



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°9

REPORT INDAGINE

Roma, 16 maggio 2102

Comune di Cosenza

**RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL  
SERVIZIO "Ufficio Relazioni con il Pubblico"**

**Strumento n° 9: modello report di rilevazione della  
soddisfazione degli utenti**

## INDICE

---

<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE</b> .....	<b>4</b>
<b>ESITO DELL'INDAGINE</b> .....	<b>5</b>
ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA AGLI UTENTI DEL SERVIZIO URP .....	5
<i>Dati statistici</i> .....	6
<i>Livello di soddisfazione complessiva del servizio</i> .....	7
<i>Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio</i> .....	8
<i>Mappa delle priorità di intervento</i> .....	13
<i>Classifica delle priorità di intervento</i> .....	15

## PREMESSA

---

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, il Comune di Cosenza ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione degli utenti sul servizio di gestione dell'Ufficio Relazioni col Pubblico. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'utenza del Comune di Cosenza circa la qualità e l'efficacia del servizio in oggetto.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti che si sono recati allo sportello nel periodo 2 aprile 2012 – 30 aprile 2012. La compilazione si è svolta grazie al supporto di volontari che hanno assistito nella compilazione gli utenti che si sono recati allo sportello. La compilazione del questionario è avvenuta anche on line mediante la pubblicazione sul sito internet del Comune del link al questionario.

## 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 rivolta al campione di utenti dello sportello
- 3.** Progettazione dei questionari condivisa con i referenti dell'Ente
- 4.** Somministrazione del questionario agli utenti che hanno usufruito del servizio attraverso la seguente modalità: cartaceo con intervista
- 5.** Elaborazione dei dati

Nelle pagine successive si riportano gli esiti dei questionari utilizzati.

# ESITO DELL'INDAGINE

---




## Esiti della indagine rivolta agli utenti del servizio URP

---

In base ai risultati dell'indagine riportati di seguito 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

I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello sono misurati con una scala a 6 livelli, gli utenti hanno infatti espresso un giudizio da 1 a 6, dove 1 significa per niente d'accordo e 6 completamente d'accordo. **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.

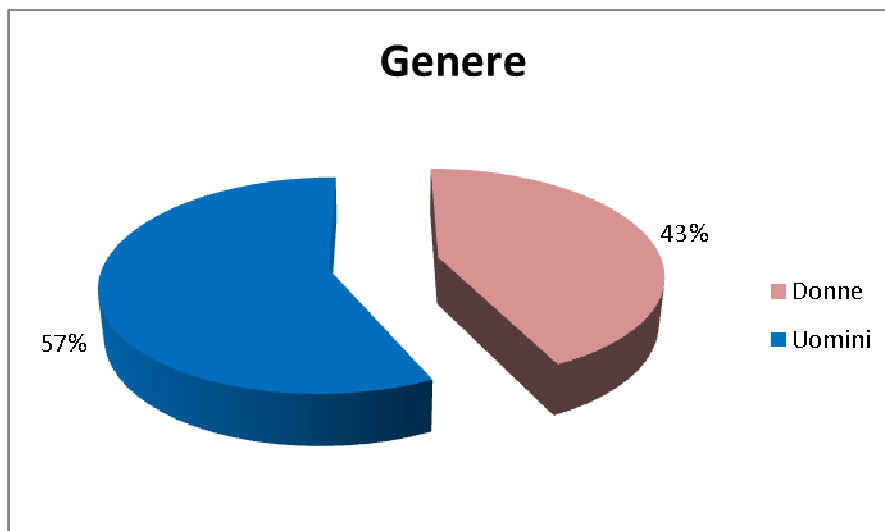
Classi	Emoticon/Colore	Giudizio di soddisfazione
1-2		Giudizio negativo
3-4		Giudizio sufficiente
5-6		Giudizio positivo

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

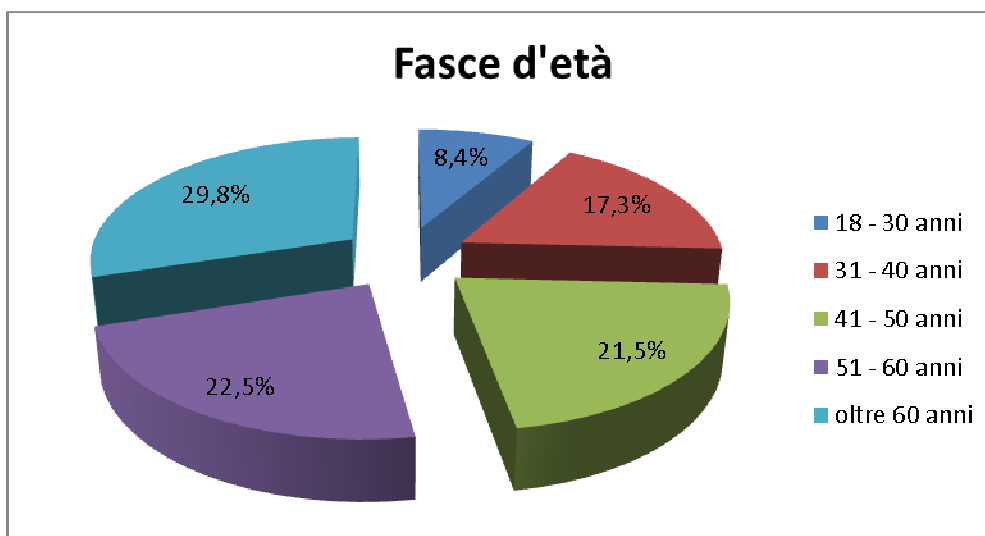
## Dati statistici

---

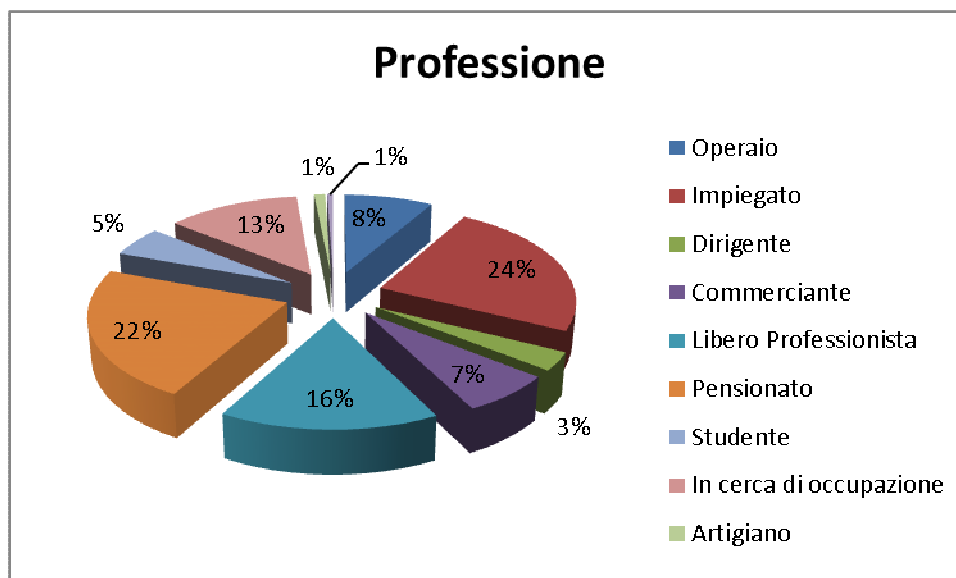
Sono stati raccolti in totale 191 questionari. Il campione risulta classificato come segue.



La distribuzione per genere risulta abbastanza equilibrata, con una leggera prevalenza maschile.



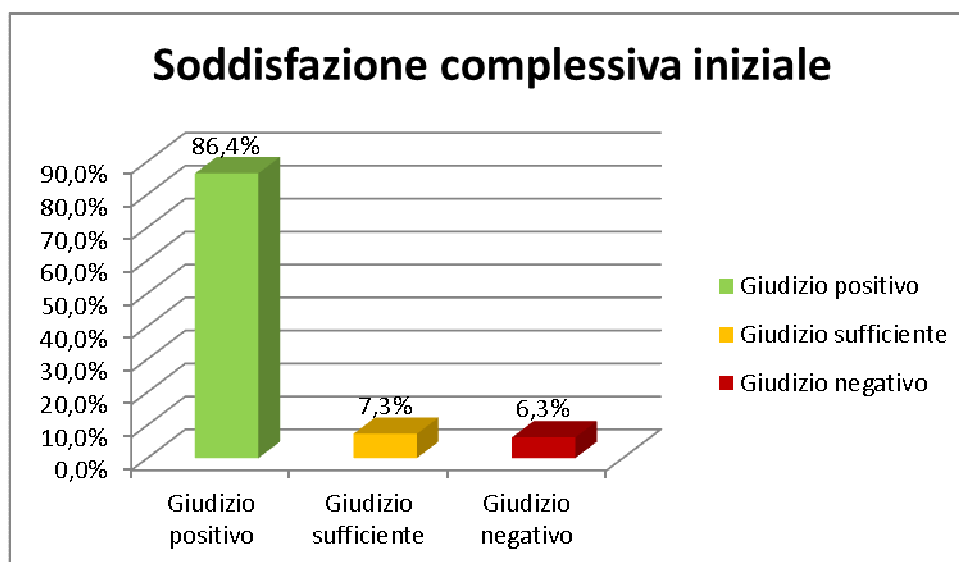
Le fasce d'età del campione sono distribuite in modo crescente, partendo dalla fascia 18-30 che copre circa l'8% dell'utenza fino ad arrivare a quella over 60 che lambisce il 30%.



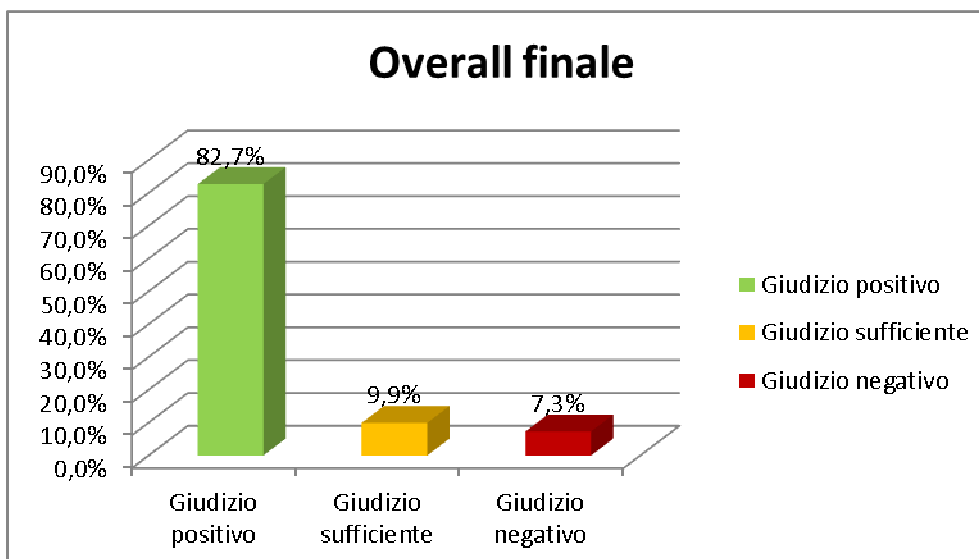
Il gruppo più rappresentato nel campione è quello degli impiegati, seguito da quello dei pensionati: assieme compongono il 46% del campione. Il resto è distribuito in modo abbastanza omogeneo, con una prevalenza di liberi professionisti e disoccupati.

## Livello di soddisfazione complessiva del servizio

Questo dato si rileva all'inizio del questionario per ottenere una valutazione istintiva e alla fine, nell'intento di ottenere un giudizio maggiormente ponderato, alla luce delle risposte fornite in precedenza.



La soddisfazione complessiva subisce un leggero peggioramento alla fine dell'indagine, con una flessione dei giudizi positivi di circa 4 punti. I giudizi sufficienti assorbono gran parte questa variazione, tuttavia anche quelli negativi vedono un leggero aumento.

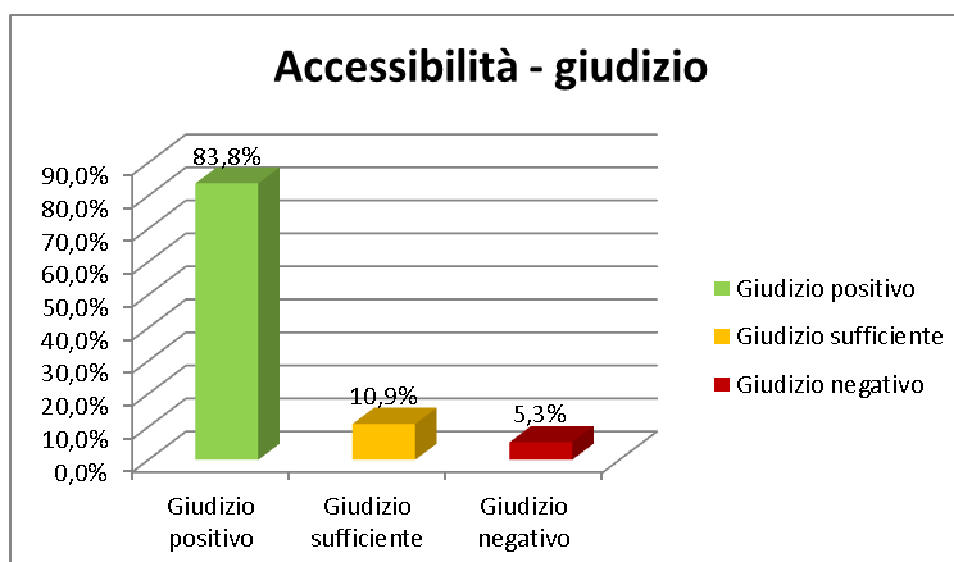


## **Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio**

### **Accessibilità**

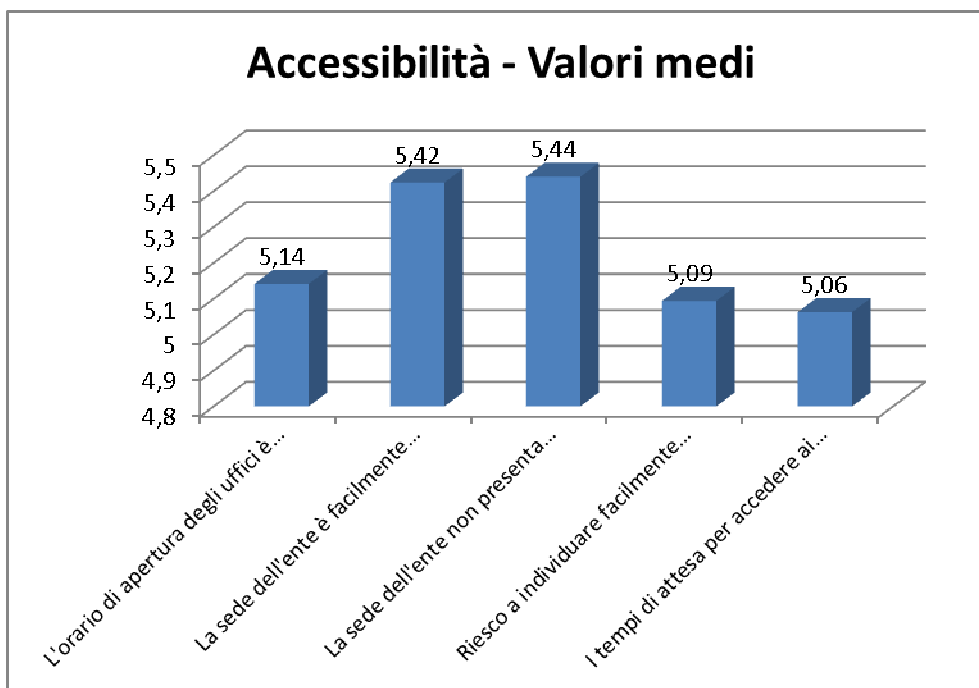
La dimensione accessibilità descrive la facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente.

Il grafico seguente mostra la distribuzione dei giudizi. La larga maggioranza di essi sono positivi, con una leggera presenza di giudizi sufficienti e negativi.



Il grafico seguente mostra i giudizi medi espressi dal campione su ogni domanda posta sull'Accessibilità al servizio: gli aspetti meno soddisfacenti riguardano i tempi di attesa per accedere al servizio, la facilità nell'individuare l'operatore e l'ampiezza degli orari degli uffici. E' da sottolineare però che anche questi item, come i restanti, ricevono valutazioni medie molto buone.

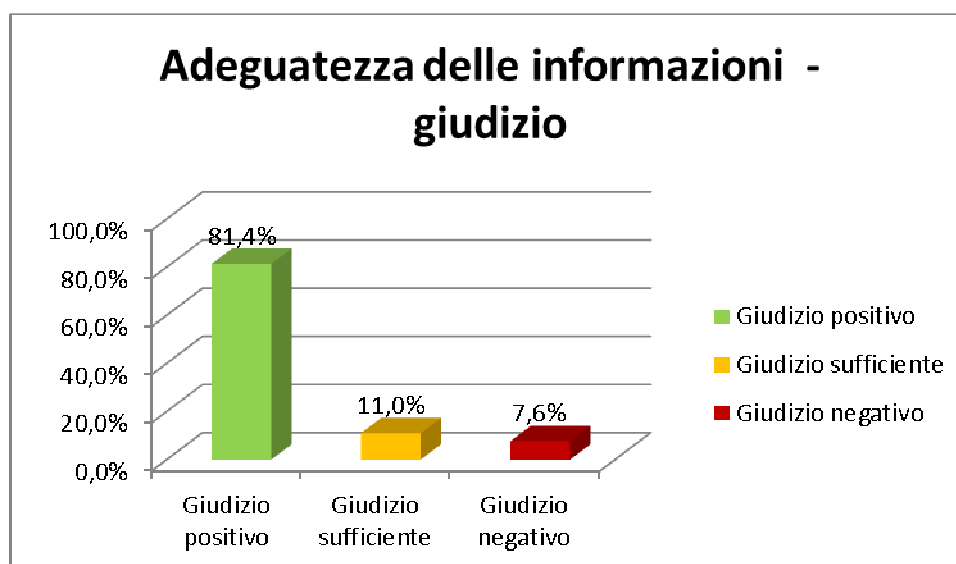




### **Adeguatezza delle informazioni**

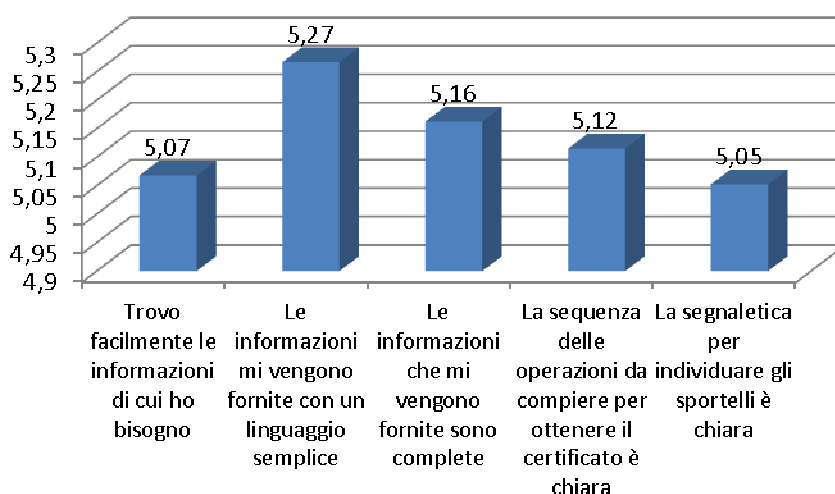
La dimensione **adeguatezza delle informazioni** descrive la chiarezza e completezza delle informazioni fornite dall'Ente.

Il giudizio è complessivamente positivo, anche se circa il 20% di essi sono sufficienti o negativi.



Il giudizio medio sull'adeguatezza delle informazioni fornite allo sportello è buono, tuttavia un miglioramento della segnaletica e della facilità di reperimento delle informazioni necessarie agli utenti potrebbe ridurre la percentuale di giudizi non positivi espressi.

## Adeguatezza delle informazioni - Valori medi

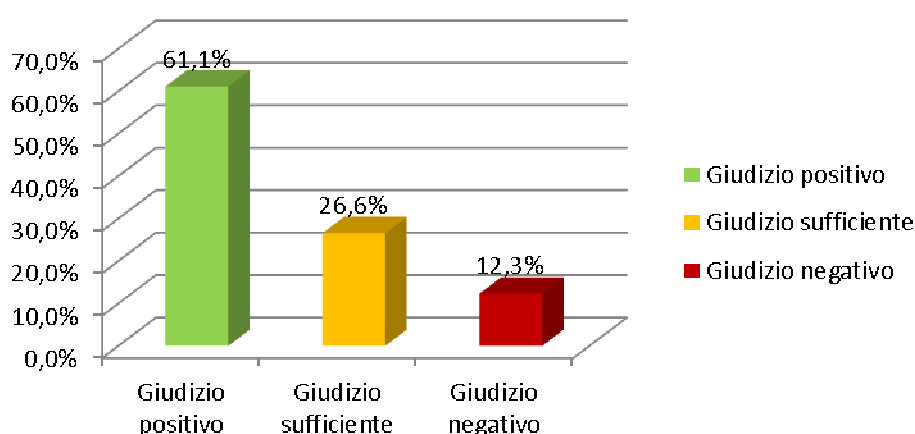


### Aspetti tangibili

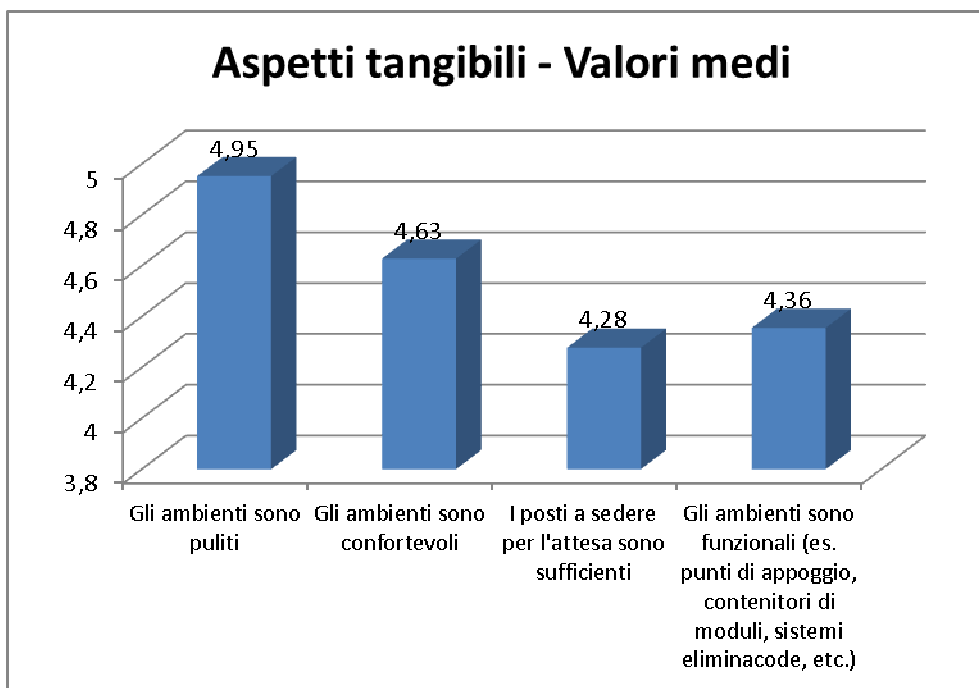
La dimensione **aspetti tangibili** descrive l'aspetto e l'accoglienza degli ambienti.

L'analisi della distribuzione dei giudizi rileva che la maggioranza delle valutazioni espresse è positiva, tuttavia esiste un'importante incidenza di giudizi sufficienti (più di un quarto) e negativi (più del 10%), segnalando l'esistenza di aspetti problematici.

### Aspetti tangibili - giudizio

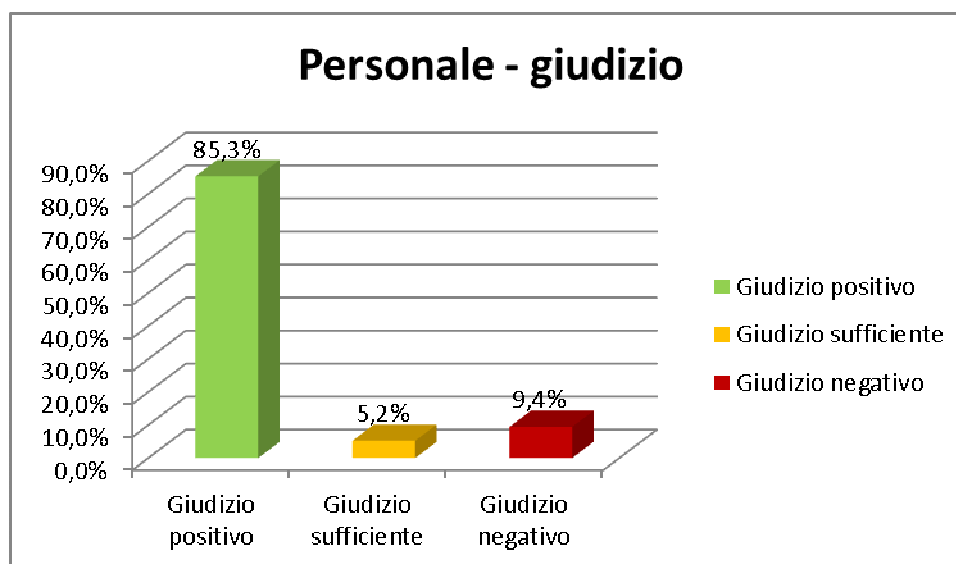


Analizzando meglio la distribuzione delle risposte emerge che gli aspetti giudicati non soddisfacenti dall'utenza riguardano la mancanza di sufficienti posti a sedere e la funzionalità degli ambienti (che è ritenuta inadeguata). Gli aspetti di comfort e pulizia degli ambienti sono valutati meglio ma presentano margini di miglioramento.

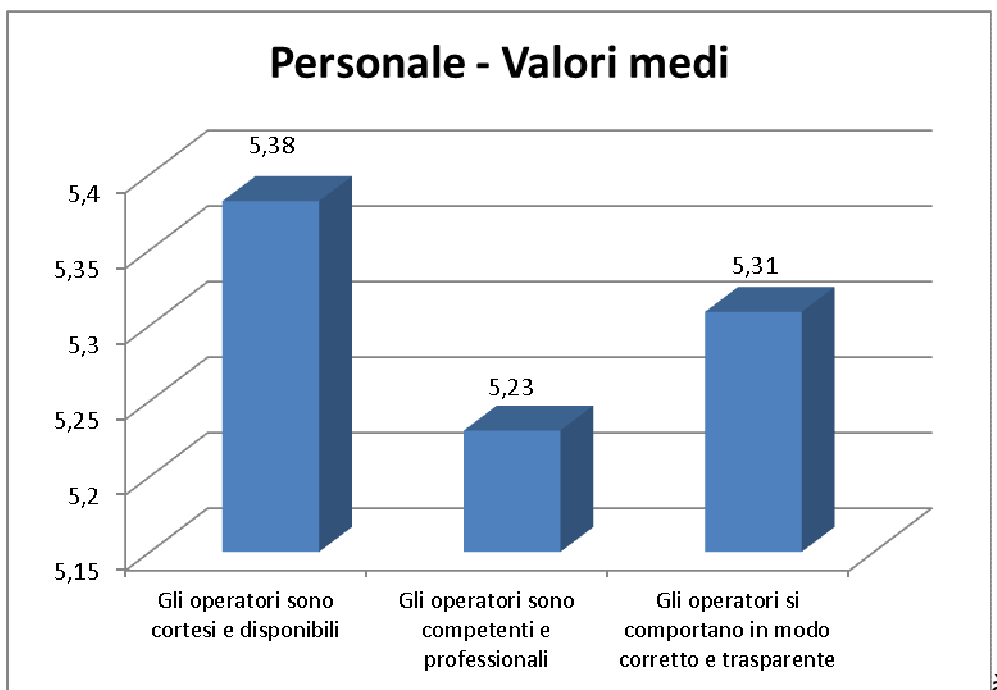


## Personale

La dimensione **personale** descrive la competenza, la cortesia e le credibilità dei dipendenti.

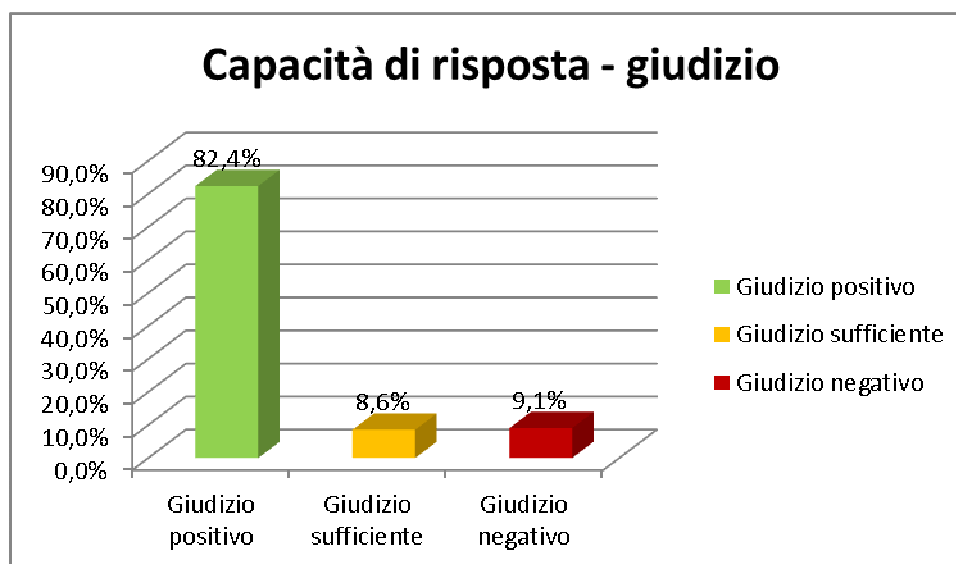


I giudizi sono largamente positivi, e il personale risulta cortese, competente e professionale, con valutazioni medie piuttosto alte. Circa il 10% dei giudizi risulta però negativa; dall'analisi dettagliata degli item emerge che l'aspetto di competenza e professionalità degli operatori è quello che presenta i maggiori margini di miglioramento. Le singole dimensioni analizzate vengono comunque valutate mediamente molto bene.

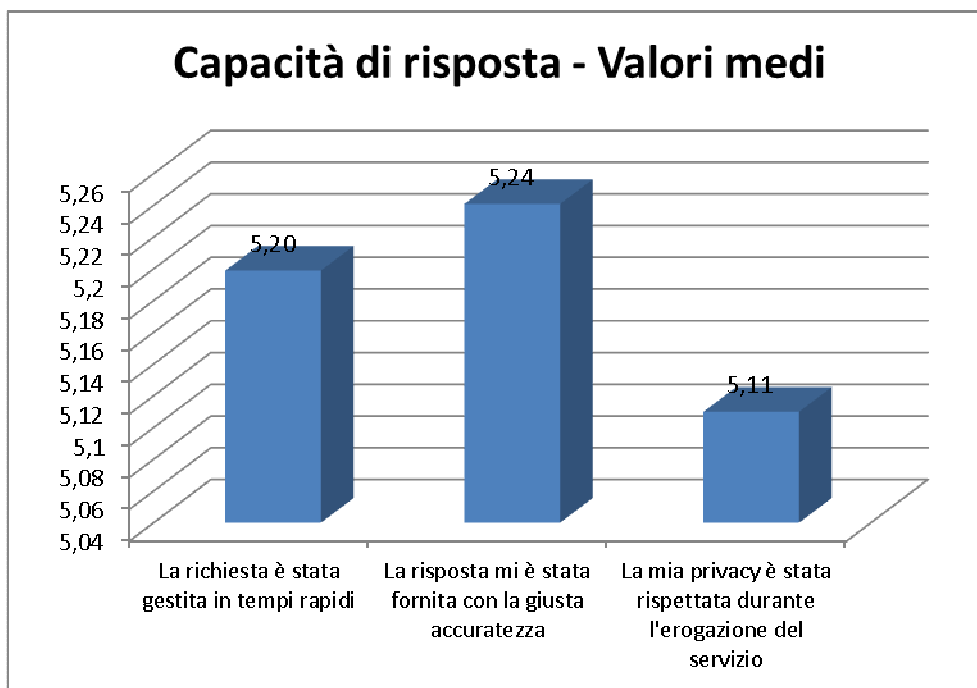


## Capacità di risposta

La dimensione **capacità di risposta** descrive l' idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti.



Il giudizio medio è buono, con oltre l'80% di valutazioni positive, mentre quelle sufficienti e negative si dividono in parti quasi uguali. Analizzando il dettaglio delle risposte emerge che l'aspetto principale da migliorare riguarda il rispetto della privacy degli utenti durante l'erogazione del servizio; i singoli item ricevono comunque una valutazione molto buona.



## Mapa 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

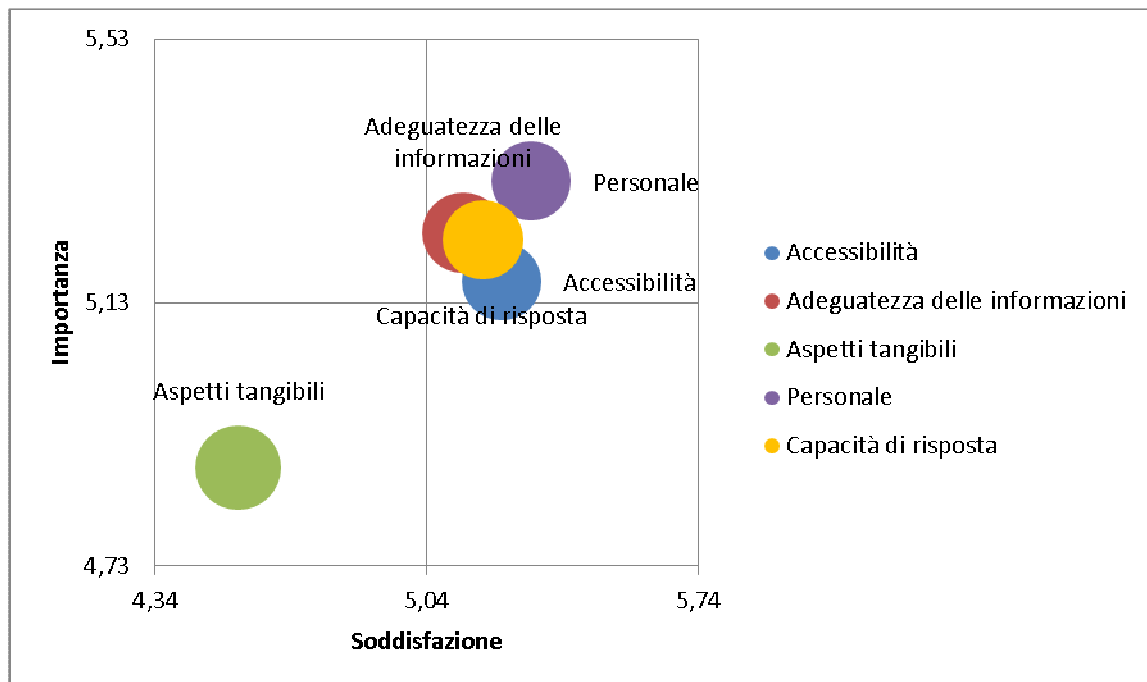
Tale rappresentazione grafica individua quattro quadranti a seconda della combinazione tra "importanza" di una dimensione del servizio e "soddisfazione" espresse dell'utenza. In tal modo è possibile capire qual è il posizionamento della dimensione rispetto a soddisfazione e importanza.

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 rilevato per la soddisfazione (5,04; asse x) e l’importanza (5,13; asse y).

Le considerazioni che si evincono dalla mappa delle priorità non devono essere interpretate in modo assoluto, ma relativo, relazionandoli ai vari ambiti oggetto d’esame.

L’area delle criticità risulta vuota, ciò mostra che non ci sono degli aspetti del servizio in cui le aspettative dell’utenza sono alte e la soddisfazione bassa.

La dimensione degli **aspetti tangibili** legata agli ambienti è un’area in cui un intervento risulterebbe utile ed in cui è importante monitorare che le aspettative degli utenti non crescano.

Tutte le altre dimensioni (comportamento del **personale**, **adeguatezza delle informazioni**, **accessibilità**, **capacità di risposta**) sono aspetti di competitività: soddisfazione e importanza sono entrambe elevate. Si consiglia di mantenerli a tali livelli, in quanto rappresentano il punto di forza del servizio.

## Classifica delle priorità di intervento

Per potenziare la profondità nella lettura dei dati, si offre all'Amministrazione 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	Item	Soddisfazione	Importanza	I/S
Aspetti tangibili	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	4,20	4,88	1,16
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio, contenitori di moduli, siste	4,28	4,88	1,14
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono confortevoli	4,57	4,88	1,07
Adeguatezza delle informazioni	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	5,02	5,24	1,04
Adeguatezza delle informazioni	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	5,03	5,24	1,04
Capacità di risposta	La mia privacy è stata rispettata durante l'erogazione del servizio	5,08	5,23	1,03
Accessibilità	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	5,02	5,16	1,03
Adeguatezza delle informazioni	La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il certificato è chiara	5,10	5,24	1,03
Accessibilità	Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	5,04	5,16	1,02
Personale	Gli operatori sono competenti e professionali	5,19	5,31	1,02
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	5,15	5,24	1,02
Capacità di risposta	La richiesta è stata gestita in tempi rapidi	5,16	5,23	1,01
Accessibilità	L'orario di apertura degli uffici è adeguato	5,12	5,16	1,01
Personale	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	5,27	5,31	1,01
Capacità di risposta	La risposta mi è stata fornita con la giusta accuratezza	5,21	5,23	1,00
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	5,24	5,24	1,00
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono puliti	4,91	4,88	0,99
Personale	Gli operatori sono cortesi e disponibili	5,35	5,31	0,99
Accessibilità	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	5,41	5,16	0,95
Accessibilità	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	5,41	5,16	0,95

A prova di quanto emerso dalla Mappa delle priorità di intervento, il ranking mostra che gli *aspetti tangibili* costituiscono la dimensione a più alta priorità di intervento, mentre gli item relativi all'*accessibilità* si concentrano nelle zone inferiori della classifica, avendo un quoziente I/S basso.

E' 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.