



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°9

REPORT INDAGINE

Roma, 21 maggio 2012

Comune di Rogliano

**RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL  
SERVIZIO ANAGRAFE "Richiesta di Variazioni"**

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 RICHIESTA DI VARIAZIONI .....	5
<i>Dati statistici</i> .....	6
<i>Livello di soddisfazione complessiva del servizio</i> .....	8
<i>Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio</i> .....	9
<i>Mappa delle priorità di intervento</i> .....	14
<i>Classifica delle priorità di intervento</i> .....	16

## PREMESSA

---

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, il Comune di Rogliano ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione degli utenti sul servizio richiesta di variazioni erogato allo sportello dell'Anagrafe. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'utenza del Comune di Rogliano 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 18 aprile 2012 – 10 maggio 2012. La compilazione si è svolta grazie al supporto di volontari che hanno assistito nella compilazione gli utenti che si sono recati allo sportello.

## 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
- 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 Richiesta di variazioni

---

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.

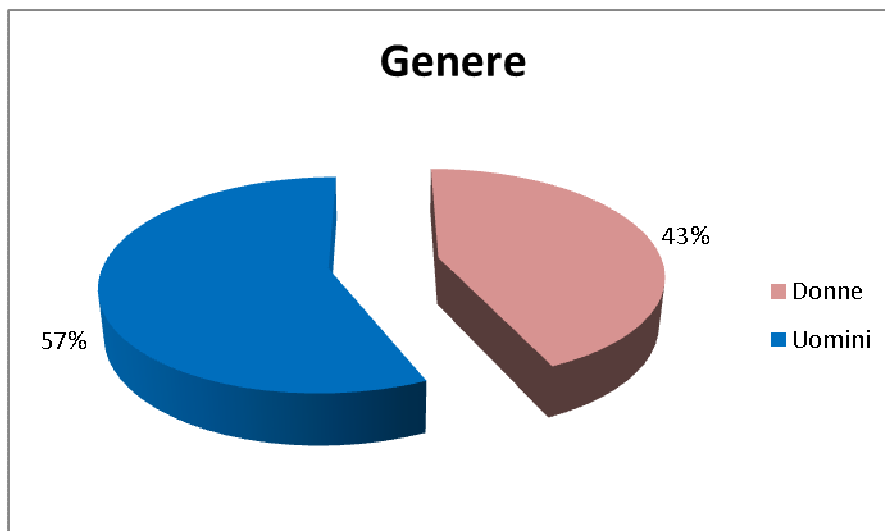
Classi	Emoticon/Colore	Giudizio di soddisfazione
1-2		Giudizio negativo
3-4		Giudizio sufficiente
5-6		Giudizio positivo

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

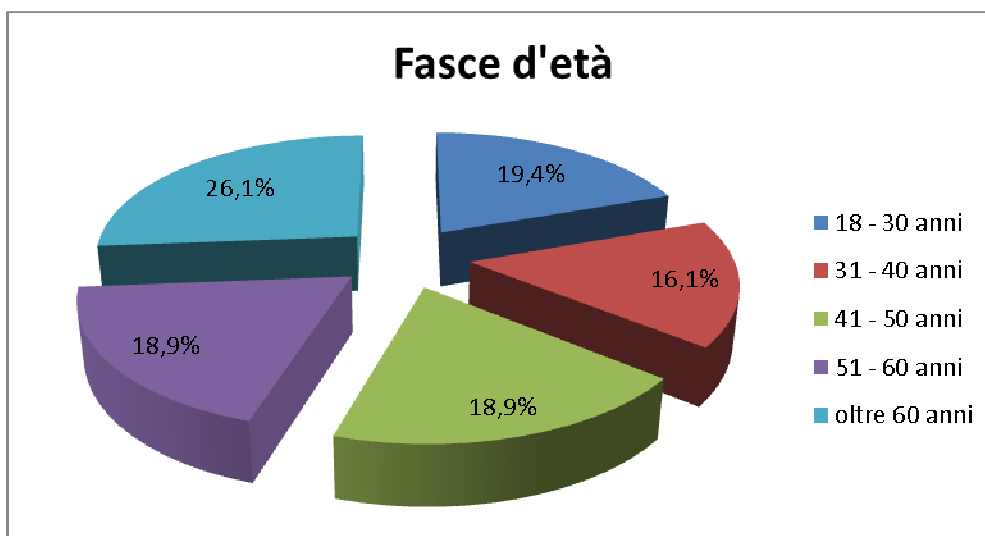
## Dati statistici

---

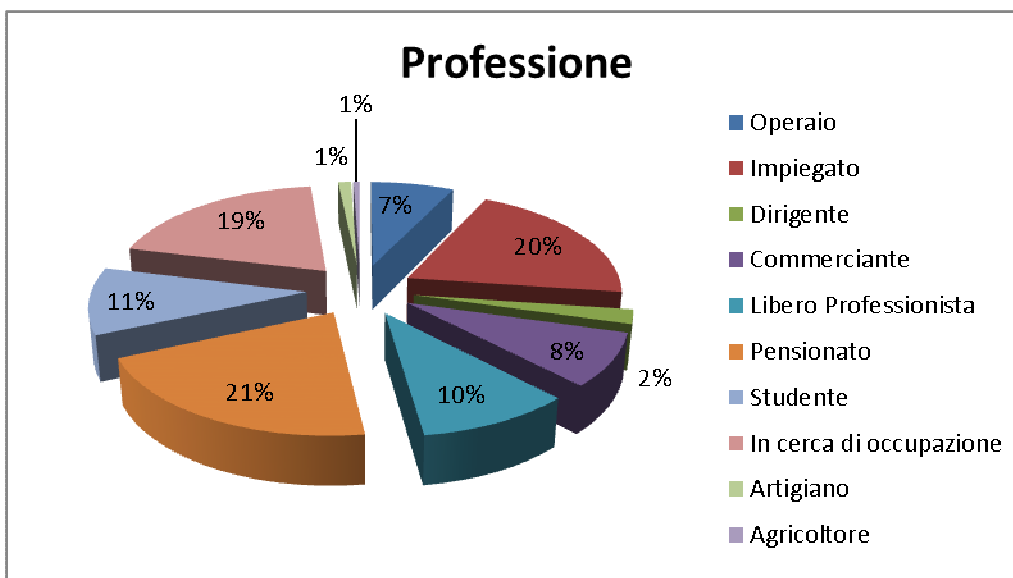
Sono stati raccolti in totale 180 questionari. Il campione risulta classificato come segue.



La distribuzione per genere è risultata equilibrata, con una leggera prevalenza maschile.



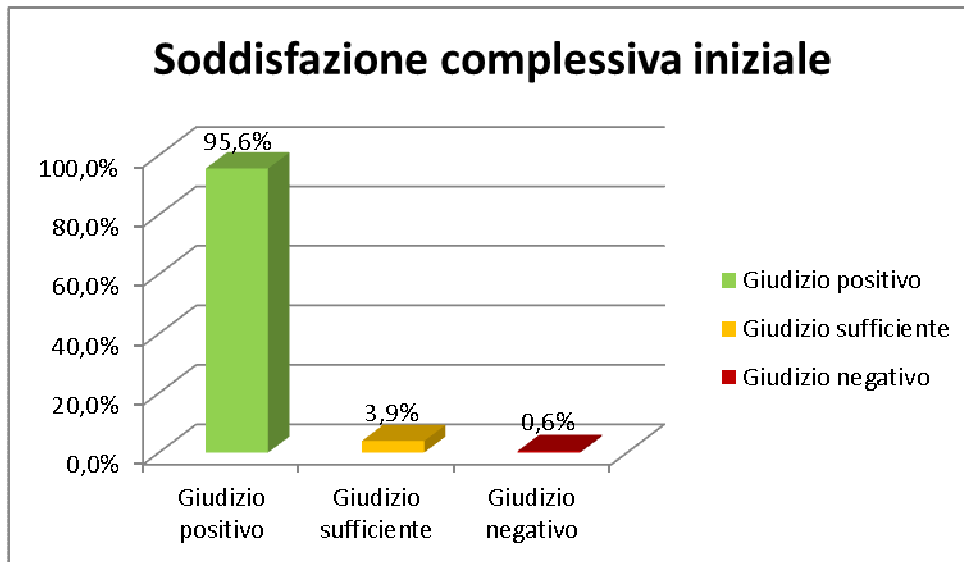
La fascia d'età del campione più popolata è la fascia degli over 60, tuttavia il campione risulta generalmente equilibrato.



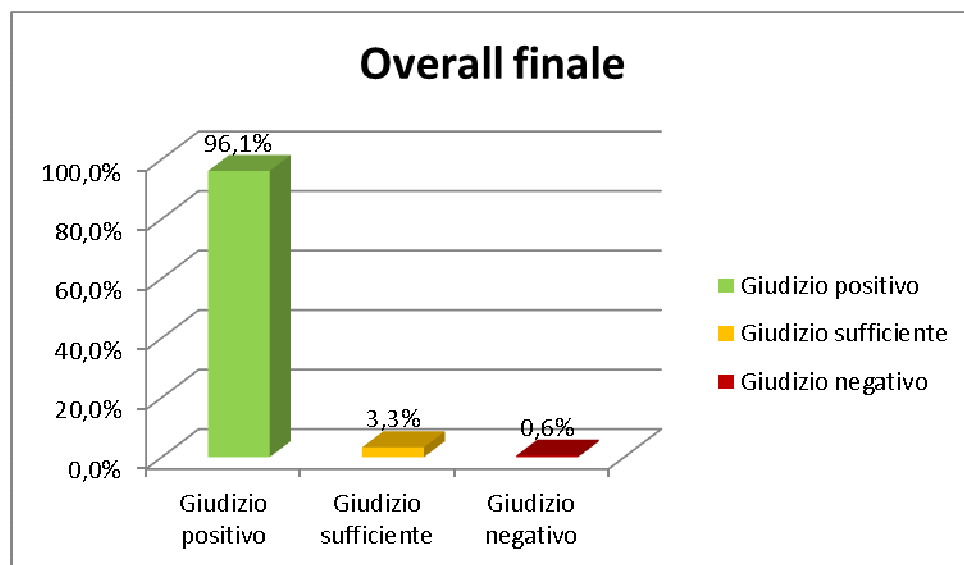
La maggior parte dell'utenza è composta da pensionati, seguito da impiegati e disoccupati. Il resto è composto prevalentemente da studenti, liberi professionisti, commercianti e operai.

## 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 è ottima e migliora leggermente alla fine del questionario, superando il 96%. Il resto delle valutazioni è prevalentemente sufficiente, con una minima presenza di giudizi negativi.

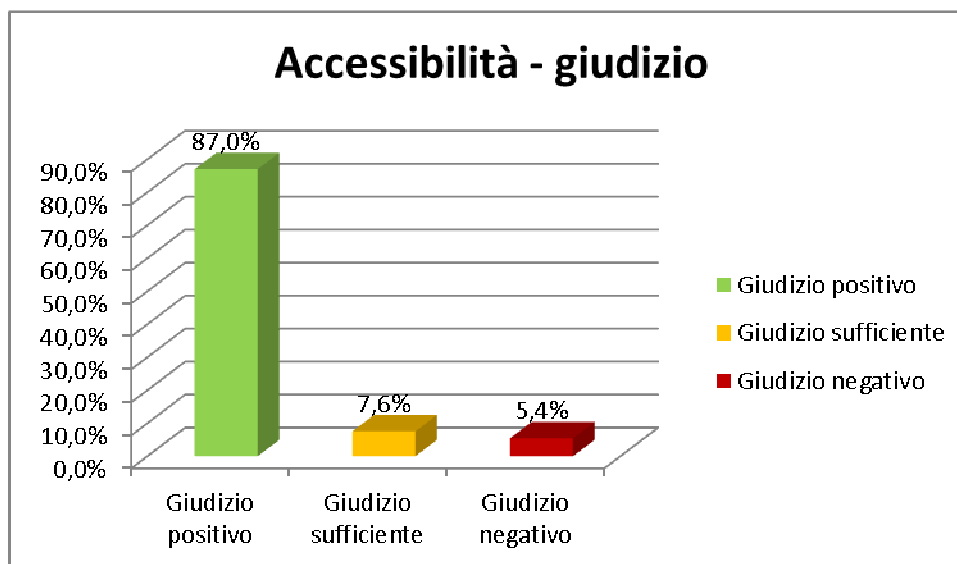


## Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio

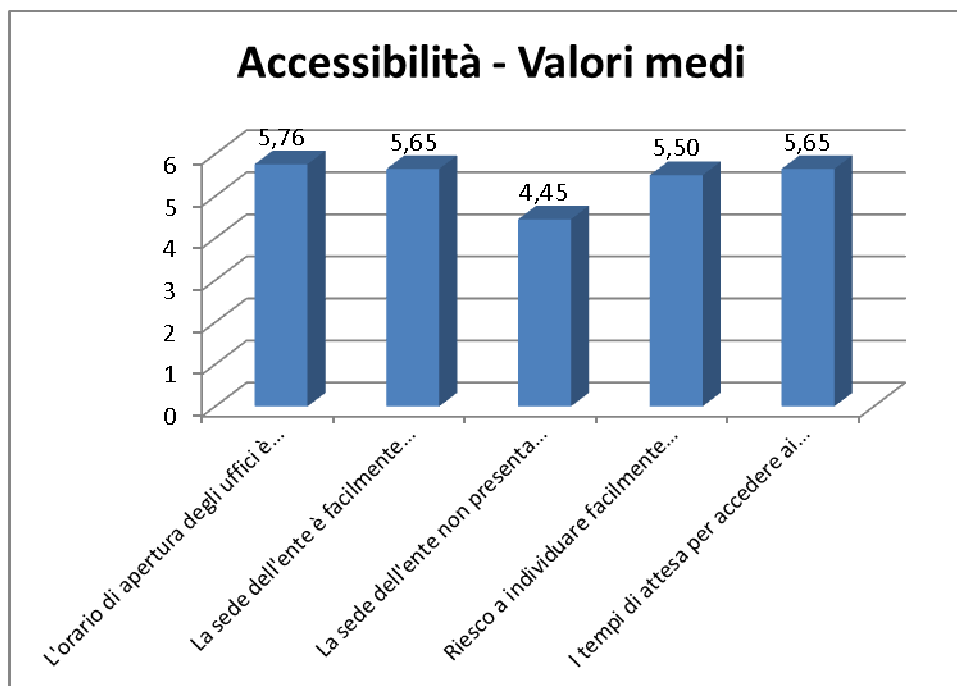
### Accessibilità

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 grande maggioranza dei giudizi è positiva, con un'incidenza di giudizi sufficienti inferiore al 10% e giudizi negativi attorno al 5%.



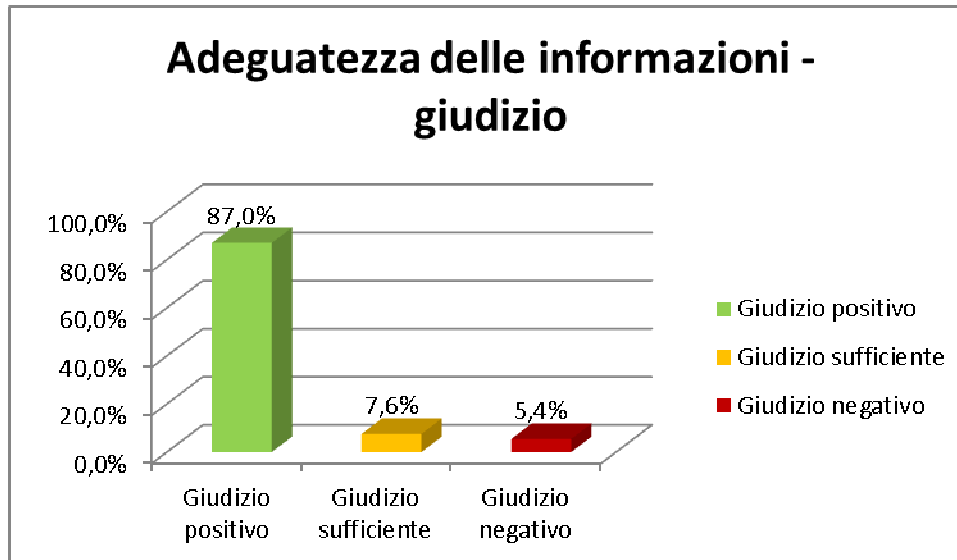
Il grafico seguente mostra i giudizi medi espressi dal campione su ogni domanda posta sull'Accessibilità al servizio. Si nota che la soddisfazione più bassa si ha relativamente alla presenza di barriere architettoniche, mentre tutte le altre dimensioni ricevono valutazioni molto buone, in particolare l'ampiezza degli orari di apertura.



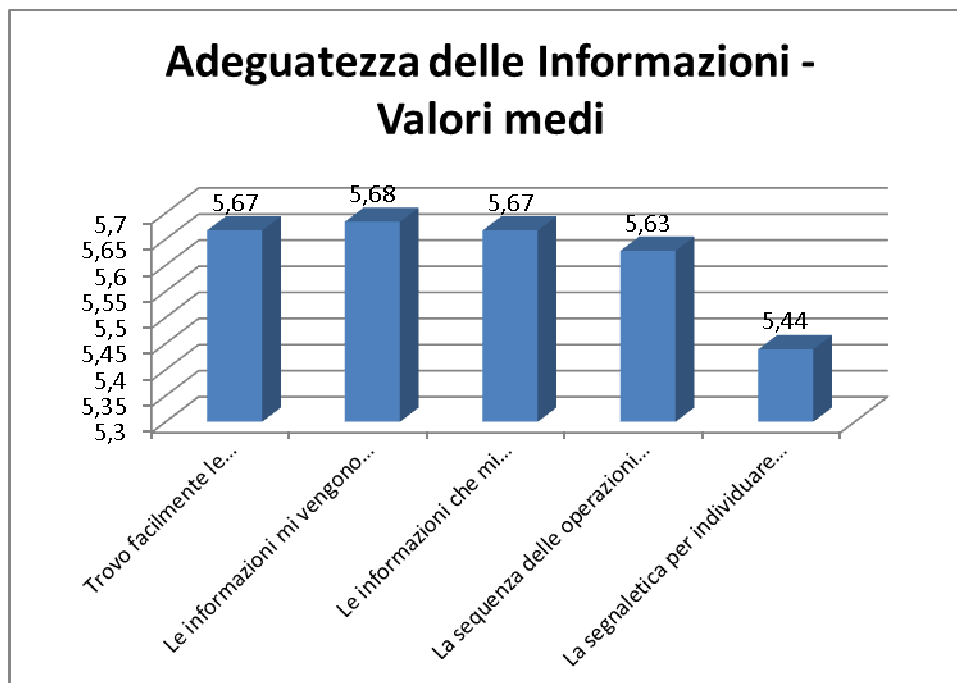
## **Adeguatezza delle informazioni**

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

Il giudizio è complessivamente positivo, con una bassa incidenza di giudizi sufficienti o negativi.



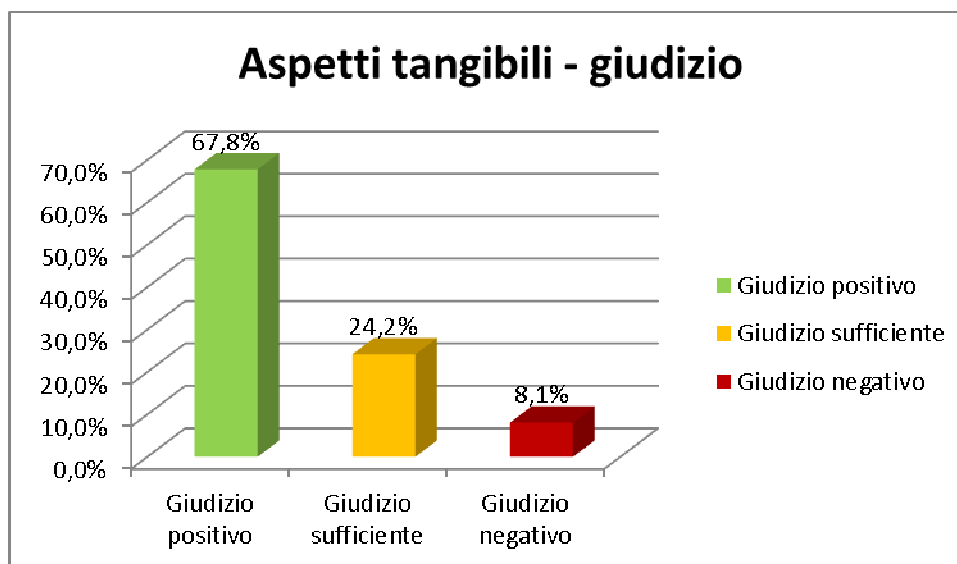
Il giudizio medio sull'adeguatezza delle informazioni fornite allo sportello è molto buono, tuttavia potrebbe essere migliorata la segnaletica per l'individuazione degli sportelli.



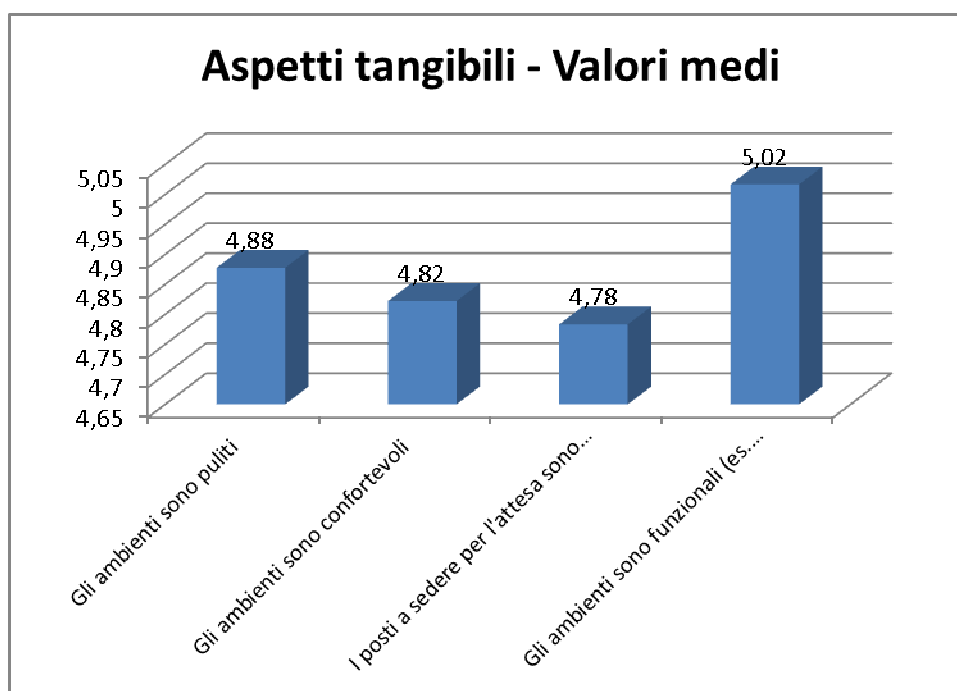
## **Aspetti tangibili**

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

La percentuale maggiore del campione esprime un giudizio positivo, tuttavia quasi un quarto di essi dà un giudizio sufficiente ed emergono anche diversi giudizi negativi, segnalando la presenza di margini di miglioramento.



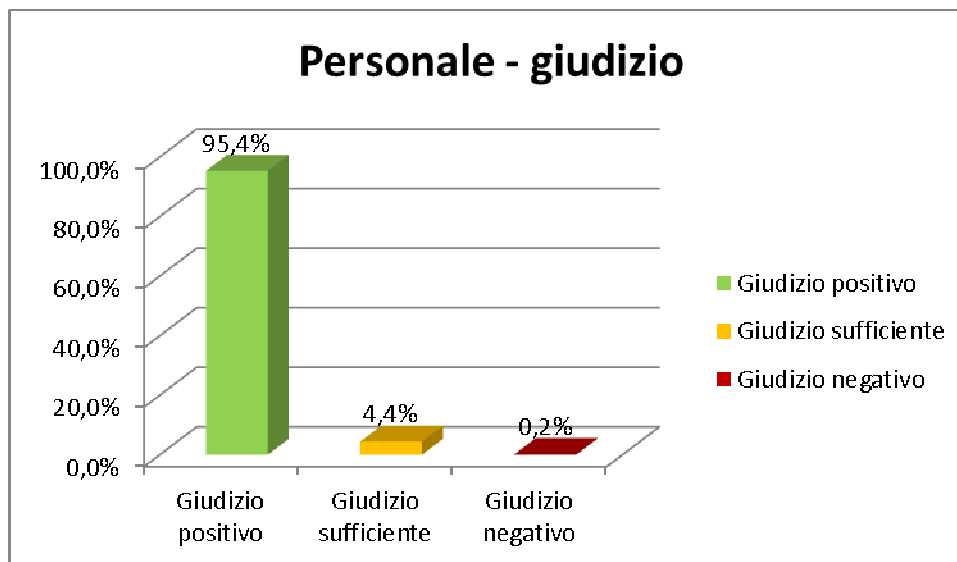
Analizzando meglio la distribuzione delle risposte emerge che gli aspetti meno soddisfacenti, alla base dei giudizi non positivi riscontrati, riguardano la presenza di posti a sedere sufficienti per il pubblico, che potrebbero essere ampliati, e il comfort degli ambienti.



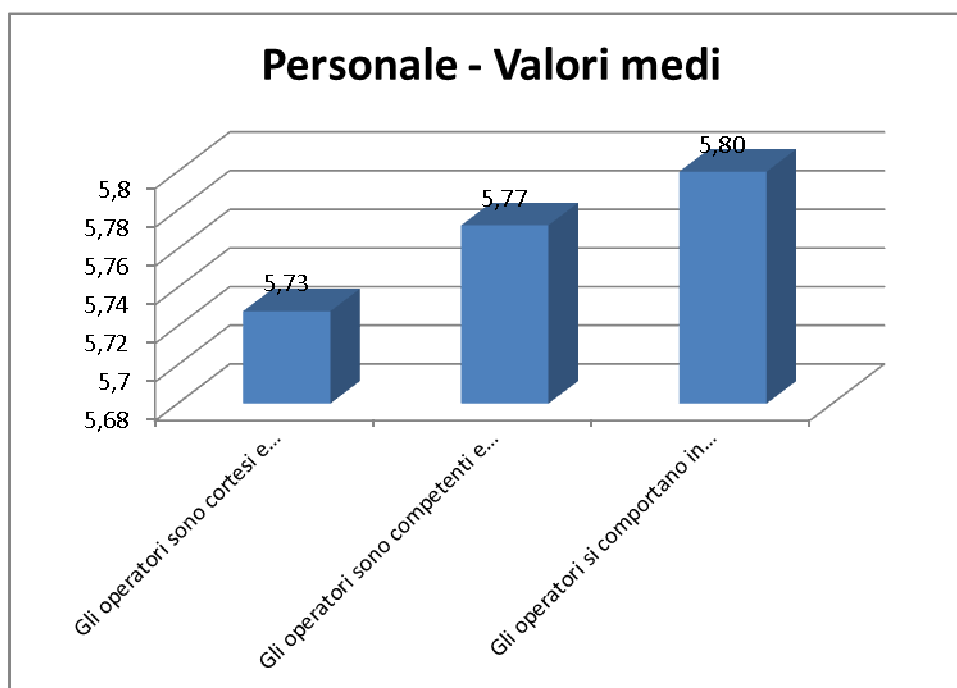
## **Personale**

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

I giudizi sono quasi totalmente positivi, con una trascurabile presenza di giudizi sufficienti e negativi.



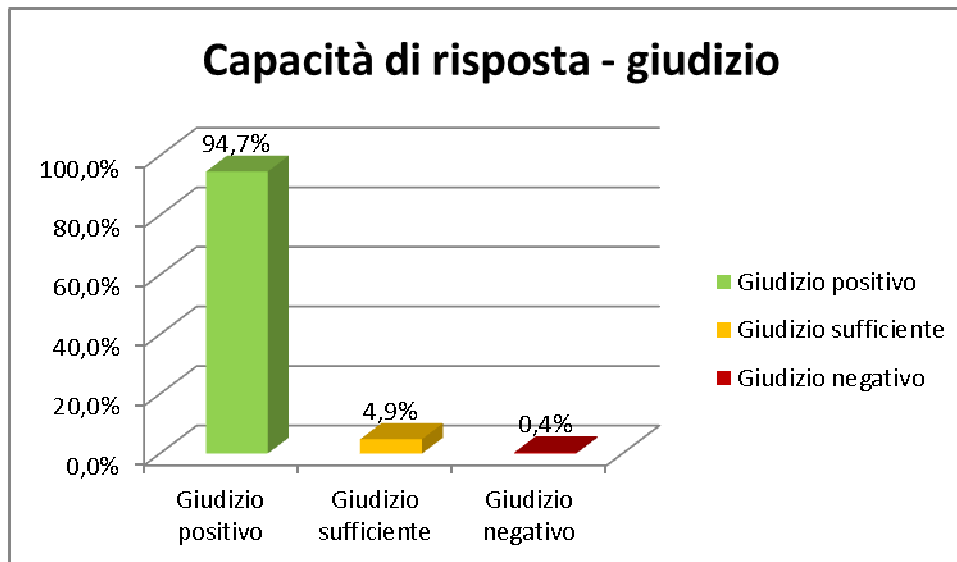
Il personale risulta cortese, competente e professionale, con valutazioni medie molto vicine al valore massimo per tutte e tre le dimensioni analizzate.



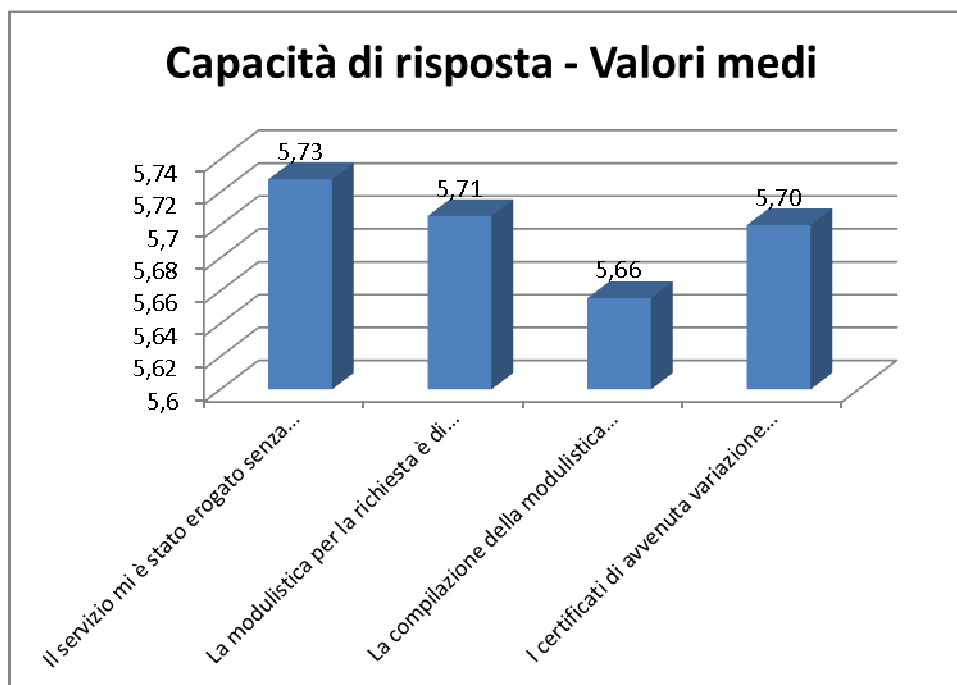
## Capacità di risposta

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

La larghissima maggioranza degli utenti ha espresso giudizio positivo, mentre una percentuale inferiore al 5% dà una valutazione sufficiente, ed emerge una minima presenza di giudizi negativi.



Il giudizio medio è molto buono, attestandosi su valori medi alti. L'aspetto di minor soddisfazione relativa riguarda la rapidità di compilazione della modulistica.



## 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:

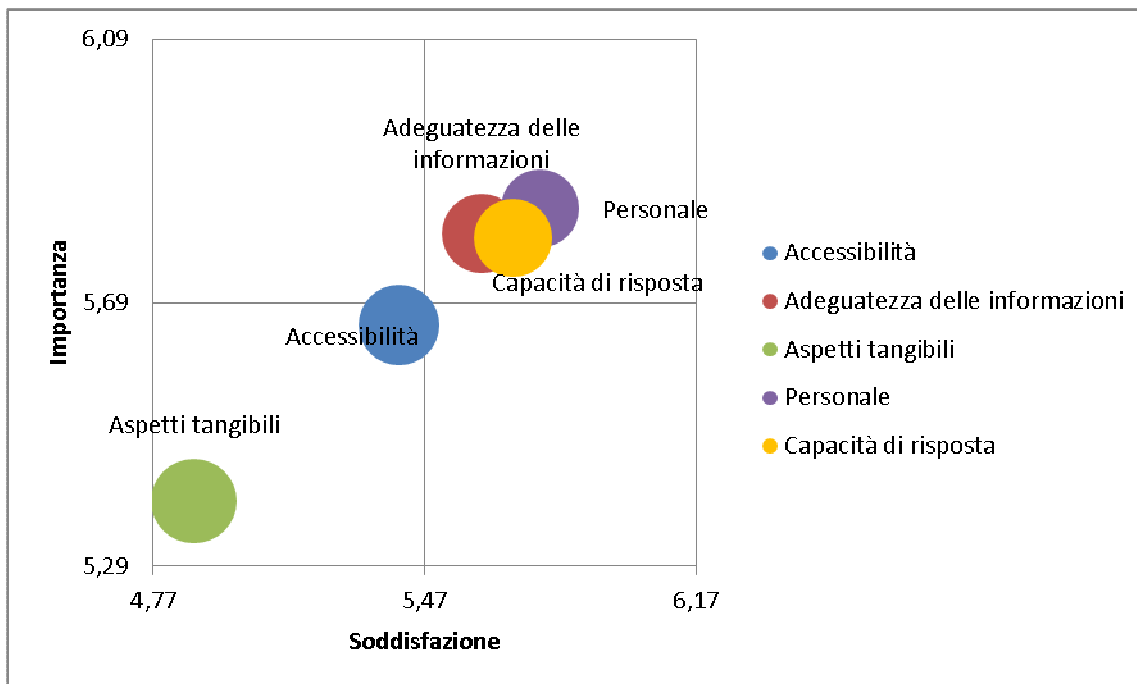
- asse orizzontale dal livello di soddisfazione medio (riferito alla singola dimensione considerata), misurata nella scala 1-6
- asse verticale dall'importanza media della dimensione cui ogni singolo indicatore appartiene, misurata anch'essa in scala 1-6

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 rilevato per la soddisfazione (5,47; asse x) e l'importanza (5,69; 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 e quella **dell'accessibilità** sono aree 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**, **capacità di risposta**) sono aspetti di competitività: soddisfazione e importanza sono entrambe elevate. Si consiglia di monitorarne il mantenimento a tali livelli, in quanto rappresentano i punti 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
Accessibilità	La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	4,45	5,66	1,27
Aspetti tangibili	I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	4,78	5,39	1,13
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono confortevoli	4,82	5,39	1,12
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono puliti	4,88	5,39	1,10
Aspetti tangibili	Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio, contenitori di moduli, siste	5,02	5,39	1,07
Adeguatezza delle informazioni	La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	5,44	5,79	1,07
Adeguatezza delle informazioni	La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	5,63	5,79	1,03
Accessibilità	Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	5,50	5,66	1,03
Capacità di risposta	La compilazione della modulistica è rapida	5,66	5,79	1,02
Adeguatezza delle informazioni	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	5,67	5,79	1,02
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	5,67	5,79	1,02
Adeguatezza delle informazioni	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	5,68	5,79	1,02
Personale	Gli operatori sono cortesi e disponibili	5,73	5,83	1,02
Capacità di risposta	I certificati di avvenuta variazione sono rilasciati in tempi brevi	5,70	5,79	1,02
Capacità di risposta	La modulistica per la richiesta è di facile comprensione	5,71	5,79	1,01
Capacità di risposta	Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	5,73	5,79	1,01
Personale	Gli operatori sono competenti e professionali	5,77	5,83	1,01
Personale	Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	5,80	5,83	1,01
Accessibilità	La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	5,65	5,66	1,00
Accessibilità	I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	5,65	5,66	1,00
Accessibilità	L'orario di apertura degli uffici è adeguato	5,76	5,66	0,98

A prova di quanto emerso dalla Mappa delle priorità di intervento, il ranking mostra che gli *aspetti tangibili* e *l'accessibilità* sono le dimensioni a più alta priorità di intervento mentre gli item relativi alla *capacità di risposta* e *personale* 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.