



Customer Satisfaction 2013



Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

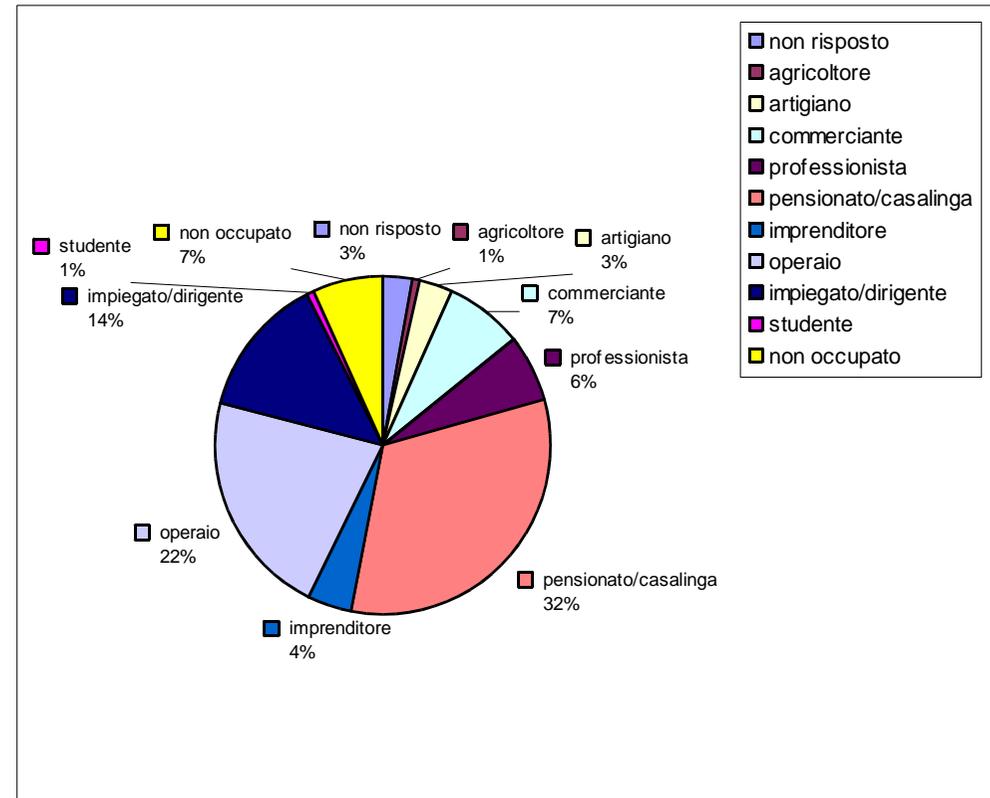
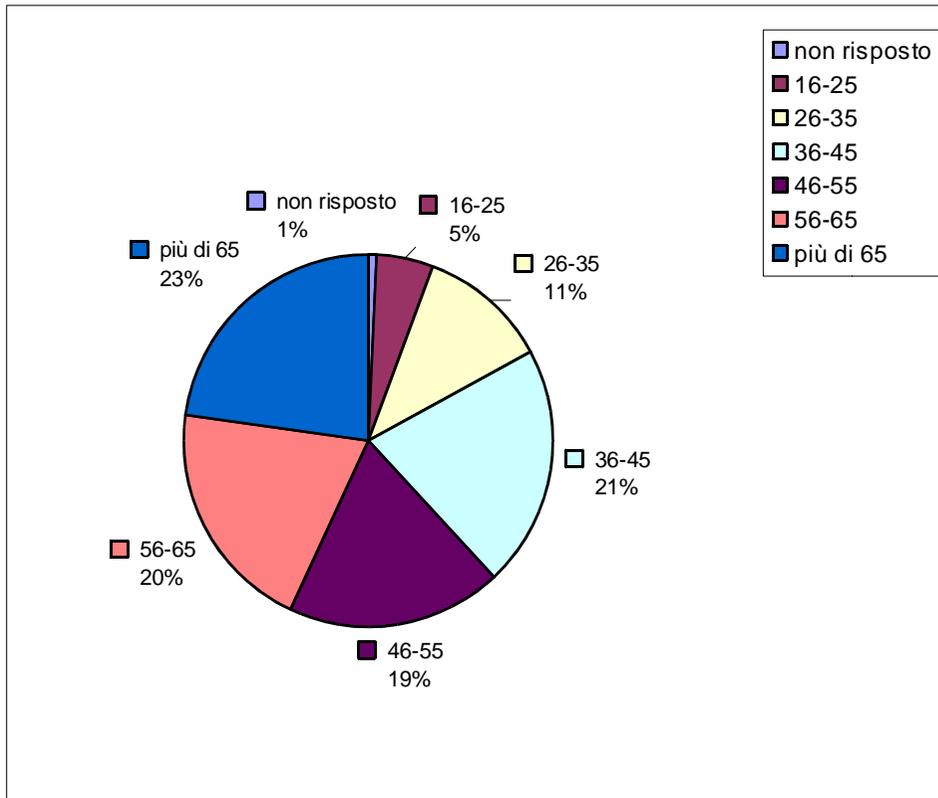


COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

(281 cittadini residenti pari al 2,16 % della popolazione di riferimento)

CAMPIONE PER FASCE D'ETA'

CAMPIONE PER PROFESSIONE

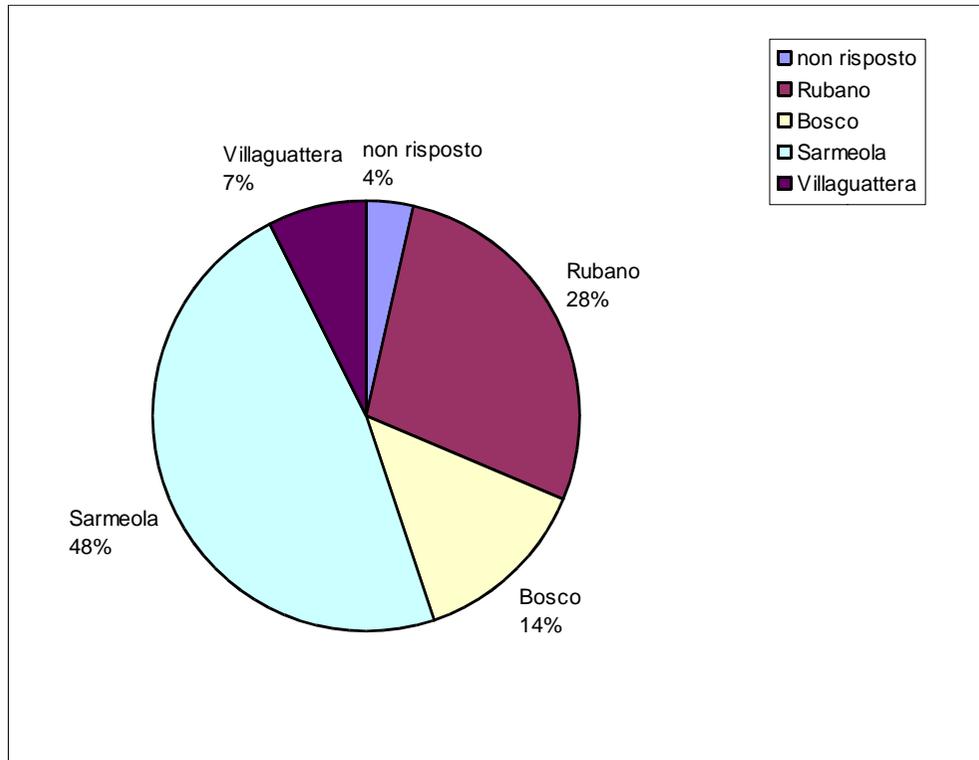


CAMPIONE

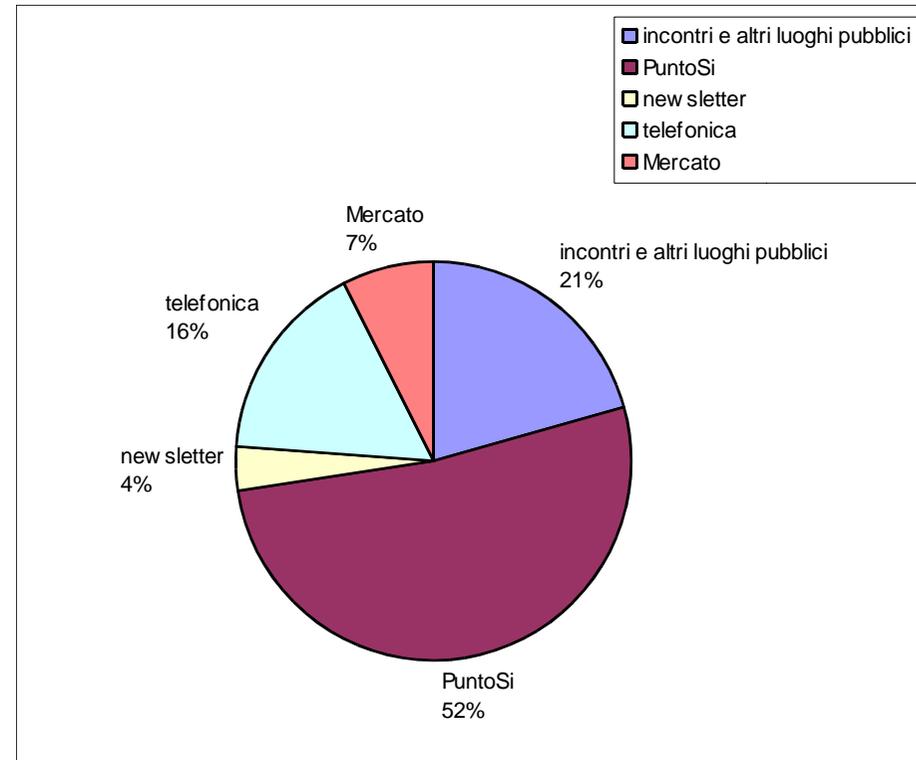
COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

(281 cittadini residenti pari al 2,16 % della popolazione di riferimento)

CAMPIONE PER FRAZIONE RESIDENZA



CAMPIONE PER MODALITÀ DI CONTATTO

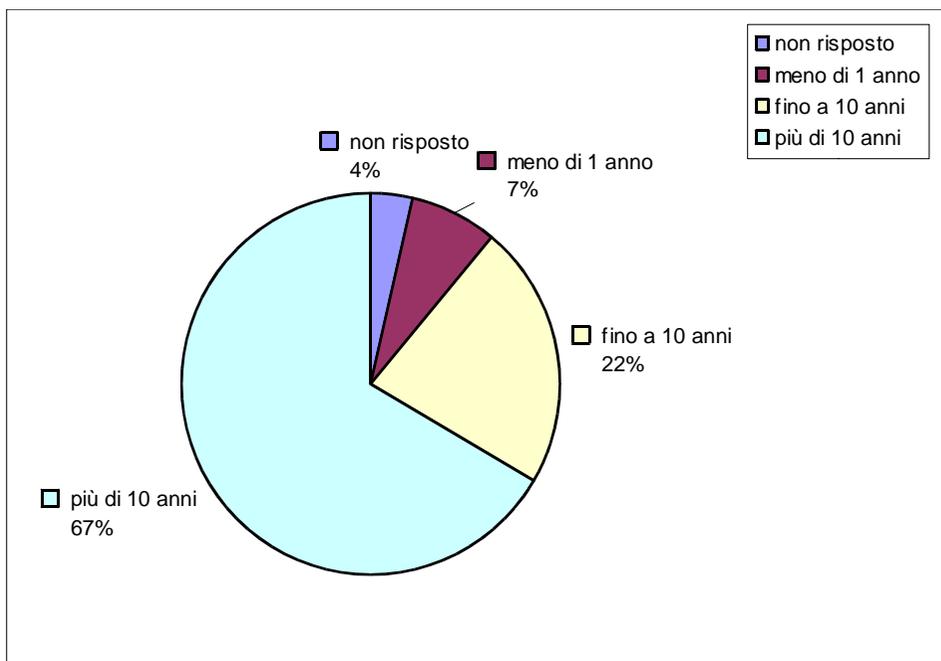


CAMPIONE

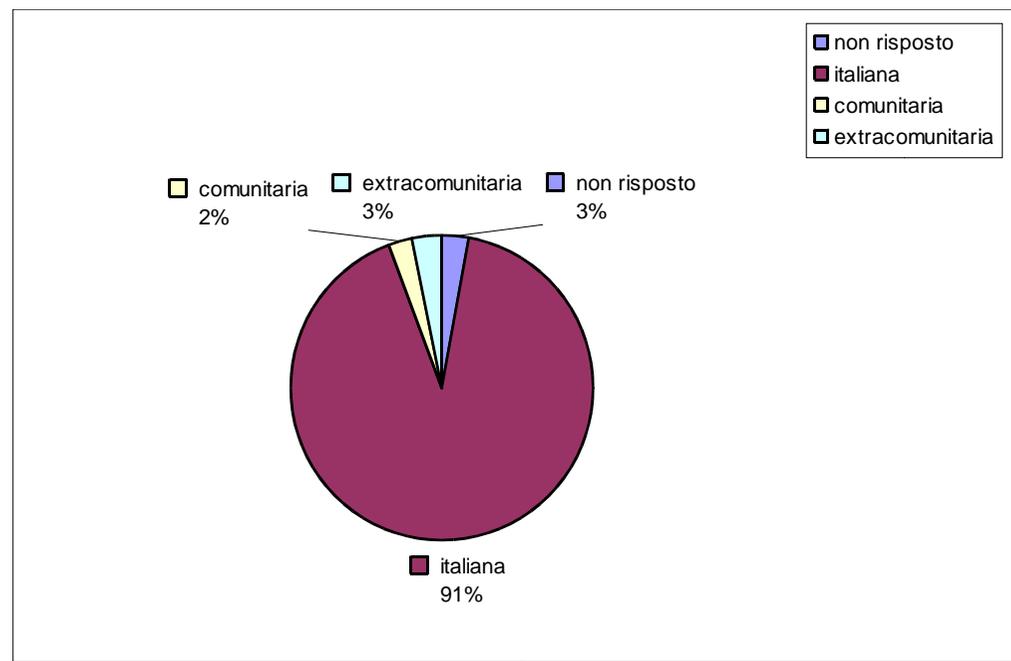
COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

(281 cittadini residenti pari al 2,16 % della popolazione di riferimento)

CAMPIONE PER ANNI DI RESIDENZA



CAMPIONE PER NAZIONALITA'

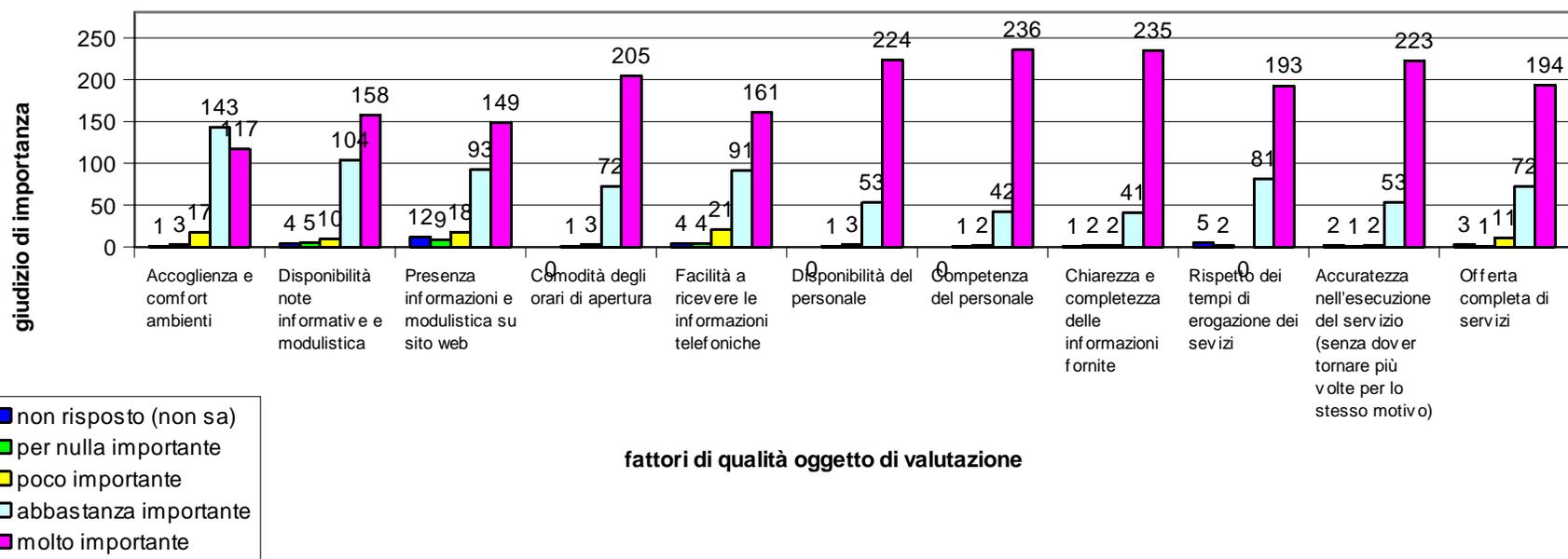


CAMPIONE

COSA DESIDERA DA UNO SPORTELLO AL CITTADINO ?

L'aspettativa del cittadino per gli indicatori di qualità dei servizi espressa su scala: per nulla, poco, abbastanza, molto importante. Numero intervistati che hanno risposto alla domanda del questionario: “Secondo lei, quando è importante la presenza dei seguenti fattori in un sportello per il cittadino?”

Aspettativa: secondo lei quanto è importante la presenza dei seguenti fattori in uno sportello per il cittadino?
Totale intervistati 281

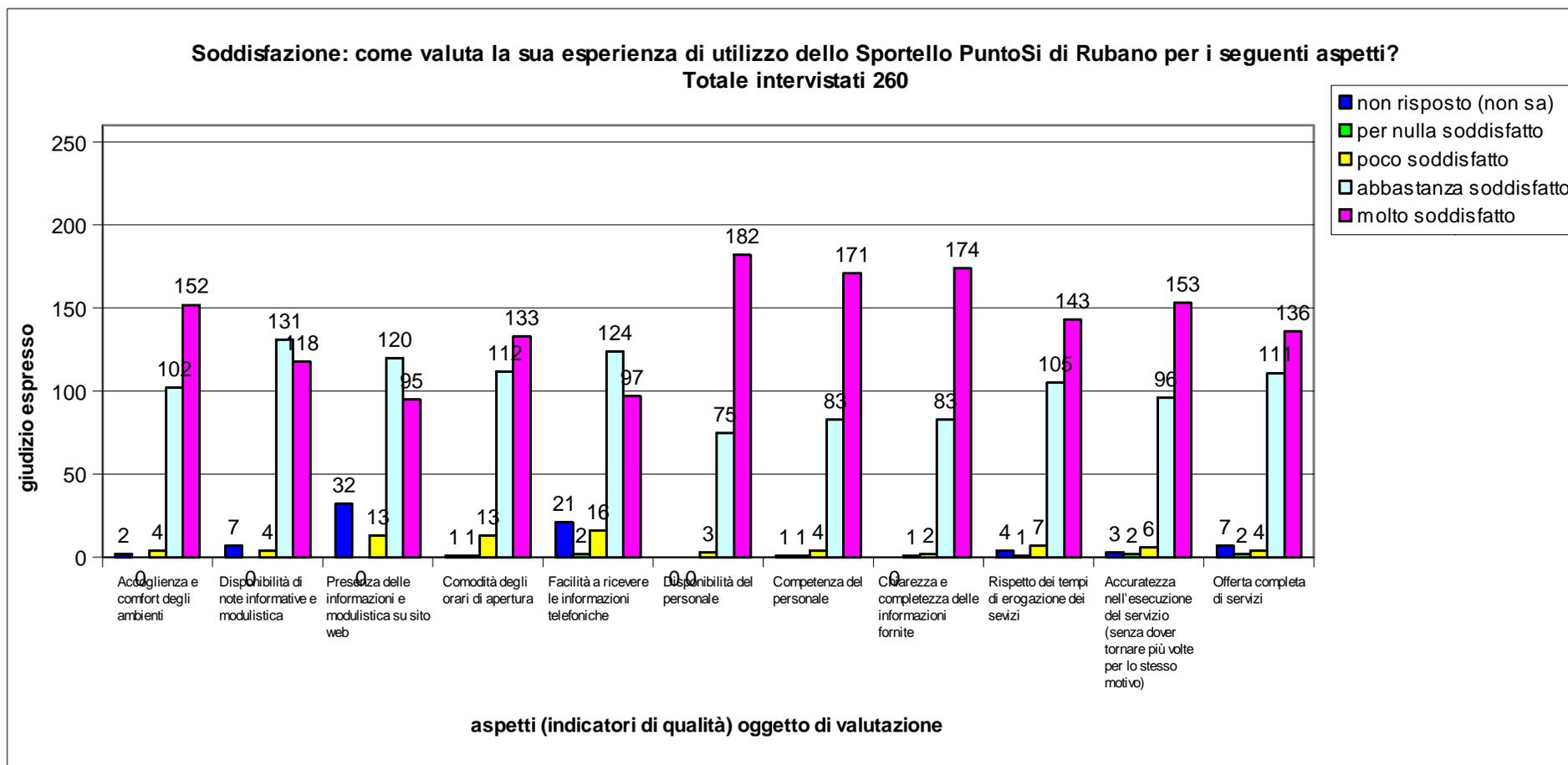


ASPETTATIVA

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

COME VALUTA LO SPORTELLO PUNTOSI DEL COMUNE DI RUBANO?

La soddisfazione del cittadino per gli indicatori di qualità dei servizi espressa su scala: per nulla, poco, abbastanza, molto importante. Numero intervistati che hanno risposto alla domanda del questionario: “Come valuta la sua esperienza di utilizzo dello sportello polifunzionale PuntoSi per i suoi aspetti?”



SODDISFAZIONE

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

Media dell'aspettativa e media della soddisfazione per indicatori di qualità della customer satisfaction 2013

(valori espressi su una scala da 1=per nulla importante a 4=molto importante)

Lo scarto dei valori, relativamente all'aspettativa e alla soddisfazione percepita per gli undici indicatori sottolinea che l'aspettativa dei cittadini è sostanzialmente soddisfatta, con scarti minimi tra aspettativa e soddisfazione

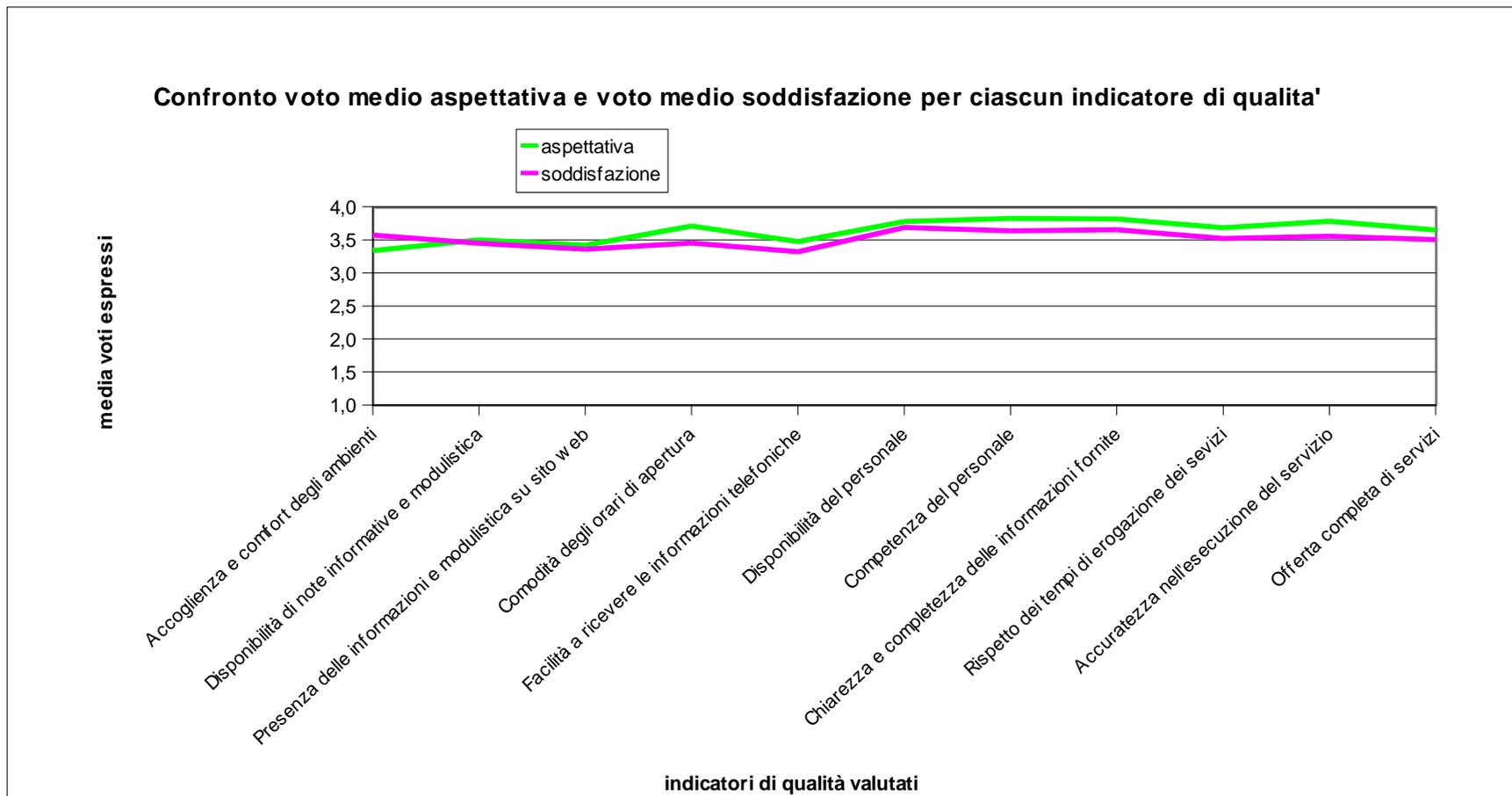
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	dati <i>Customer Satisfaction</i> 2013		
		Aspett.	Soddif.	scarto
Accessibilità ai servizi	Accoglienza e comfort degli ambienti	3,3	3,6	0,3
	Disponibilità di note informative e modulistica	3,5	3,5	0
	Presenza delle informazioni e modulistica sul sito web	3,4	3,4	-0,1
	Comodità degli orari di apertura al pubblico	3,7	3,5	-0,2
	Facilità a ricevere le informazioni telefoniche	3,5	3,3	-0,2
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,7	-0,1
	Competenza del personale	3,8	3,6	-0,2
	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	3,8	3,7	-0,1
Affidabilità del servizio	Rispetto dei tempi di erogazione del servizio	3,7	3,5	-0,2
	Accuratezza nell'esecuzione del servizio (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo)	3,8	3,6	-0,2
	Offerta completa di servizi	3,7	3,5	-0,2

R
I
S
U
L
T
A
T
I

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

CONFRONTO TRA IL VALORE MEDIO DELL'ASPETTATIVA E DELLA SODDISFAZIONE PER I DIVERSI INDICATORI DI QUALITA'

(espressi su una scala da 1= per nulla importante a 4= molto importante)



RISULTATI

Confronto storico anni 2008-2013

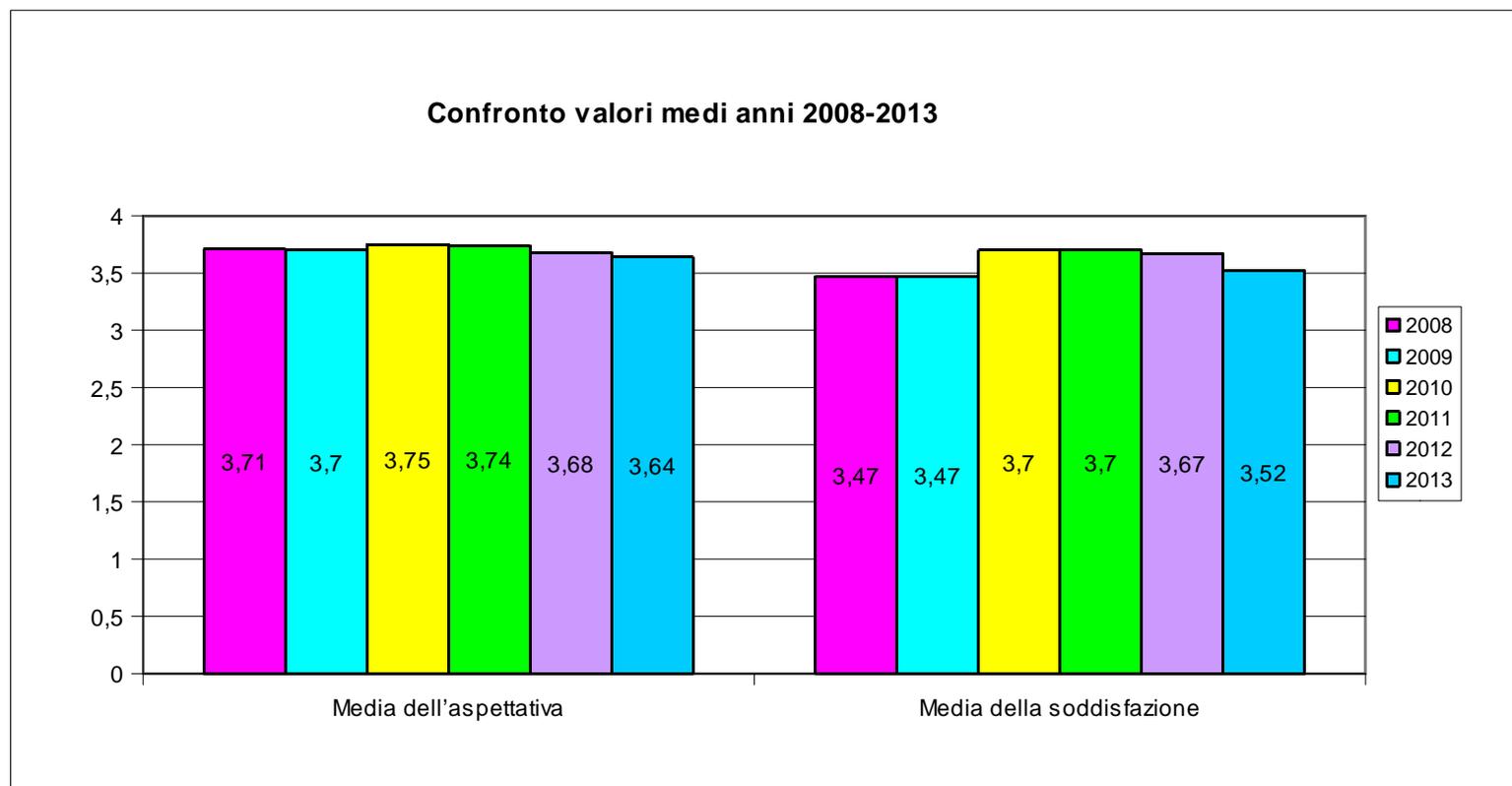
Risultati complessivi delle valutazioni espresse dagli intervistati sul PuntoSi

Valori customer satisfaction	CUSTOMER					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
% della popolazione intervistata che utilizza i servizi del PuntoSi	96,10%	97,80%	97,10%	97,50%	97,90%	91,10%
Media dell'aspettativa	3,71	3,7	3,75	3,74	3,68	3,64
Media della soddisfazione	3,47	3,47	3,7	3,7	3,67	3,52
Voto medio	8,28	8,3	9,07	9,02	8,99	8,85*
scala 1 a 10						scalato su 10
* Voto 2013 espresso su scala 1 a 4 pari a 3,54						

C
O
N
F
R
O
N
T
O

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

Confronto storico anni 2008-2013: andamento media dell'aspettativa e media della soddisfazione sui servizi erogati al PuntoSi

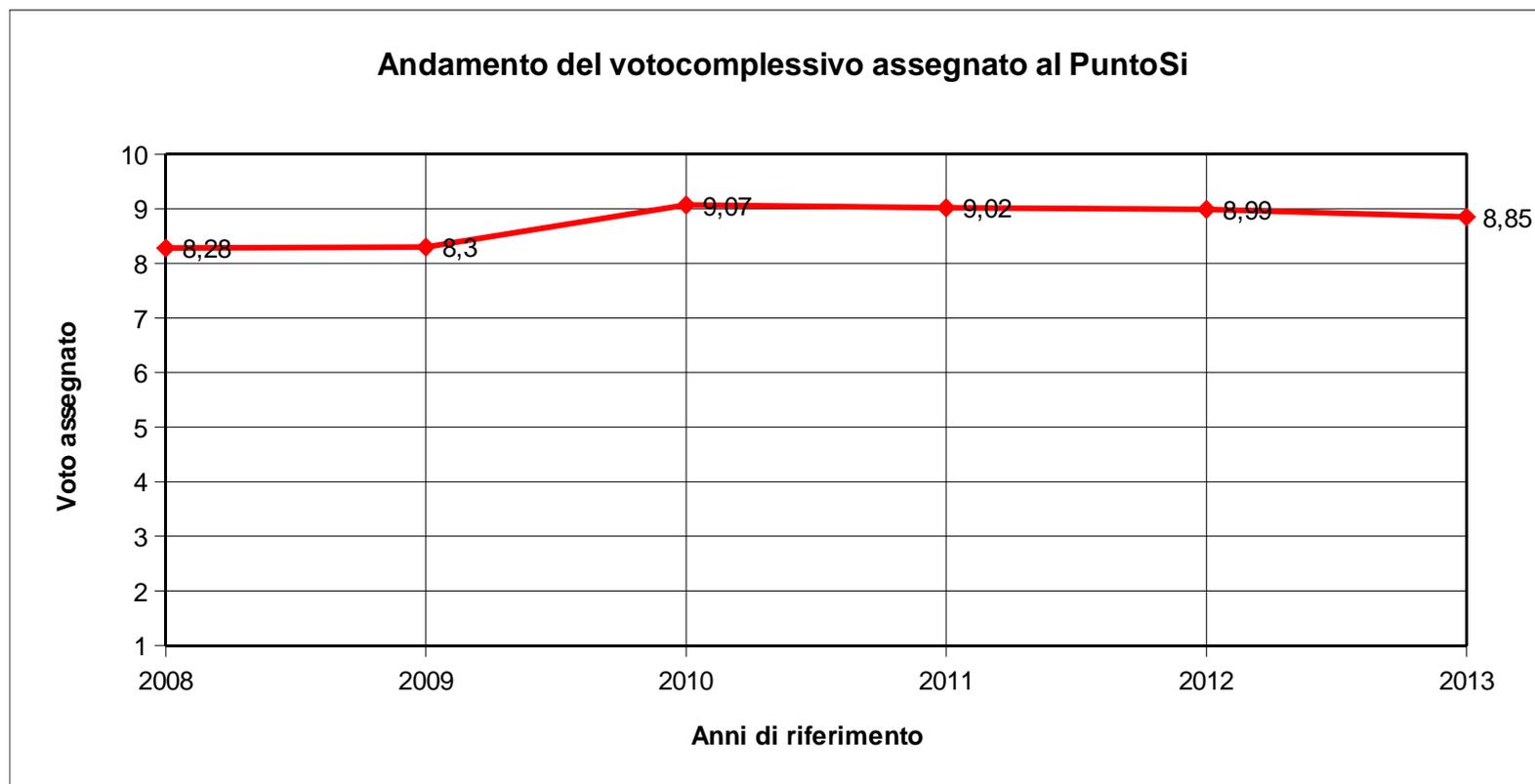


CONFRONTI

Confronto storico: voto complessivo sul PuntoSi

Media del voto complessivo su scala da 1 a 10 negli ultimi cinque anni di rilevazione – per il 2013 il voto medio complessivo assegnato è pari a 8,25 confermando il grado di soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati tramite lo sportello.

(poiché per il 2013 era richiesta una valutazione con scala da 1 a 4, il valore espresso dai cittadini pari a 3,54 è stato scalato su una scala da 1 a 10 per uniformità di confronto con il risultato degli anni precedenti)



Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

CONFRONTI

GRADIMENTO PER I SINGOLI SERVIZI EROGATI

“Per quale motivo si è rivolto l'ultima volta allo sportello al PuntoSi del Comune di Rubano?”

**Ultimo servizio richiesto: dati relativi alla soddisfazione per singoli servizi erogati dal PuntoSi
Tipologia di servizio e valutazione espressa**

TIPO DI SERVIZIO		N° persone	Media della valutazione (scala da 1 a 4)
Anagrafe	autentica copia/firma	6	3.3
	certificazioni (anagrafe)	32	3.7
	c. identità/passaporto	95	3.7
	iscrizione anagrafica (resid)	18	3,6
	servizi cimiteriali	2	3.5
	tessera elettorale	5	4.8
Area socio culturale	disabili	5	3.6
	orti sociali	3	3.6
	soggiorni climatici	4	3.5
	opere liriche	11	3.5
	servizi sociali	5	3.2
Sportello unico dell'edilizia		7	3.7
Pubblica Istruzione	asilo nido	5	3.4
	diritto allo studio	1	3.0
Puntolavoro		9	3.4
Area amministrativa	accesso atti	2	4.0
Tributi (IMU)		15	3.6
Commercio (tesserino hobbisti)		2	4.0
Ufficio Tecnico (segnalazioni)		2	2.5
Richieste informazioni		11	3.4
Protocollo		5	3.8

VALUTAZIONI

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

GRADIMENTO PER I SERVIZI EFFETTIVAMENTE EROGATI

“Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare sull'organizzazione in generale del PuntoSi o anche su singoli servizi gestiti dal PuntoSi?”

Consigli e osservazioni

Commenti aggregati per aree tematiche (PuntoSi - Altro)

Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare anche in relazione ai singoli servizi del PuntoSi? (numero persone)		
PuntoSi	Ottimo servizio offerto dal PuntoSi – buona gestione dei servizi - risposte rapide e qualificate - personale molto competente e cortese	20
	Migliorare il sito internet con maggiori informazioni – aumentare le parole chiave o le faq	2
	Sportello dedicato per il protocollo	3
	Aumentare la distanza per la riservatezza tra il luogo di attesa e lo sportello	1
	Apertura il sabato mattina anche una volta al mese – aumentare orario di apertura	5
Altro	Commenti diversi. Per esempio: “sedgole sala d'attesa sono troppo basse per persone con problemi fisici”, “migliorare il servizio pulizia stradale”, “opuscoli informativi di altri enti (pensionistici o altre pubbliche amministrazioni”, “ampliare offerta di servizi con qualche servizio di altri enti pubblici)	4

COM
M
E
N
T
I