

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER LO SPORTELLO INFORMATIVO AL CITTADINO DI SPAZIOCOMUNE

Periodo: maggio – luglio 2011; settembre – novembre 2011

A cura  
dell'Ufficio Comunicazione  
del Comune di Cremona



16 dicembre 2011

## **Introduzione**

---

La presente indagine di customer satisfaction si è svolta nel corso dell'anno 2011 presso lo sportello informativo di SpazioComune del Comune di Cremona.

SpazioComune è uno sportello specializzato nell'ascolto dei cittadini e offre risposte personalizzate di primo livello a tutti gli utenti che si rivolgono presso la propria sede in piazza Stradivari, al piano terra di Palazzo Comunale, oppure agli utenti che telefonano negli orari di apertura per chiedere informazioni di varia natura.

SpazioComune offre un servizio di intermediazione tra Amministrazione comunale e cittadino, ponendosi dalla parte di quest'ultimo, cercando di semplificare la comprensione delle incombenze amministrative che lo riguardano oppure facilitando la conoscenza della città promuovendo indirettamente la convivenza civile.

Il Servizio svolto da SpazioComune è principalmente di tipo informativo: per questo motivo si è scelto di indagare la qualità del servizio percepita attraverso i principali canali attraverso i quali esso viene realizzato: il canale diretto (domande poste ai cittadini che si rivolgevano personalmente allo sportello) e il canale telefonico (persone che telefonavano allo sportello per chiedere informazioni).

Sono state avviate due indagini distinte: una per lo sportello fisico e una per lo sportello telefonico. I risultati delle due indagini verranno esposti in questa relazione.

## **Come si sono svolte le interviste**

Periodo di svolgimento:

- interviste allo sportello fisico dal 23/5/2011 al 2/7/2011 e dal 18/10/2011 al 30/11/2011
- interviste telefoniche: dal 28/9/2011 al 30/11/2011

Le interviste sono state condotte da un operatore terzo rispetto all'operatore che forniva le informazioni agli utenti, per evitare rischi di influenza nella risposta. Tutti i dati, tratti in rigoroso anonimato, sono stati registrati informaticamente e poi elaborati.

### **Numero di utenti intervistati**

Interviste allo sportello fisico: 139

Interviste telefoniche: 82

## Risultati

---

Entrambi i tipi di intervista (telefonica e sportello fisico) conducono al medesimo risultato di soddisfazione, come dimostrano i punteggi riportati di seguito.

Gli utenti giudicano molto positivamente il servizio informativo di SpazioComune. Il livello qualitativo percepito dai cittadini si colloca su livelli di eccellenza.

**Grado di soddisfazione generale (entrambi i servizi): 97/100**

**Grado di soddisfazione generale (sportello fisico): 97/100**

**Grado di soddisfazione generale (informazioni telefoniche): 97/100**

Tutti gli utenti intervistati dichiarato un parere positivo in merito al servizio ricevuto.

**Percentuale utenti soddisfatti\*:100%**

\*Per utenti soddisfatti si intendono coloro che hanno espresso un voto da 4 a 6 su una scala da 1 a 6.

### RISULTATI SPECIFICI PER LO SPORTELLLO FISICO

Oltre al grado di soddisfazione generale, per lo sportello fisico sono stati scelti alcuni indicatori più specifici, che elenchiamo di seguito:

- tempo di attesa per parlare con l'operatore;
- rapporto tra operatore e utente;
- qualità dell'informazione rilasciata all'utente (chiarezza ed esaustività);
- fiducia nella risposta ricevuta (attendibilità).

I risultati rivelano che tutti gli indicatori ottengono un livello molto alto di soddisfazione. Vengono presentati di seguito i singoli punteggi:

#### **Tempo di attesa per parlare con l'operatore**

Grado di soddisfazione: 96/100

#### **Rapporto operatore-utente**

Grado di soddisfazione: 96/100

#### **Qualità dell'informazione rilasciata all'utente (chiarezza ed esaustività)**

Grado di soddisfazione: 96/100

#### **Fiducia nella risposta ricevuta (attendibilità della risposta)**

Grado di soddisfazione: 96/100

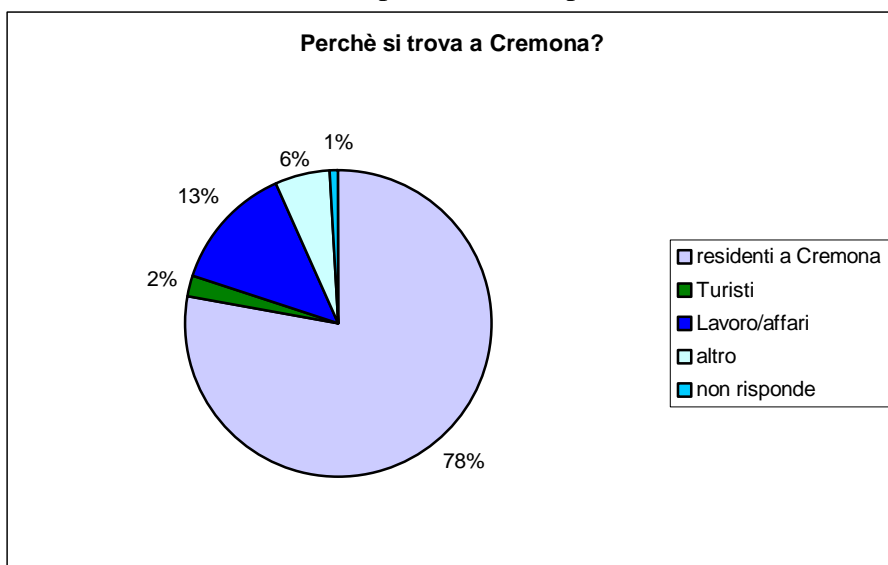
Secondo gli utenti, SpazioComune offre un servizio di alto livello sotto gli aspetti del funzionamento dello sportello, della qualità delle informazioni rilasciate e della professionalità degli operatori.

Analizzando i risultati in modo più approfondito emerge che la caratteristica di SpazioComune più apprezzata dagli utenti è la capacità degli operatori di accogliere i cittadini con gentilezza e cordialità mostrando loro disponibilità all'ascolto, creando un clima di serenità e collaborazione. Molti utenti mostrano particolare apprezzamento per la professionalità, la competenza e la precisione degli operatori che forniscono informazioni al cittadino.

## INFORMAZIONI DESCRITTIVE DEGLI UTENTI INTERVISTATI

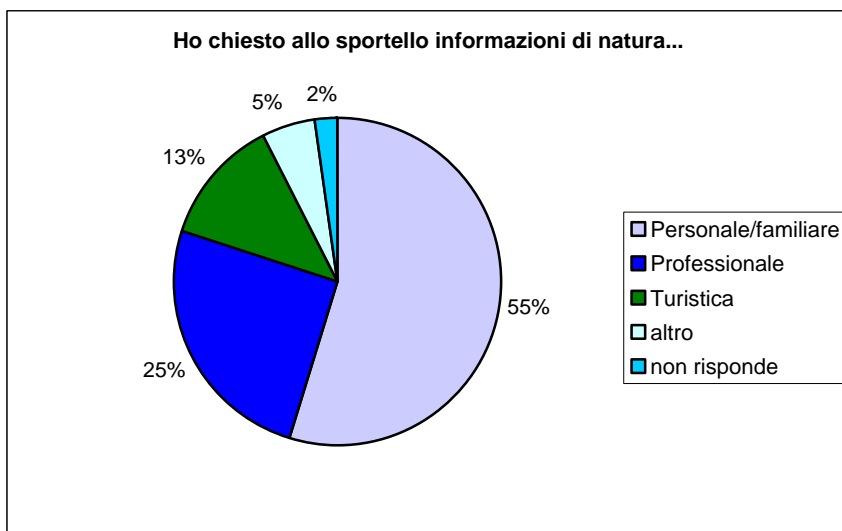
### Tipo di utente

La maggior parte degli utenti (78%) sono cittadini Cremonesi. Il 21% sono utenti non cremonesi che si trovano a Cremona temporaneamente per motivi di lavoro, di turismo o altro.

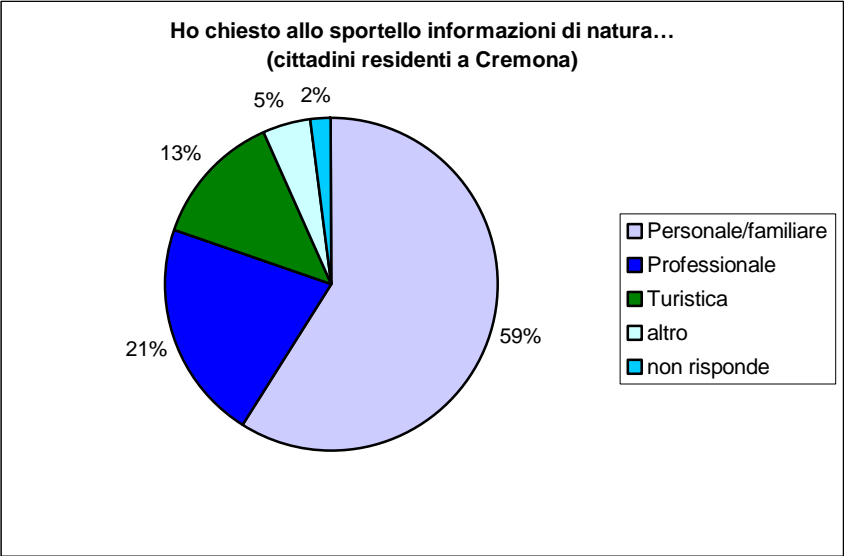


### Tipo di informazioni richieste

La maggior parte delle persone si sono rivolte allo sportello per informazioni di natura personale o familiare (incluse informazioni sulla partecipazione alla vita pubblica, quartieri, censimento ecc.). Il 25% degli utenti ha chiesto informazioni di tipo professionale, mentre il 13% ha chiesto informazioni turistiche (incluse informazioni sugli eventi e manifestazioni in città).

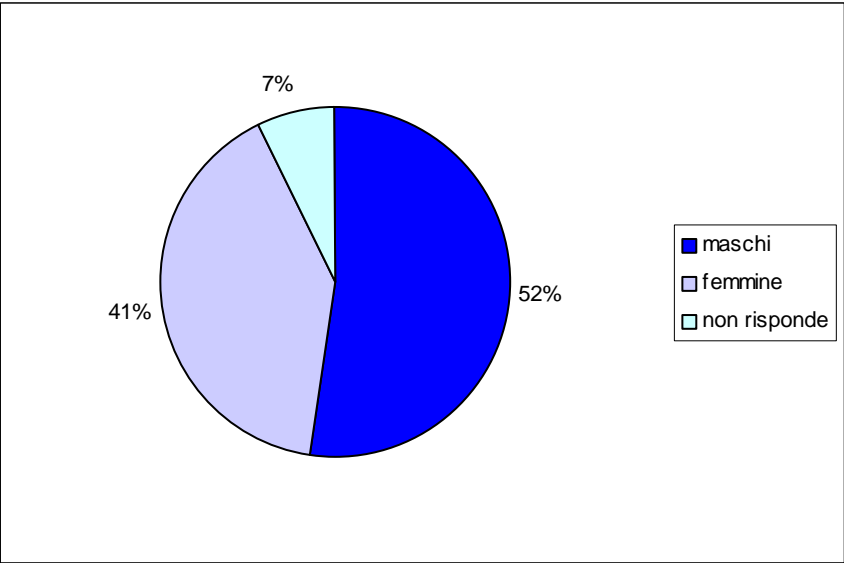


I cittadini cremonesi hanno chiesto soprattutto informazioni di natura personale e familiare, ma anche informazioni professionali e informazioni turistiche, come mostra il grafico seguente.



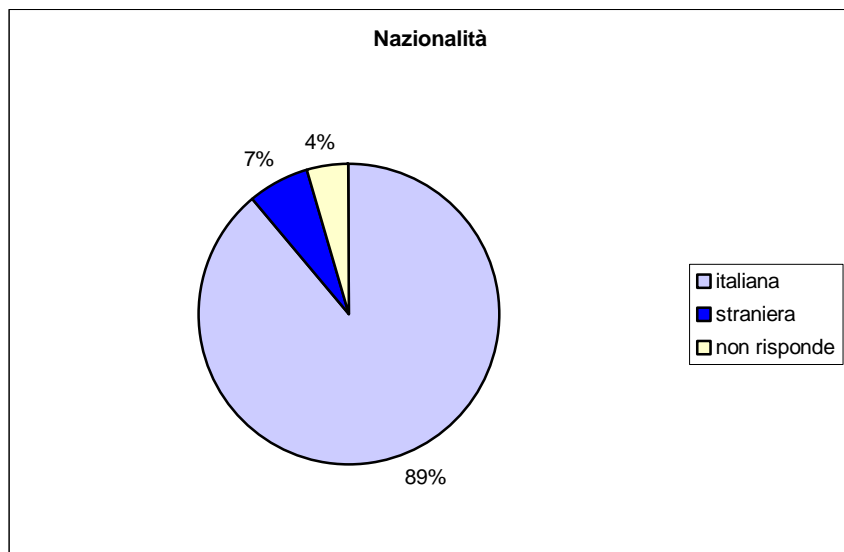
**Genere**

Sostanziale parità di utenti maschi e femmine



## Nazionalità

Utenti quasi completamente di nazionalità italiana

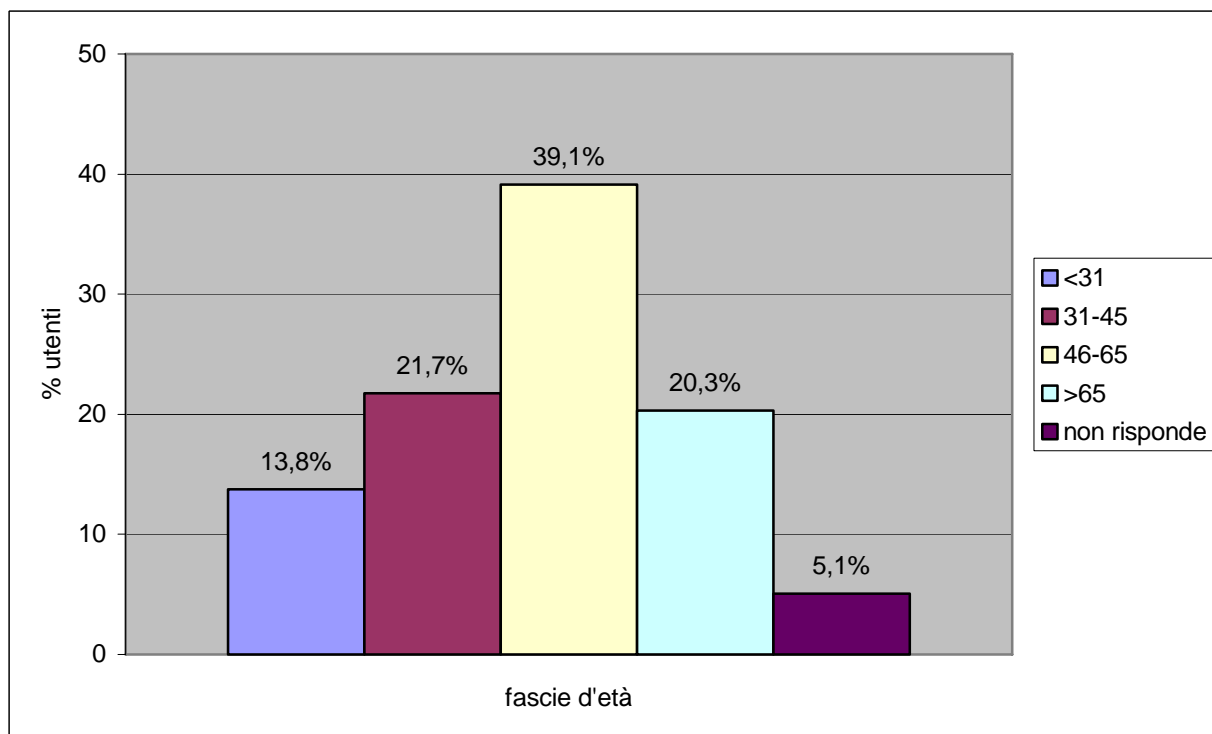


## Età degli utenti

La fascia d'età più frequente è quella degli adulti da 46 a 65 anni (38,1%).

Gli anziani e i giovani adulti si attestano rispettivamente al 20,3% e al 21,7%.

I giovani di 30 anni o meno rappresentano il 13,8% degli intervistati.



## RISULTATI SPECIFICI PER LO SPORTELLLO TELEFONICO

L'intervista telefonica, per ragioni di immediatezza, si è svolta in modo semplificato rispetto dell'intervista diretta.

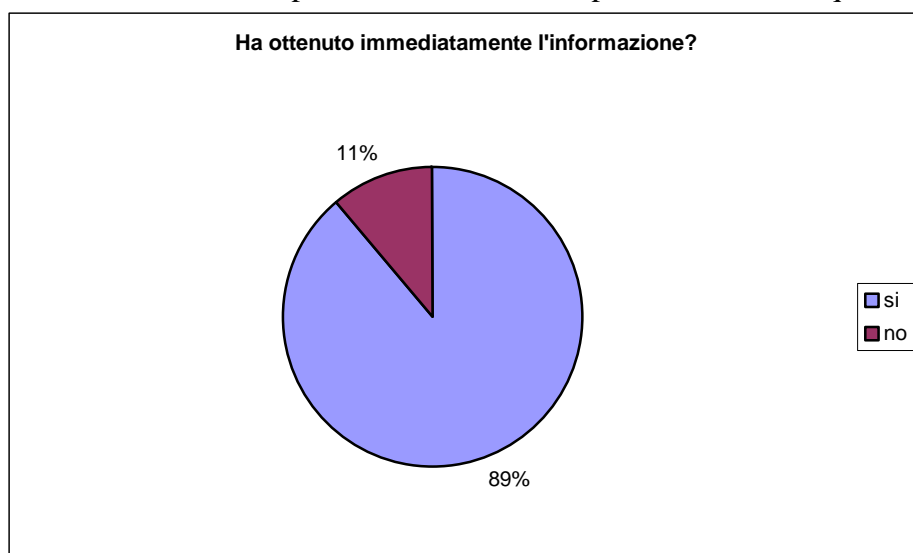
Come già detto sopra, il livello di soddisfazione generale tra gli utenti telefonici è di 97/100. Analizzando le risposte fornite dagli utenti emerge una situazione molto simile a quella dello sportello fisico secondo quanto esposto più sopra.

Le caratteristiche più apprezzate di SpazioComune, secondo gli utenti telefonici, sono state:

- Utilità del servizio fornito da SpazioComune.
- Gentilezza, cortesia del personale addetto e clima di cordialità instaurato con i cittadini.
- Efficacia ed efficienza del servizio compresi aspetti come la tempestività e la velocità della risposta, la competenza del personale.

### Immediatezza della risposta

Quasi tutti i quesiti dei cittadini hanno ottenuto una risposta immediata durante la telefonata. Solo nell'11% dei casi la risposta è stata rimandata per necessità di acquisire ulteriori informazioni.



## Conclusioni

---

I dati sopra descritti documentano la percezione di una elevata qualità del servizio informativo di SpazioComune tra i cittadini.

SpazioComune viene riconosciuto come un servizio di alto livello per la qualità delle informazioni rilasciate, per la capacità di interagire con gli utenti in modo appropriato e per la fiducia generale che lo sportello ispira nel cittadino.

Attraverso il servizio informativo di SpazioComune i cittadini hanno quindi la possibilità di incontrare il Comune e i suoi servizi attraverso un interlocutore gentile e amichevole, ma allo stesso tempo autorevole, attendibile e competente, che ispira fiducia.

I cittadini non hanno presentato particolari richieste di miglioramento del servizio né reclami di alcun tipo.

*Gentile utente, le chiediamo 2 minuti del suo tempo per rispondere ad alcune semplici domande che riguardano il servizio di cui lei ha appena usufruito.*

*La sua opinione è molto importante per poter offrire un servizio migliore.*

*Il questionario è completamente anonimo.*

*Per maggiori informazioni non esiti a rivolgersi all'operatore.*

Perché si trova a Cremona?	
<input type="checkbox"/> Abito a Cremona <input type="checkbox"/> Per turismo <input type="checkbox"/> Per lavoro/affari	<input type="checkbox"/> Altro: _____
Mi sono rivolto a SpazioComune per chiedere informazioni di natura...	
<input type="checkbox"/> Personale/familiare <input type="checkbox"/> Turistica <input type="checkbox"/> Professionale	<input type="checkbox"/> Altro: _____
GENERE:    Maschile <input type="checkbox"/> Femminile <input type="checkbox"/>	

NAZIONALITÀ: <input type="checkbox"/> Italia <input type="checkbox"/> Altro: _____	
ETÀ: <input type="checkbox"/> meno di 30 <input type="checkbox"/> 31-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 56-65 <input type="checkbox"/> 66-75 <input type="checkbox"/> più di 75	

*Per ognuna delle affermazioni di seguito indichi quanto lei si trova in accordo o in disaccordo barrando la casella corrispondente **da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)**.*

	1	2	3	4	5	6
Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato breve.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il colloquio con l'operatore è stato agevole.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dopo aver ricevuto le informazioni ho ben chiaro cosa devo fare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ho ricevuto una risposta attendibile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sono pienamente soddisfatto della prestazione ricevuta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*(Può motivare le sue risposte nello spazio sul retro)*

*Continua sul retro* ➔

## *RISPOSTE FACOLTATIVE*

Quale strumento avrebbe facilitato la sua richiesta di informazioni, che invece non era disponibile?

---

---

Che servizio le piacerebbe trovare a SpazioComune?

---

---

Un difetto di SpazioComune, secondo lei:

---

---

Un pregio di Spaziocomune, secondo lei:

---

---

**Spazio libero per scrivere opinioni e suggerimenti:**

*Il questionario è terminato.  
Piegare e imbucare il questionario nella scatola.  
Grazie per la sua cortese disponibilità.*

*La responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Nicoletta Filiberti*



### **Facebook**

Puoi lasciare commenti e opinioni su questo servizio e sul Comune di Cremona anche nella nostra pagina Facebook: entra nell'area "discussioni" e poi nell'argomento "Parlane con SpazioComune"

**<http://www.facebook.com/spaziocomune>**

*Dear guest, we ask you 2 minutes of your time to answer some simple questions about the service that you have just received.*

*Your opinion is very important for us to offer a better service.*

*The questionnaire is completely anonymous.*

*For more information, please contact the operator.*

Reason of your presence in Cremona:	
<input type="checkbox"/> I am resident of Cremona <input type="checkbox"/> Tourism <input type="checkbox"/> Job/business	<input type="checkbox"/> Other: _____
Kind of request:	
<input type="checkbox"/> Personal/family reasons <input type="checkbox"/> Tourist Information <input type="checkbox"/> Professional/technical info	<input type="checkbox"/> Other: _____
GENDER:    Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/>	

NATIONALITY: <i>please specify:</i> _____
AGE: <input type="checkbox"/> less than 30 <input type="checkbox"/> 31-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 56-65 <input type="checkbox"/> 66-75 <input type="checkbox"/> more than 75

*For each of the statements below, please indicate how much you agree or disagree by checking the box **from 1 (strongly disagree) to 6 (completely agree)**.*

	1	2	3	4	5	6
The waiting time to speak to an operator was short.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talking with the operator was easy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
After receiving the information I have very clear what to do.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I received a reliable answer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I am fully satisfied with the service I received.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*(You can motivate your answers in the space on the back)*

*Continued on the back* ➔

*OPTIONAL RESPONSES:*

What tool would facilitate your request for information, which instead was not available?

---

---

Which service would you like to find at SpazioComune?

---

---

A lack of SpazioComune, in your opinion:

---

---

One good quality of Spaziocomune, in your opinion:

---

---

**Free space to write your opinions and suggestions:**

*The questionnaire is completed.  
Bend this questionnaire and put it in the box.  
Thank you for your kind help.*

*The Head of Public Relations Office  
Nicoletta Filiberti*



**Facebook**

You can leave comments and opinions about this service and the Municipality of Cremona also in our Facebook page: go in "discussioni (discussions)" and then in the "Parlane con SpazioComune (tell to SpazioComune)".

**<http://www.facebook.com/spaziocomune>**

*“Buongiorno, stiamo svolgendo un’indagine di soddisfazione tra gli utenti di SpazioComune.*

*Le chiedo solo pochi secondi.*

*Le ricordo che la telefonata è totalmente anonima”.*

*Cominciamo.*

E’ la prima volta che chiama SpazioComune per chiedere informazioni?

☐ SI

☐ NO

\_\_\_\_\_



Ha già fatto questa intervista?  
Posso comunque intervistarla?

Dalla telefonata con la mia collega ha ottenuto l’informazione che cercava? Sì, no o solo parzialmente?

☐ SI

☐ NO

☐ Solo parzialmente



Perché? (es: devo richiamare; l’operatore deve informarsi meglio; mi richiama l’operatore...)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le chiedo ora se è soddisfatto/a di questo servizio di informazione di SpazioComune? Dia un voto da 1 a 6 (1=poco; 6=molto)

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

Ultima cosa: mi dica se ha incontrato una di queste difficoltà che le dirò:

- ☐ difficoltà a trovare un operatore disponibile (perché c’era la segreteria telefonica, perché era occupato, perché non rispondeva nessuno?)
- ☐ non ha risolto il suo problema (deve richiamare, non ho ricevuto l’informazione che cercava).
- ☐ non ha capito bene cosa deve fare perchè la risposta non è stata molto chiara.
- ☐ altre difficoltà? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*L’intervista è finita. La ringrazio per la partecipazione. Arrivederci*

Altre eventuali annotazioni sul retro  
(se l’utente vuole dare maggiori dettagli)

Uomo - Donna

Giorno: \_\_\_\_\_

Ora: : \_\_\_\_\_