

comune di
PRATO



CUSTOMER SATISFACTION IN PROFONDITA'

***LA RILEVAZIONE DI CUSTOMER PER
I SERVIZI ON-LINE
agosto-ottobre 2009***

Comune di Prato



IL PROGETTO

obiettivo

definire un modello unico, scientificamente rigoroso, per la rilevazione della CS dei servizi pubblici, indipendentemente dal canale di erogazione, valorizzando appieno l'ottica della multicanalità.

Sito di riferimento:

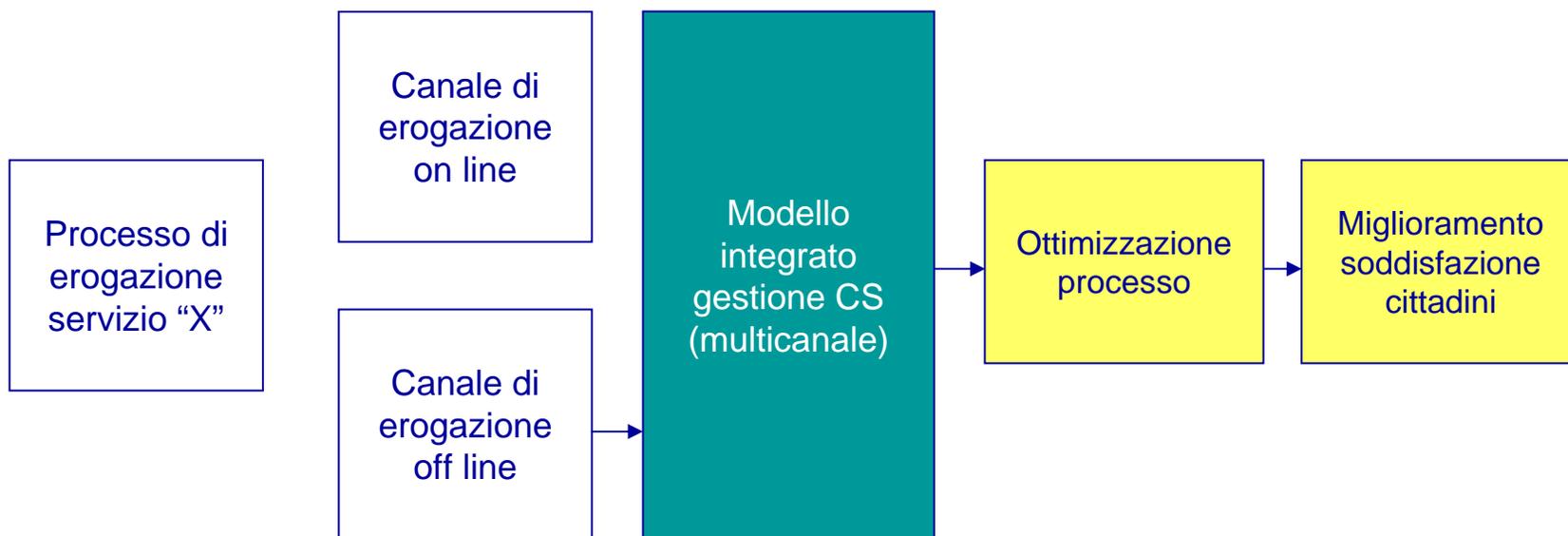
<http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/cs-multicanale/>



IL PROGETTO

coordinato dal DFP con il supporto scientifico di ROMA3

Customer Satisfaction in profondità un'applicazione multicanale standardizzata





IL PROGETTO

un'applicazione multicanale standardizzata

A cosa Serve?

- **Indaga molteplici aspetti della soddisfazione del cittadino**
- **È applicabile a tutti le tipologie di amministrazioni e a tutti i servizi**
- **E' applicabile sia alla globalità dei servizi erogati attraverso un canale sia al singolo servizio (nel caso del servizio specifico la dimensione "capacità di risposta" può essere customizzata dall'amministrazione)**
- **Può integrare informazioni derivanti da rilevazioni di customer rispetto a uno stesso servizio erogato in multicanalità (off-line, on-line, call-center, etc.)**
- **Favorisce il benchmarking**



IL PROGETTO

Il supporto metodologico dell'Università Roma3

Predisposizione di linee guida per le amministrazioni:

- basate sulla letteratura e sulle esperienze più avanzate sia a livello nazionale che internazionale
- metodologicamente condivise con le amministrazioni
- comprendenti indicazioni per l'analisi delle criticità rilevate e per l'avvio delle relative azioni di miglioramento



GLI STRUMENTI FORNITI ALLE AMMINISTRAZIONI

- Metodologia per l'organizzazione e la gestione di un'indagine sui servizi on-line
- Set di dimensioni e indicatori utilizzabili in tutte le indagini
- Modello standard di questionario utilizzabile sia per monitorare la qualità sull'intero sito che su singoli servizi offerti on-line



La rilevazione di CS per I servizi on-line

a) definizione di un **set di indicatori trasversali**, correlati alla scelta del canale di erogazione, cioè dal sito web.

b) definizione di **item specifici** relativi ad un singolo e particolare servizio.

Individuati sia attraverso la ricostruzione del processo di erogazione del servizio che tramite l'individuazione dei momenti critici nell'interazione utente-servizio.



IL PERCORSO SEGUITO DAL COMUNE DI PRATO

Bisogno informativo

Il servizio Comunicazione aveva commissionato un'indagine di CS sulla rete civica del Comune



Occasione buona per sperimentare il modello proposto da DFP e RomaTre, sugli indicatori trasversali per monitorare la qualità del canale web



LE DIMENSIONI MONITORATE

6 DIMENSIONI su cui rilevare la qualità attesa

1. Facilità di accesso on-line
2. Completezza delle informazioni on-line
3. Idoneità del servizio on-line a soddisfare le esigenze degli utenti
4. Adeguatezza dell'imposizione e organizzazione dei contenuti del sito
5. Idoneità del sito a raccogliere quesiti. Fornire soluzioni, risolvere disservizi
6. Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito

E 19 INDICATORI corrispondenti a altrettante caratteristiche del servizio

Su cui rilevare la qualità percepita



IMPOSTAZIONE DELL'INDAGINE

- MONITORAGGIO DI DUE SEZIONI DISTINTE:
 - a) la rete civica
 - b) la banca dati dei concorsi

- Questionario on-line nella homepage del comune

- Pubblicato per due mesi (11 agosto-5 ottobre 2009)

- Questionari compilati: 419

- Media mensile accessi alla rete civica: 1,5 MI



Informazioni ottenute

a) chi sono gli utenti della rete civica?

- Il 73% compreso tra 18 e 45 anni
- Quasi il 90% è laureato o diplomato
- Il 96% è di nazionalità italiana
- L'85% entra nel sito una volta o più la settimana

E comparazione con dati CS URP

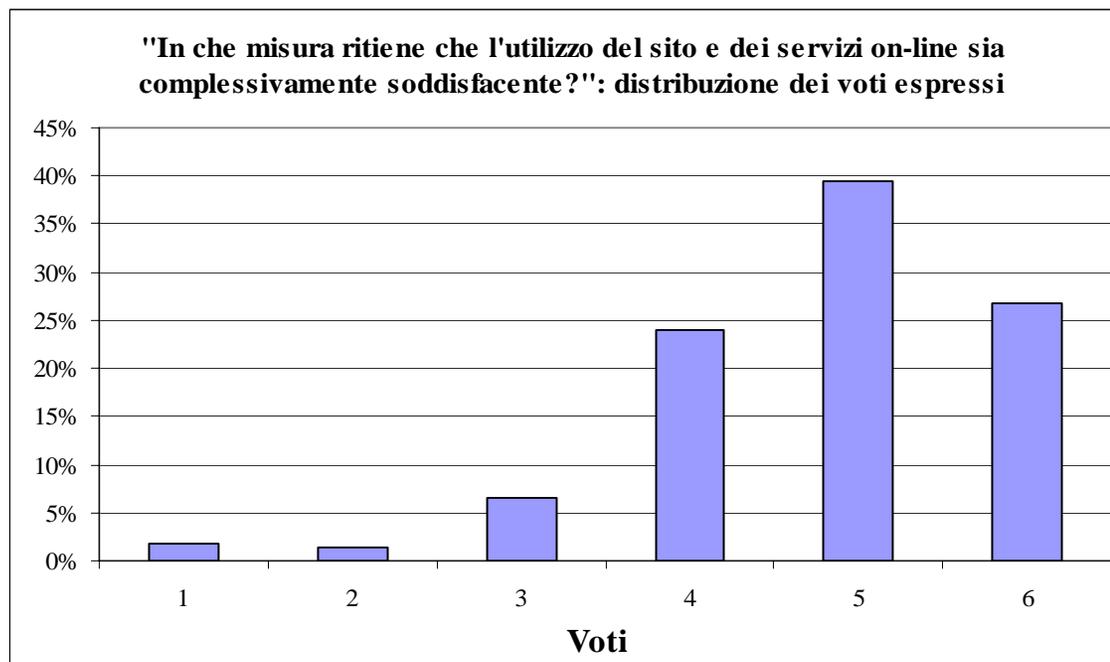
- Il 67% compreso tra 18 e 49 anni
- Il 49% è laureato o diplomato
- Il 62% è di nazionalità italiana



b) la qualità del servizio: Il giudizio complessivo

- voto medio: 4,78 su una scala 1 a 6.
- voto modale, che è anche quello mediano, è il 5, attribuito dal 39,5% dei rispondenti;
- il primo quartile è il 4, mentre il terzo quartile è il 6.

La variabilità dei voti è piuttosto bassa, cosicché meno di un rispondente su dieci, ha espresso un giudizio insoddisfacente, cioè inferiore al 4





La qualità percepita

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media generale	Media concorsi	Media altro
Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on-line, senza necessità di rivolgermi altrove	4,40	4,56	4,35
Questo sito contiene informazioni complete	4,39	4,56	4,34
Questo sito contiene informazioni aggiornate	4,63	4,91	4,55
Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, fax, sportello, e-mail, ecc.)	4,99	5,24	4,91
L'offerta dei servizi presenti su questo sito soddisfa le mie esigenze	4,54	4,79	4,46
Mi vengono segnalati con chiarezza gli eventuali errori commessi in fase di inserimento dati	4,34	4,54	4,27
E' facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno	4,26	4,51	4,18
Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti	4,57	4,72	4,52
Questo sito è facile da navigare	4,78	5,06	4,69
L'aspetto grafico di questo sito è gradevole	4,36	4,56	4,30
Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	4,38	4,76	4,26
Le pagine di questo sito sono ben organizzate	4,40	4,68	4,31
Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente	4,59	4,83	4,52
Ho ottenuto le soluzioni ai quesiti che ho formulato in tempi rapidi	4,27	4,48	4,20
Questo sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	3,96	4,10	3,92
Il mio reclamo è stato risolto in tempi rapidi	3,50	3,33	3,51
I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	4,59	4,91	4,51
Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'Ente	4,59	4,87	4,51
Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati	4,40	4,77	4,31



La qualità attesa

“QUANTO SONO IMPORTANTI QUESTI ELEMENTI NEI SITI WEB PUBBLICI”

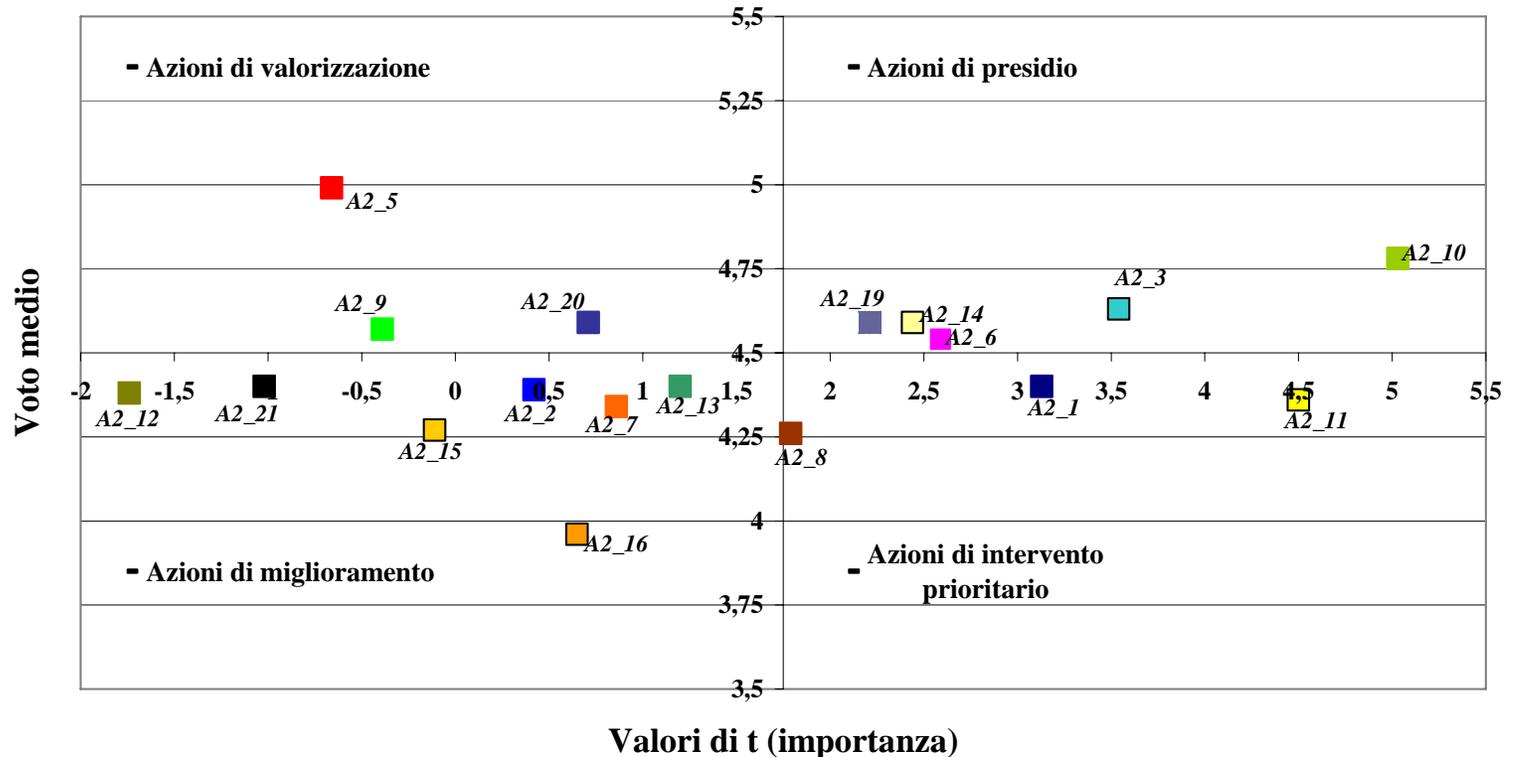
	Media generale	Media concorsi	Media altro
A4_1 – Facilità di accesso al servizio on-line	5,57	5,50	5,60
A4_2 – Completezza delle informazioni on-line	5,62	5,50	5,65
A4_3 – Idoneità del servizio on-line a soddisfare le esigenze degli utenti	5,53	5,44	5,56
A4_4 – Adeguatezza dell'impostazione e dell'organizzazione dei contenuti del sito	5,39	5,35	5,40
A4_5 – Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	5,28	5,27	5,28
A4_6 – Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito	5,40	5,12	5,49

Medie: totale utenti	A4_2	A4_3	A4_4	A4_5	A4_6
Percezioni	4,48	4,55	4,48	4,23	4,40
Attese	5,62	5,53	5,39	5,28	5,40
Scostamenti	-1,14	-0,98	-0,91	-1,05	-1,00

L'individuazione delle priorità di intervento

Analisi statistica multivariata

Distribuzione delle caratteristiche del servizio per importanza e per qualità percepita (voto medio)





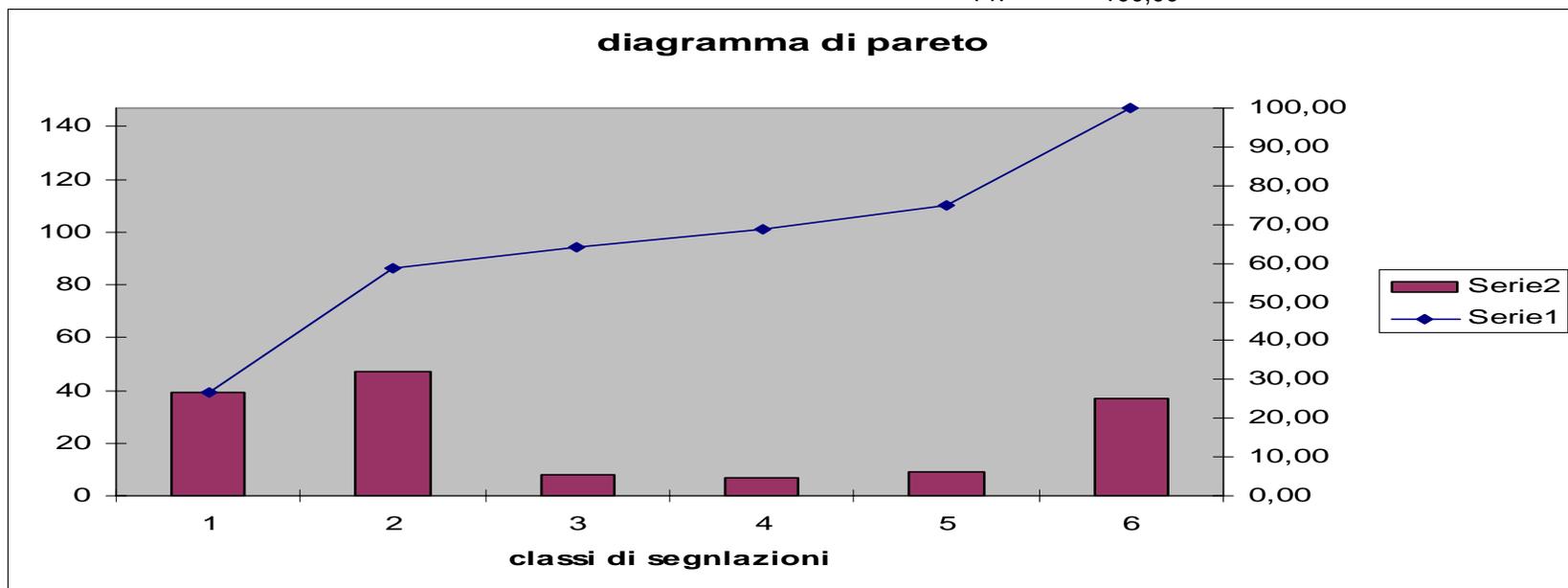
Le caratteristiche su cui agire

- A2_1 – “Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on-line, senza necessità di rivolgermi altrove”: voto medio 4,40.
- A2_8 – “E’ facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno”: voto medio 4,26.
- A2_11 – “L’aspetto grafico di questo sito è gradevole”: voto medio 4,36



Suggerimenti e segnalazioni

	numero	%	% cum
Migliorare gli strumenti di consultazione e motore di ricerca	39	26,53	26,53
Migliorare il bagaglio delle informazioni pubblicate sul sito e ridurre tempi di aggiornamento	47	31,97	58,50
Migliorare la grafica	8	5,44	63,95
Agevolare invio segnalazioni sui servizi comunali	7	4,76	68,71
Migliorare accesso e utilizzo della modulistica	9	6,12	74,83
Altro	37	25,17	100,00
	147	100,00	





Piano di miglioramento

Inerenti già avviati

- a) Sperimentazione di motori di ricerca “alternativi” a google che utilizzano sistemi semantici di ricerca
- b) Sperimentazione di nuove forme di segnalazioni e reclami on-line
- c) Aumento dei servizi on-line offerti