



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

Comune di Isola delle Femmine

Insieme dei servizi allo sportello
dell'URP

REPORT INDAGINE

Comune di Isola delle Femmine
**RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEI
SERVIZI ALLO SPORTELLO DELL'URP**

INDICE

ESITO DELL'INDAGINE	4
ESITI DELLA INDAGINE	5
<i>Dati statistici</i>	5
<i>Livello di soddisfazione complessiva del servizio</i>	7
<i>Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio</i>	7
<i>Mapa delle priorità di intervento</i>	12

PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, il Comune di Isola delle Femmine ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione sui servizi erogati dall'ente. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'utenza del Comune di Isola delle Femmine circa la qualità e l'efficacia del servizio URP.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine.

In particolare gli strumenti utilizzati per la realizzazione della presente indagine sono stati i seguenti:

- N° 1 Questionario cartaceo/autocompilato rivolto a tutti gli utenti che hanno usufruito dei servizi
- N° 1 Questionario di customer satisfaction pubblicato sul sito internet del Comune

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'attività di indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

1. Rilevazione del funzionamento del procedimento, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione;
2. Indagine quantitativa con un campione di 120 utenti
3. Progettazione dei questionari condivisa con il responsabile dell'URP dott. D'angelo
4. Somministrazione del questionario agli utenti che hanno usufruito del servizio attraverso la seguente modalità: cartaceo auto compilato e on line
5. Elaborazione dei dati.

Nelle pagine successive si riportano gli esiti dei questionari utilizzati.

ESITO DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata tramite un questionario strutturato a risposte chiuse.

In particolare, avendo la rilevazione per oggetto il processo di accesso e fruizione dei servizi erogati dall'ente nelle loro componenti comuni, i destinatari dell'indagine sono stati gli utenti che hanno usufruito di almeno un servizio erogato dall'ente nell'ultimo anno.

Il target dell'indagine è stato individuato in:

- **Universo** di riferimento: popolazione residente nel 2010
- **Fonte:** elenchi anagrafici dell'Ufficio
- **Livello di confidenza:** 85%
- **Errore massimo accettato:** 5%
- **Campione target:** 199

I seguenti risultati derivano da un'indagine con le seguenti caratteristiche

- **Campione raggiunto:** 120
- **Periodo di apertura dell'indagine:** dal 7 gennaio al 5 aprile 2012
- **Attività di pubblicizzazione dell'indagine:** pubblicazione del link dell'indagine sul sito dell'ente, affissione locandine negli uffici, distribuzione di materiale informativo

Esiti della indagine

Si presentano di seguito i risultati dell'indagine realizzata con il comune di Isola delle Femmine

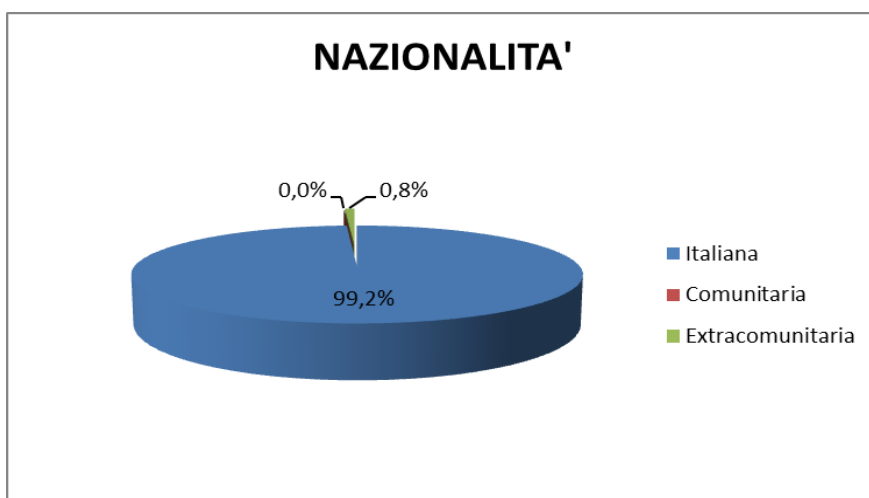
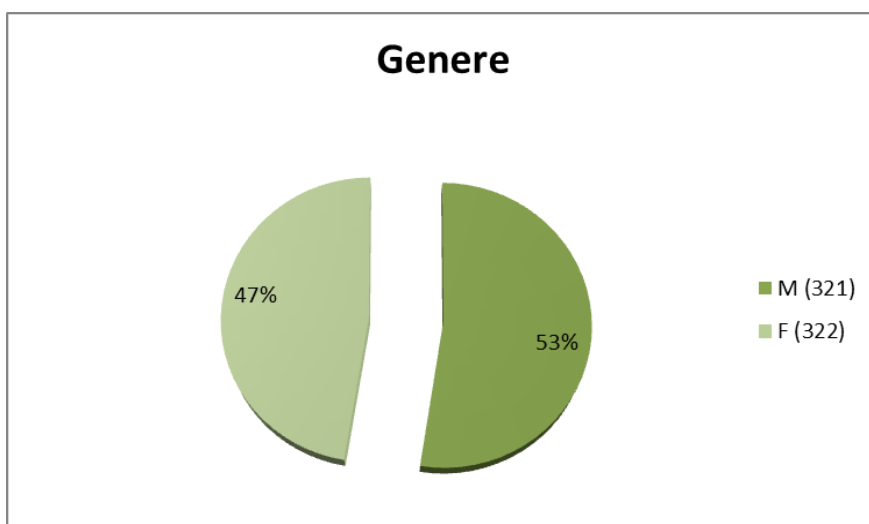
In base ai risultati dell'indagine sono stati considerati i seguenti aspetti che costituiscono dunque oggetto di analisi:

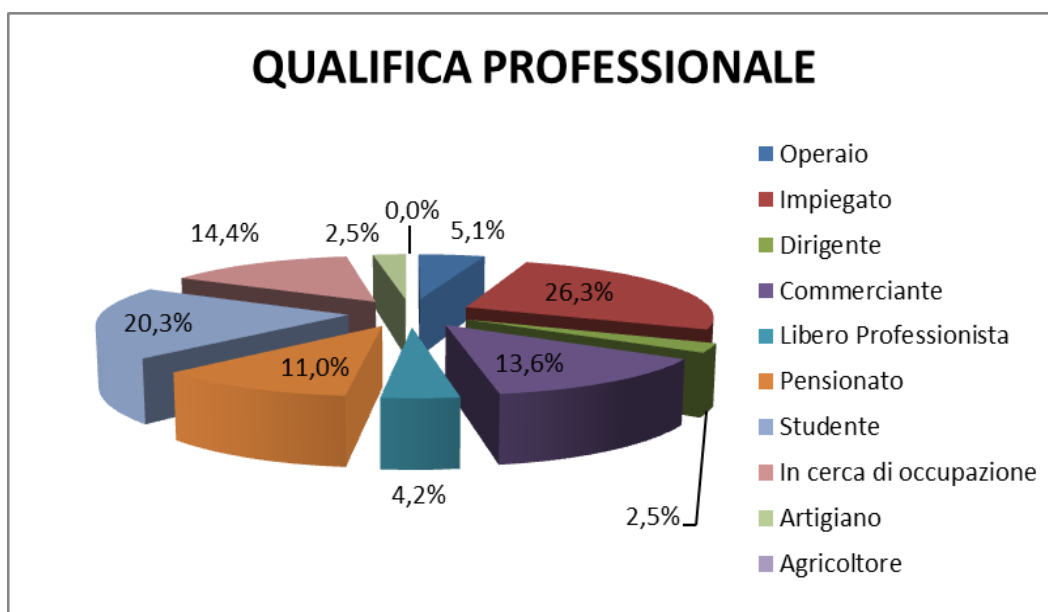
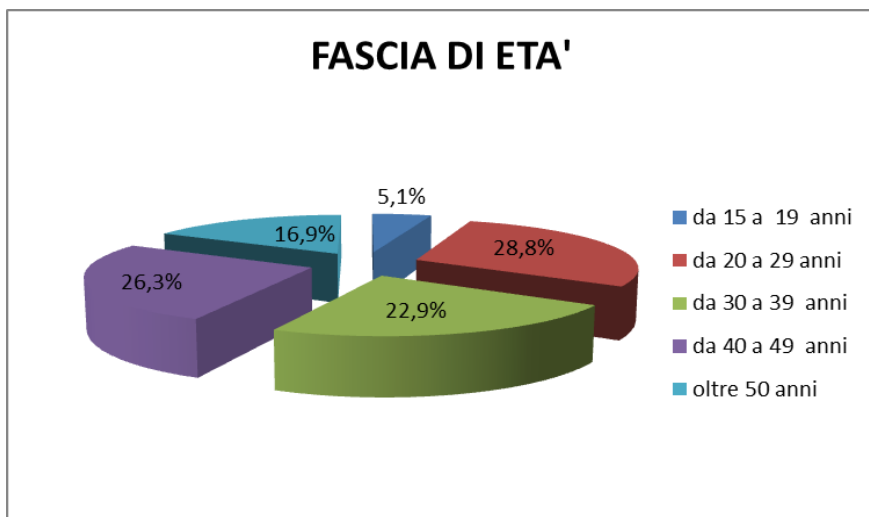
- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario
- Il livello di soddisfazione complessiva nei confronti del servizio
- Il livello di soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle componenti elementari del servizio
 1. Accessibilità
 2. Adeguatezza delle informazioni
 3. Aspetti tangibili
 4. Personale
 5. Capacità di risposta
- Il giudizio di importanza che gli intervistati esprimono sulle dimensioni del servizio

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

Dati statistici

Caratteristiche del campione





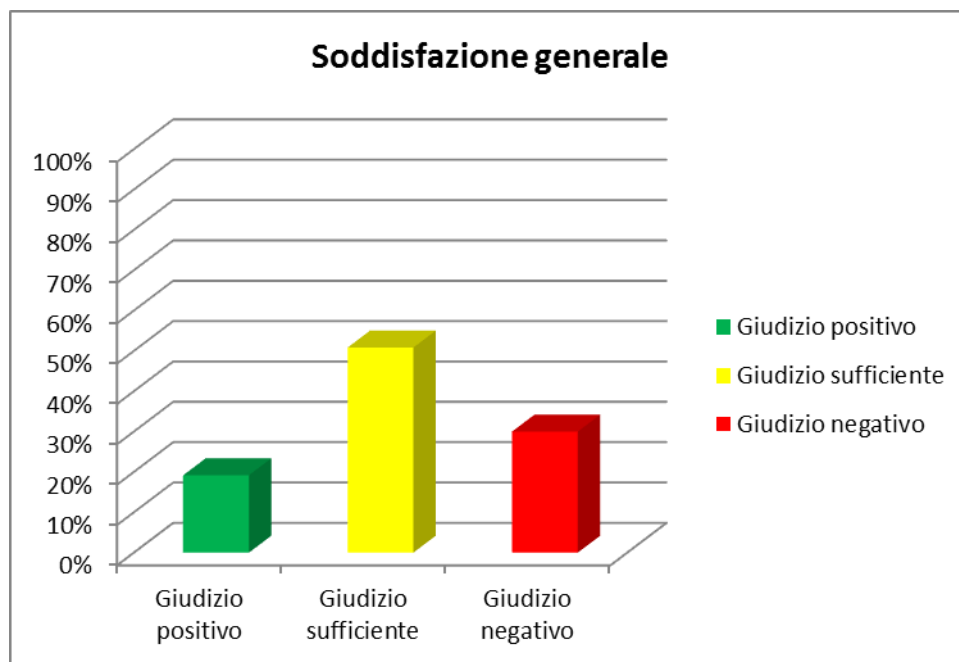
I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello sono misurati con una scala a 6 livelli.

Le classi di giudizio contigue sono state accorpate.

Seguendo questa logica i giudizi 1 e 2 sono stati uniti in un unico livello di soddisfazione negativa, 3 e 4 in uno di media soddisfazione e 5 e 6 in uno di alta soddisfazione. Associando a ogni nuova classe un emoticon/colore, come nella tabella successiva, è possibile visualizzare immediatamente il giudizio degli utenti.

Classi	Emoticon/Colore	Giudizio di soddisfazione
1-2	🔴	Giudizio negativo
3-4	🟡	Giudizio sufficiente
5-6	🟢	Giudizio positivo

Livello di soddisfazione complessiva del servizio

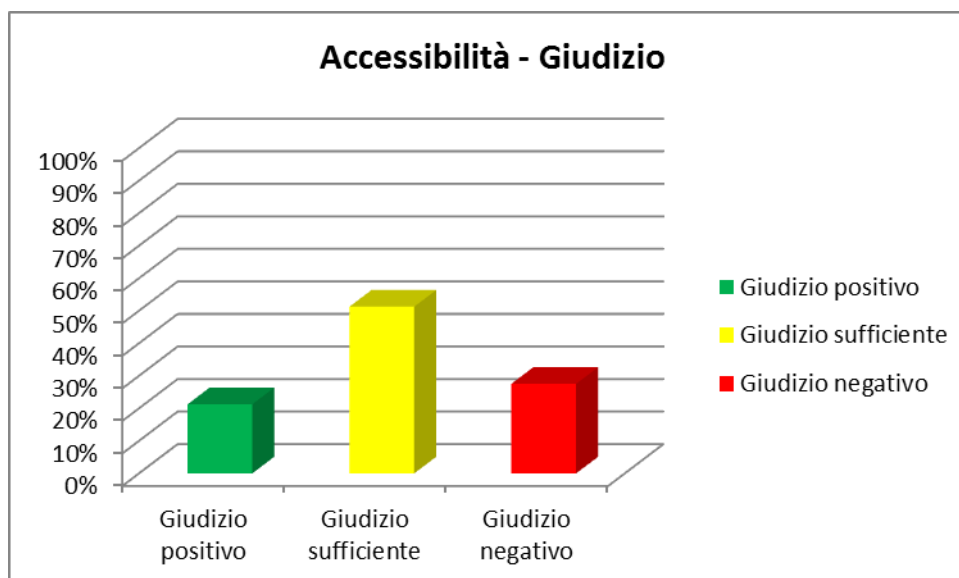


Dall'analisi dei dati emerge come i giudizi negativi sia maggiori di quelli completamente positivi.

Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio

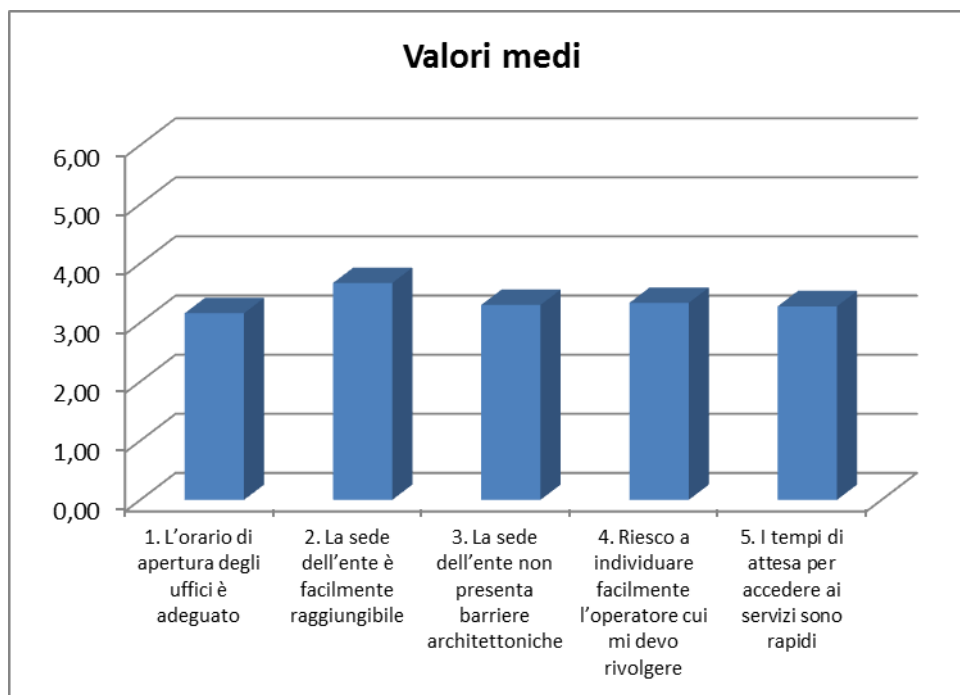
Accessibilità

Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo.



In media la categoria viene valutata in modo sufficiente, infatti, oltre l'80% degli utenti valuta i diversi aspetti almeno in maniera sufficiente ma solo il 28% di questi esprime una valutazione pienamente positiva.

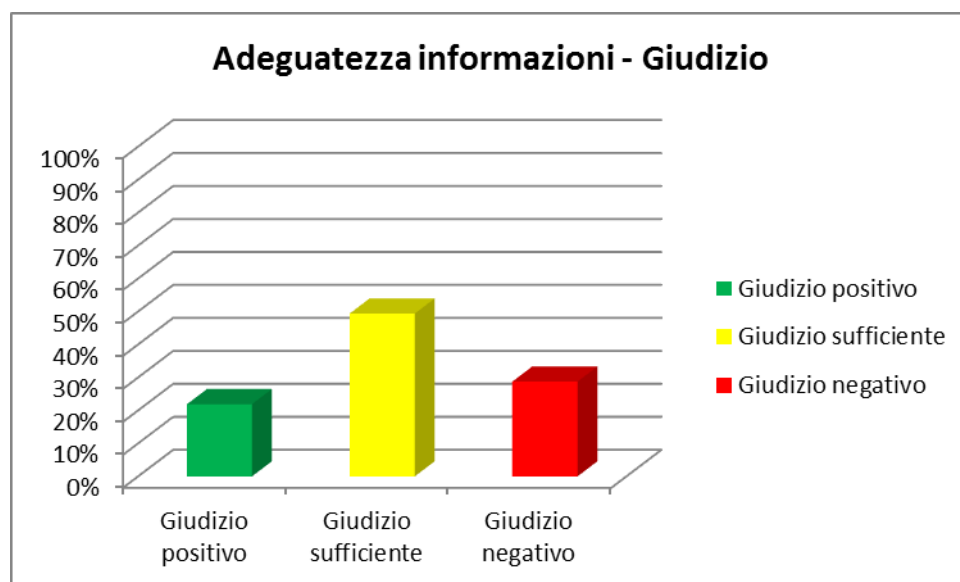
Dettaglio – valore medio per ogni item della dimensione.



Il valore medio per ogni item della dimensione è in linea con quanto emerso nel giudizio generico (media di ogni item nell'intorno del valore 3/6) e non si rilevano particolari scostamenti dalla media.

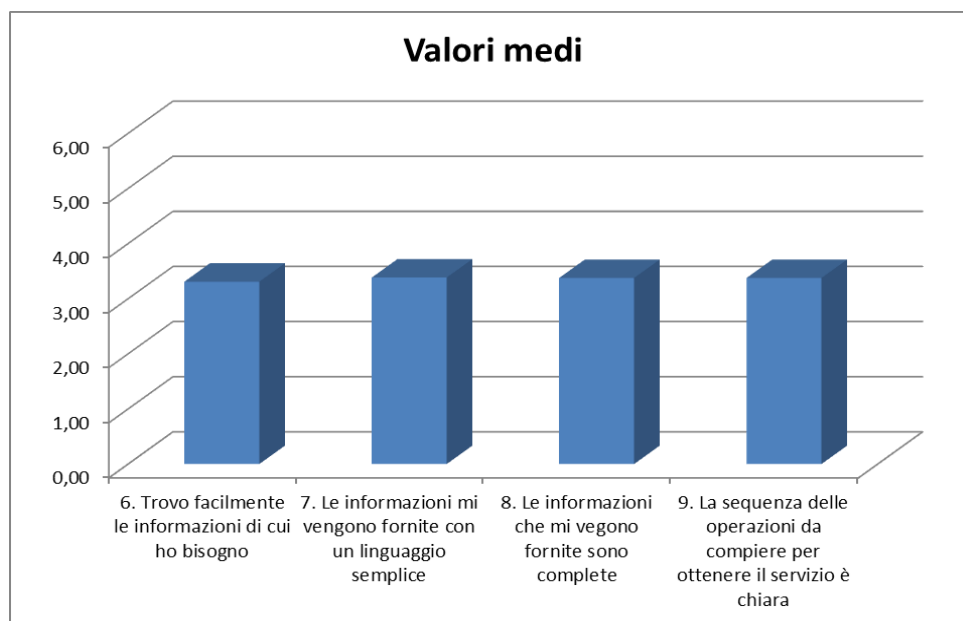
Adeguatezza delle informazioni

Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo



In media la dimensione viene valutata in modo sufficiente in quanto quasi il 50% degli utenti valuta la dimensione in maniera sufficiente e la quota di utenti che valuta il servizio in modo negativo è maggiore di quella che lo valuta in modo positivo.

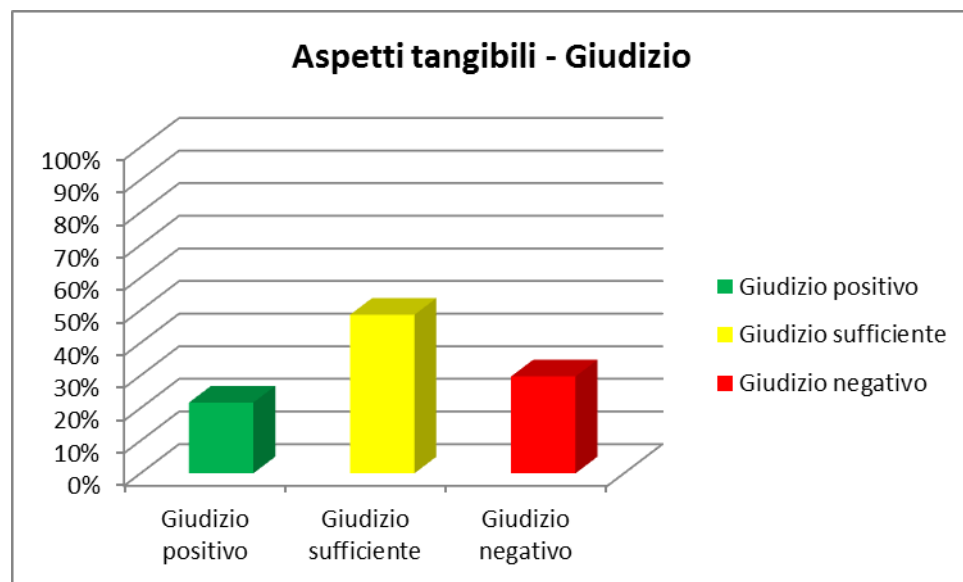
Dettaglio – valore medio per ogni domanda (item) della dimensione



Da una analisi più specifica delle risposte fornite dagli utenti non è possibile rintracciare un punto di forza e uno di criticità in quanto a tutte e quattro le domande viene attribuito un voto, medio basso, di circa 3,30 su 6.

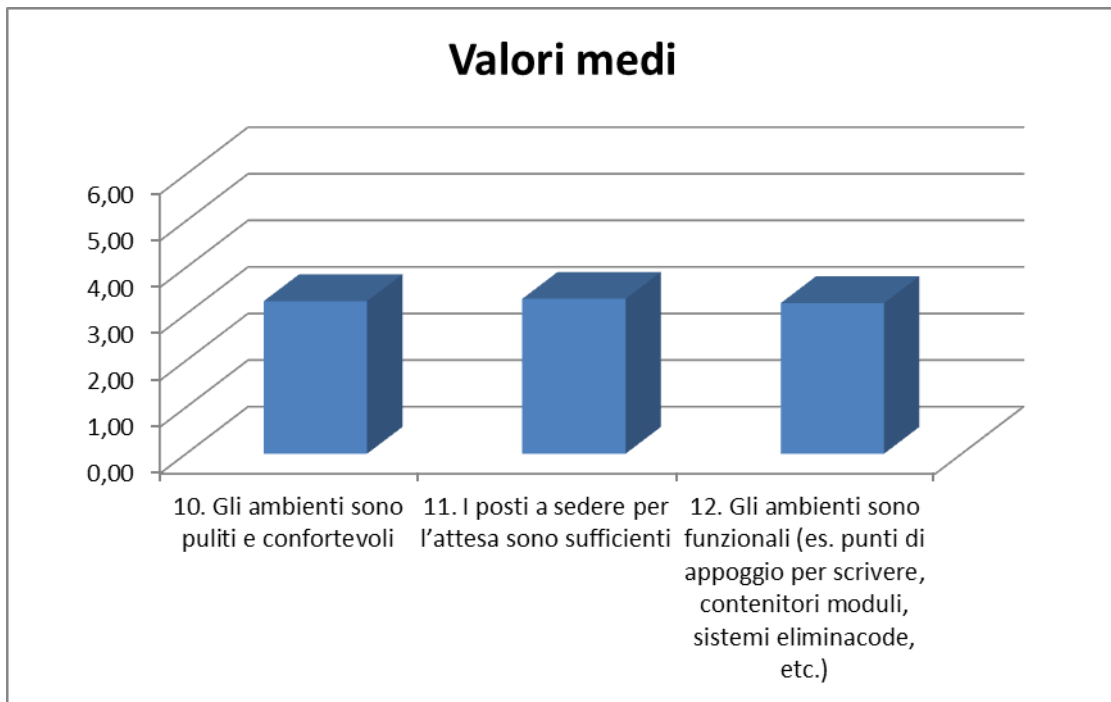
Aspetti tangibili

Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo



In media la dimensione viene valutata in modo sufficiente in quanto quasi il 50% degli utenti valuta la dimensione in maniera sufficiente e la quota di utenti che valuta il servizio in modo negativo è maggiore di quella che lo valuta in modo positivo.

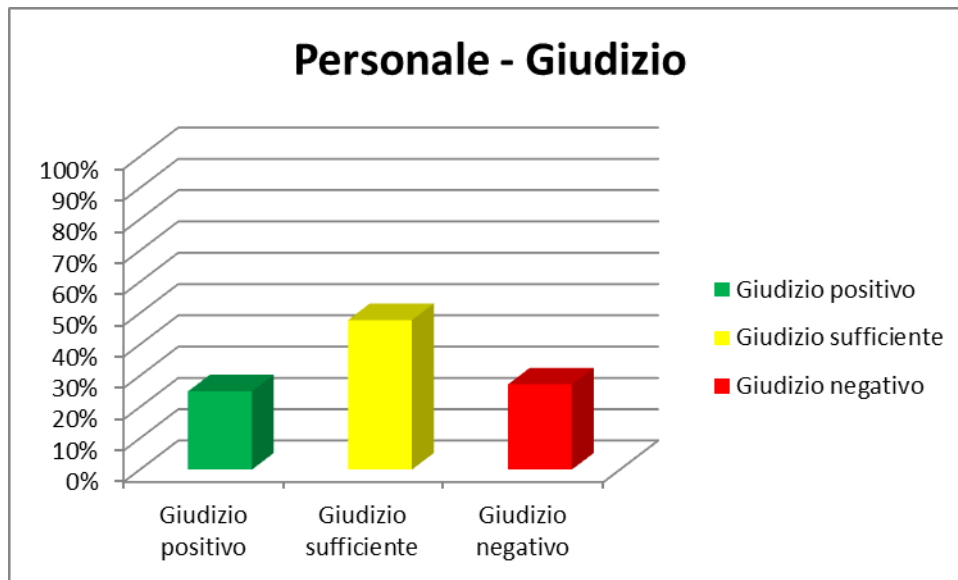
Dettaglio – valore medio per ogni domanda(item) della dimensione



Il valore medio per ogni item della dimensione è in linea con quanto emerso nel giudizio generico (media di ogni item nell'intorno del valore 3,3/6) e non si rilevano particolari scostamenti dalla media.

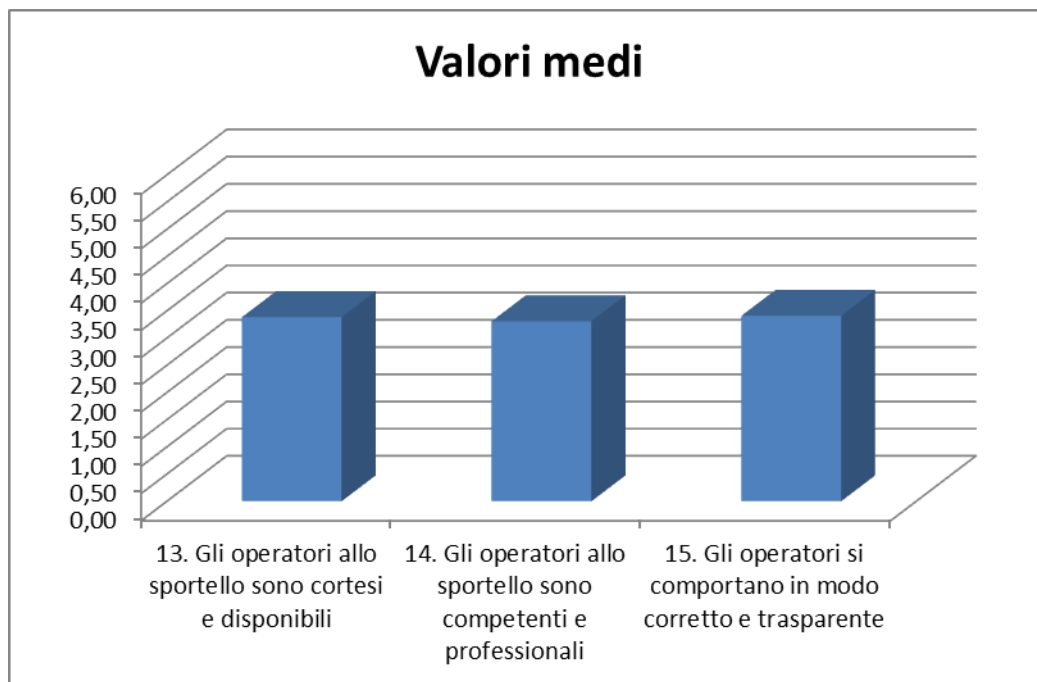
Personale

Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo



In media la dimensione viene valutata in modo sufficiente in quanto quasi il 50% degli utenti valuta la dimensione in maniera sufficiente e la quota di utenti che valuta il servizio in modo negativo e quella che lo valuta in modo positivo praticamente si equivalgono.

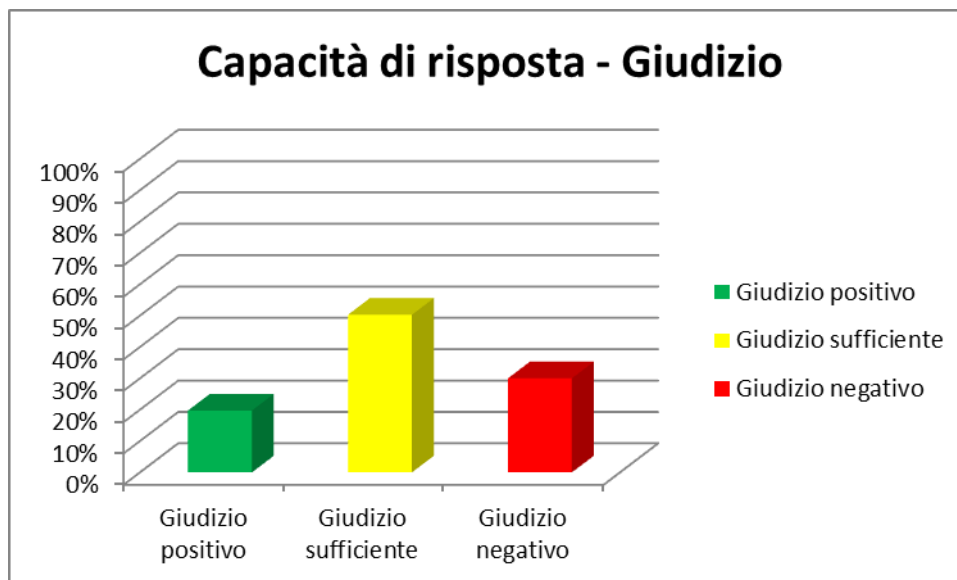
Dettaglio – valore medio per ogni domanda (item) della dimensione



Il valore medio per ogni item della dimensione è in linea con quanto emerso nel giudizio generico (media di ogni item nell'intorno del valore 3,35/6) e non si rilevano particolari scostamenti dalla media.

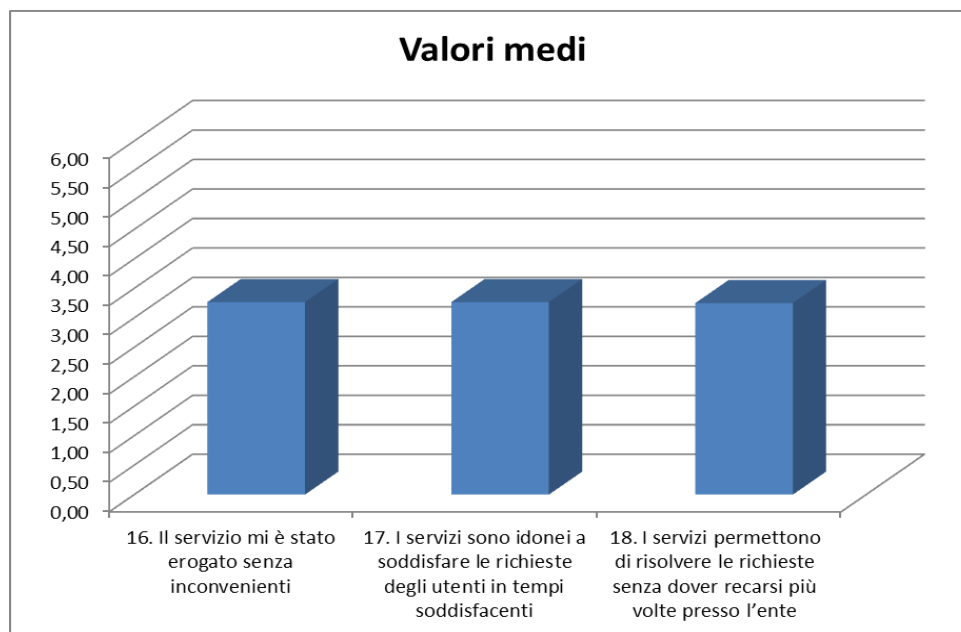
Capacità di risposta

Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo



In media la dimensione viene valutata in modo sufficiente in quanto il 50% degli utenti valuta la dimensione in maniera sufficiente e la quota di utenti che valuta il servizio in modo negativo è maggiore di quella che lo valuta in modo positivo.

Dettaglio – valore medio per ogni domanda (item) della dimensione



Il valore medio per ogni item della dimensione è in linea con quanto emerso nel giudizio generico (media di ogni item nell'intorno del valore 3,25/6) e non si rilevano particolari scostamenti dalla media.

Mappa delle priorità di intervento

Al fine di individuare le principali aree di miglioramento e di indirizzare gli interventi verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti ed allo stesso tempo meno soddisfacenti, si traccia la mappa delle priorità di intervento, ottenuta dalla valutazione integrata dell'indice di soddisfazione e dell'importanza dei fattori di qualità che incidono sulla customer satisfaction.

Gli assi della mappa sono rispettivamente costituiti:

- asse orizzontale dal livello di soddisfazione medio (riferito alla singola dimensione considerata), misurata nella scala 1-6
- asse verticale dall'importanza media della dimensione cui ogni singolo indicatore appartiene, misurata anch'essa in scala 1-6

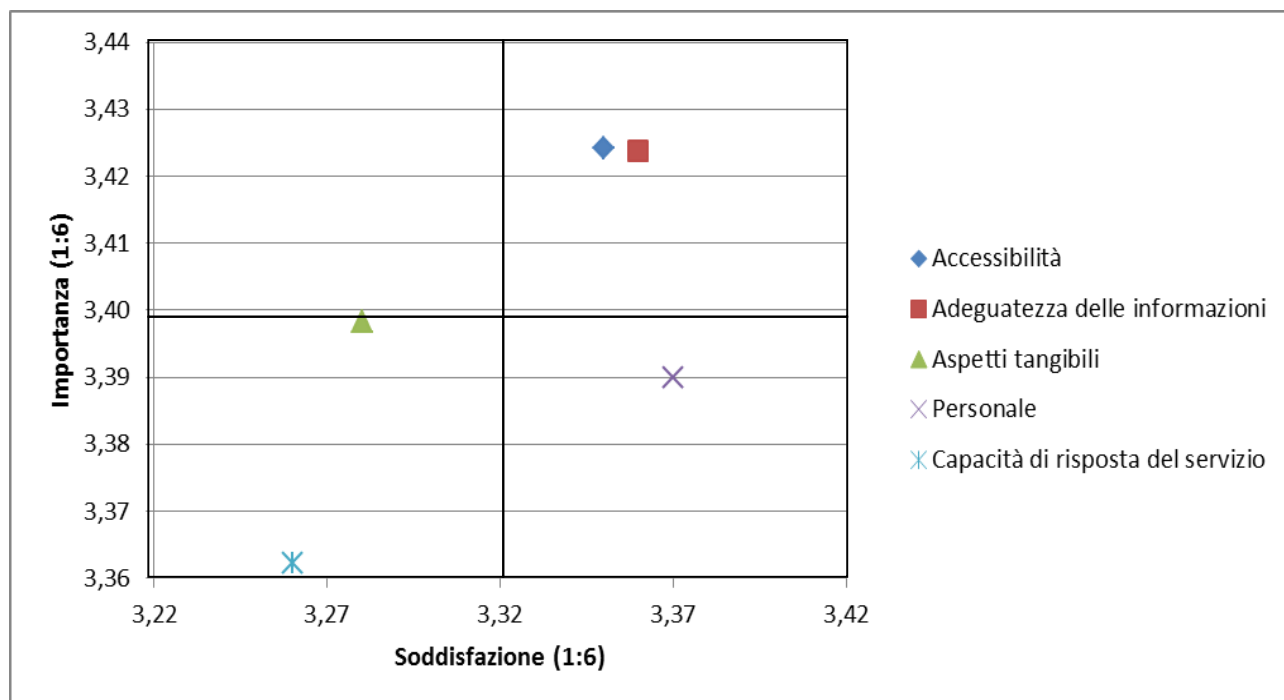
Tale rappresentazione grafica individua quattro quadranti a seconda della combinazione tra "importanza" di una dimensione del servizio e "soddisfazione" espresse dell'utenza. In tal modo è possibile capire qual è il posizionamento della dimensione rispetto a soddisfazione e importanza.

Le quattro aree in cui può essere letta la mappa sono le seguenti:

- area in alto a sinistra "**delle criticità**" - bassa soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta** indica gli elementi del servizio su cui intervenire con priorità e maggiormente suscettibili di miglioramento
- area in basso a sinistra "**del monitoraggio**" – bassa soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** indica gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano
- area in alto a destra "**della competitività**" – alta soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta** comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti
- area in basso a destra "**delle illusioni**" – alta soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento delle dimensioni e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli aspetti del servizio a maggiore fabbisogno di attenzione.

Per una maggiore visibilità e distribuzione dei risultati l'incrocio degli assi corrisponde al valore medio per la soddisfazione (valore medio asse x, 3,32) e l'importanza (valore medio asse y, 3,40).



- Nel quadrante **“della competitività”** rientrano le dimensioni del servizio
 - Accessibilità
 - Adeguatezza delle informazioni
- Nel quadrante **“del monitoraggio”** rientrano le dimensioni del servizio:
 - Aspetti tangibili
 - Capacità di risposta
- Nel quadrante **“delle illusioni”** rientra la dimensione del servizio
 - Personale

Al fine di consentire all'amministrazione di potenziare la profondità nella lettura dei dati, si offre uno strumento che consente di stabilire una graduatoria (**ranking**) degli item a più elevata priorità di intervento. Per fare questo si è utilizzato un coefficiente dato dal rapporto tra giudizio medio di importanza (I) dell'item considerato e giudizio medio di soddisfazione (S) dello stesso. Un quoziente I/S elevato denota un indicatore per il quale è stato registrato un giudizio di importanza considerevole cui si contrappone un giudizio di soddisfazione inadeguato. Pertanto, maggiore è il valore del rapporto, più critico va considerato quello specifico aspetto del servizio.

Dimensione	Domanda	tot risposte	Soddisfazione	Importanza	I/S
Accessibilità	1. L'orario di apertura degli uffici è adeguato	121	3,16	3,35	1,06
Accessibilità	5. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	120	3,28	3,35	1,02
Personale	14. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	120	3,31	3,37	1,02
Accessibilità	3. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	121	3,30	3,35	1,02
Adeguatezza informazioni	6. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	120	3,31	3,36	1,02
Aspetti tangibili	12. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	120	3,23	3,28	1,01
Accessibilità	4. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	120	3,33	3,35	1,01
Capacità di risposta	18. I servizi permettono di risolvere le richieste senza dover recarsi più volte presso l'ente	120	3,25	3,26	1,00
Aspetti tangibili	10. Gli ambienti sono puliti e confortevoli	120	3,28	3,28	1,00
Capacità di risposta	16. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	120	3,27	3,26	1,00
Capacità di risposta	17. I servizi sono idonei a soddisfare le richieste degli utenti in tempi soddisfacenti	120	3,27	3,26	1,00
Personale	13. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	120	3,38	3,37	1,00
Adeguatezza informazioni	8. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	120	3,38	3,36	1,00
Adeguatezza informazioni	9. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	120	3,38	3,36	1,00

Adeguatezza informazioni	7. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	120	3,38	3,36	0,99
Personale	15. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	120	3,41	3,37	0,99
Aspetti tangibili	11. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	120	3,33	3,28	0,99
Accessibilità	2. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	121	3,67	3,35	0,91

Dall'analisi dell'indicatore I/S emerge che l'aspetto del servizio più critico e su cui intervenire in modo prioritario riguarda l'orario di apertura degli uffici comunali.

È importante evidenziare che tanto la mappa che la tabella per la fissazione dell'ordine di priorità degli indicatori mediante quoziente I/S, sono stati concepiti nell'intento di mettere a disposizione dell'amministrazione strumenti di agevole predisposizione che possano fungere da supporto decisionale.

Esse vanno intese come facilitatori e non come mezzi cogenti di decisione che si sostituiscono all'esperienza/competenza del decisore. E' consigliabile che gli organismi di governo dell'amministrazione integrino le evidenze emerse dall'indagine alla luce del proprio know-how e degli indirizzi strategici legati alla gestione del servizio.