



Città *di* Spoleto

Anno 2019

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



Sportello del cittadino

A cura del servizio programmazione e controlli interni – affari generali - del Comune di Spoleto

Indice

La Customer satisfaction	pag.	3
Lo sportello del cittadino	pag.	4
Il questionario somministrato	pag.	5
I Risultati dell'indagine	pag.	6
Osservazioni e suggerimenti	pag.	15
Conclusioni	pag.	16

La Customer satisfaction

RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA A RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA DALLO "SPORTELLLO DEL CITTADINO".

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

Modalità di attuazione di una indagine:

- **Elaborazione del disegno dell'indagine:** in questa fase si definiscono gli obiettivi dell'intervento, le modalità di realizzazione e la scelta del modello di indagine. L'output di questa fase consiste nell'elaborazione del [questionario](#);
- **Raccolta dei dati:** in questa fase si procede, innanzitutto, alla precisa individuazione del campione di indagine rispettando adeguati criteri di rappresentatività statistica e alla somministrazione del questionario.
- **Elaborazione e interpretazione dei risultati:** in questa fase invece si procede alla elaborazione dei dati, ovvero al calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato, associate eventualmente ad indicatori di variabilità che consentono di evidenziare il livello di dispersione dei dati raccolti rispetto al valore medio. Successivamente, si procede all'interpretazione dei dati che ha lo scopo di evidenziare punti di forza, sui cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, dove invece indirizzare azioni di miglioramento del servizio. Il report di ricerca, dunque il quale si compone sia di tabelle di distribuzione e grafici, ottenuti in base al calcolo delle medie e degli indicatori di variabilità, sia da note di commento e descrizione delle risultanze statistiche ottenute, le quali vengono correlate all'individuazione di possibili azioni di miglioramento. Il valore di un'indagine di "*customer satisfaction*" infatti non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare le modalità di erogazione dei servizi al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti;
- **Presentazione e utilizzo dei risultati:** conclusa la fase di realizzazione dell'indagine occorre pianificare e realizzare con precisione anche la fase di reporting, definendo con consapevolezza a chi restituire gli esiti ottenuti, con quali modalità e a quali scopi. A questo proposito, è utile tenere in considerazione la necessità di restituire gli esiti della ricerca, nella sua duplice veste, conoscitiva e soprattutto propositiva, agli attori che hanno collaborato alla realizzazione. Sul versante interno la fase di presentazione dei risultati assume la valenza di autodiagnosi organizzativa finalizzata all'implementazione di azioni di miglioramento, sul versante esterno, invece, essa incarna ed esplicita l'orientamento all'utente da parte dell'amministrazione, rendendo note le proprie strategie di intervento;
- **Il raccordo della rilevazione ai processi decisionali e ai processi gestionali:** poiché la "*customer satisfaction*" non consiste esclusivamente in una pratica conoscitiva, bensì rappresenta uno strumento strategico per orientare le scelte dell'amministrazione verso più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi erogati, è necessario prevedere modalità e sistemi di interfaccia tra il processo di CS e i processi decisionali e i processi gestionali dell'ente. In particolare, è opportuno che la CS si raccordi con il sistema di valutazione e il sistema premiante, che contribuisce a motivare il personale verso il miglioramento della qualità dei servizi. La CS inoltre può costituire una fonte informativa importante per orientare il sistema di programmazione e controllo dell'Ente, dunque dare indicazioni circa gli interventi correttivi da apportare al pacchetto di servizi, al fine di renderlo maggiormente coerente con i bisogni e le attese dei cittadini;
- **La continuità della rilevazione:** in un'ottica di miglioramento continuo, la "*customer satisfaction*" non può costituire un evento sporadico. Il monitoraggio costante consente di capire e interpretare efficacemente l'evoluzione dei bisogni del contesto socio-economico di riferimento, dunque tenere sotto controllo nel tempo la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni. Il sistema dei bisogni e delle attese di una collettività infatti muta nel tempo con velocità sempre maggiore, modificando il sistema delle aspettative dei cittadini.

Lo Sportello del cittadino

Il Comune di Spoleto, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, nell'anno corrente (2019) ha previsto di implementare e migliorare il sistema dei controlli interni realizzando indagini di *"customer satisfaction"* su tutti i servizi a domanda individuale ai fini della valutazione della performance allo scopo di analizzare la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti fruitori degli stessi. Merita di essere richiamato, al riguardo, il disposto di cui all'art. 147, comma 2 lett. e) del TUEL, dal quale si evince che il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

L'elenco dei servizi sottoposti ad indagini di *"customer satisfaction"* è riportato nel Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO 2019), approvato con delibera di Giunta comunale n. 191 del 3.07.2019.

La presente relazione riporta i risultati dell'indagine effettuata nel tra la fine del mese di novembre e le prime due settimane del mese di dicembre 2019, con la quale è stato verificato il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti che hanno usufruito dei servizi svolti dallo *"sportello del cittadino"*.

Il questionario è stato distribuito ai cittadini/utenti dal personale della direzione servizi alla persona, addetto allo sportello del cittadino. Non tutte le persone interpellate hanno compilato il questionario. I questionari riconsegnati sono stati posti all'interno dell'apposita *"urna"* posizionata all'ingresso sul bancone.

I dati raccolti sono stati poi elaborati ed analizzati dai servizi generali e controlli interni che ha provveduto a redigere la presente relazione da trasmettere alla Giunta comunale; indagine che successivamente verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

Di seguito viene riportato il questionario distribuito ai cittadini/utenti.

Il Questionario



Anno 2019 - Indagine di "customer satisfaction" del servizio "Sportello del Cittadino"

Pag. 1 di 1

Le chiediamo di dedicarci qualche minuto per compilare questo semplice questionario. Raccogliendo queste informazioni potremmo capire quali sono le Sue esigenze e su quali aspetti lavorare per migliorare il servizio.

N.	ITEM	SI 	Abbastanza 	NO 
1	Accessibilità ai locali (barriere architettoniche, ecc.).			
2	Idoneità degli ambienti (clima, spazi, ecc.).			
3	Disponibilità e cortesia degli operatori.			
4	Tempi di attesa e tempestività nell'erogazione del servizio.			
5	Capacità dell'operatore di dare una risposta al problema del cittadino.			
6	Accessibilità e chiarezza delle informazioni.			
7	Competenza e professionalità degli operatori.			
8	Nel suo complesso come valuta lo sportello del cittadino.			

Esponga in questo spazio, se lo desidera, i suoi reclami, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:

SESSO

M ☐

F ☐

Qual è la sua età?

Meno di 18 ☐

tra 18 e 30 ☐

tra 31 e 45 ☐

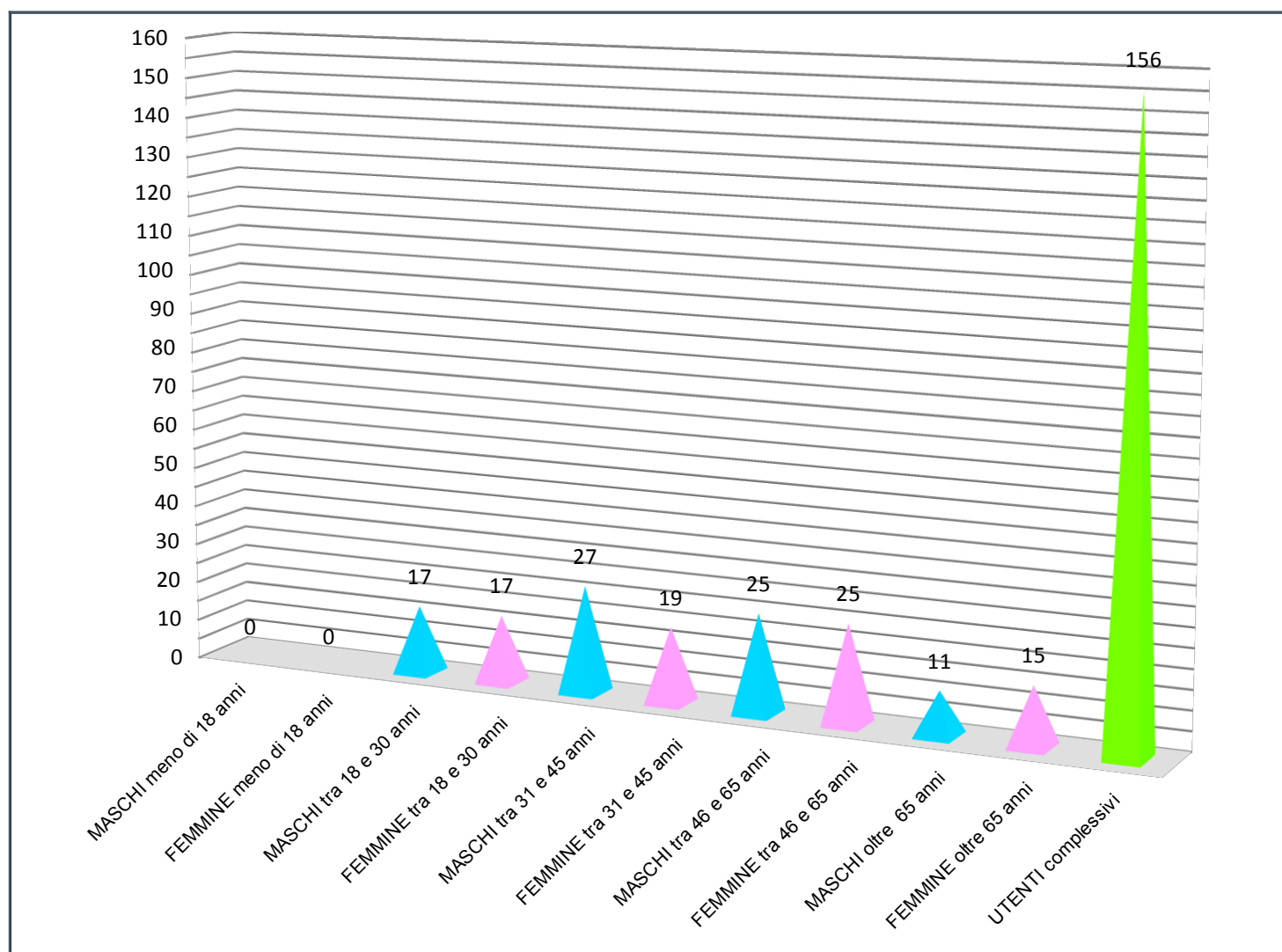
tra 46 e 65 ☐

più di 65 ☐

La ringraziamo per la cortese collaborazione!

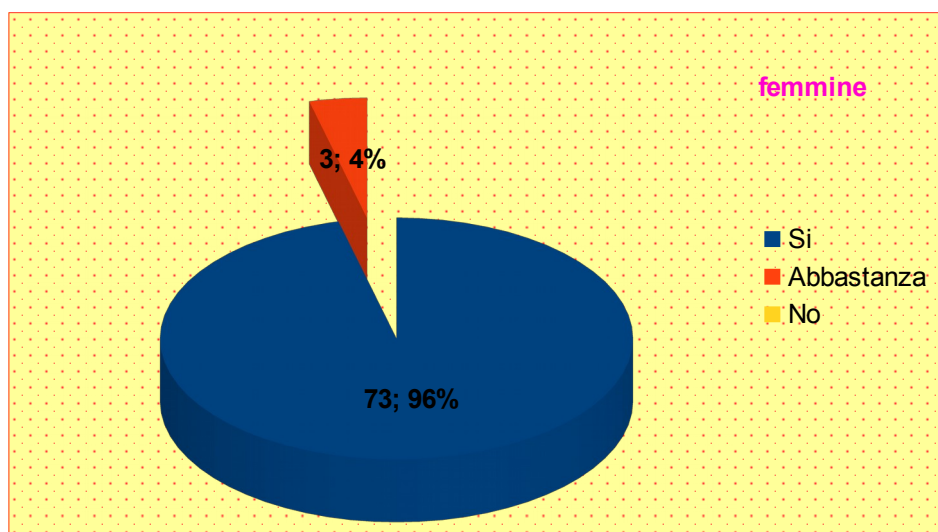
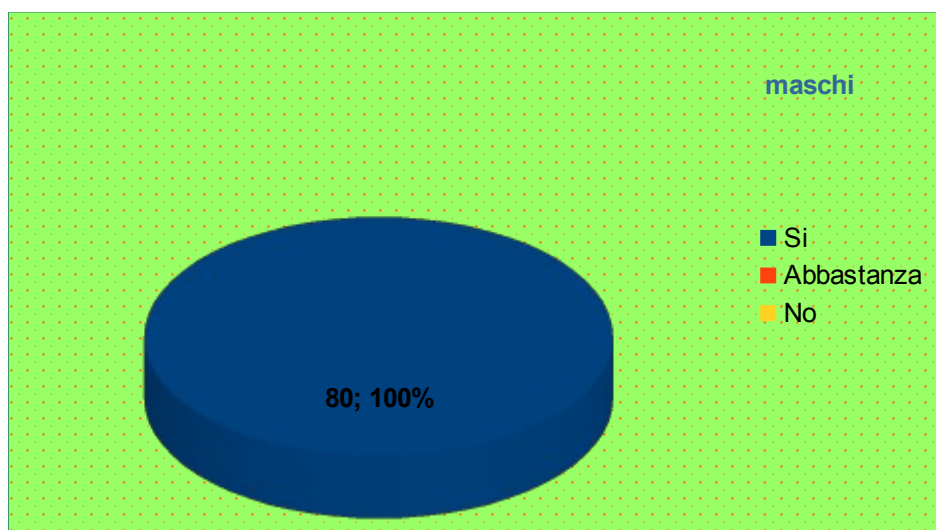
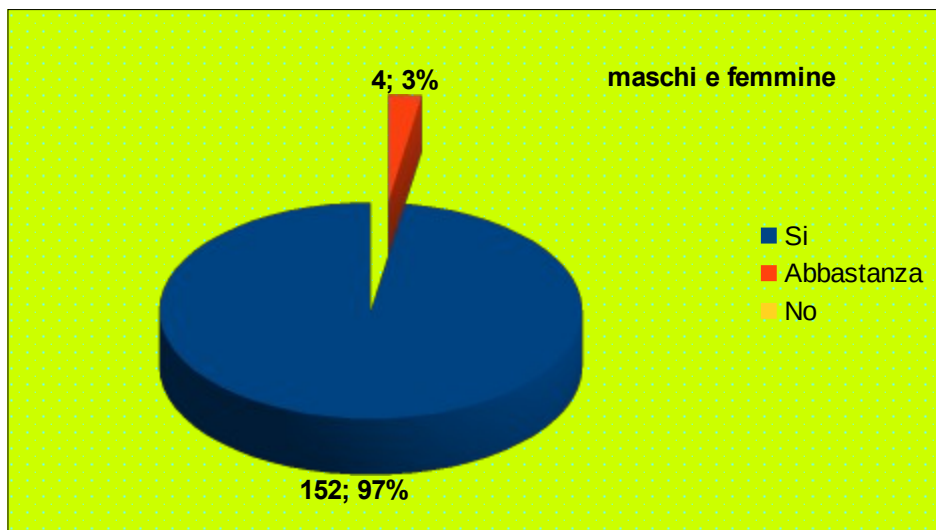
I risultati dell'indagine

Rappresentazione grafica degli utenti coinvolti nell'indagine di customer satisfaction distinta a seconda del genere e dell'età.



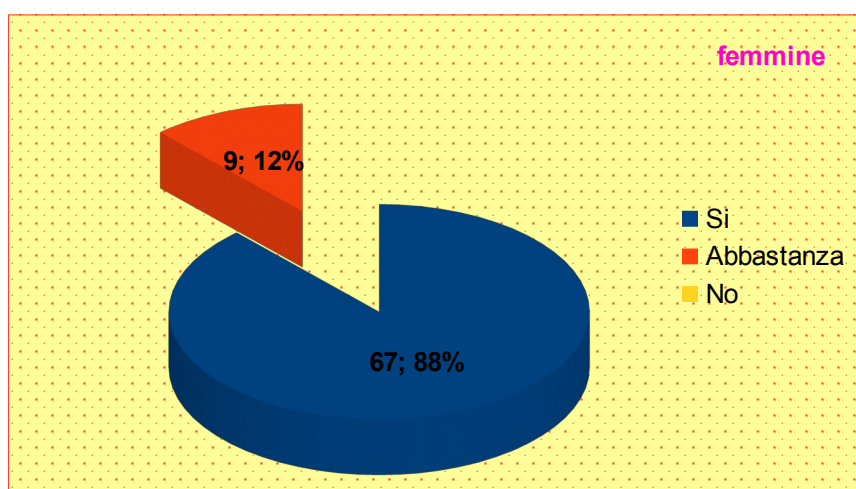
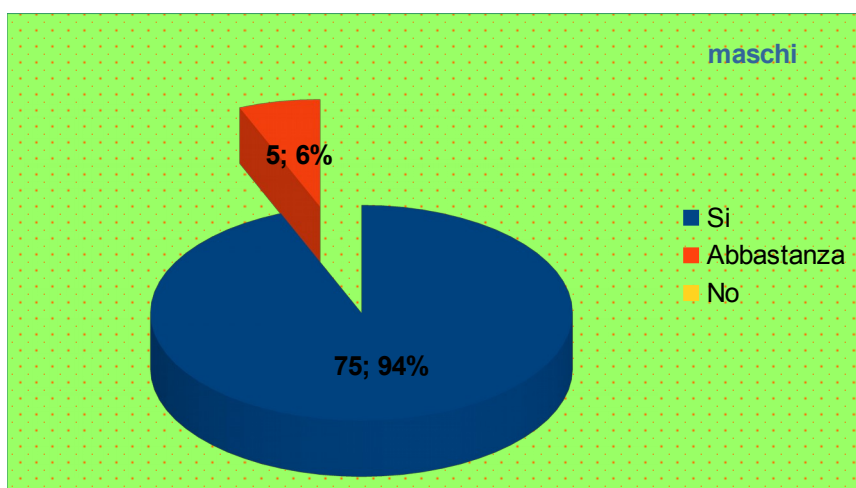
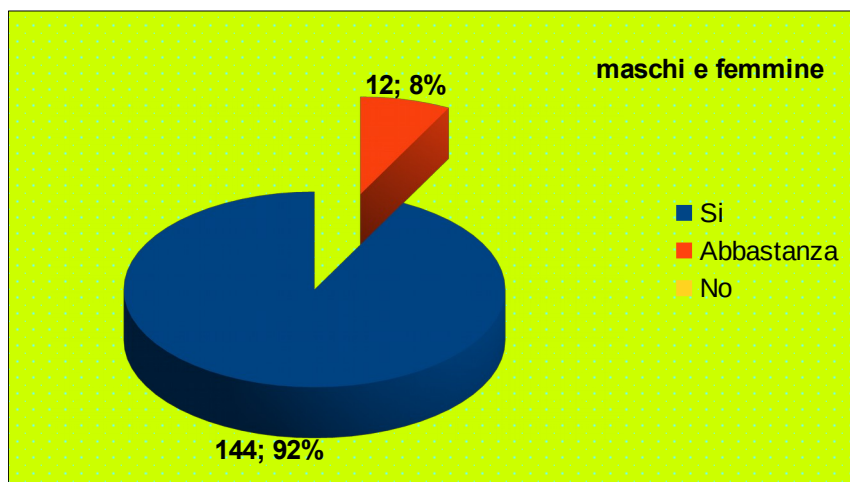
Per ciascuna domanda, di seguito si riportano i grafici con indicati i valori e le percentuali suddivisi per genere (maschi e femmine assieme, solo maschi e solo femmine).

1° Domanda: Accessibilità ai locali (barriere architettoniche, ecc.)



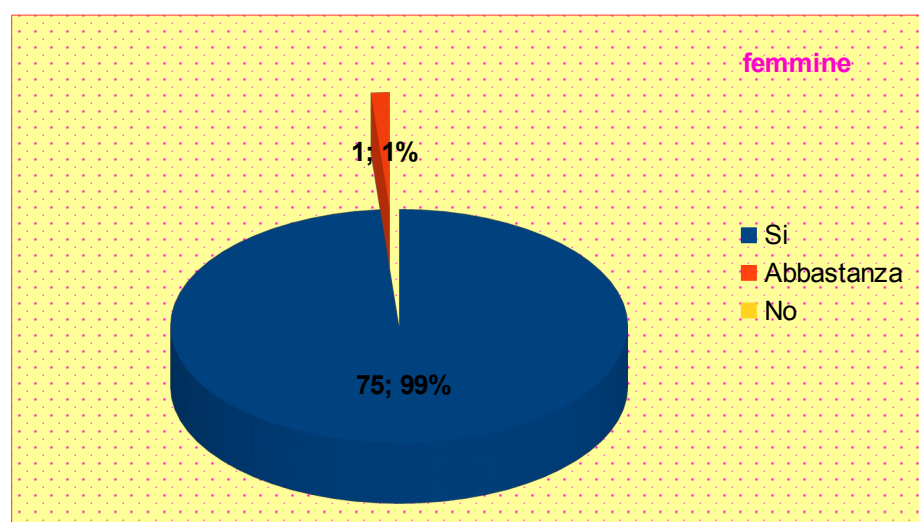
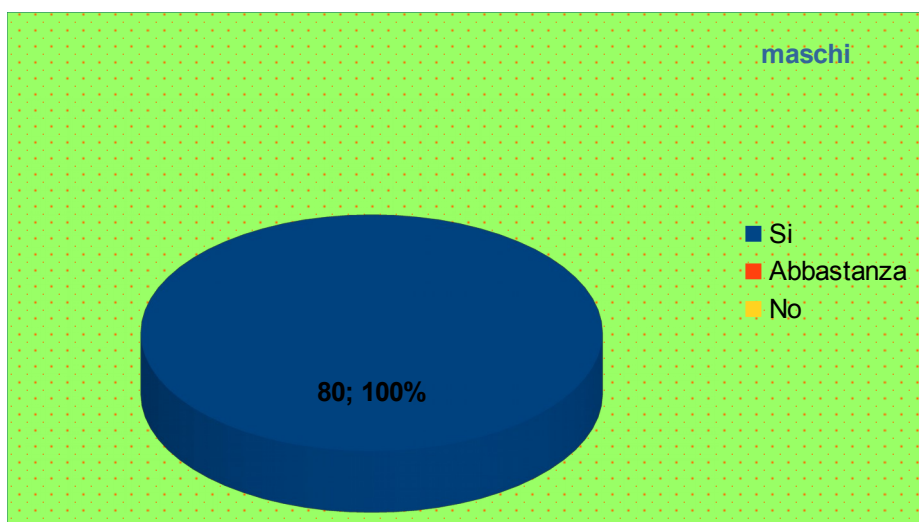
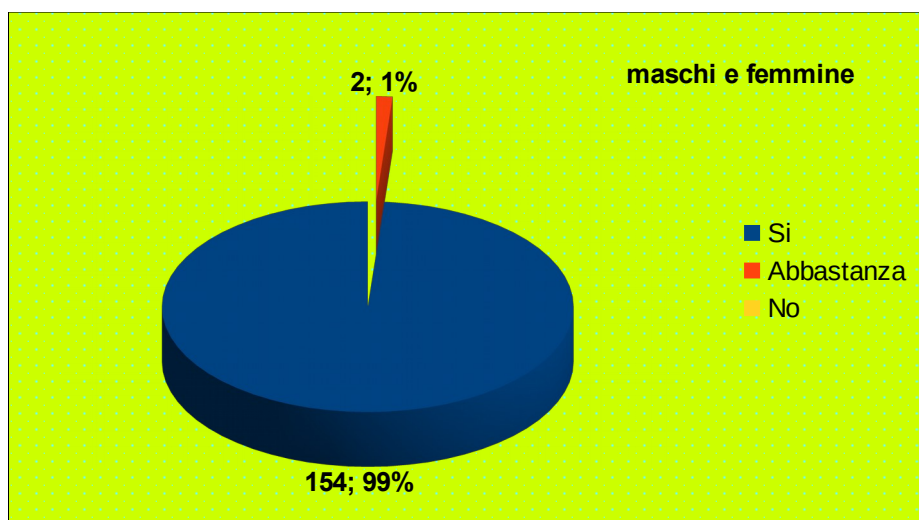
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **97%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; percentuale che per il genere maschile raggiunge il **100%** e per il genere femminile il **96%** di gradimento.

2° Domanda: Idoneità degli ambienti (clima, spazi, ecc.)



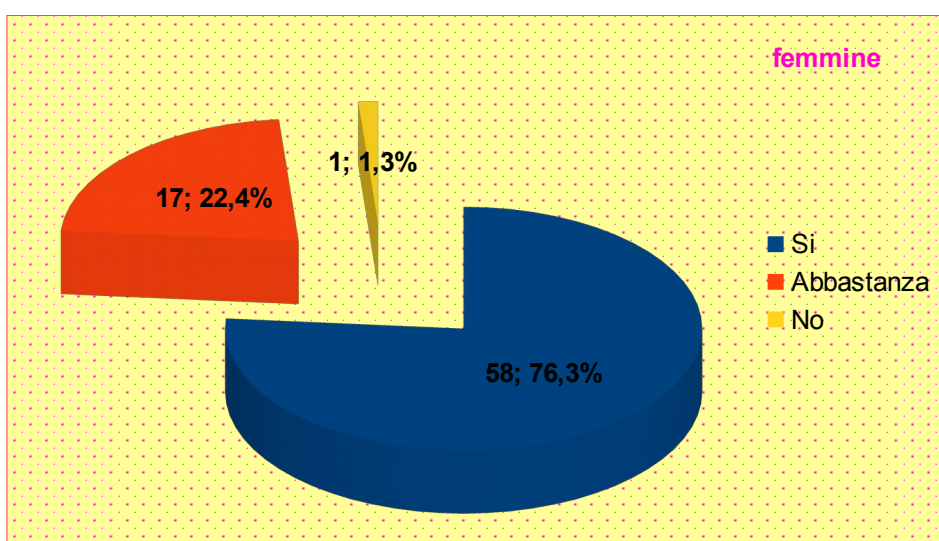
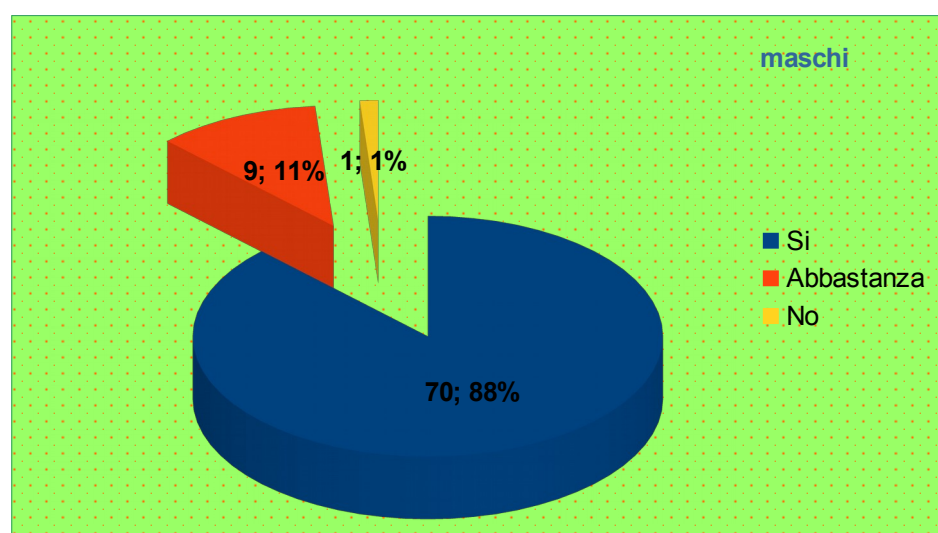
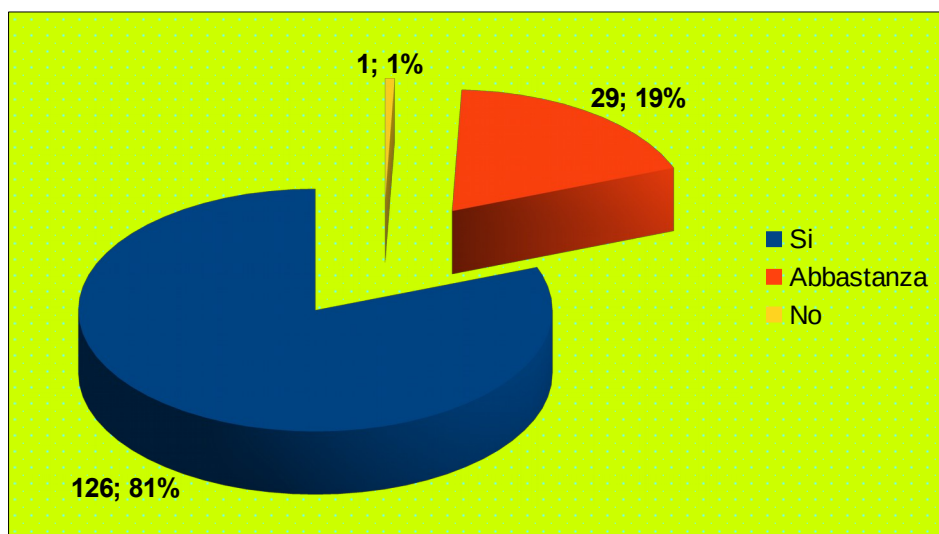
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **92%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere maschile raggiunge il **94%** e che per il genere femminile il gradimento diminuisce all'**88%**.

3° Domanda: *Disponibilità e cortesia degli operatori*



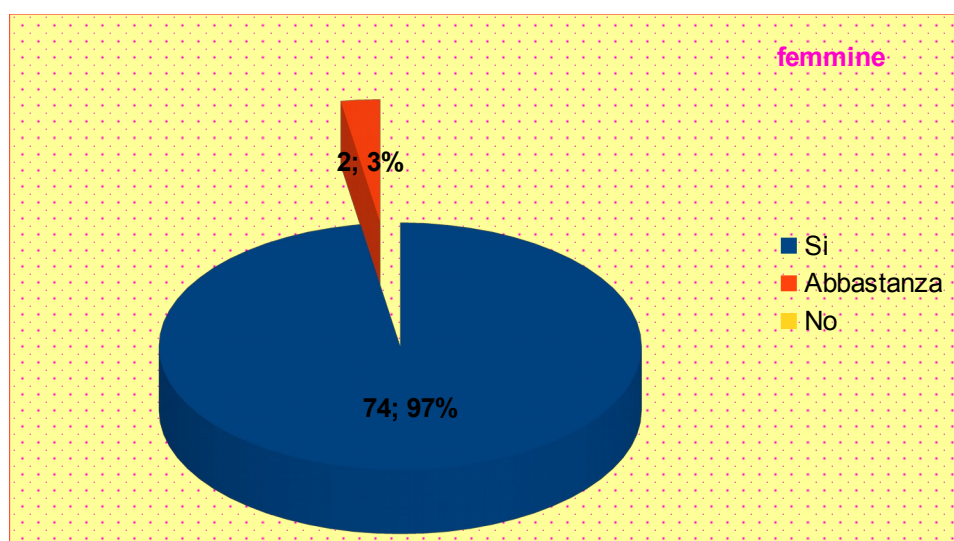
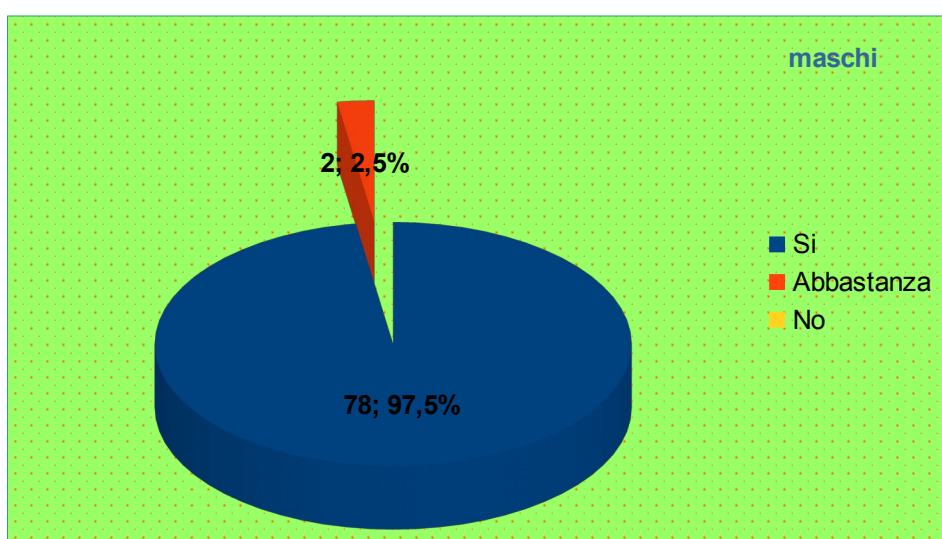
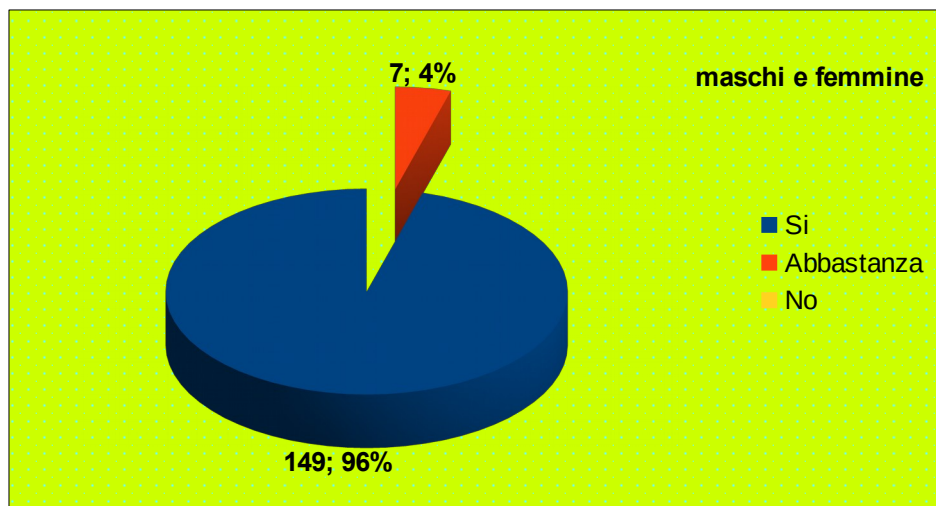
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **99%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere maschile raggiunge il **100%** e per il genere femminile il **99%** di gradimento.

4° Domanda: Tempi di attesa e tempestività nell'erogazione del servizio



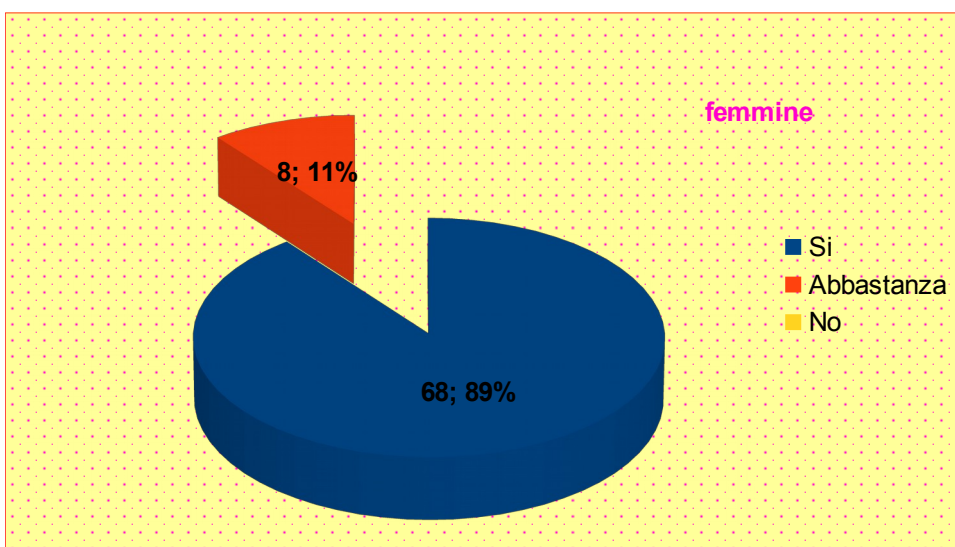
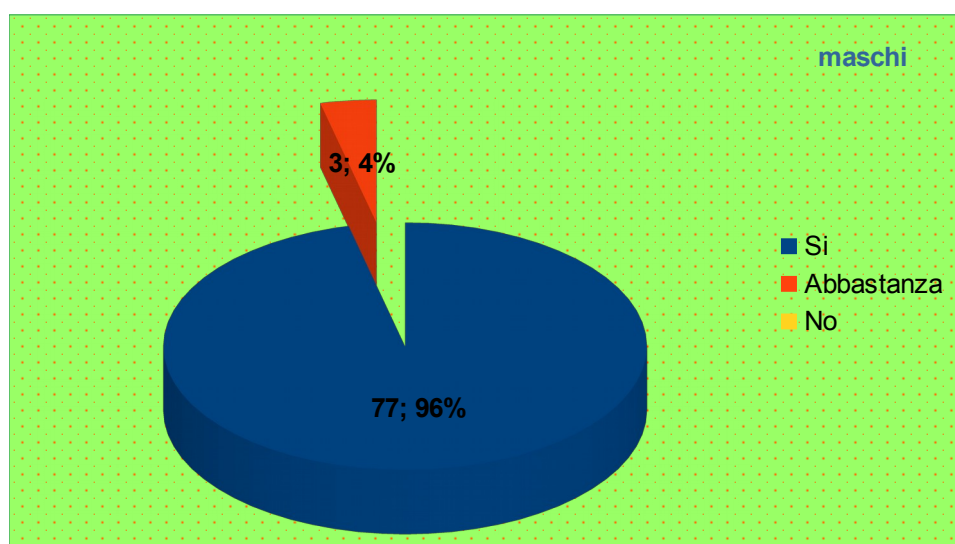
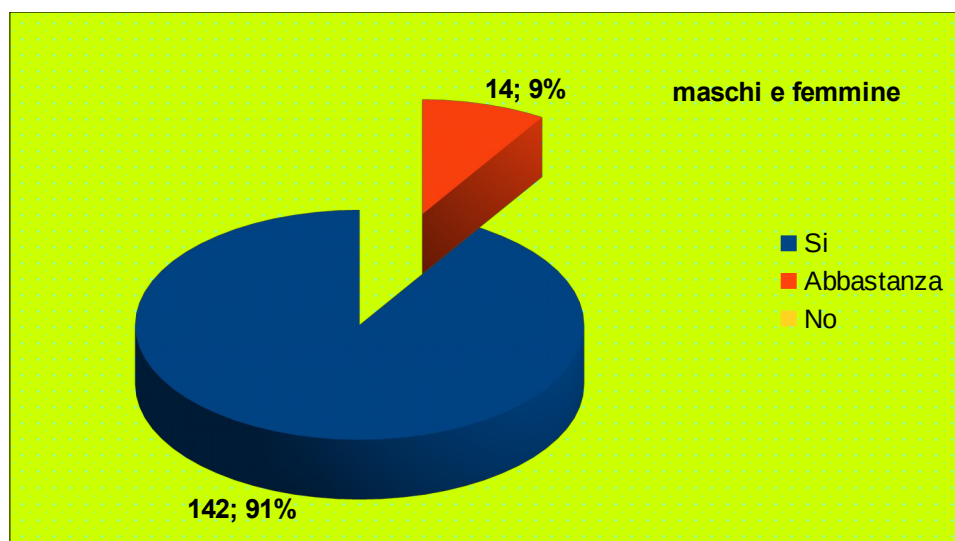
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, l'**81%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) **risponde positivamente**, solo l'**1%** esprime un giudizio **negativo** e il **19%** si **ritiene abbastanza soddisfatto**; percentuali che per il genere **maschile** e **femminile** raggiungono l'**88%** e il **76,30%** di gradimento.

5° Domanda: Capacità dell'operatore di dare risposte al problema del cittadino



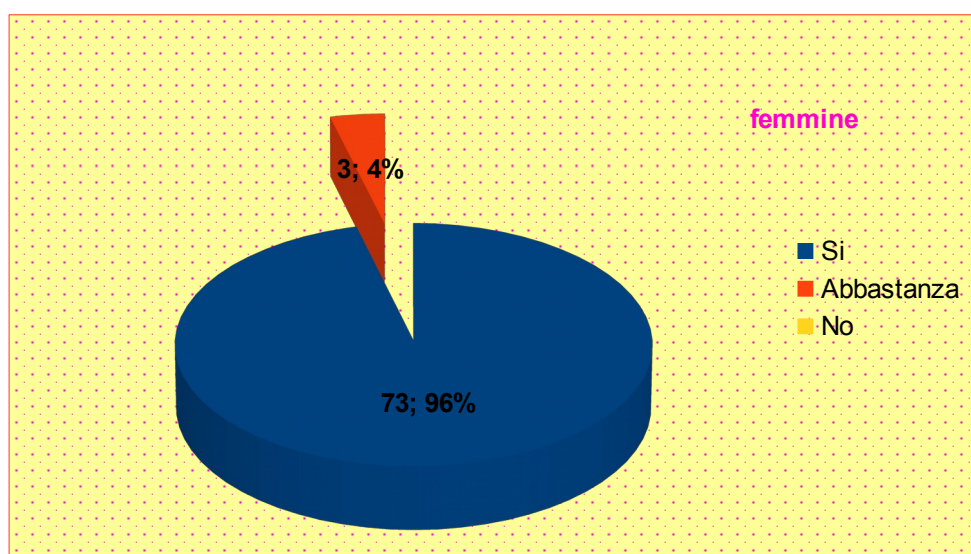
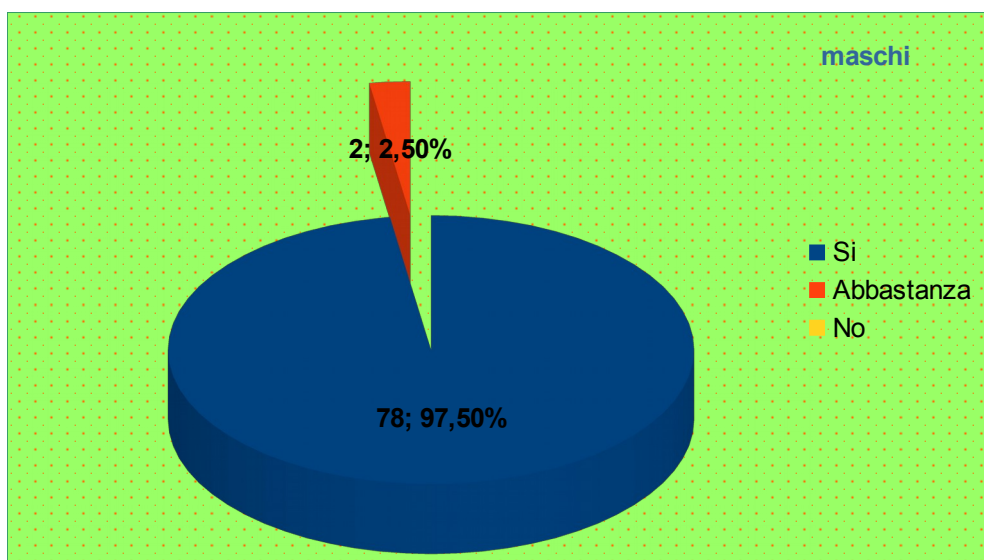
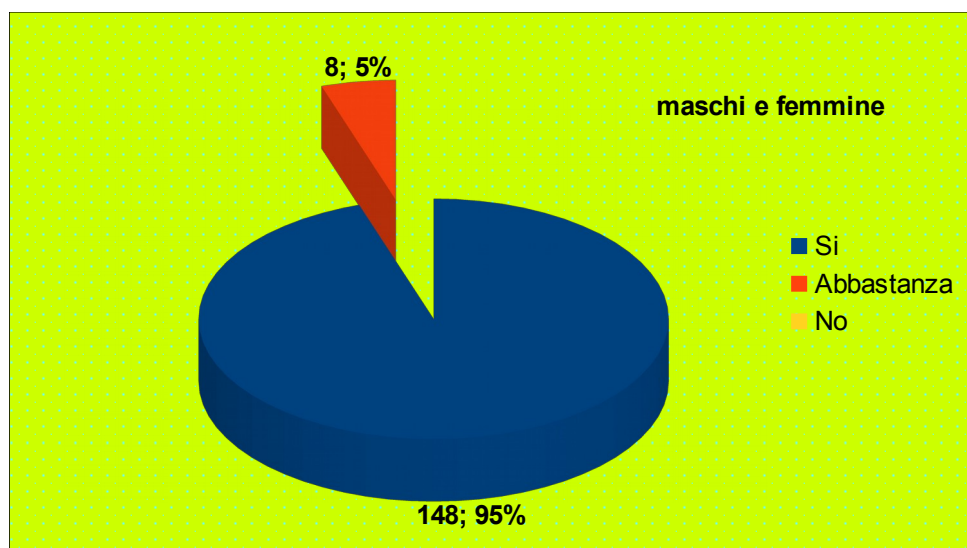
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **96%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; percentuali che per il genere **maschile** e **femminile** raggiungono l'**97,5%** e il **97%** di gradimento.

6° Domanda: Accessibilità e chiarezza delle informazioni



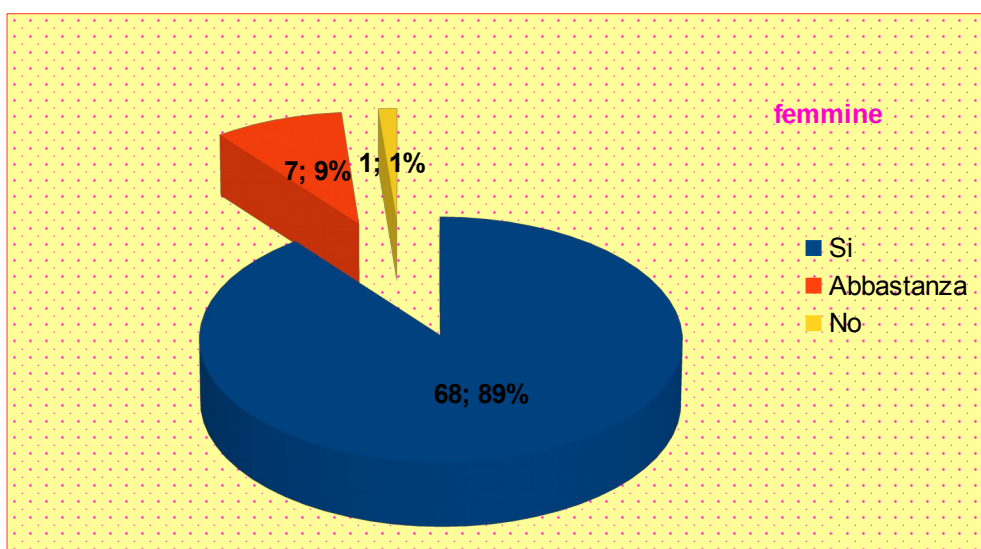
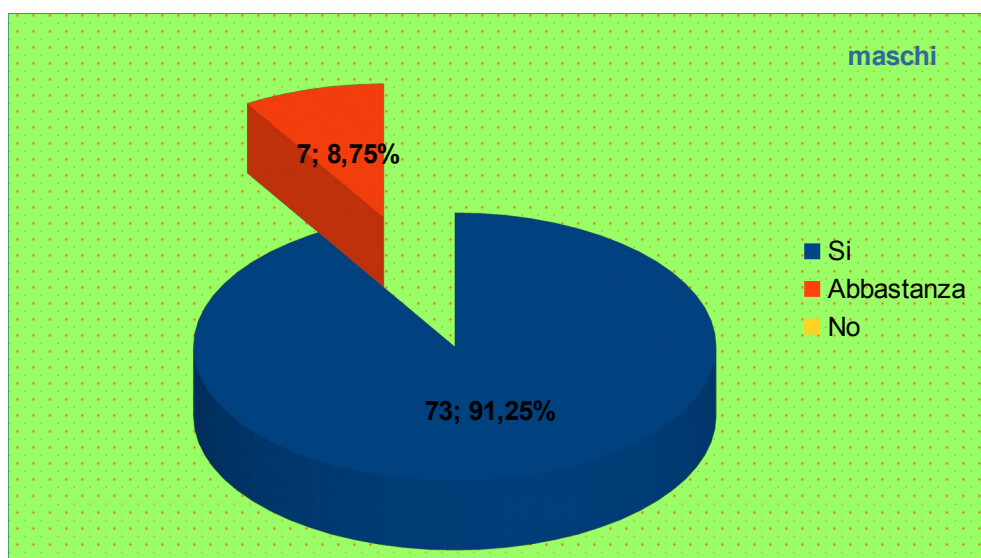
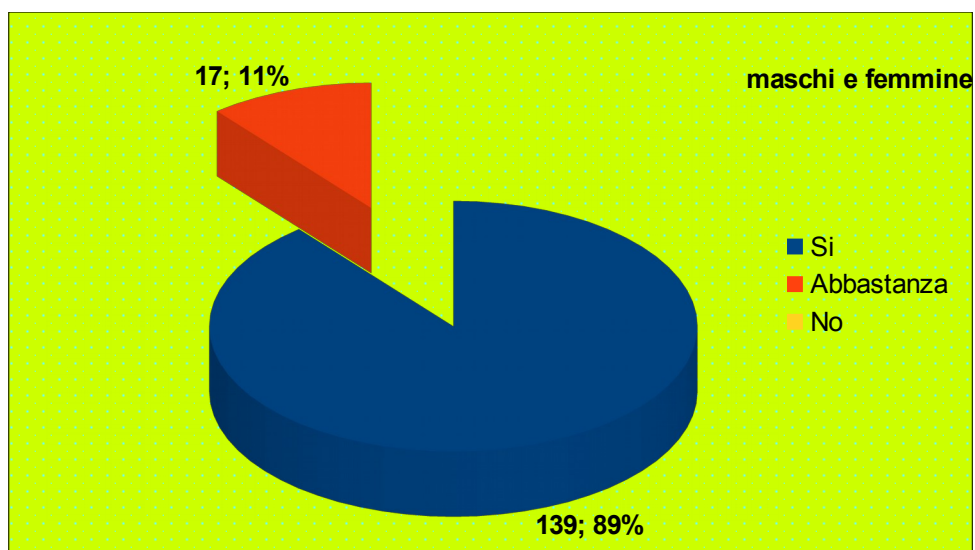
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **91%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuali che per il genere maschile e femminile raggiungono il **96%** e l'**89%** di gradimento.

7° Domanda: Competenza e professionalità degli operatori



Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **95%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuali che per il genere maschile e femminile raggiungono il **97,50%** e il **96,10%** di gradimento.

8° Domanda: Nel suo complesso come valuta lo sportello del cittadino



Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **anche se nessuno esprime un giudizio negativo**, l' **89%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere maschile e femminile raggiunge il **91,25%** e l'**87%** di gradimento.

Osservazioni e suggerimenti

N.	OSSERVAZIONI	Cittadini/ utenti (maschi)	Cittadini/ utenti (femmine)
1	Tempi di attesa lunghi dovuti anche al sistema informatico che spesso si blocca e non permette all'operatore di lavorare	2	4
2	Carenza di personale operativo	2	2
3	Sono contenta che gli uffici sono ritornati in via Buseti		1

N.	SUGGERIMENTI	Cittadini/ utenti (maschi)	Cittadini/ utenti (femmine)
1	Mancanza del POS - permettere al cittadino di pagare con carte elettroniche	3	1
2	Sarebbe una buona cosa riportare l'ufficio Tributi in via Buseti		1

Conclusioni

Dalla lettura dei dati riportati nella presente relazione non emergono particolari criticità.

L'unico punto che può essere oggetto di un piano di miglioramento sono i tempi di attesa nell'erogazione del servizio (vedasi risposte alla domanda numero quattro: **81% soddisfatto, 19% abbastanza soddisfatto e 1% non soddisfatto**).

Per le altre rimanenti domande (dal **n. 1** al **n. 3** e dal **n. 5** al **n. 7**) si evidenzia un elevato grado di soddisfazione **> al 90%**, con punte di gradimento **tra il 95% e il 99%** "per l'accessibilità ai locali, per la disponibilità e cortesia degli operatori, per la capacità dell'operatore di dare risposte al problema del cittadino e per la competenza e professionalità degli operatori".

PIANO DI MIGLIORAMENTO da parte della direzione servizi alla persona

Al fine di ridurre i tempi di attesa degli utenti nell'erogazione dei servizi resi dallo sportello del cittadino, l'Amministrazione comunale, attraverso la direzione servizi alla persona, sta valutando di implementare il personale del front-office di una unità operativa. Tale proposta sarà sottoposta alla Giunta comunale mediante il programma triennale del fabbisogno del personale.

Ovviamente, l'impegno nel risolvere le suddette criticità non dovrà precludere il mantenimento del livello di soddisfazione raggiunto relativamente agli altri aspetti della presente rilevazione; tale mantenimento comporta, tra l'altro, il miglioramento dei livelli raggiunti, in quanto il cittadino/utente tende ad aspettarsi servizi sempre migliori.

Si evidenzia, inoltre, che dall'analisi dei dati emerge che lo spostamento della sede dello "sportello del cittadino", dal centro storico in via Busetti (ex Campo Boario), ha risolto la problematica sollevata dai cittadini, negli anni 2017/2018, circa le difficoltà riscontrate dagli utenti, in particolare dalle persone più anziane, di raggiungere gli uffici comunali dello Sportello proprio la loro collocazione in una zona a traffico limitato nel cuore del centro storico.

TABELLA DI SINTESI DELL'INDAGINE:

D O M A N D A numero	R I S P O S T A		
	SI (SODDISFATTO)	ABBASTANZA (SODDISFATTO)	NO (NON SODDISFATTO)
1 – Accessibilità ai locali (barriere architettoniche, ecc.)	97%	3%	0%
2 – Idoneità degli ambienti (clima, spazi, ecc.)	92%	8%	0%
3 – Disponibilità e cortesia degli operatori	99%	1%	0%
4 – Tempi di attesa e tempestività nell'erogazione del servizio	81%	19%	1%
5 – Capacità dell'operatore di dare una risposta al problema del cittadino	96%	4%	0%
6 – Accessibilità e chiarezza delle informazioni	91%	9%	0%

7 – Competenza e professionalità degli operatori	95%	5%	0%
8 – Nel suo complesso come valuta lo sportello del cittadino?	89%	11%	0%
DATO % DA MIGLIORARE			