

ARCHIVIO DELLA PROVINCIA DI MODENA

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2019

Come suggerito all'interno del procedimento di certificazione di qualità, l'U.O. Archivio ha provveduto a dotarsi di un breve questionario relativo alla *customer satisfaction* - indagine di qualità, secondo modalità concordate con l'Ufficio "Programmazione, Controlli e Qualità".

Si è quindi proceduto a sottoporre il questionario ai vari utenti dell'Archivio, in particolare a chi richiede ed esegue la **consultazione dei materiali documentari presso la saletta adibita alla consultazione**; il questionario compilato viene poi ripiegato dall'utente stesso e imbucato in una scatola chiusa, garantendo così l'anonimato del compilatore.

Si riporta di seguito il questionario.

2.2.2 U.O. ARCHIVIO

PROVINCIA DI MODENA - INDAGINE QUALITA'

Gentile Utente,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente Le stiamo offrendo, aiutandoci a migliorarlo.

Il Responsabile dell'Archivio Dott.ssa Graziella Martinelli 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 in quale grado le affermazioni elencate corrispondono alla realtà da Lei conosciuta. Se ritiene l'affermazione sempre falsa indichi 1. Se invece la ritiene sempre vera indichi 10. Se la sua posizione è meno netta scriva un voto intermedio, come per i voti scolastici. Se non può dare un giudizio, salti alla domanda successiva. Le chiediamo infine di riconsegnare la scheda inserendola nell'apposita urna.

Pieghe il questionario lungo questa linea e lo restituisca compilato

Sulla base della sua esperienza, potrebbe indicare un voto da 1 a 10 per esprimere quanto è vero che:

- |     |   |              |
|-----|---|--------------|
|     | A) Affidabilità del servizio prestato   | voto<br>1-10 |
| 1 ) | I tempi di consegna dei materiali richiesti sono soddisfacenti                          |              |
| 2 ) | Le informazioni fornite ai fini della ricerca sono soddisfacenti                        |              |
|     | B) Disponibilità verso le richieste degli utenti  | voto<br>1-10 |
| 1 ) | L'orario in cui si è svolta la consultazione è stato adeguato alle esigenze dell'utente |              |
| 2 ) | La sede della consultazione si è dimostrata adeguata alle esigenze dell'utente          |              |
|     | C) Rassicuazione e qualificazione del servizio prestato                                 | voto<br>1-10 |
| 1 ) | Il personale ha risposto ai quesiti in materia chiara e competente                      |              |

2 )	Il personale ha fornito indicazioni / suggerimenti utili per l'approfondimento della ricerca	
	D) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti	voto 1-10
1 )	Il personale ha avuto un comportamento cordiale e disponibile	
2 )	Il personale ha mostrato disponibilità ad ascoltare le richieste e i suggerimenti degli utenti	
	E) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio	
	Grazie per la collaborazione	
	Modena, _____	

Martedì 7 gennaio 2020 si è tenuta una riunione del personale dell'Archivio (Eleonora Carrà, Alessandra Ghidoni) per verificare e analizzare insieme i contenuti dei questionari compilati dagli utenti dell'Archivio e da questi inseriti nella scatola chiusa.

Nell'anno 2019 si sono raccolti n. 5 questionari compilati.

Il numero relativamente basso dei questionari è dovuto principalmente a tre fattori:

- si è scelto di chiedere la compilazione del questionario agli utenti che eseguivano una consultazione dei documenti non episodica e veloce, ma che hanno frequentato l'Archivio per più volte;
- varie ricerche documentarie si svolgono per corrispondenza, secondo una formula diffusa e praticata da altri archivi, ad es. l'Archivio di Stato di Modena. Le “ricerche per corrispondenza” si svolgono con richieste e risposte tramite e-mail (in vari casi si inviano scansioni di documenti) e telefonate; per l'anno 2019 ci sono state tre ricerche di questo tipo, e si sono sempre avuti riscontri positivi, o telefonicamente o per e-mail.
- si è scelto di non far compilare nuovamente la stessa tipologia di questionario a utenti che avevano frequentato l'Archivio l'anno precedente e avevano già espresso il proprio giudizio.

Dall'esame dei questionari è emerso che il voto espresso nei giudizi è 10 tranne che per un giudizio che riporta il voto 9 riferito alla sede in cui si è svolta la consultazione, per la quale si richiamano le osservazioni contenute nel Customer Satisfaction del 2018.

Non si è dato inoltre seguito al miglioramento richiesto relativo alla procedura per il pagamento delle fotocopie (suggerimento espresso in un questionario rilevato nel 2018) in quanto non si ravvedono criticità nella procedura stessa descritta nel seguito:

- le fotocopie sono eseguite da un operatore dell'Archivio e non self-service per evitare eventuali sottrazioni di materiale documentario (è necessario infatti vigilare sulla movimentazione dei documenti),
- la macchina fotocopiatrice è ubicata in un locale vicino alla sala di consultazione così che l'operatore non debba recarsi in un altro ufficio posto su un piano diverso
- l'operatore conteggia le fotocopie e accompagna l'utente all'URP per il pagamento (l'addetto entra nella procedura, compila la ricevuta e la consegna all'utente a fronte del versamento ricevuto: l'operazione dura mediamente 5 minuti). Se l'URP è chiuso, l'operatore dell'Archivio riceve ugualmente la somma dovuta per le fotocopie e rilascia all'utente un'attestazione dell'avvenuto

pagamento che poi sarà registrato dall'addetto dell'URP il quale provvederà ad inviare all'utente, per mail, copia della ricevuta di versamento.

Carrà Eleonora \_\_\_\_\_

Ghidoni Alessandra \_\_\_\_\_