



L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – SPORTELLO CITTADINO ANNO 2018

Descrizione dell'indagine

L'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.

Dopo la prima indagine di customer satisfaction somministrata nel 2016 il Comune di Preganziol ha ritenuto di somministrare nuovamente un questionario nel 2018 per indagare a distanza di due anni gli scostamenti rispetto alla 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.

Al fine di consentire il confronto tra le due rilevazioni è stato quindi modificato solo parzialmente il questionario, aggiungendo la nuova sezione "STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA" che sostituisce "SITO INTERNET" per avere un riscontro sulla conoscenza degli strumenti di comunicazione gestiti dall'U.R.P., la frequenza del loro utilizzo e la valutazione degli stessi. E' stato inoltre inserita una sezione per raccogliere opinioni o proposte per l'Amministrazione.

I dati dell'indagine

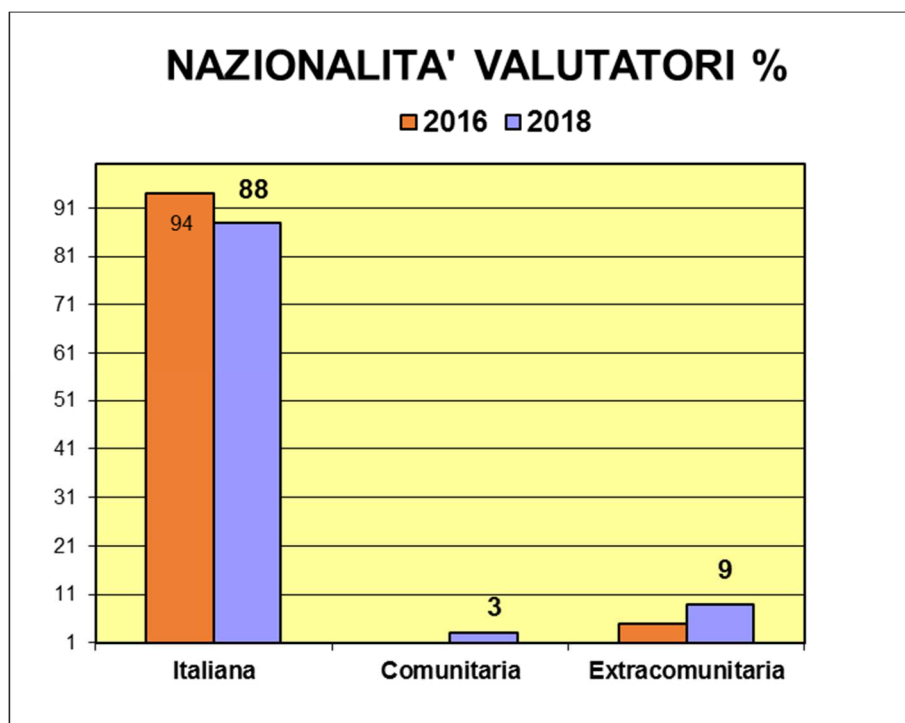
L'indagine è stata svolta attraverso la compilazione di un questionario, reso in forma anonima, sottoposto all'utenza dell'U.R.P. nel periodo compreso tra il 15 novembre e il 21 dicembre 2018. L'indagine è stata costituita da n. 19 domande (2 in più rispetto al 2016), suddivise nelle seguenti aree:

- caratteristiche anagrafiche dell'utente (4 domande, invariate rispetto al 2016);
- A) Valutazione grado di soddisfazione del cittadino (8 domande, invariate rispetto al 2016);
- B) Valutazioni di carattere generale, conoscenza e utilizzo dell'U.R.P. (3 domande di cui 1 parzialmente variata);
- C) Strumenti di comunicazione esterna (3 domande, nuove rispetto al 2016).

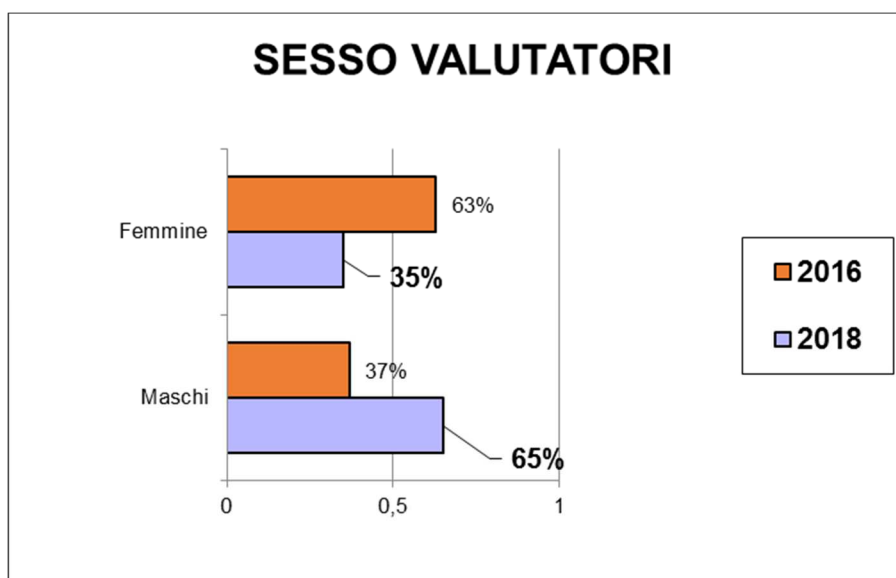
Hanno partecipato all'indagine 105 cittadini.

Rispetto alle informazioni sull'utente:

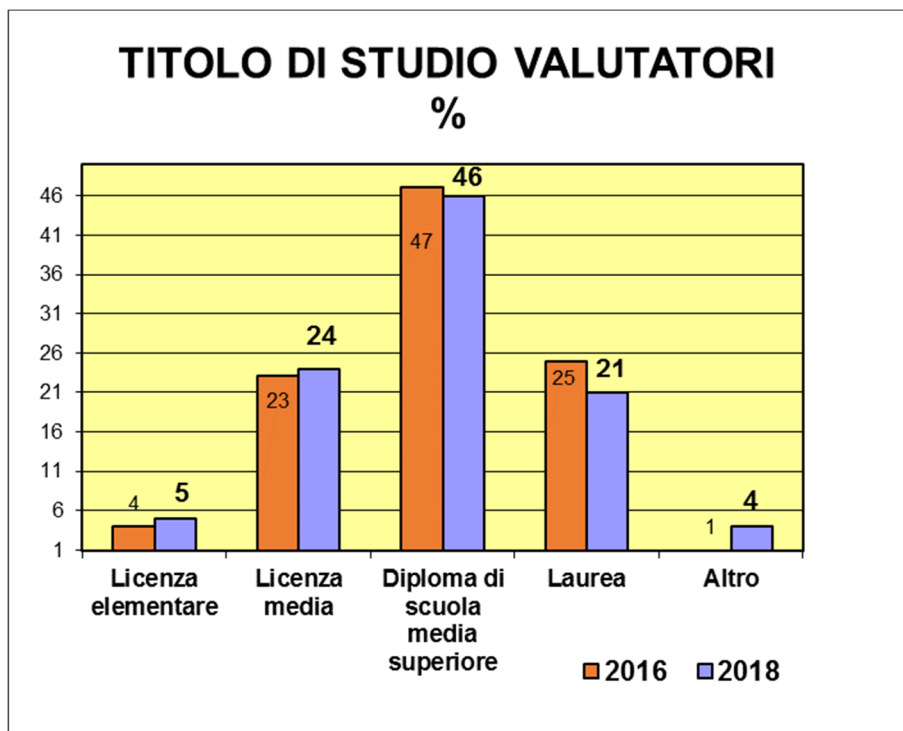
- è stata confermata la netta maggioranza di italiani, pari all'88%, già 94% nella scorsa rilevazione;



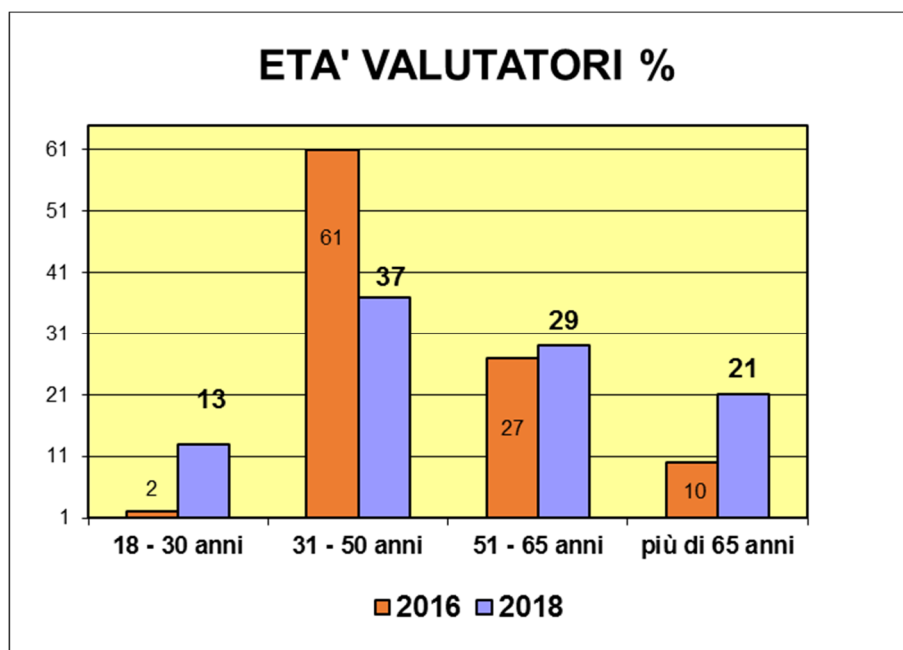
- si è invertita invece rispetto allo scorso anno, la partecipazione rilevata per sesso con il 65% maschi e 35% femmine, mentre nel 2016 furono 37% maschi e 63% femmine;



- il titolo di studio dei partecipanti più rilevato è rimasto confermato nel diploma di scuola media superiore, 46% nel 2018 e 47% nel 2016;

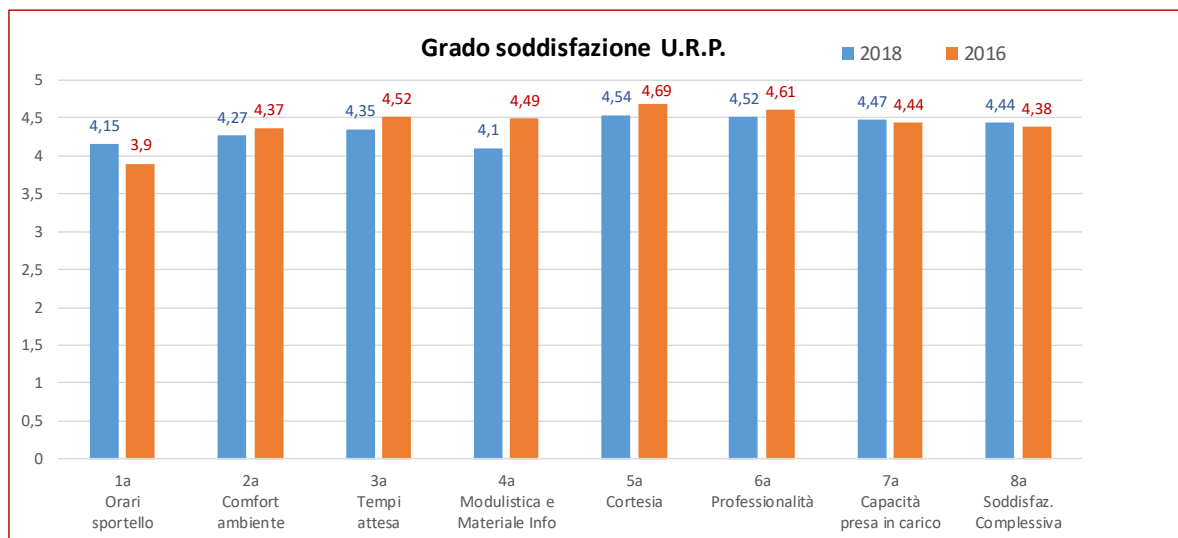


- in questa rilevazione risultano rappresentate tutte le fasce di età (nessuna pari o inferiore al 10%), in particolare il 37% nella fascia 31- 50 anni e il 29% nella fascia 51-65 anni, mentre nel 2016 vi fu una netta prevalenza della fascia 31-50 anni pari al 61% con 2 fasce pari o inferiore al 10%.



Entrando nel merito della valutazione del grado di soddisfazione dei servizi resi dall'U.R.P., l'indagine indaga su otto elementi e ha rilevato quanto di seguito graficamente rappresentato.

A VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE URP



I valori esposti si riferiscono alla media delle valutazioni espresse secondo la scala dei valori sottoesposta.

A VALUTI IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE SULL'U.R.P. RISPETTO A

- 1.a Orari di apertura
- 2.a Ordine, pulizia e comfort dei locali
- 3.a Tempi di attesa
- 4.a Disponibilità di modulistica e/o materiale informativo
- 5.a Cortesia del personale
- 6.a Professionalità del personale
- 7.a Capacità di farsi carico del problema da parte del personale
- 8.a Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto

SCALA DEI VALORI

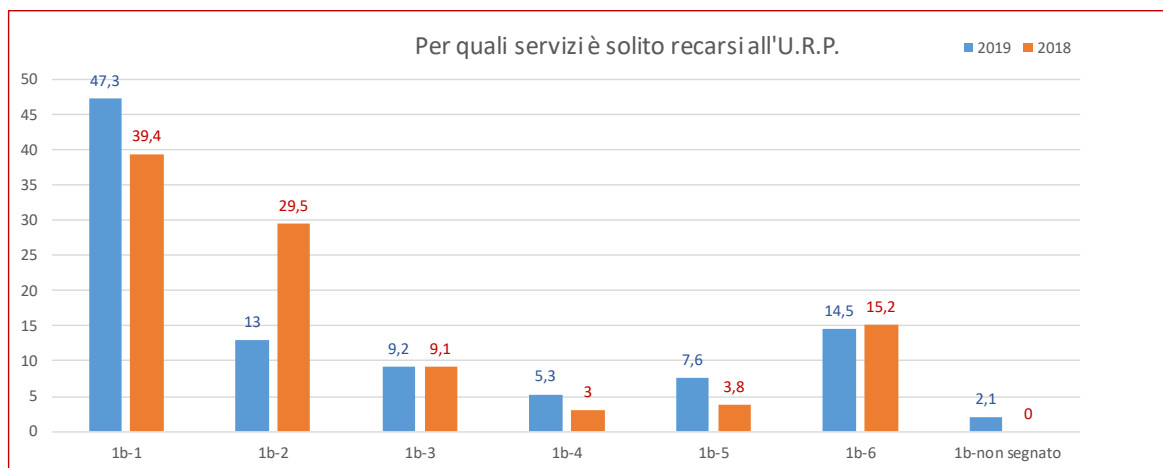
- 1=non soddisfatto
- 2=poco soddisfatto
- 3=abbastanza soddisfatto
- 4=soddisfatto
- 5=molto soddisfatto

E' possibile osservare un livello di soddisfazione molto alto, in linea con quella del 2016, con in particolare un leggero miglioramento sull'apprezzamento per gli orari di apertura al pubblico e una leggera inflessione sulla valutazione della disponibilità di modulistica e materiale informativo.

Nella rilevazione delle finalità di accesso all'U.R.P. da parte degli utenti, rimane confermato l'accesso per i servizi offerti direttamente dall'U.R.P.

Risulta lievemente cresciuto l'accesso personale allo sportello per la presentazione di segnalazioni e reclami, mentre viene rilevata in netta diminuzione l'accesso per i servizi scolastici coerente con l'introduzione di inoltri direttamente tramite piattaforma informatica.

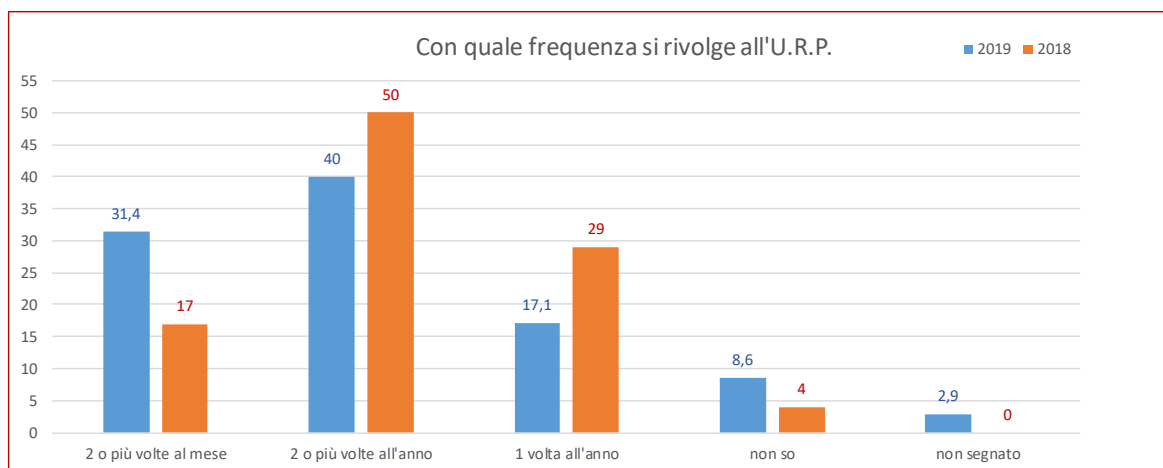
B VALUTAZIONI DI CARATTERE GENERALE



I valori esposti si riferiscono alla percentuale di preferenze espresse rispetto al totale delle preferenze indicate con riferimento ai sottoelencati servizi

1.b Per quali servizi è solito recarsi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (anche più di una risposta)

- 1 Procedimenti gestiti dall'URP
- 2 Presentazione di richiesta per servizi scolastici/partecipazione bandi
- 3 Ritiro materiale informativo
- 4 Informazioni su attività culturali
- 5 Segnalazioni e reclami
- 6 Informazioni sui servizi Comunali

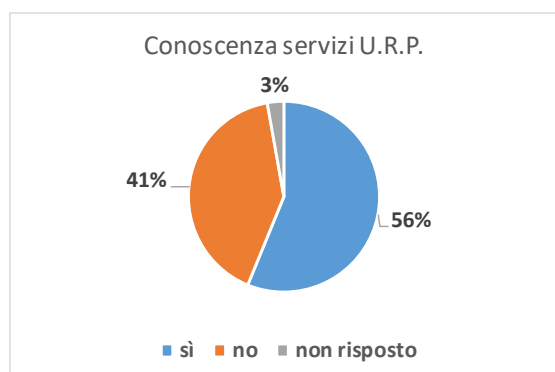


I valori esposti sono in misura percentuale rispetto alle risposte date

2.b Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio

- 2 o più volte al mese
- 2 o più volte all'anno
- 1 volta all'anno
- non so

Con specifico riferimento ad alcuni servizi già erogati dall'U.R.P. o nuovi, quali scarico referti sanitari, noleggio biciclette pubbliche "C'entro in bici", autentica firma beni mobili registrati (motoveicoli, autoveicoli, ecc), iscrizione ai laboratori "Preganziol Bene Comune" e rilascio credenziali accesso on line area servizi cittadino, è stata rilevata una crescita della conoscenza dell'esistenza degli stessi (da 48% a 56%).



E' a conoscenza che tra le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può trovare anche i servizi di:

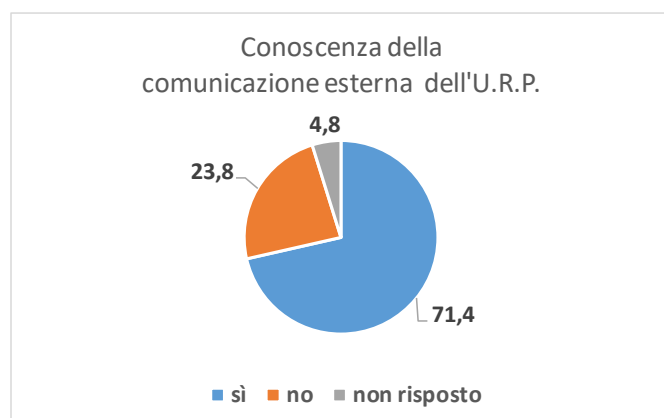
Scarico Referti - Noleggio delle biciclette pubbliche "C'entro in bici" - Autentica firma beni mobili registrati (motoveicoli, autoveicoli....) - Iscrizione laboratori "Preganziol Bene Comune" - Rilascio credenziali accesso on line area servizi cittadino

Nel 2016:

48% sì 51% no 1% non risposto

Con le domande dell'area Strumenti di comunicazione si è cercato di indagare maggiormente sull'utilizzo degli strumenti di comunicazione adottati dall'Amministrazione. Non c'è un confronto con il 2016 in quanto in precedenza si chiedeva solo in merito alla consultazione del sito istituzionale. E' risultato che il 71,4% dei cittadini è a conoscenza degli strumenti di comunicazione esterna dell'Ente.

C STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

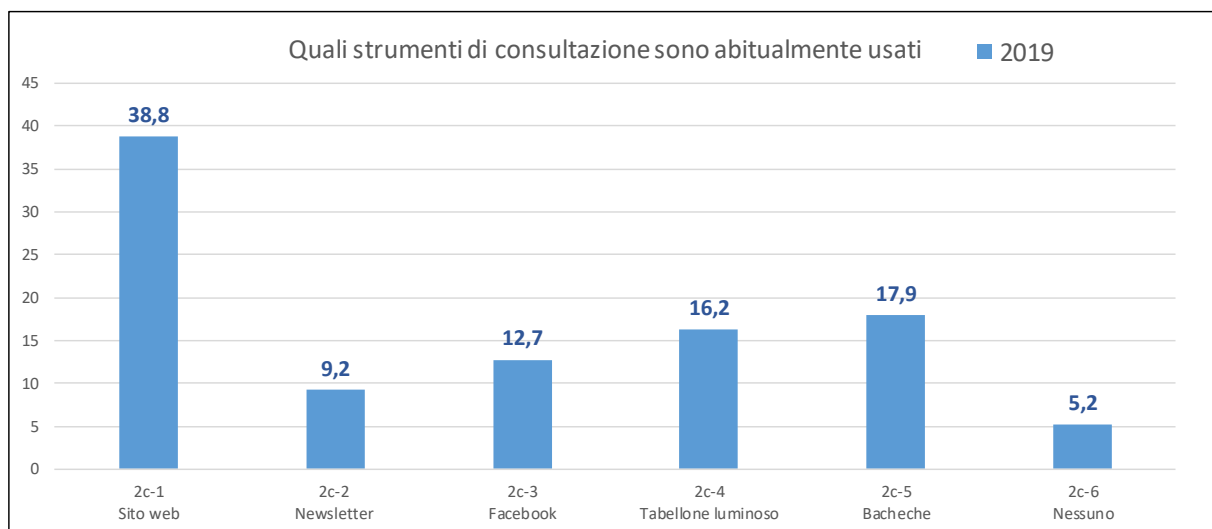


1.c

E' a conoscenza degli strumenti di comunicazione esterna gestiti dall'URP (Sito web Comunale – Newsletter e-mail – Facebook – Tabellone informativo luminoso – Bacheche)?

Nel 2016 l'indagine indagava solo sulla consultazione del sito istituzionale ed è risultato che il 76% lo consulta, mentre il 24% non lo consulta

Approfondendo più specificatamente quali strumenti di comunicazione i cittadini consultano abitualmente, risulta al primo posto il sito web istituzionale (38,8%) e a seguire le Bacheche comunali disposte sul territorio (17,9%). La rilevazione con riferimento a Facebook e alla Newsletter non esistenti nel 2016 sarà oggetto di ulteriore monitoraggio per valutarne la divulgazione e l'apprezzamento.

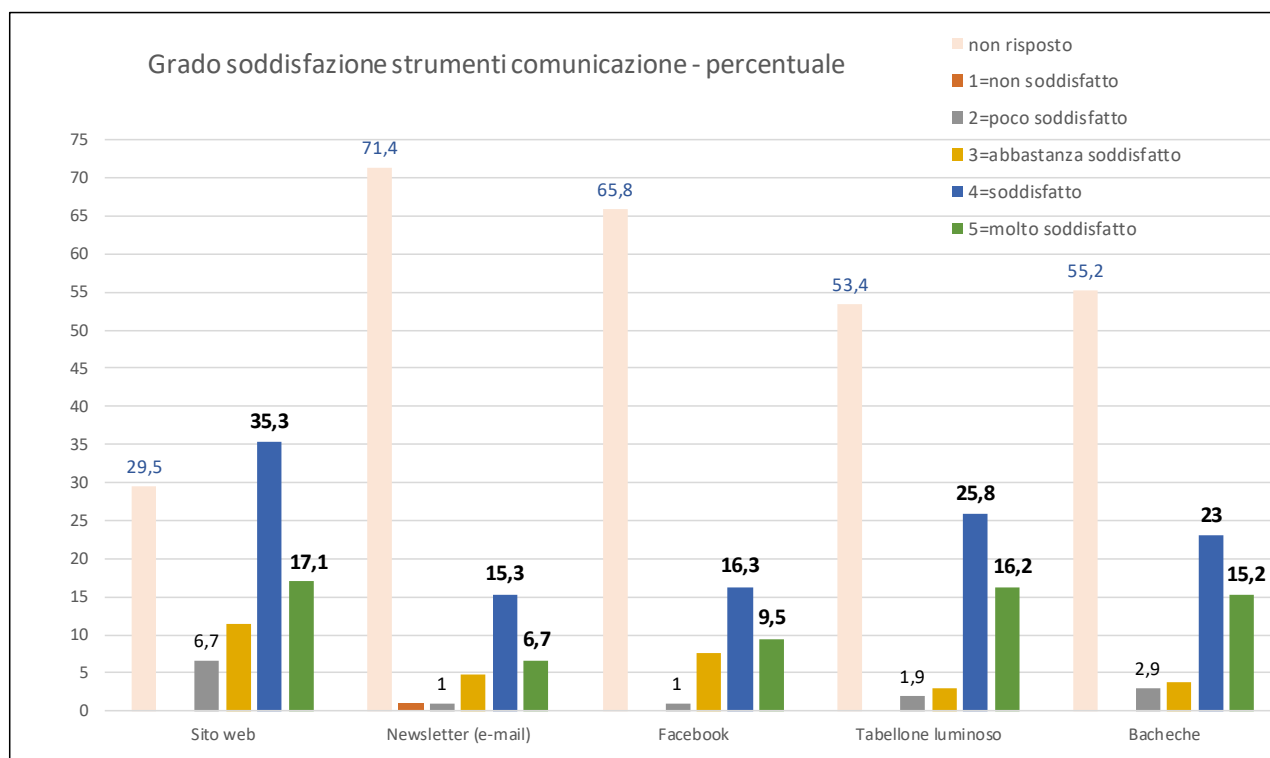


I valori esposti si riferiscono alla percentuale di preferenze espresse rispetto al totale delle preferenze indicate con riferimento ai sottoelencati strumenti di consultazione

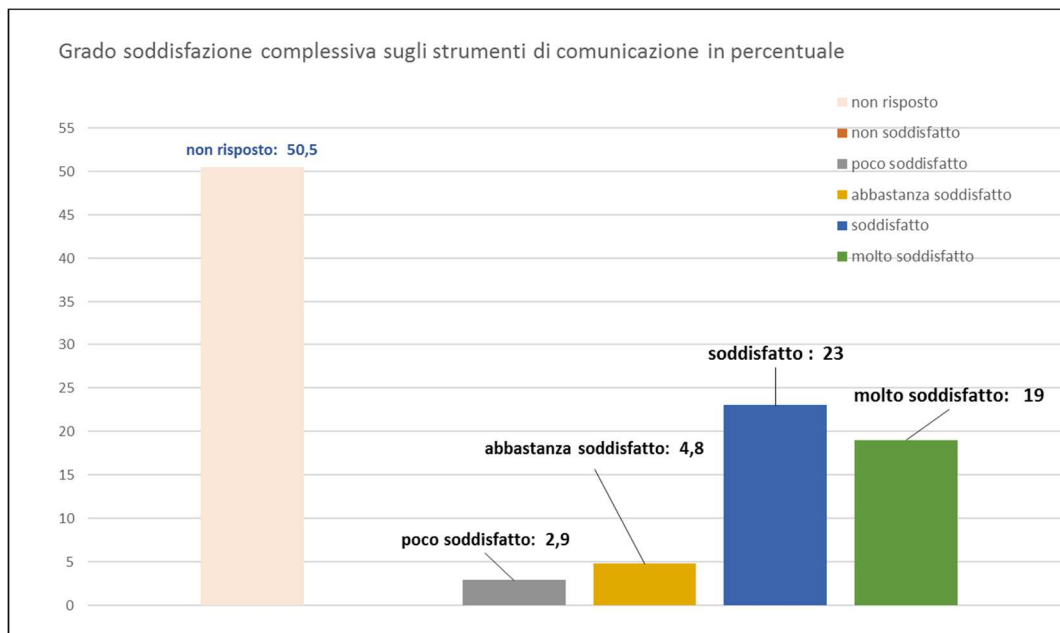
2.c Quali di questi strumenti consulta abitualmente? (anche più di una risposta)

- 1 Sito web Comunale
- 2 Newsletter (e-mail)
- 3 Facebook
- 4 Tabellone informativo luminoso
- 5 Bacheche
- 6 Nessuno

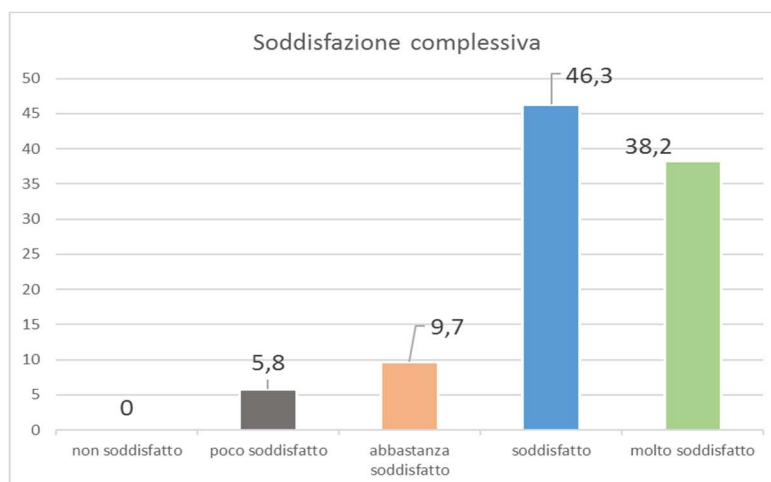
La rilevazione del grado di soddisfazione degli strumenti di comunicazione, tralasciando il dato relativo al “non risposto” che non esprime una valutazione, restituisce un risultato molto positivo, infatti, oltre il 70% oscilla tra soddisfatto e molto soddisfatto.



Analoga riscontro si ha anche rispetto al grado complessivo di soddisfazione espressa sugli strumenti di comunicazione come di seguito rappresentato:



Il dato percentuale rispetto al grado complessivo di soddisfazione escluso le mancate risposte risulta la seguente:



Infine, nello spazio libero lasciato per opinioni o proposte sono stati scritti 5 commenti di cui di seguito si riportano i contenuti riferiti ai servizi comunali: invito a mantenere ordine e controllare la modulistica cartacea disponibile, invito a cercare di evitare sovrapposizioni di eventi per consentire di non dover rinunciare a poter partecipare, indicazione come fuorviante l'ingresso al pubblico, puntualizzazione positiva sulla gentilezza e competenza del personale e, infine, soddisfazione rispetto all'interazione con il personale degli uffici.

Conclusione

Dall'esame dei dati raccolti è possibile concludere che il grado di soddisfazione dei servizi offerti dall'U.R.P. è molto positivo e conferma il dato del 2016, sia come servizio reso che in relazione agli strumenti adottati e che la comunicazione attraverso i media risulta utile, efficace ed apprezzato per un confronto immediato e continuo con i cittadini.