



Anno 2013

Risultati della 10^A indagine di

CUSTOMER SATISFACTION

dello sportello polifunzionale

PuntoSi "Punto Servizi e

Informazioni"

(febbraio 2013 – febbraio 2014)

*Responsabile: dott.ssa Carla Cappellato, coordinatrice Sportello Polifunzionale PuntoSi
Con la collaborazione delle operatrici del PuntoSi: Cristina Pettenuzzo, Iva Gnan, Daniela De
Toni, Antonella Maniero e Vanna Mazzucato*

Indice

| | |
|--|----|
| 1. Introduzione | 3 |
| 2. Metodologia | 5 |
| 2.1 Questionario | 5 |
| 2.2 Il Campione | 5 |
| 2.3 La modalità di intercettazione | 6 |
| 3. Analisi del campione | 8 |
| 4. Risultati | 10 |
| 4.1 Analisi dei risultati per singoli fattori di qualità | 12 |
| 4.2 Gradimento per i servizi effettivamente erogati..... | 18 |
| 5. Conclusioni..... | 20 |

1. Introduzione

Nell'ottica di una cultura dell'Ente orientata alla qualità dei servizi erogati e alla soddisfazione dell'utente, ogni anno il Comune di Rubano realizza un'indagine di gradimento - *indagine di customer satisfaction* - sull'attività della sportello polifunzionale PuntoSi - Punto Servizi e Informazioni.

Lo sportello polifunzionale è stato inaugurato ad ottobre 2003 ed i suoi servizi sono certificati dal 2004 secondo le regole della normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2008. Già a partire dal primo anno di attività è stata realizzata l'indagine sulla soddisfazione degli utenti, che è giunta quest'anno alla 10^a edizione.

I risultati del sondaggio forniscono all'Amministrazione i mezzi per monitorare il livello di qualità dei servizi offerti, avendo cura di elaborare i suggerimenti dei cittadini per mantenere ovvero migliorare gli standard dei servizi stessi.

Anche quest'anno il sondaggio è stato condotto su un campione di persone di età compresa tra i 16 e gli 80 anni pari al 2% dei cittadini residenti. Obiettivi dell'indagine: rilevare gli scostamenti tra la qualità attesa dal cittadino e la qualità percepita al momento della fruizione del servizio e valutare l'efficacia ed efficienza dello stesso, individuandone le eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Per la prima volta quest'anno l'indagine è stata condotta interamente da personale comunale, senza il supporto di esperti esterni, valorizzando l'esperienza acquisita negli anni scorsi.

Rispetto alle passate edizioni è stato proposto un questionario in parte rinnovato, allo scopo di facilitare la comprensione e l'autocompilazione da parte dei cittadini e aggiornare gli indicatori di qualità oggetto di intervista, comprendendovi i moderni strumenti telematici di erogazione di servizi e informazioni. Una ulteriore novità introdotta in questa decima edizione dell'indagine consiste nell'aver favorito il contatto diretto con i cittadini, presso lo stesso PuntoSi o in altri luoghi di aggregazione della cittadinanza (quali assemblee pubbliche e manifestazioni culturali organizzate dal Comune e altre sedi istituzionali), riducendo invece le interviste telefoniche, con lo scopo principale di differenziare il target degli intervistati rispetto agli anni scorsi.

Le modifiche apportate al questionario non ne hanno alterato la struttura e non impediscono pertanto un confronto con i risultati dei precedenti sondaggi. Deve però essere tenuto presente, nel confronto, che non vi è una perfetta corrispondenza dei singoli elementi del questionario utilizzato in questa edizione rispetto a quelli impiegati

negli anni scorsi ed inoltre, che le diverse modalità di contatto utilizzate possono avere influito sulle modalità di risposta. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, in particolare, e' risultato evidente come la maggiore autonomia nella compilazione del questionario, tipica della somministrazione in occasione di incontri e manifestazioni pubbliche, abbia portato come conseguenza alla presenza in tutte le parti dell'intervista di una certa percentuale di risposte non date (caso non verificatosi nelle edizioni passate dell'indagine).

2. Metodologia

2.1 Il questionario

Lo strumento individuato per l'indagine è il questionario "MQ8-M01", già utilizzato per le indagini precedenti ma in parte rielaborato (rev. 3 del 07/03/2013) per rendere più comprensibile l'intervista e favorire l'autonomia di risposta dei cittadini.

La revisione del questionario utilizzata quest'anno (si veda allegato) evidenzia maggiormente la distinzione tra la parte riservata all'aspettativa, ovvero cosa si desidera da uno sportello al cittadino, e la parte riservata alla soddisfazione, ovvero come viene valutato lo sportello PuntoSi del Comune di Rubano.

Sono rimaste invariate le tre aree di qualità considerate, riferite ad aspetti ambientali, relazionali ed organizzativi. Sono invece stati integrati gli indicatori di qualità nell'erogazione dei servizi individuati all'interno di ciascuna area, sui quali l'intervistato è chiamato ad esprimere la propria valutazione (da otto sono passati ad un numero complessivo di undici). In particolare, nell'area dell'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI sono stati aggiunti i fattori relativi alla *"disponibilità di note informative e modulistica"* e *"presenza delle informazioni e modulistica sul web"*, mentre nell'area dell'AFFIDABILITA' AL SERVIZIO è stato aggiunto il fattore *"accuratezza nell'esecuzione del servizio (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo)"*.

2.2 Il campione

Tra gli obiettivi posti per il 2013 vi era l'aumento del campione intervistato. Il campione raggiunto nelle indagini precedenti era pari al 2% della popolazione residente compresa tra i 16 e gli 80 anni. L'obiettivo posto per il 2013 era raggiungere il 2,5% sempre con riferimento alla popolazione residente compresa tra i 16 e gli 80 anni.

L'estrazione operata dall'anagrafe della popolazione residente ha dato questi risultati:

- popolazione totale al 31.12.2013 = 16.090 (campione maschi 7.764 + femmine 8.340)
- popolazione nella fascia d'età tra i 16 e gli 80 anni (nati dal 01/01/1933 al 31/12/1997) al 31.12.2013 = 12.953
- campione pari al 2,5% della popolazione intervistabile = $12.953 \times 2,5\% = 323,83$ – ovvero 324 cittadini (arrotondamento per eccesso).

Nel corso della rilevazione la difficoltà ed il tempo impiegato nella realizzazione delle interviste, unitamente a considerazioni relative ad una migliore confrontabilità dei

risultati con gli anni scorsi (per omogeneità del campione), hanno condotto alla decisione di chiudere la raccolta delle interviste una volta raggiunti i 281 questionari, pari al numero di interviste realizzate negli anni scorsi (e corrispondente al 2,16% della popolazione intervistabile estratta).

2.3 La modalità di intercettazione del campione

Per la rilevazione 2013 è stata utilizzata una modalità di contatto in parte diversa rispetto agli anni passati, con il duplice obiettivo di diversificare il target di rilevazione dei cittadini intervistati e di sfruttare maggiormente le potenzialità dell'indagine di *customer satisfaction* come momento di incontro e ascolto tra gli Amministratori e i cittadini.

Sono stati quindi previsti questi obiettivi:

- intervista telefonica ad un massimo del 20% del campione considerato: sul campione previsto pari a 324 residenti, numero massimo di interviste telefoniche pari a 65 (64,8 arrotondato per eccesso). L'intervista telefonica è casuale: sono utilizzati i numeri di telefono presenti nell'elenco telefonico e il sondaggio è proposto a coloro che danno disponibilità per l'intervista;
- intervista mediante contatto diretto di almeno l'80% del campione considerato: sul campione previsto pari a 324, numero minimo di interviste dirette pari a 259 (259,2 arrotondato per difetto). Il contatto diretto avviene in diverse situazioni: presso il PuntoSi, agli sportelli o in attesa, presso la Biblioteca comunale, ed inoltre in una serie di occasioni pubbliche individuate, quali incontri pubblici, manifestazioni e momenti culturali organizzati dall'Amministrazione.

Le sedi ed occasioni individuate per il contatto diretto sono state:

- l'incontro del Sindaco con i nuovi residenti del 13 marzo 2013 (il questionario è stato proposto direttamente dal Sindaco);
- la festa di Primavera del 1° maggio al Parco Etnografico;
- le uscite alle opere liriche dell'Arena di Verona (14 e 26 giugno - 6 luglio 2013);
- la manifestazione "Rubano Art Festival" (10 luglio 2013);
- la festa della Associazioni a settembre presso il Parco Etnografico (15 settembre 2013);
- il PuntoSi (da luglio 2013 a marzo 2014);
- in Biblioteca pubblica comunale (dicembre 2013);
- il mercato settimanale di Sarmeola (19 ottobre 2013).

Il contatto telefonico e' stato organizzato con metodo casuale, mediante utilizzo dell'elenco telefonico e proposizione del questionario a chi dava la disponibilità all'intervista, durante i mesi di febbraio e marzo 2014 negli orari d'ufficio.

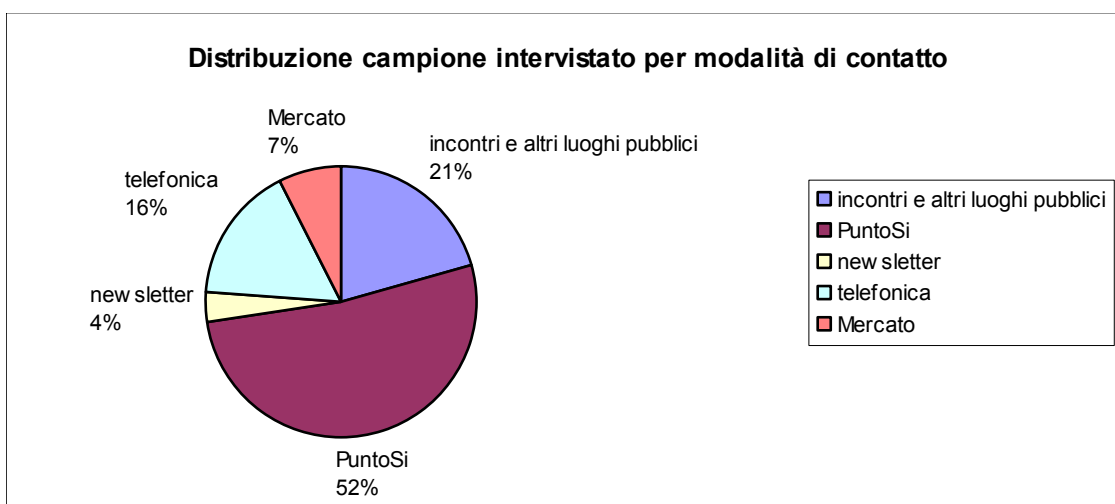
E' stato inoltre proposto il questionario agli iscritti al servizio di newsletter del Comune, inviando loro il questionario con invito a chi lo desiderava di restituirlo compilato tramite e-mail o portandolo al PuntoSi o in Biblioteca comunale.

3. Analisi del campione intervistato

Il campione intervistato è stato pari a 281 cittadini residenti, cioè il 2,16 % della popolazione di riferimento.

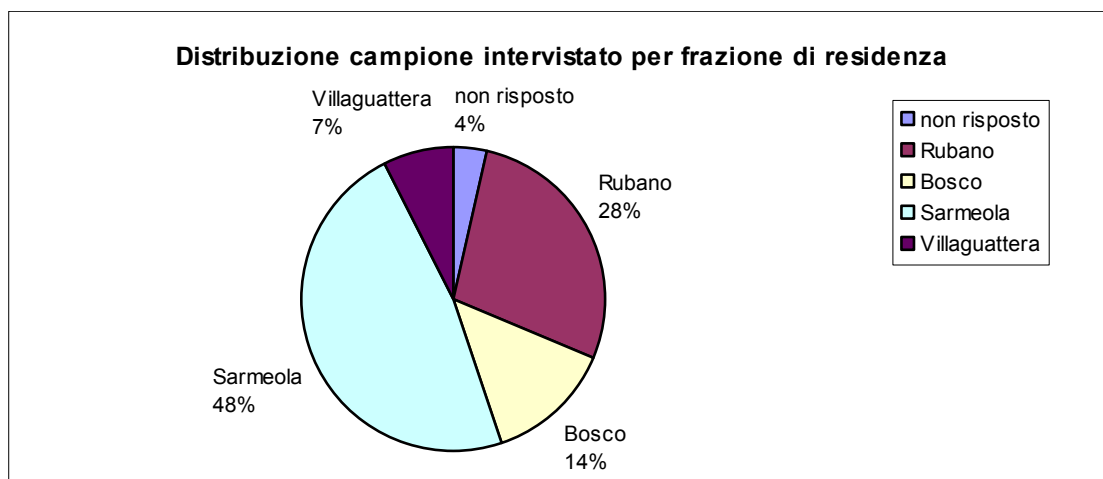
L'80% degli intervistati (225 persone) è stato contattato mediante intercettazione diretta presso la sede della Biblioteca comunale e allo sportello polifunzionale PuntoSi, in occasione delle altre manifestazioni ed eventi culturali organizzate dal Comune, o la mercato settimanale di Sarmeola. Il 16% (46 persone) è stato contattato con intervista telefonica e solo il 4% (10 persone) a mezzo newsletter.

GRAFICO N. 1 – Distribuzione campione intervistato per modalità di contatto



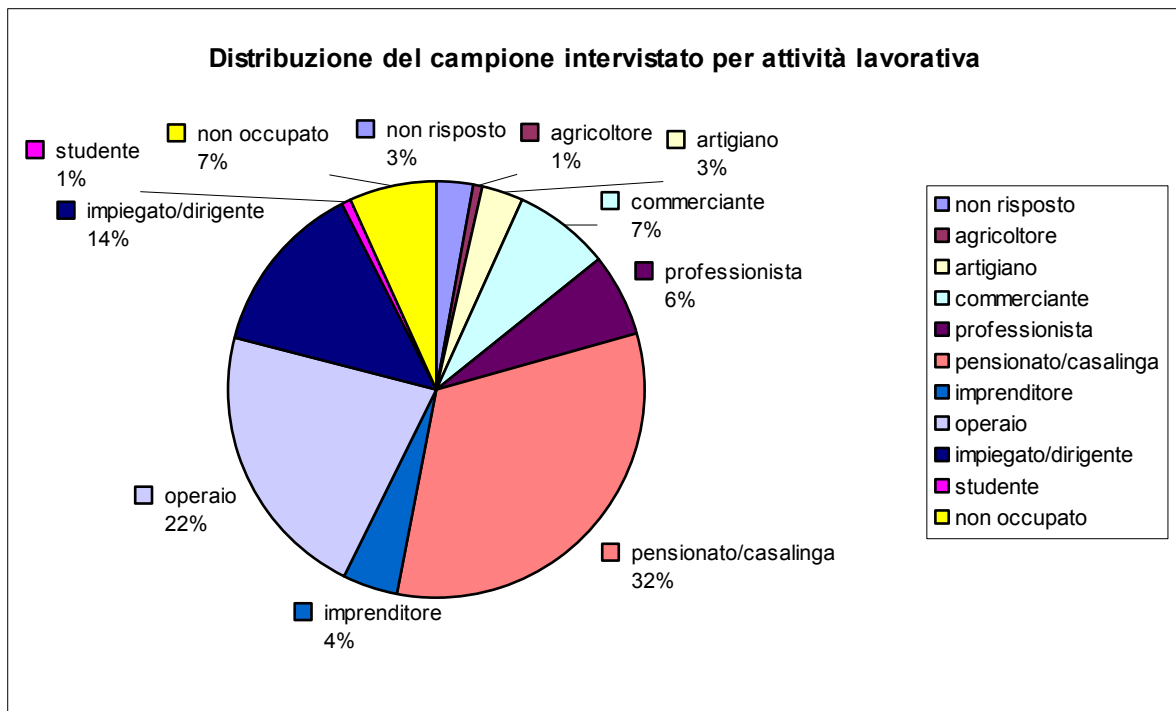
Con il metodo casuale utilizzato per contattare le persone e' stato ottenuto un campione le cui caratteristiche sono illustrate nei grafici che seguono.

GRAFICO N. 2 – Distribuzione campione intervistato per frazione di residenza



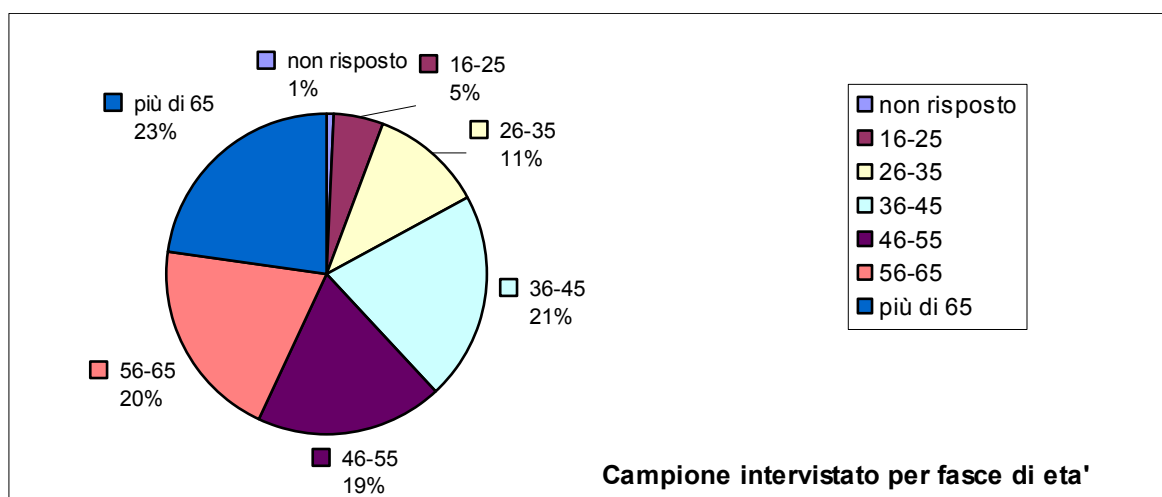
Il grafico n. 3 evidenzia come nel campione intervistato siano prevalse, anche se di molto, le persone occupate in attività lavorative, il 57%, rispetto alle persone non occupate in attività lavorative (non occupato, studente, pensionato/casalinga), il 40%. Un residuo 3% degli intervistati non ha scelto alcuna delle categorie proposte.

GRAFICO N. 3 – Distribuzione del campione per attività lavorativa



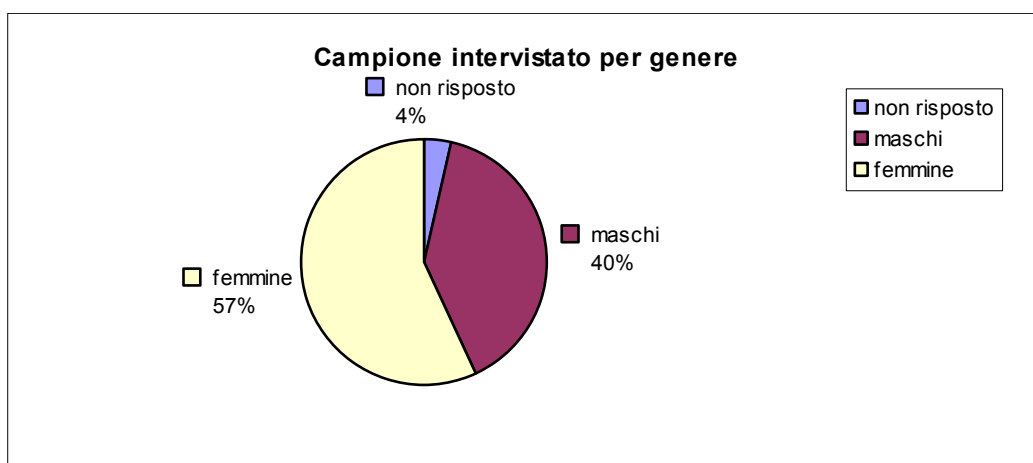
La distribuzione per età risultata abbastanza omogenea tra le fasce di età che vanno dai 36 ai 45 anni (21%), dai 46 ai 55 anni (19%) e dai 56 ai 65 anni (20%), e appena appena superiore per gli intervistati con più di 65 anni (23%). Decisamente minoritarie sono le interviste a persone tra i 16 e i 35 anni (11%).

GRAFICO N. 4 - Campione intervistato per fasce d'età



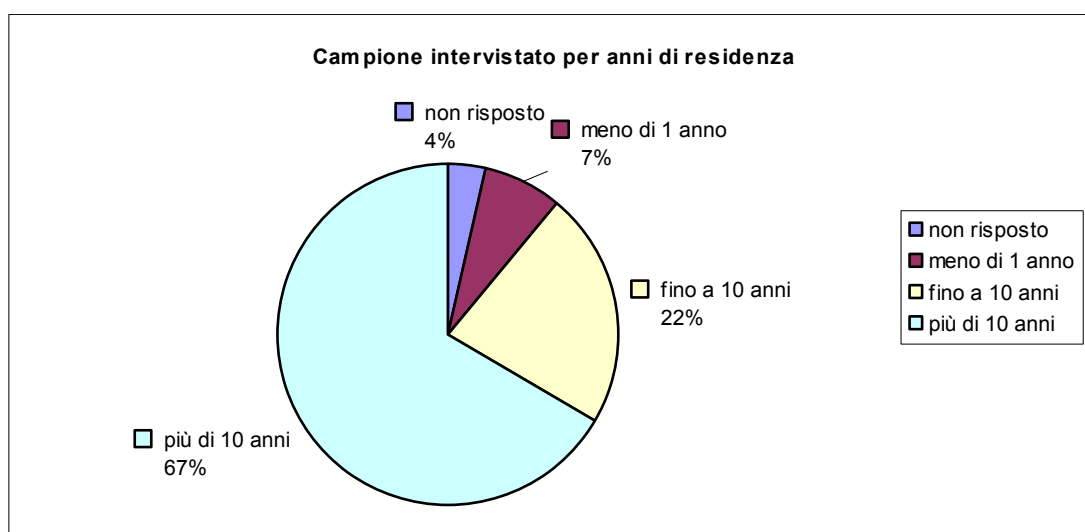
La distribuzione del campione per genere vede una prevalenza delle donne intervistate, pari al 56,94 %, rispetto agli uomini, pari al 39,50 %. Un 3,56% non ha segnato la risposta.

GRAFICO N. 5 – Distribuzione del campione intervistato per genere



Infine, il campione è risultato composto da 187 cittadini (67%) che risiedono nel Comune di Rubano da più di 10 anni, 63 cittadini (22%) che risiedono da meno di 10 anni e solo 21 cittadini (7%) che risiedono da meno di un anno. Un 4% degli intervistato non ha risposto alla domanda.

GRAFICO n. 6 - Campione intervistato per anni di residenza



4. Risultati

Premettiamo che per una migliore lettura delle tabelle e dell'analisi relative delle valutazioni espresse sui fattori di qualità oggetto di indagine è stata utilizzato l'arrotondamento ad una cifra decimale.

Nell'utilizzo invece degli strumenti statistici di sintesi totali (ad es. media totale dell'aspettativa e media totale della soddisfazione) è stato utilizzato un arrotondamento alla seconda cifra decimale, per poter effettuare un confronto significativo dei dati con gli anni precedenti.

Il 91,10% (256) delle persone intervistate ha detto di conoscere il PuntoSi, l'1,78% (5 persone) non era sicura (non sa: non è sicuro di conoscere lo sportello e non ricorda di essersene mai servito o non identifica esattamente il PuntoSi ma ne ha di fatto utilizzato i servizi) e il 7,12% (20 persone) ha dichiarato di non conoscere il PuntoSi. Per questi ultimi l'intervista si è quindi conclusa senza risposta alla parte seconda del questionario, relativa alla valutazione della soddisfazione rispetto alla propria esperienza rispetto al PuntoSi. Il numero complessivo degli intervistati per la seconda parte del questionario risulta quindi pari a 260.

Il 90% (253 persone) dell'intero campione intervistato ha dichiarato di avere utilizzato i servizi del PuntoSi almeno una volta.

Gli intervistati che hanno completato anche la seconda parte del questionario hanno assegnato al PuntoSi nel suo complesso un voto medio, su una scala da 1 a 4, pari a 3,54 (che parametrato ad una su una scala da 1 a 10 per confrontarlo con gli anni precedenti risulta pari a 8,85).

Nell'introduzione a questo lavoro è stato specificato che ai fini della valutazione dei livelli di qualità dei servizi erogati l'indagine ha preso in considerazione undici indicatori di qualità (variabili qualitative) e precisamente:

- accoglienza e comfort degli ambienti
- disponibilità di note informative e modulistica
- presenza delle informazioni e della modulistica su web
- comodità degli orari di apertura al pubblico
- facilità a ricevere informazioni telefoniche
- disponibilità del personale

- competenza del personale
- chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- rispetto dei tempi di erogazione dei servizi
- accuratezza nell'esecuzione del servizio
- offerta completa dei servizi.

Rispetto a tali indicatori è stato chiesto agli intervistati di esprimere il proprio giudizio rispondendo alle seguenti domande:

PARTE PRIMA (ASPETTATIVA): *COSA DESIDERA DA UNO SPORTELLLO AL CITTADINO. Secondo lei, quanto è importante la presenza dei seguenti fattori in uno sportello per il cittadino?*

PARTE SECONDA (SODDISFAZIONE): *COME VALUTA LO SPORTELLLO PUNTO SI DEL COMUNE DI RUBANO. Come valuta la sua esperienza di utilizzo dello sportello polifunzionale PuntoSi per i seguenti aspetti?*

Gli intervistati hanno espresso la loro valutazione sull'**aspettativa** e **sulla soddisfazione** con una scala da 1 a 4, dove 1=per nulla, 2=poco, 3=abbastanza e 4=molto.

La media totale della valutazione espressa sugli indicatori di qualità relativamente all'aspettativa è pari a 3,64 mentre la media totale della valutazione relativa alla soddisfazione è pari a 3,52.

4.1 Analisi dei risultati per singoli fattori di qualità.

Analizziamo ora i risultati ottenuti per i singoli indicatori utilizzati.

FATTORE DI QUALITA': ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

- Accoglienza e comfort degli ambienti

Il 41,64% delle persone intervistate ritiene che l'accoglienza e il comfort degli ambienti di uno sportello polifunzionale siano fattori molto importanti, il 50,89% abbastanza importanti, il 6,05% poco importanti e solo l'1,07% per nulla importanti.

La **media dell'aspettativa** relativa all'accoglienza e comfort degli ambienti per uno sportello è pari a **3,34**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 58,46% delle persone intervistate considera molto accoglienti e confortevoli gli ambienti dello sportello, il 39,23% li ritiene abbastanza accoglienti e confortevoli, l'1,54% poco

accoglienti e confortevoli mentre nessuno li considera per nulla accoglienti e confortevoli.

La **media della soddisfazione** relativa all'accoglienza e comfort degli ambienti del PuntoSi è pari a **3,57**.

Importante notare che risulta maggiore il valore medio della soddisfazione percepita (3,57) rispetto al valore medio atteso (3,34).

- Disponibilità di note informative e modulistica

Il 56,23% delle persone intervistate ritiene che la disponibilità di note informative e modulistica di uno sportello polifunzionale sia molto importante, il 37,01% abbastanza importante, il 3,56% sia poco importante e solo per l'1,78% per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa alle disponibilità delle note informative e modulistica per uno sportello è pari a **3,34**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 43,38% delle persone intervistate considera la presenza di note informative e modulistica allo sportello molto buona, il 50,38% abbastanza buona, l'1,54% poco buona e nessuno per nulla buona.

La **media della soddisfazione** relativa alle disponibilità delle note informative e modulistica del PuntoSi è pari a **3,45**.

Importante notare che risulta maggiore il valore medio della soddisfazione percepita (3,45) rispetto al valore medio atteso (3,34).

- Presenza delle informazioni e modulistica su sito web

Il 56,02% delle persone intervistate ritiene che la presenza delle informazioni e modulistica sul sito web di uno sportello polifunzionale sia molto importante, il 33,10% abbastanza importante, il 6,41% sono poco importante e solo l'3,2% per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa alle presenza delle informazioni e modulistica sul sito web per uno sportello è pari a **3,42**,

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 36,45% delle persone intervistate considera molto buona la presenza delle informazioni e modulistica sul sito web, il 46,15% abbastanza buona, il 5,0% poco buona, mentre nessuno la considera per nulla buona.

La **media della soddisfazione** relativa alle presenza delle informazioni e modulistica sul sito web per il PuntoSi è pari a **3,36**

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,36) risulta minore del valore medio atteso (3,42).

- Comodità degli orari di apertura al pubblico

Il 72,95% delle persone intervistate ha affermato che la comodità degli orari di apertura di uno sportello polifunzionale è molto importante, il 25,62% che è abbastanza importante, l'1,07% poco importante e lo 0,36% per nulla.

La **media dell'aspettativa** relativa alla comodità degli orari di apertura al pubblico di uno sportello è di **3,71**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 51,15% delle persone intervistate considera molto comodi gli orari di apertura al pubblico dello sportello, il 43,08% li ritiene abbastanza comodi, il 5,0% poco comodi e solo lo 0,38% trova per nulla comodi gli orari di apertura al pubblico dello sportello.

La **media della soddisfazione** relativa alla comodità degli orari di apertura al pubblico per il PuntoSi è pari a **3,46**

Importante notare che risulta minore il valore medio della soddisfazione percepita (3,46) rispetto al valore medio atteso (3,71).

- Facilità a ricevere informazioni telefoniche

Il 57,30% delle persone intervistate considera l'indicatore "facilità a ricevere informazioni telefoniche" da uno sportello polifunzionale sia molto importante, il 33,38% abbastanza importante, l'7,47% poco importante e lo 1,42% per nulla.

La **media dell'aspettativa** relativa alla facilità a ricevere informazioni telefoniche per uno sportello è pari a **3,48**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 37,31% delle persone intervistate considera molto facile ricevere informazioni telefoniche dallo sportello, il 47,69% lo trova abbastanza facile, il 6,15% poco facile e solo lo 0,77% considera per nulla facile ricevere informazioni telefoniche.

La **media della soddisfazione** relativa alla facilità a ricevere informazioni telefoniche per il PuntoSi è pari a **3,32**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,32) risulta minore del valore medio atteso (3,48).

FATTORE DI QUALITA': AFFIDABILITA' E CORTESIA DEL PERSONALE

- Disponibilità del personale

L'79,72% delle persone intervistate considera molto importante la disponibilità del personale nell'attività di uno sportello polifunzionale, il 18,86% lo considera abbastanza importante, 1,07% lo considera poco importante e lo 0,36% lo considera per nulla.

La **media dell'aspettativa** relativa alla disponibilità del personale per uno sportello è pari a **3,78**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 70,0% delle persone intervistate considera molto disponibile il personale dello sportello, il 28,85% lo considera abbastanza disponibile, l'1,15% lo valuta poco disponibile mentre nessuno percepisce il personale come per nulla disponibile.

La **media della soddisfazione** relativa alla disponibilità del personale per il PuntoSi è pari a **3,69**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,69) risulta minore del valore medio atteso (3,78).

- Competenza del personale

I cittadini si aspettano che il personale di uno sportello polifunzionale sia molto competente: l'83,99% delle persone intervistate considera molto importante questo indicatore nell'attività di uno sportello polifunzionale, il 14,95% lo considera abbastanza importante, 0,71% lo considera poco importante e lo 0,36% lo considera per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa alla competenza del personale per uno sportello è pari a **3,83**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 67,75% delle persone intervistate considera molto competente il personale dello sportello, il 31,92% abbastanza competente, l'1,54% poco competente e solo lo 0,38% ha trovato il personale per nulla competente.

La **media della soddisfazione** relativa alla competenza del personale per il PuntoSi è pari a **3,64**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,64) risulta minore del valore medio atteso (3,83).

- Chiarezza e completezza delle informazioni fornite

La chiarezza e completezza delle informazioni fornite sembra essere considerato uno dei fattori più importanti: il 83,63% delle persone intervistate afferma che questo è un indicatore molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale, il 14,59% che è abbastanza importante, 0,71% che è poco importante e lo 0,71% che è per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite per uno sportello è pari a **3,82**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 66,92% delle persone intervistate considera molto chiare e complete le informazioni fornite allo sportello, il 31,92% abbastanza chiare e complete, lo 0,77% poco chiare e complete e solo 0,38% ha trovato per nulla chiare e complete le informazioni fornite a sportello.

La **media della soddisfazione** relativa alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal PuntoSi è pari a **3,65**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,65) risulta minore del valore medio atteso (3,82).

FATTORE DI QUALITA': AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

- Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi

Il 68,68% delle persone intervistate valuta il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi un indicatore molto importante per uno sportello polifunzionale, il 28,83% lo ritiene abbastanza importante, nessuno poco importante e lo 0,71% per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite per uno sportello è pari a **3,68**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 55,00% delle persone intervistate ha rilevato che i tempi di erogazione dei servizi dallo sportello sono molto rispettati, il 40,38% li ritiene abbastanza rispettati, il 2,69% poco rispettati e solo 0,38% ritiene per nulla rispettati i tempi di erogazione dei servizi.

La **media della soddisfazione** relativa al rispettato i tempi di erogazione dei servizi dal PuntoSi è pari a **3,52**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,52) risulta minore del valore medio atteso (3,68).

- Accuratezza nell'esecuzione del servizio (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo)

Il 79,36% delle persone intervistate afferma che l'accuratezza nell'esecuzione del servizio (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo) è un indicatore molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale, il 18,86% che è abbastanza importante, 0,71% che è poco importante e lo 0,36% che è per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa all'accuratezza nell'esecuzione del servizio (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo) per uno sportello è pari a **3,78**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 58,85% delle persone intervistate considera molto accurato l'esecuzione del servizio allo sportello, il 36,92% abbastanza accurato, il 2,31% poco accurato e solo lo 0,77% per nulla accurato.

La **media della soddisfazione** relativa all'accuratezza nell'esecuzione del servizio (senza dover tornare più volte per lo stesso motivo) dal PuntoSi è pari a **3,56**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,56) risulta minore del valore medio atteso (3,78).

- Offerta completa di servizi

Il 69,09% delle persone intervistate afferma che un'offerta completa di servizi sia molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale, il 25,62% abbastanza importante, 3,91% poco importante e lo 0,36% per nulla importante.

La **media dell'aspettativa** relativa all'offerta completa di servizi per uno sportello è pari a **3,65**.

In riferimento a questo fattore e all'esperienza di utilizzo del PuntoSi, il 52,31% delle persone intervistate considera molto buona l'offerta di servizi fornita allo sportello, il 42,69% abbastanza buona, l'1,54% poco buona e solo lo 0,77% per considera per nulla buona l'offerta di servizi.

La **media della soddisfazione** relativa all'offerta completa di servizi erogati dal PuntoSi è pari a **3,51**.

Importante notare come il valore medio della soddisfazione percepita (3,51) risulta minore del valore medio atteso (3,65).

4.2. Gradimento per i servizi effettivamente erogati

Il questionario utilizzato per l'indagine si chiudeva con due domande aperte orientate alla valutazione della soddisfazione su singoli servizi ricevuti (PARTE TERZA: SODDISFAZIONE SUI SINGOLI SERVIZI DEL PUNTO SI). La prima domanda chiedeva di indicare "Per quale motivo si è rivolto l'ultima volta allo sportello PuntoSi del Comune di Rubano?" e di esprimere il relativo grado di soddisfazione su una scala da 1 a 4, dove 1=per nulla, 2=poco, 3=abbastanza e 4=molto.

La tabella 1 raggruppa i servizi espressi e valutati dai cittadini intervistati.

Tabella 1 – Dati relativi alla soddisfazione per singoli servizi erogati dal PuntoSi

| 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 (residenza) | 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 |

La seconda domanda, "Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare sull'organizzazione in generale del PuntoSi o anche su singoli servizi gestiti dal PuntoSi?", mirava a raccogliere gli eventuali suggerimenti dei cittadini.

Sono 35 i commenti lasciati durante la compilazione del questionario e riportati nella tabella 2.

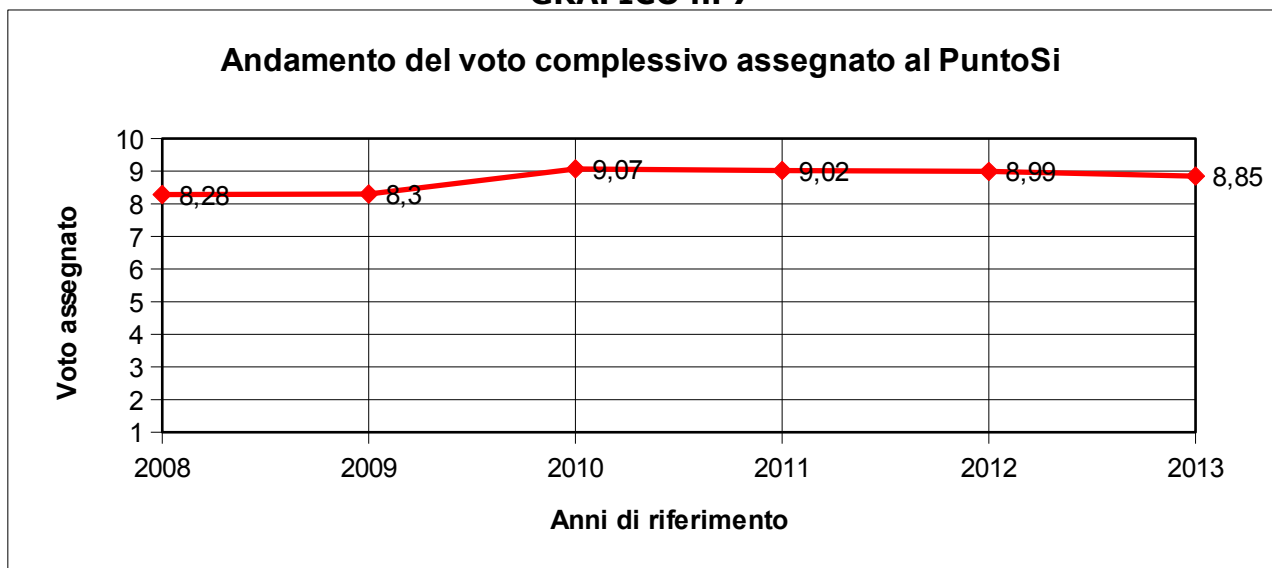
Tabella 2 – Consigli e osservazioni ricevute

| 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: "seggiole 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 |

5. Conclusioni

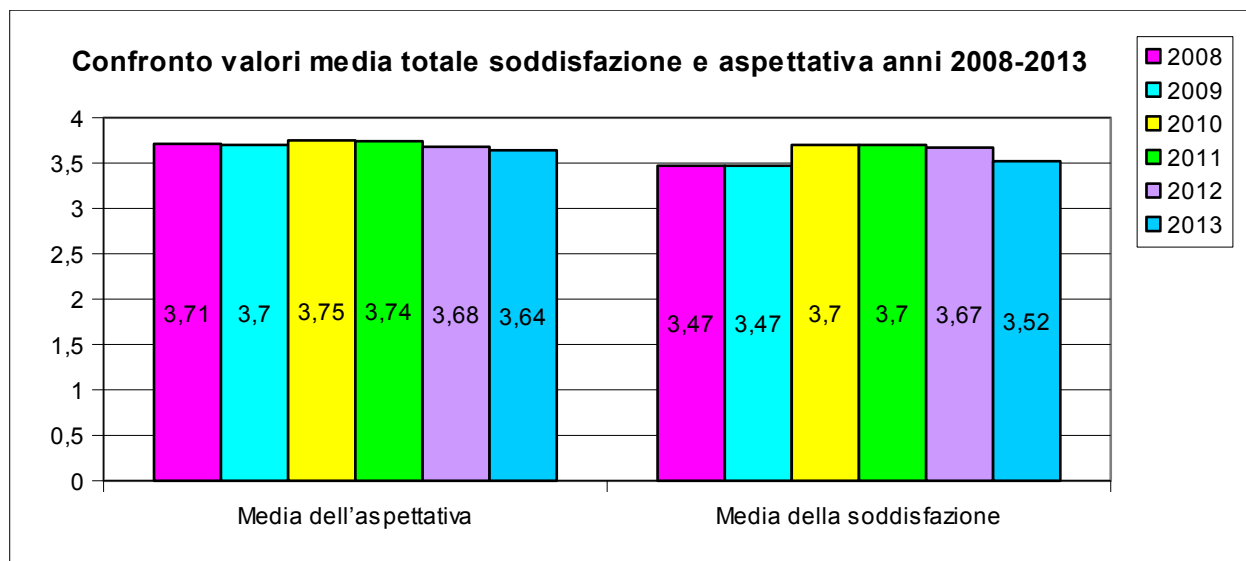
Per il 2013 il voto complessivo medio assegnato al PuntoSi nel suo complesso, pari a 8,85, conferma la soddisfazione dei cittadini verso i servizi erogati tramite lo sportello (poiché per il 2013 era richiesta una valutazione con scala da 1 a 4, il valore espresso dai cittadini pari a 3,54 è stato scalato su una scala da 1 a 10 per uniformità di confronto con il risultato degli anni precedenti).

GRAFICO n. 7



Se confrontiamo la media totale dell'aspettativa degli utenti con la media totale della soddisfazione relativa a tutti gli indicatori oggetto dell'indagine, e riferita agli ultimi cinque anni, emergono i risultati illustrati nel grafico n. 8.

GRAFICO N. 8



L'analisi delle risposte date dagli intervistati relative all'aspettativa e alla soddisfazione, suddivisa per area, è illustrata nella tabella 3.

Tabella 3 - Valori medi aspettativa e soddisfazione per indicatori di qualità
(espressi su una scala da 1=per nulla importante a 4=molto importante)

| Fattori di qualità | Indicatori di qualità | dati <i>customer satisfaction</i> 2013 | | |
|---------------------------------------|---|--|----------|--------|
| | | Aspett. | Soddisf. | 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 | 0,0 |
| | 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 |

(valori arrotondati alla cifra superiore o inferiore al decimale)

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 l'aspettativa e la soddisfazione.

Da evidenziare che per la "Disponibilità di note informative e modulistica" la soddisfazione è esattamente pari all'aspettativa e per l'"accoglienza e comfort degli ambienti" lo scarto è pari a +0,3, a significare che il grado di soddisfazione supera, seppure di poco, quello atteso.

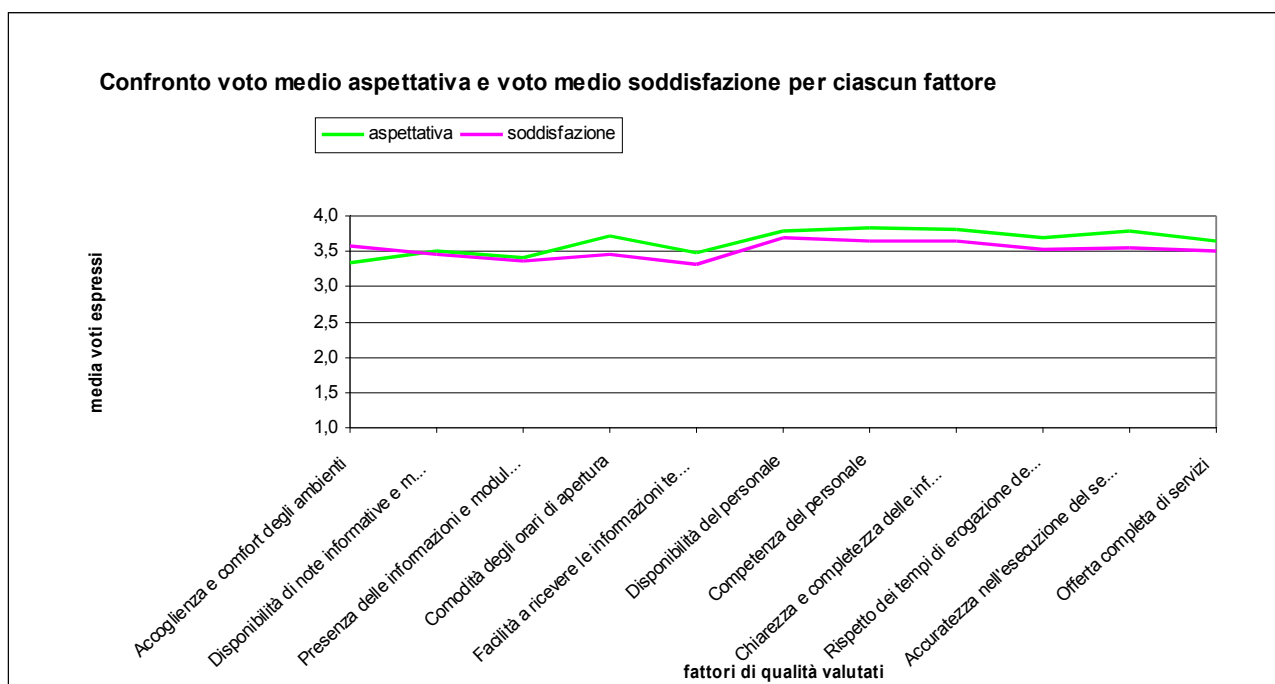
L'analisi mostra anche come i cittadini considerano quasi egualmente importanti per uno sportello polifunzionale tutti gli indicatori di qualità considerati, con valutazioni che vanno dal 3,3 al 3,8.

Gli indicatori valutati più importanti dai cittadini intervistati sono quelli compresi dell'area "Affidabilità e cortesia del personale" a cui è stato attribuito un punteggio medio per l'aspettativa di 3,8. Lo scarto di soddisfazione per tali indicatori è di -0,1

per "Chiarezza e completezza delle informazioni fornite" e "Disponibilità del personale" e di -0,2 per "Competenza del personale".

Il confronto tra il valore medio dell'aspettativa e della soddisfazione per i diversi indicatori di qualità considerati e rappresentato dal grafico n. 9.

GRAFICO N. 9 – Confronto valore medio aspettativa e soddisfazione



La tabella 4 illustra i risultati aggregati per valori specifici della customer satisfaction, raccolti nel quinquennio 2008-2013.

Tabella 4 - Valori customer satisfaction a confronto

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| % degli intervistati che utilizza i servizi del PuntoSi | 96,10% | 96,10% | 97,10% | 97,50% | 97,90% | 91,10% |
| Media dell'aspettativa | 3,71 | 3,71 | 3,75 | 3,74 | 3,68 | 3,64 |
| Media della soddisfazione | 3,47 | 3,47 | 3,70 | 3,70 | 3,67 | 3,52 |
| Voto medio complessivo | 8,28 (scala 1 a 10) | 8,28 (scala 1 a 10) | 9,07 (scala 1 a 10) | 9,02 (scala 1 a 10) | 8,99 (scala 1 a 10) | 3,54 (scala 1 a 4)* |

*parametrato su una scala da 1 a 10 risulta pari a **8,85**

Come evidenziato nelle premesse il confronto dei risultati ottenuti dalla rilevazione effettuata quest'anno con i risultati degli anni scorsi deve tenere conto delle novità introdotte. In particolare:

- l'incremento del metodo dell'autocompilazione del questionario rispetto all'intervista telefonica (per sua natura più "condotta") può essere considerata all'origine delle domande non risposte, che fino ad ora non erano state rilevate, come anche fonte di un maggior grado di fraintendimenti sul significato delle varie parti del questionario;
- la somministrazione del questionario in occasioni ed ambienti diversificati può essere, almeno in parte, il motivo del maggior numero di intervistati che, rispetto agli ultimi anni, dichiara di non conoscere il PuntoSi.

Da sottolineare anche come le domande ricevute dalle operatrici che hanno operato l'intervista hanno messo in luce la difficoltà incontrata da alcuni degli intervistati nel comprendere la distinzione tra le due parti del questionario, aspettativa e soddisfazione, ed anche una certa insofferenza per la lunghezza dello stesso. Anche questi fattori sono da considerare nella lettura dei risultati.

Dal confronto dei dati delle indagini è comunque possibile evidenziare che:

1. resta elevata la percentuale di cittadini intervistati che utilizzato il PuntoSi, anche se rispetto agli anni scorsi risulta un certo calo, passando dal 96,10% del 2008 al 91,10% di quest'anno
2. nel periodo analizzato il voto medio della valutazione del PuntoSi, su una scala da 1 a 10, è sempre stato superiore a 8 e vicino al 9, segno del generale gradimento per questa forma di erogazione dei servizi al pubblico
3. i valori ottenuti della media dell'aspettativa risultano praticamente invariati nel corso del quinquennio analizzato.