio.

Modena, li ..... 20/11/2023

Firma del responsabile dell'Ufficio



Firma del Dirigente competente

