

CITTA' DI PREGANZIOL

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI
SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO RELAZIONI
CON IL PUBBLICO – SPORTELLO CITTADINO

Descrizione dell'indagine

L'attivazione dell'indagine di *customer satisfaction* per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico risponde non solo all'esigenza di misurare la soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati, ma anche a comprendere i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione al suo giudizio, al fine di individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente attraverso l'analisi dei fattori su cui si evidenzia lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione ha realizzato e ciò di cui gli utenti del servizio hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

Il Comune di Preganziol ha deciso di indagare la tipologia di utenza, la conoscenza del servizio e la soddisfazione percepita nella fruizione dell'U.R.P. quale ufficio dove maggiormente si realizza la relazione tra Ente e cittadino, con l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente il servizio rispetto alle richieste dei propri utenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Preganziol è stato istituito ad aprile 2015, a seguito di un percorso di riorganizzazione della struttura dell'Ente. L'indagine sull'U.R.P. nasce dalla volontà di avere un feedback rispetto alle scelte messe in atto dall'Amministrazione e rappresenta quindi un punto di partenza nel processo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso l'utilizzo di uno strumento oggettivo in grado di misurare non solo la qualità del servizio ma anche, se ripetuto a cadenza costante, il suo miglioramento attraverso l'indagine degli aspetti risultati in precedenza critici.

I dati dell'indagine

L'indagine è stata svolta attraverso la compilazione di un questionario sottoposto all'utenza dell'U.R.P. nel periodo compreso tra il 7 luglio e il 16 settembre 2016. Con la guida di un consulente sono state analizzate diverse esperienze di consultazione dell'utente-cittadino e di rilevazione della qualità percepita nell'erogazione dei servizi al fine di predisporre un questionario adatto alla somministrazione presso il front-office. L'indagine è stata costituita da n. 17 domande, suddivise nelle seguenti aree:

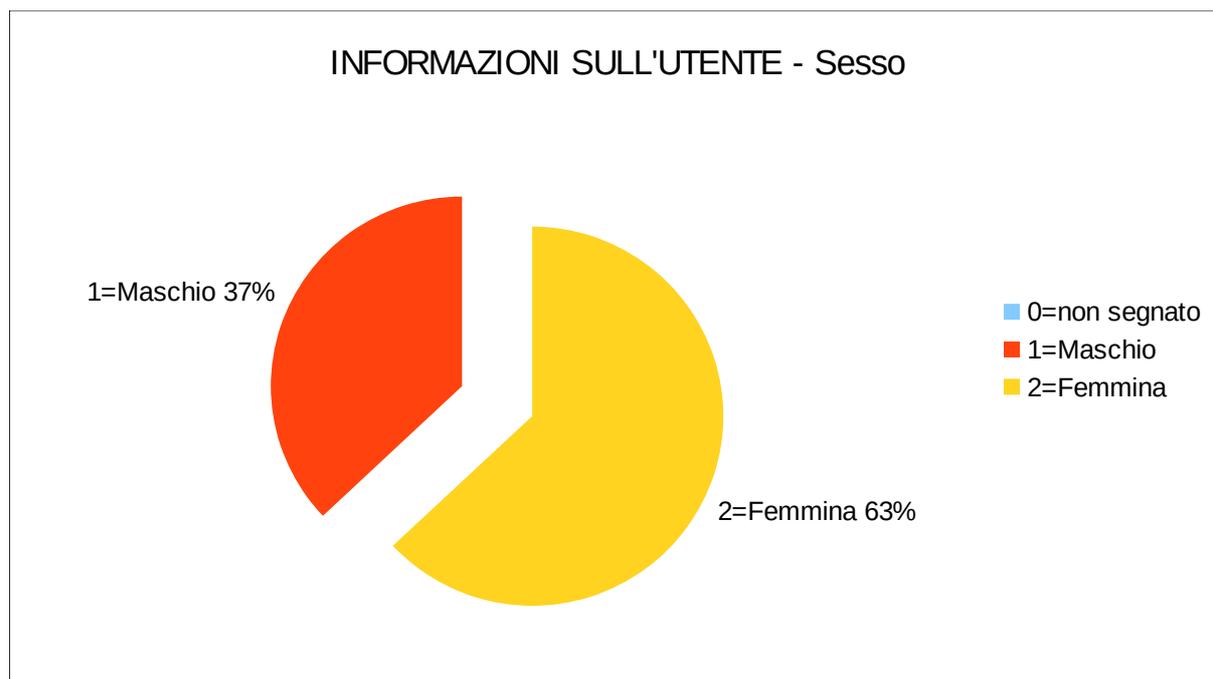
- caratteristiche anagrafiche dell'utente (rese in forma anonima);
- grado di soddisfazione del cittadino;
- conoscenza e utilizzo dell'U.R.P.;
- conoscenza e utilizzo del sito internet dell'Ente.

Gli utenti che hanno riconsegnato il questionario sono stati 93.

AREA DEI RISULTATI

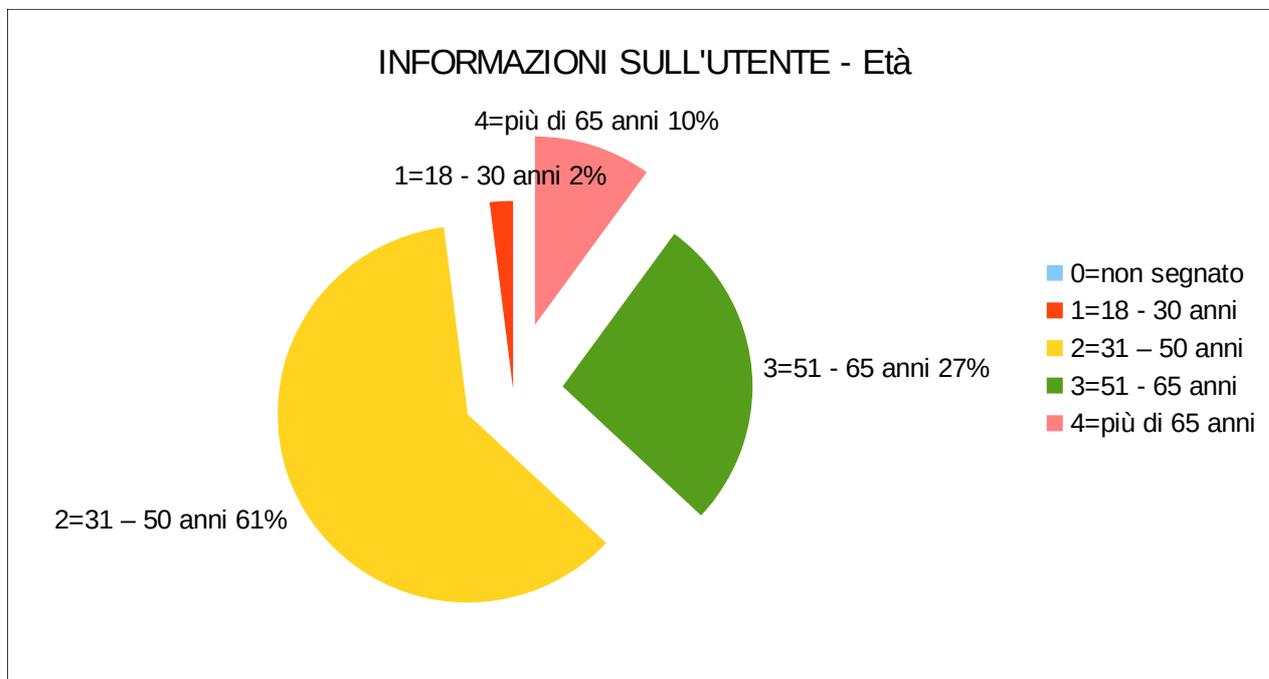
Caratteristiche anagrafiche del campione

Dati e grafico: il sesso del campione intervistato



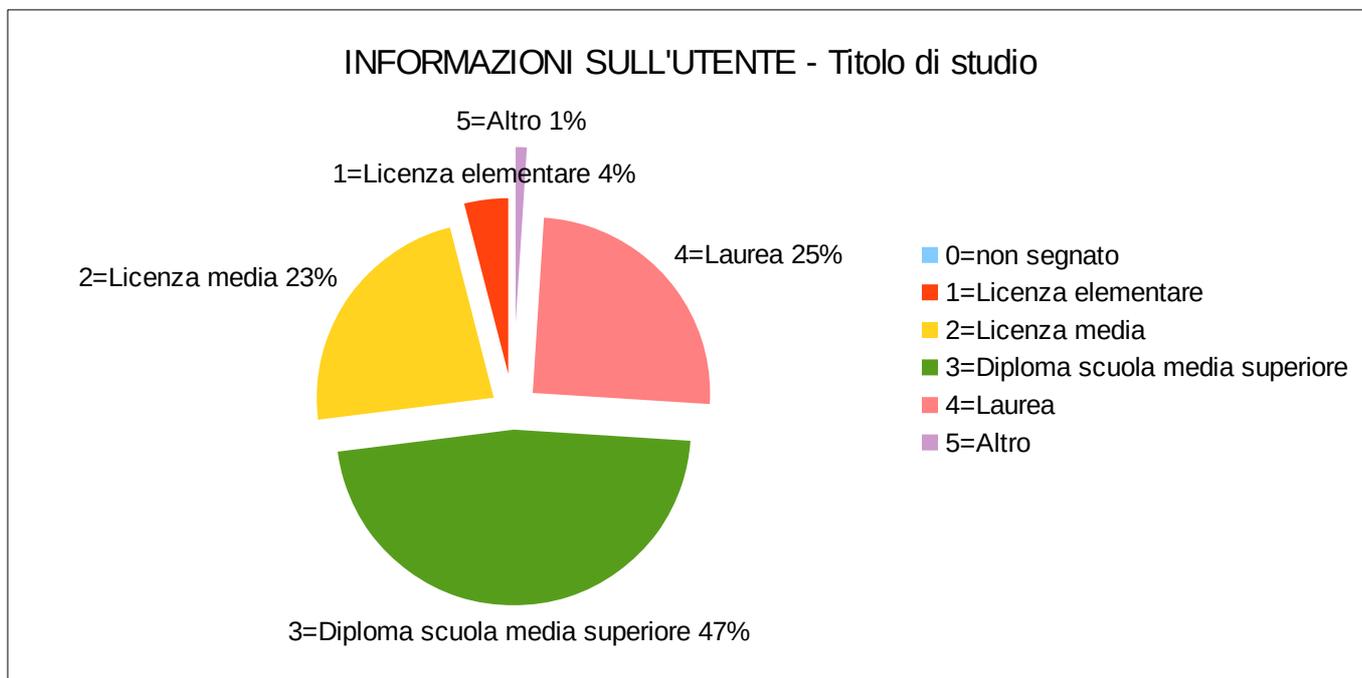
Maschio:	37%
Femmina:	63%
Non segnato:	0%
TOTALE	100%

Dati e grafico: l'età del campione intervistato



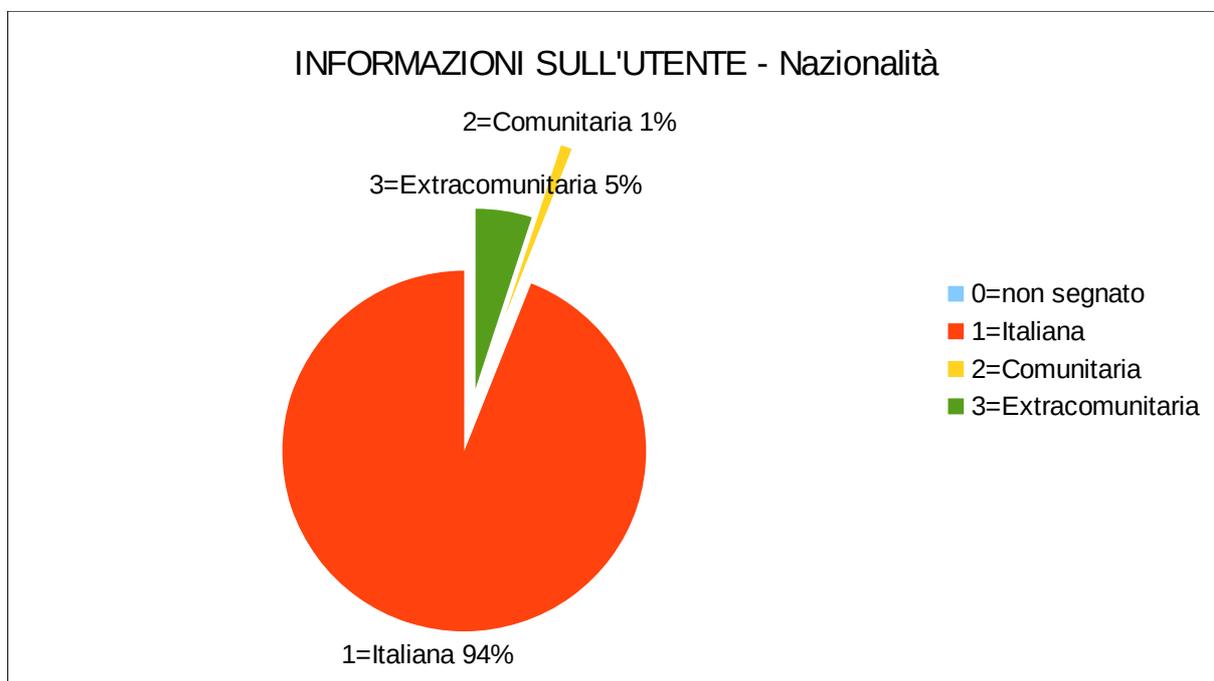
18-30 anni:	2%
31-50 anni:	61%
51-65 anni:	27%
Oltre 65 anni:	10%
Non segnato:	0%
TOTALE	100%

Dati e grafico: il titolo di studio del campione intervistato



Licenza elementare:	4%
Licenza media:	23%
Diploma di scuola media superiore:	47%
Laurea:	25%
Altro:	1%
Non segnato:	0%
TOTALE:	100%

Dati e grafico: la nazionalità del campione intervistato

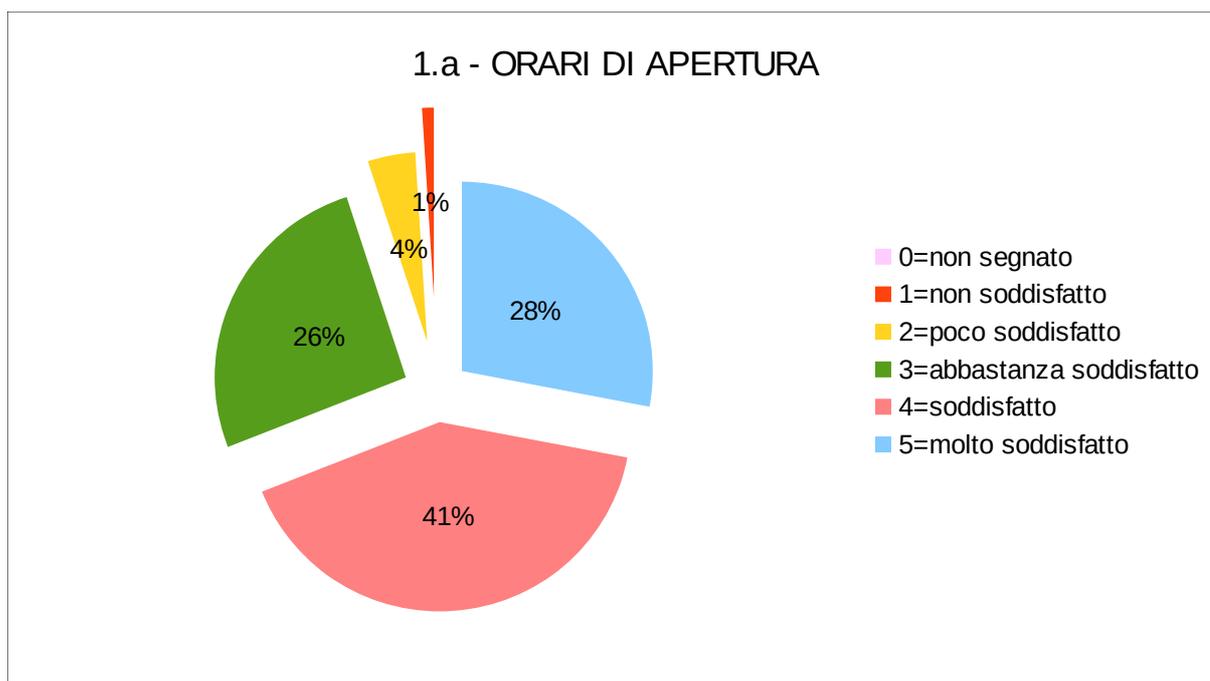


Italiana:	94%
Comunitaria:	1%
Extracomunitaria:	5%
Non segnato:	0%
TOTALE:	100%

AREA DEI RISULTATI

Grado di soddisfazione del cittadino

Dati e grafico: orari di apertura



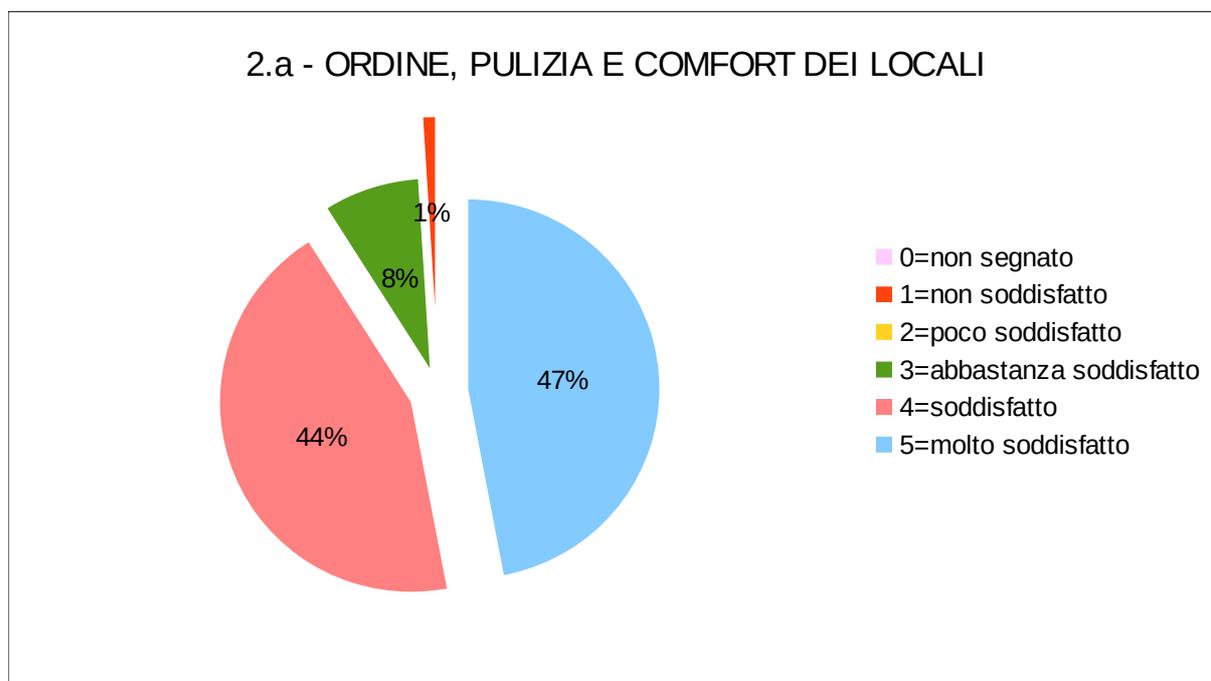
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 95%

5.	Molto soddisfatto:	28%
4.	Soddisfatto	41%
3.	Abbastanza soddisfatto	26%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 5%

2.	Poco soddisfatto	4%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	0%

Dati e grafico: ordine, pulizia e comfort dei locali



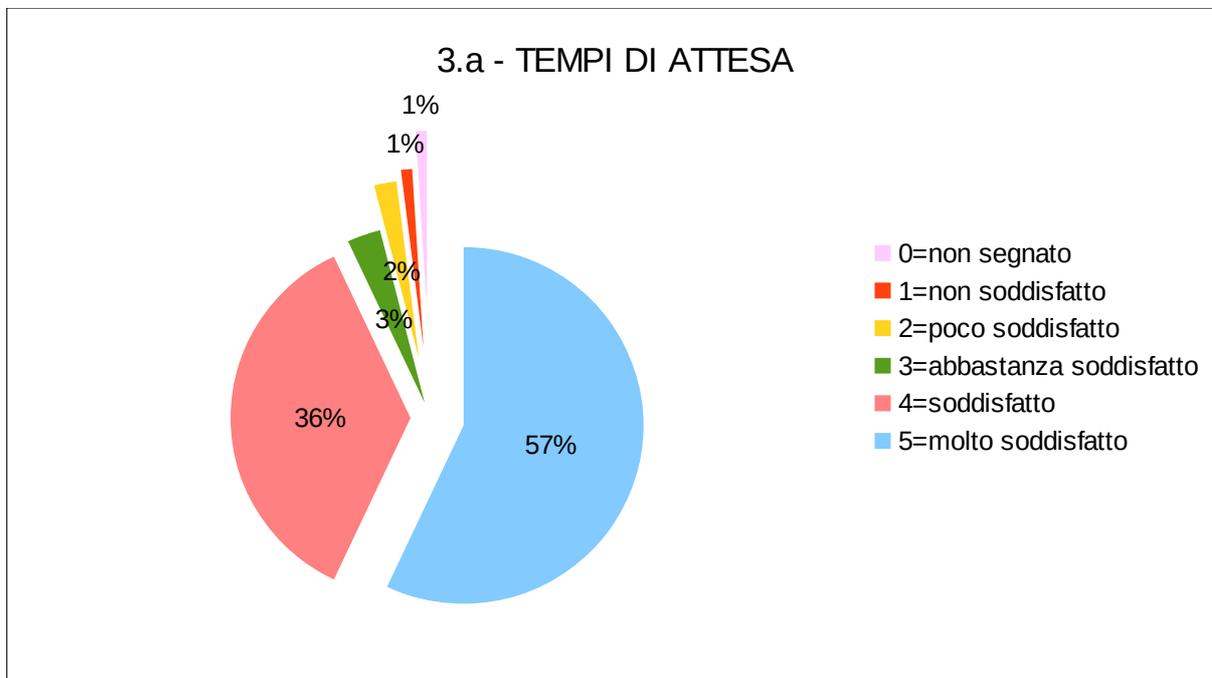
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 99%

5.	Molto soddisfatto:	47%
4.	Soddisfatto	44%
3.	Abbastanza soddisfatto	8%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 1%

2.	Poco soddisfatto	0%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	0%

Dati e grafico: tempi di attesa



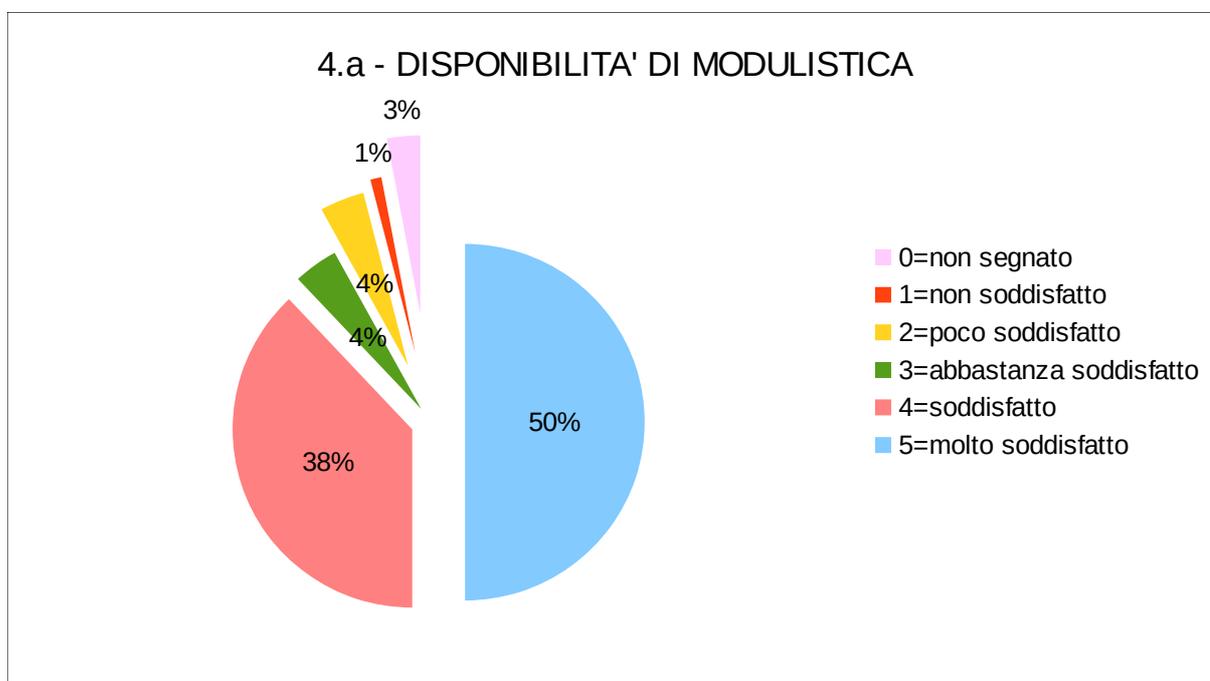
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 96%

5.	Molto soddisfatto:	57%
4.	Soddisfatto	36%
3.	Abbastanza soddisfatto	3%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%

2.	Poco soddisfatto	2%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	1%

Dati e grafico: disponibilità di modulistica e/o materiale informativo



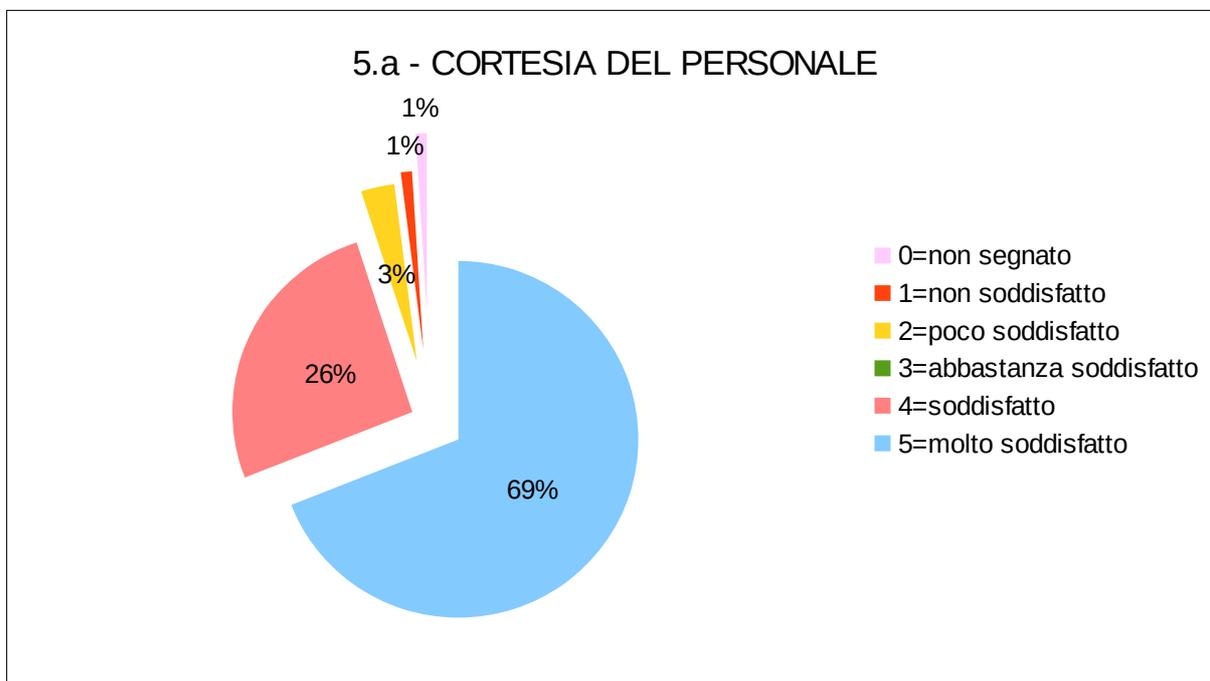
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 92%

5.	Molto soddisfatto:	50%
4.	Soddisfatto	38%
3.	Abbastanza soddisfatto	4%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 8%

2.	Poco soddisfatto	4%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	3%

Dati e grafico: cortesia del personale



AREA DELLA SODDISFAZIONE:

95%

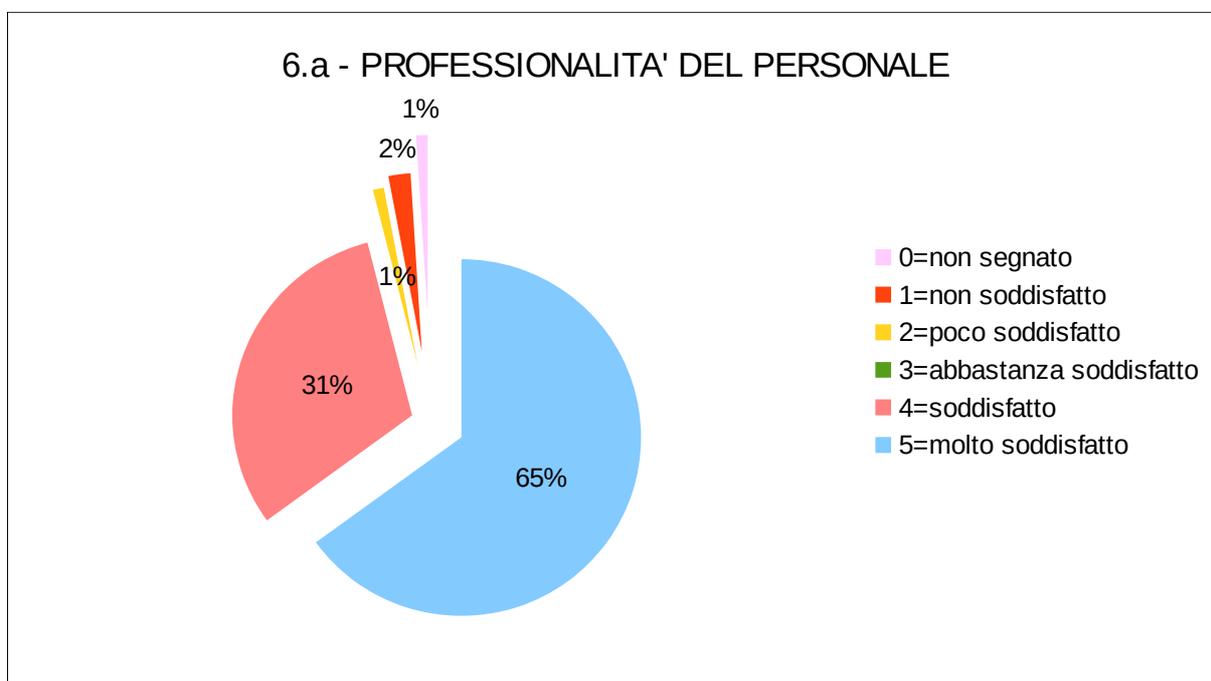
5.	Molto soddisfatto:	69%
4.	Soddisfatto	26%
3.	Abbastanza soddisfatto	0%

AREA DEL MIGLIORAMENTO:

5%

2.	Poco soddisfatto	3%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	1%

Dati e grafico: professionalità del personale



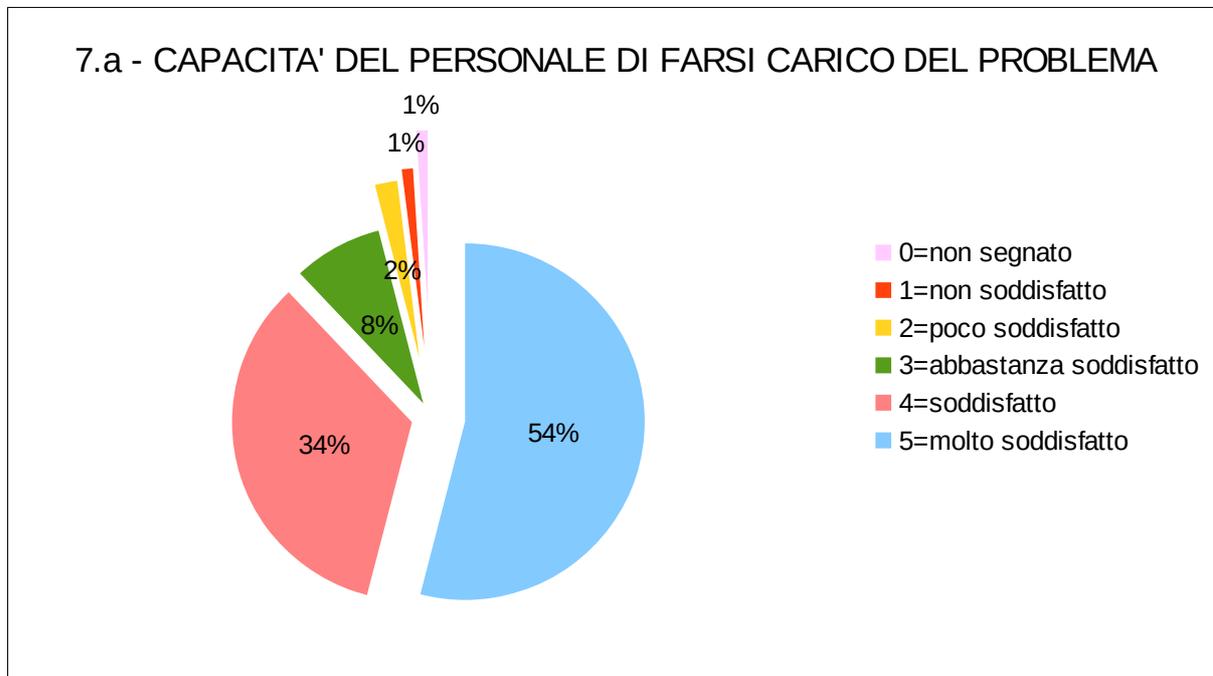
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 96%

5.	Molto soddisfatto:	65%
4.	Soddisfatto	31%
3.	Abbastanza soddisfatto	0%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%

2.	Poco soddisfatto	1%
1.	Non soddisfatto	2%
0.	Non segnato	1%

Dati e grafico: capacità del personale di farsi carico del problema



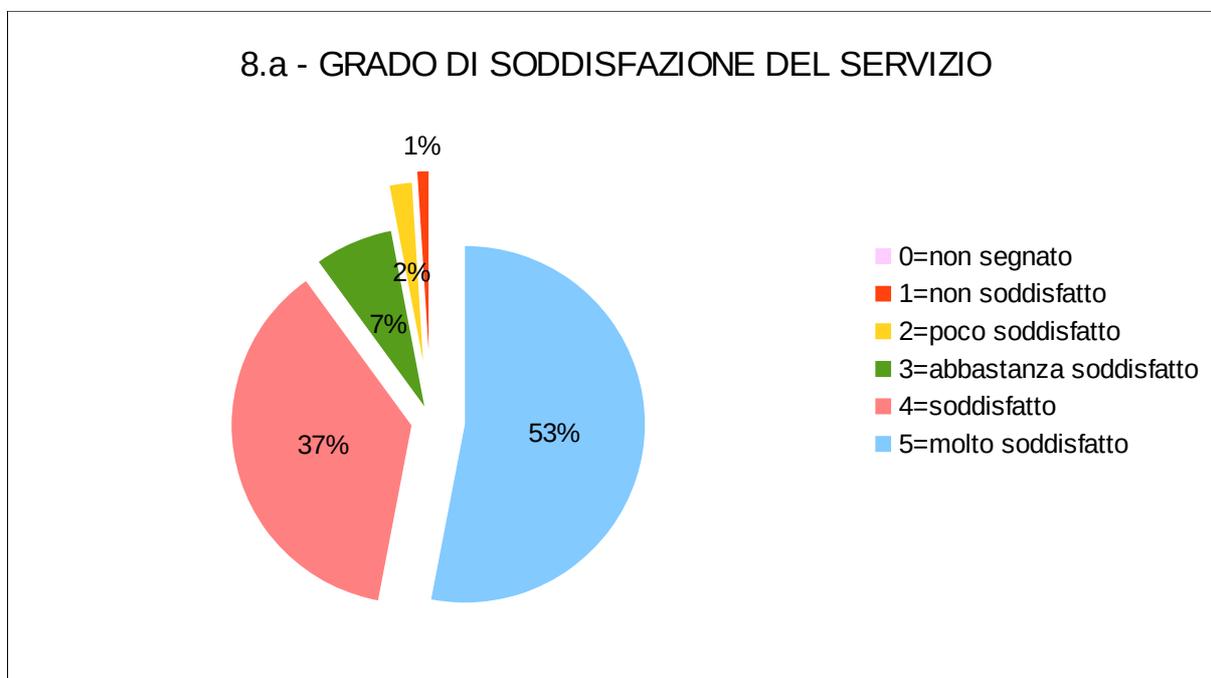
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 96%

5.	Molto soddisfatto:	54%
4.	Soddisfatto	34%
3.	Abbastanza soddisfatto	8%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%

2.	Poco soddisfatto	2%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	1%

Dati e grafico: grado di soddisfazione del servizio



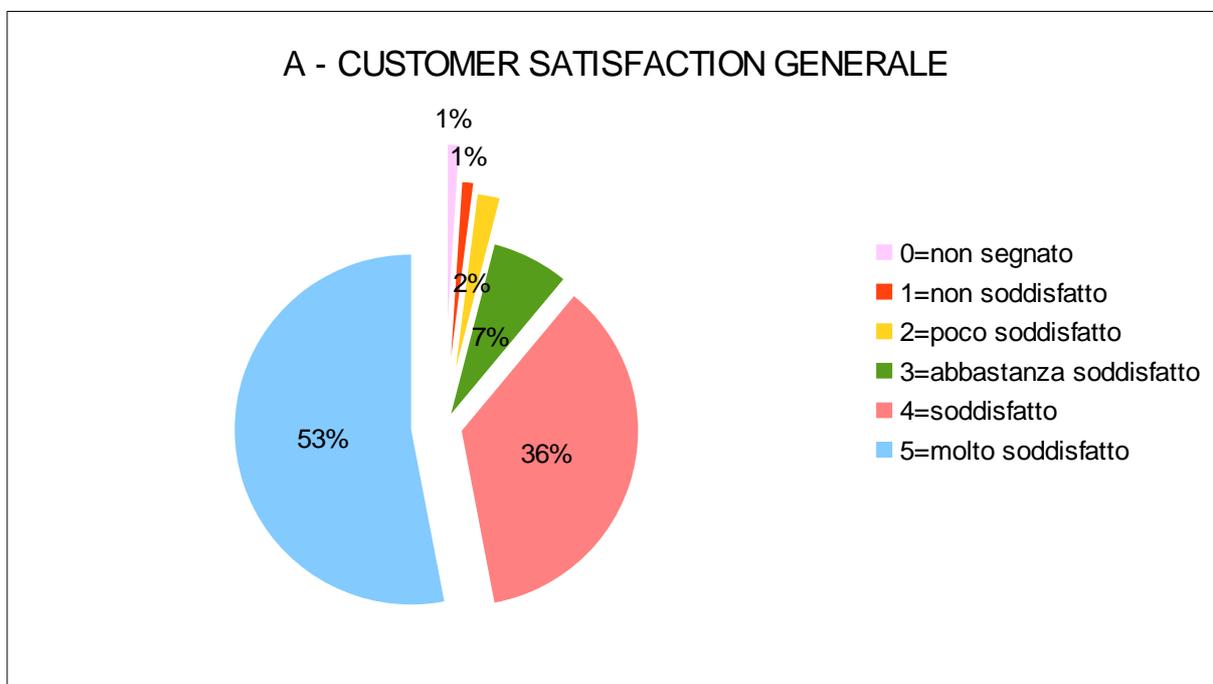
AREA DELLA SODDISFAZIONE: 97%

5.	Molto soddisfatto:	53%
4.	Soddisfatto	37%
3.	Abbastanza soddisfatto	7%

AREA DEL MIGLIORAMENTO: 3%

2.	Poco soddisfatto	2%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	0%

Dati e grafico: customer satisfaction – riepilogo



AREA DELLA SODDISFAZIONE: 96%

5.	Molto soddisfatto:	53%
4.	Soddisfatto	36%
3.	Abbastanza soddisfatto	7%

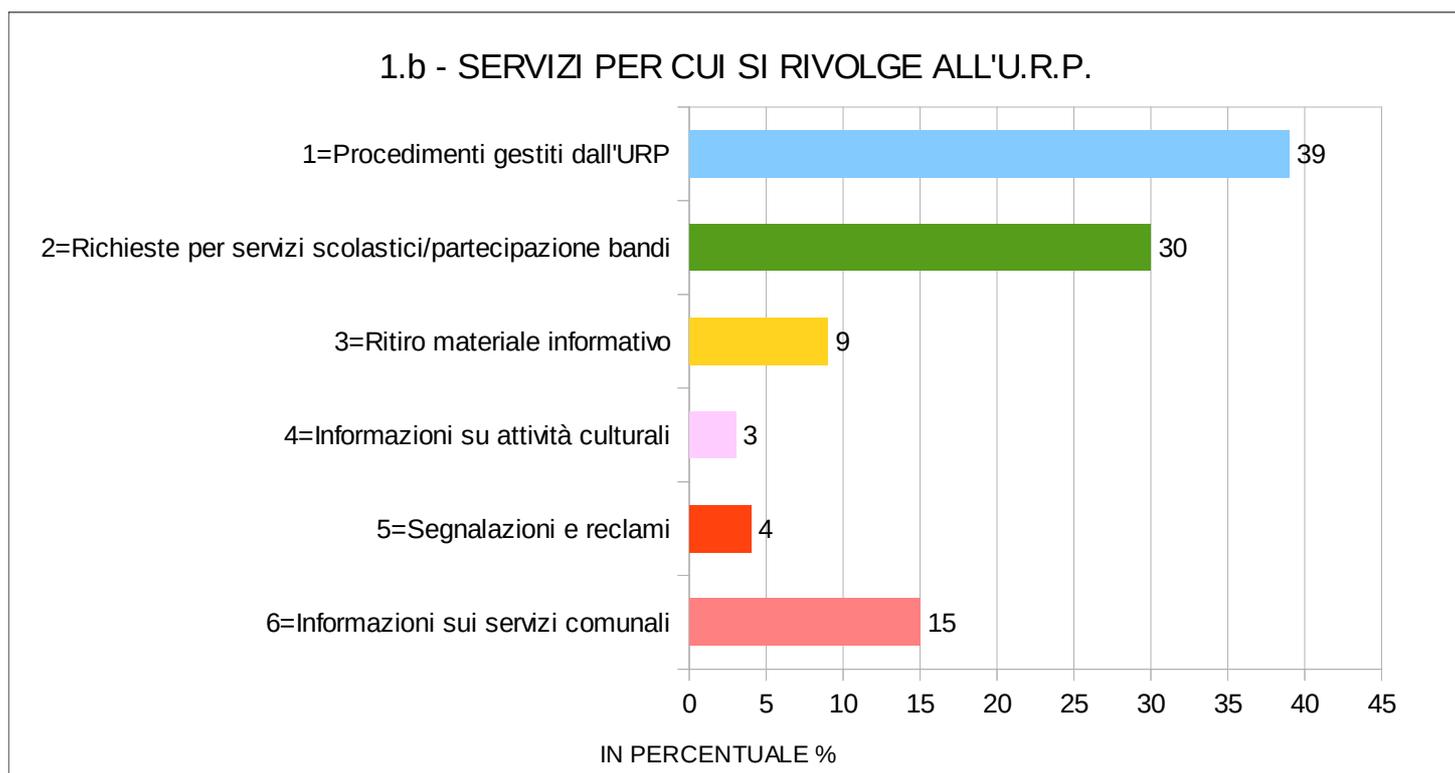
AREA DEL MIGLIORAMENTO: 4%

2.	Poco soddisfatto	2%
1.	Non soddisfatto	1%
0.	Non segnato	1%

AREA DEI RISULTATI

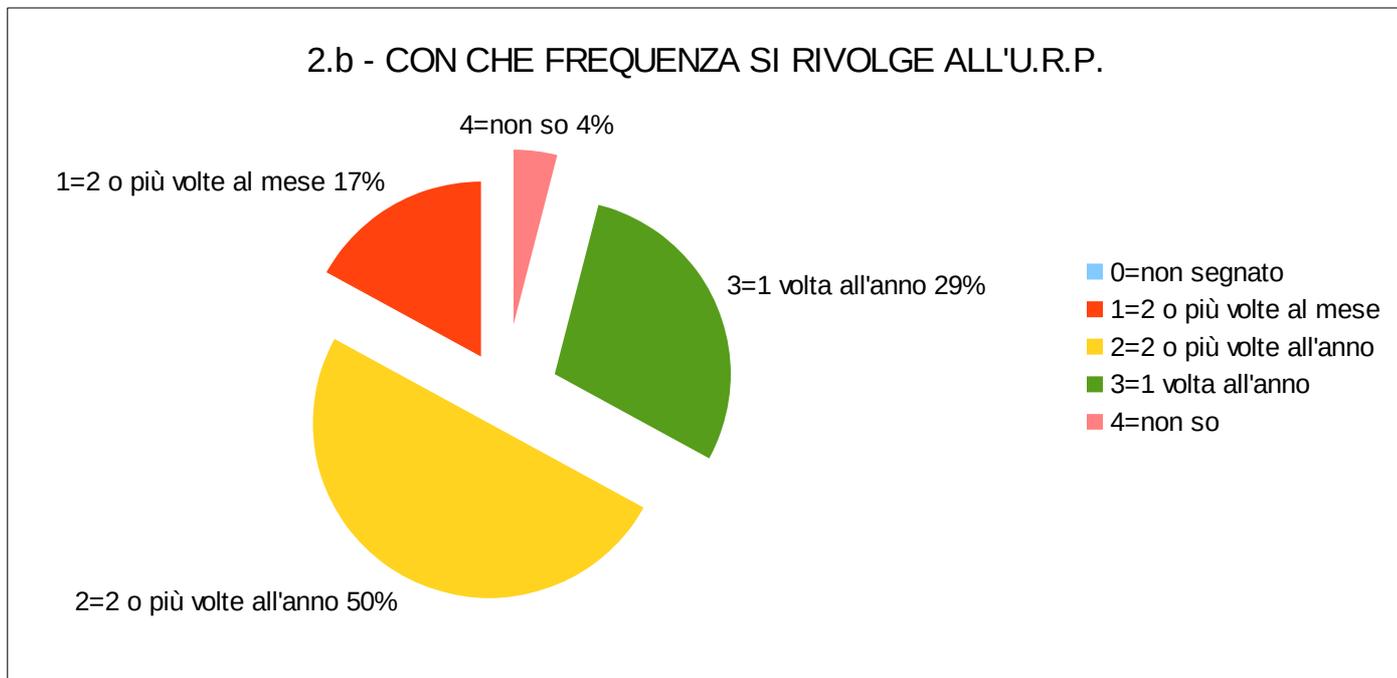
Conoscenza e utilizzo dell'U.R.P.

Dati e grafico: tipologia dei servizi per cui ci si rivolge all'U.R.P.



1. Procedimenti gestiti dall'U.R.P.:	39%
2. Presentazione di richiesta per servizi scolastici/bandi:	30%
3. Ritiro materiale informativo:	9%
4. Informazioni su attività culturali:	3%
5. Segnalazioni e reclami:	4%
6. Informazioni sui servizi comunali:	15%
TOTALE	100%

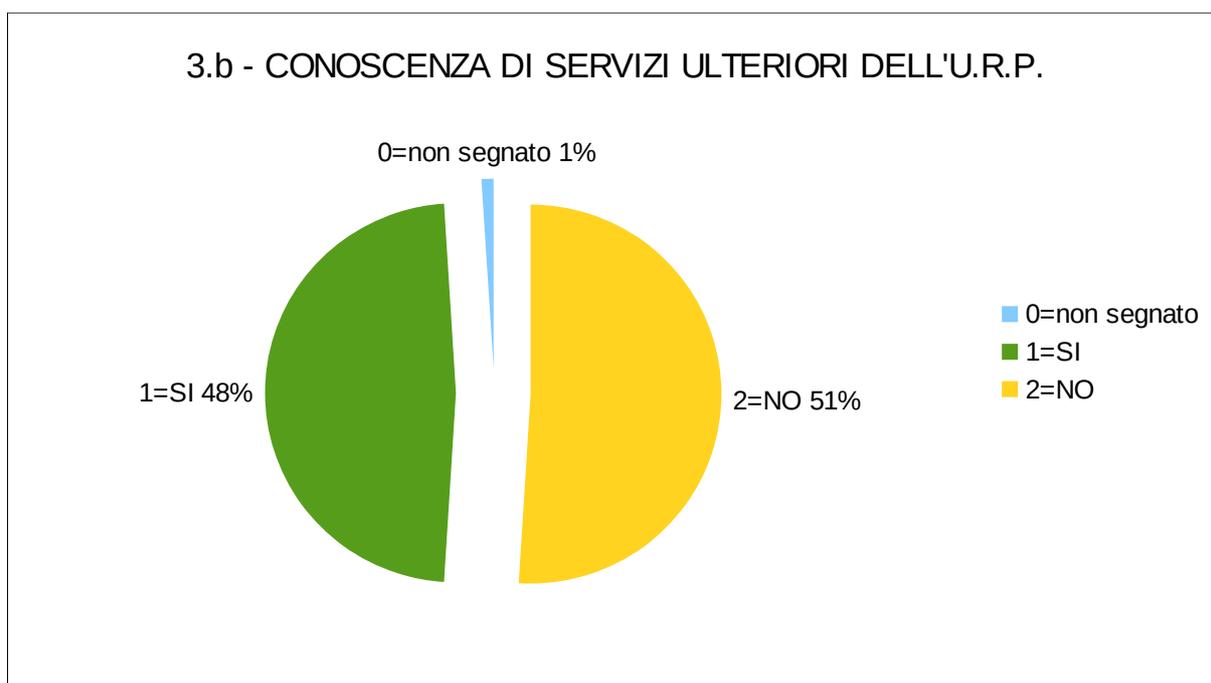
Dati e grafico: frequenza di utilizzo dell'U.R.P.



1. 2 o più volte al mese:	17%
2. 2 o più volte all'anno:	50%
3. 1 volta all'anno:	29%
4. non so:	4%
Non segnato:	0%
TOTALE	100%

Dati e grafico: conoscenza di servizi ulteriori dell'U.R.P.

- Scarico referti
- Autentica firma beni mobili registrati
- Noleggio delle biciclette pubbliche C'entro in bici

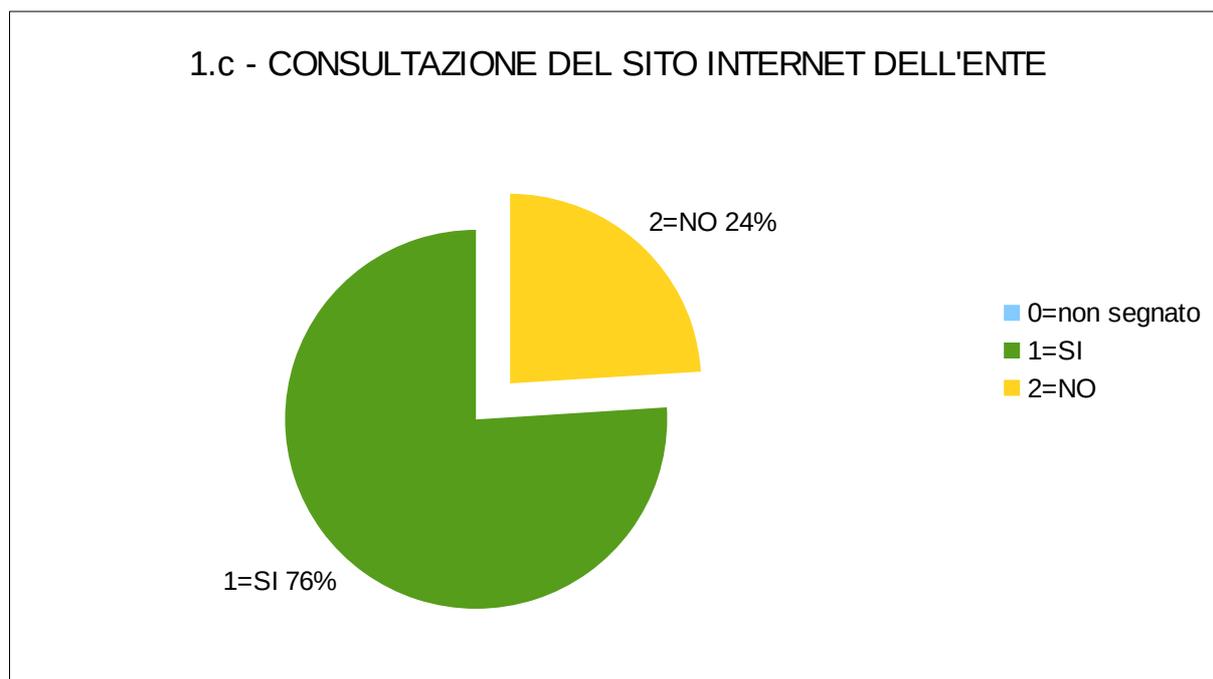


1. Sì:	48%
2. No:	51%
Non segnato:	1%
TOTALE:	100%

AREA DEI RISULTATI

Conoscenza e utilizzo del sito internet dell'Ente

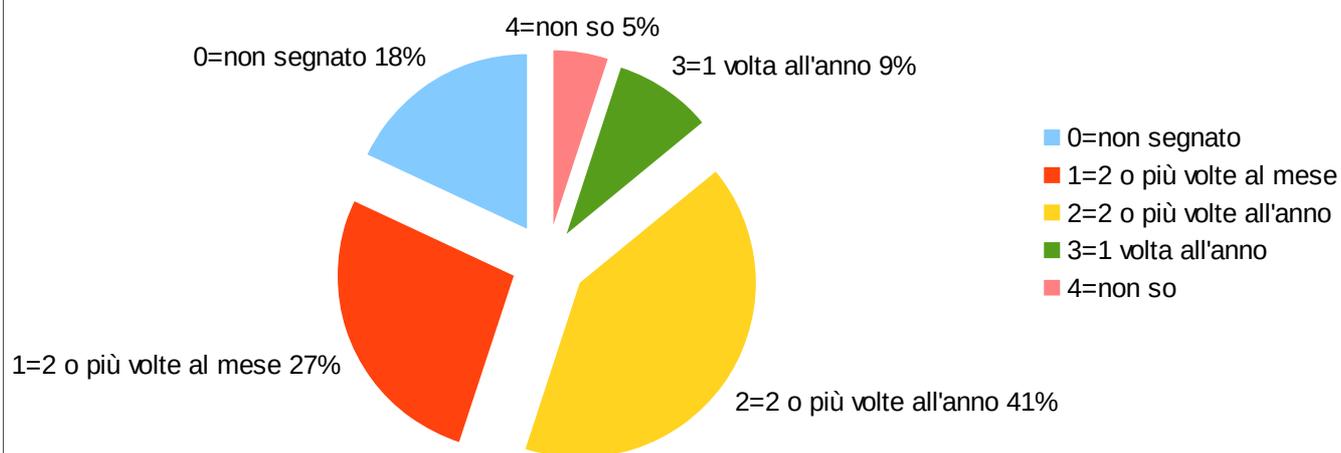
Dati e grafico: conoscenza del sito internet



1. Sì:	76%
2. No:	24%
Non segnato:	0%
TOTALE:	100%

Dati e grafico: utilizzo del sito internet

2.c - CON CHE FREQUENZA CONSULTA IL SITO DELL'ENTE



1.	2 o più volte al mese:	27%
2.	2 o più volte all'anno:	41%
3.	1 volta all'anno:	9%
4.	non so:	5%
	Non segnato:	18%
	TOTALE:	100%

Considerazioni finali

L'indagine di verifica della soddisfazione dell'utenza nei confronti dell'attività dell'U.R.P. ha ottenuto un risultato positivo, in linea con il dato atteso (ovvero un valore pari a 4 su una scala da 1 a 5 rispetto alla media delle risposte alle domande del quadro A).

Dalla elaborazione dei risultati è emersa infatti un'alta percentuale di soddisfazione in tutti i fattori sottoposti a valutazione.

Per migliorare la conoscenza dei servizi offerti dall'U.R.P. è possibile implementare l'informazione anche attraverso il sito internet dell'Ente. In merito, infatti, il dato relativo alla sua consultazione da parte dell'utente supera di molto le aspettative attese; pertanto è possibile avviare un progetto di implementazione dei servizi usufruibili on line.