



Comune di Lecco

Il Comune in ascolto

**Rapporto sull'indagine di *customer satisfaction*
maggio - settembre 2008**

a cura della *Rete dei Servizi di Informazione e Comunicazione*

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

Indice

1. Impostazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> 2008	pag. 3
2. La risposta dei cittadini	4
3. La soddisfazione degli utenti	5
3.1 - <i>Biblioteca Civica "U. Pozzoli"</i>	6
3.1.1 - Dati finali <i>Biblioteca Civica "U. Pozzoli"</i>	7
3.2 - <i>Centro Informagiovani</i>	14
3.2.1 - Dati finali <i>Centro Informagiovani</i>	15
3.3 - <i>Centro Sportivo "Al Bione"</i>	20
3.3.1 - Dati finali <i>Centro Sportivo "Al Bione"</i>	21
3.4 - <i>Servizio Edilizia Privata</i>	26
3.4.1 - Dati finali <i>Servizio Edilizia Privata</i>	27
3.5 - <i>Servizi Catastali</i>	32
3.5.1 - Dati finali <i>Servizi Catastali</i>	33
3.6 - <i>Servizi Demografici</i>	39
3.6.1 - Dati finali <i>Servizi Demografici</i>	40
3.7 – <i>Servizio Tributi</i>	46
3.7.1 - Dati finali <i>Servizio Tributi</i>	47
4. <i>Focus Group</i>	53
Il gruppo di lavoro	55

Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

1. Impostazione dell'indagine di *Customer Satisfaction* 2008 del Comune di Lecco

La rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti rispetto ai servizi della Pubblica Amministrazione è una delle attività previste dalla legislazione recente (vedi la Direttiva 24/03/2004 del Ministro della Funzione Pubblica) e degli inizi anni '90 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"). Essa si colloca nell'ambito delle attività di comunicazione pubblica, in quanto finalizzata all'ascolto e alla partecipazione dei cittadini; ma è ovviamente anche un'occasione per favorire il contributo degli utenti al miglioramento dei servizi.

Peraltro la rilevazione della qualità percepita rappresenta una leva strategica per conoscere e rendere più consapevole il cittadino, per costruire un nuovo modello di relazione tra l'amministrazione e gli amministrati basato sulla fiducia. Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni e le attese dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le *policy* pubbliche che l'erogazione dei servizi.

Considerata l'importanza del dialogo dell'amministrazione con i cittadini (già avviato da tempo con interventi specifici: ad es. la presenza nella Tv locale, il sito web con i contatti interattivi, il progetto e21... e, in passato, l'informatore comunale), il Comune di Lecco - prendendo spunto dagli impegni assunti nell'ambito della *Conferenza Interistituzionale Permanente* insediata in Prefettura – ha realizzato una rilevazione del gradimento come occasione per ascoltare i cittadini e migliorare l'erogazione dei servizi.

1.1 - Obiettivi

La *customer satisfaction* è stata finalizzata a raccogliere le considerazioni degli utenti di alcuni servizi del Comune di Lecco. L'indagine ha avuto come obiettivo quello di far emergere la percezione della qualità dei servizi utilizzati dai cittadini e il loro livello di soddisfazione.

Il fine ultimo della ricerca è stato rilevare il giudizio degli utenti sulla qualità del servizio (misurazione del livello di soddisfazione), sulla cui base impostare eventuali interventi di riduzione delle criticità e soprattutto azioni di miglioramento dell'efficacia ed efficienza, anche rispondendo, dove possibile, alle nuove attese degli utenti. Le indicazioni emerse dalla ricerca potranno essere utilizzate a fini organizzativi e strategici per eventuali modifiche dei processi di erogazione, di risposta alle domande dell'utenza e di miglioramento delle capacità di fruizione dei servizi.

La condivisione delle indicazioni emerse dalla *customer satisfaction* con gli operatori dei servizi coinvolti, ha permesso a questi ultimi di prendere coscienza degli aspetti critici emersi e di condividere le loro opinioni in merito alle piccole azioni che è possibile realizzare per rispondere alle esigenze degli utenti.

1.2 - Metodo

Sono sette i servizi che hanno aderito all'indagine di Customer Satisfaction: Biblioteca Civica "U. Pozzoli", Centro Informagiovani, Centro Sportivo "Al Bione", Edilizia Privata, Servizi Catastali, Servizi Demografici e Servizio Tributi.

L'indagine di *customer satisfaction* è stata programmata e realizzata tra i mesi di marzo e settembre 2008.

Indagine di *customer satisfaction* maggio – settembre 2008

La fase di pianificazione ha visto la partecipazione dei responsabili dei servizi aderenti e dei volontari impegnati nel progetto di Servizio Civile Nazionale del Comune di Lecco “Comunicagiovane”. In questi incontri è stato messo a punto lo strumento di rilevazione: un questionario che diversi servizi hanno potuto personalizzare in base alle loro esigenze informative e al tipo di utenza.

La seconda fase, quella della rilevazione, è iniziata il 9 maggio (al Centro Sportivo “Al Bione” ha avuto inizio una settimana dopo, ai Servizi Catastali due settimane dopo) ed è terminata il 12 agosto. I questionari erano consegnati ai cittadini dagli operatori dei servizi; i volontari di Servizio Civile hanno garantito la loro presenza un giorno a settimana in ogni servizio per poter aumentare il numero di schede compilate e la qualità della rilevazione.

Il gruppo di lavoro si è incontrato anche a metà percorso per verificare l’andamento della fase (documento di restituzione intermedia). Terminata la somministrazione dei questionari, è seguita la fase di elaborazione dei dati; sono stati quindi realizzati dei *focus group* in quattro dei servizi coinvolti, con la partecipazione degli operatori. Questo secondo momento di condivisione dei risultati è servito per approfondire le criticità emerse dalla rilevazione e per avanzare proposte sui possibili miglioramenti più facilmente e immediatamente realizzabili.

2. La risposta dei cittadini

L’intera indagine di customer ha coinvolto 2.220 utenti. La risposta dei cittadini si è basata sul loro interesse e disponibilità. Non si tratta di un campione rappresentativo della popolazione lecchese in quanto le persone hanno compilato il questionario volontariamente. È comunque importante considerare questi utenti intervistati come “testimoni privilegiati”, che hanno espresso valutazioni e opinioni personali sulla prestazione ricevuta e in generale sul servizio.

Riportiamo qui di seguito i dati relativi al numero di schede compilate in ogni servizio:

SERVIZIO	N° SCHEDE COMPILATE
Biblioteca Civica “U. Pozzoli”	461
Centro Informagiovani	126
Centro Sportivo “Al Bione”	674
Edilizia privata	110
Servizi catastali	156
Servizi demografici	483
Ufficio tributi	210

Indagine di *customer satisfaction* maggio – settembre 2008

Gli utenti che hanno risposto sono prevalentemente femmine (52,4%).

Le classi d'età più rappresentate sono quelle tra i 18 e i 34 anni e tra i 34 e i 49 anni: entrambe mostrano una percentuale di rispondenti di circa il 29%. Troviamo anche un 8,4% di giovanissimi che hanno frequentato la Biblioteca, il Centro Sportivo "Al Bione", il Centro Informagiovani e i Servizi Demografici.

Ad aver aderito alla rilevazione con più facilità sono i lavoratori dipendenti (31,1%), i pensionati (17,9%), gli studenti (14,7%) e i lavoratori indipendenti (13,1%).

Il titolo di studio degli utenti più rappresentato è quello di scuola superiore (40,9%), seguono il titolo universitario e la licenza media (rispettivamente 23,2% e 22,3%).

È importante segnalare che il 4% degli utenti che hanno partecipato all'indagine è di nazionalità straniera. Questo dato, che può essere considerato un indicatore indiretto di integrazione delle persone immigrate, è tuttavia da ritenere sottostimato a causa delle difficoltà linguistiche riscontrate nella compilazione della scheda.

3. La soddisfazione degli utenti

Il giudizio complessivo sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi comunali coinvolti è positivo: l'85,7% si è dimostrato soddisfatto dei servizi utilizzati a fronte di un 14,1% di insoddisfatti.

Nel dettaglio dei singoli aspetti su cui si è soffermata l'attenzione, rileviamo una valutazione decisamente positiva soprattutto per gli **aspetti di relazione** del servizio (atteggiamento del personale) ma c'è anche qualche spazio di miglioramento degli aspetti più strutturali del servizio (**orari e ambiente**).

Prima di illustrare i risultati emersi per ogni servizio, è utile tenere presente che per interpretare correttamente i dati e cogliere i risvolti utili dell'indagine, abbiamo enfatizzato gli scarti - a volte minimi - sul limite della soddisfazione (in particolare quando è risultata alta), entrando nel merito delle singole componenti della soddisfazione.

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

3.1 - Biblioteca Civica "U. Pozzoli"

Il numero totale di utenti che hanno compilato la scheda di gradimento nell'arco del trimestre in cui si è svolta l'indagine di *customer satisfaction* è 461.

Complessivamente le persone intervistate esprimono un elevato grado di soddisfazione del servizio offerto: 392 utenti (85%) infatti risultano soddisfatti del servizio nel suo insieme, mentre 69 utenti (15%) costituiscono la fetta di insoddisfatti.

Analizzando più nel dettaglio i diversi aspetti che caratterizzano il servizio, riscontriamo che il 92% degli utenti è soddisfatto rispetto alla dotazione di libri e periodici della biblioteca. Essi suggeriscono comunque di ampliare il catalogo in base ai loro interessi che risultano diversificati. Si nota che tale soddisfazione aumenta con l'aumentare dell'età degli utenti.

Per quanto riguarda la facilità della consultazione del catalogo on-line il 75,9% degli utenti è soddisfatto. Pochi utenti hanno richiesto un suo miglioramento per facilitarne la consultazione.

Riferendosi invece alla dotazione di computer da parte del servizio, 31 suggerimenti portati dagli utenti propongono un aumento delle postazioni pc/internet a loro disposizione con un conseguente aumento del tempo di utilizzo e, in secondo luogo, l'installazione del servizio *wireless*.

A livello logistico, il 92% si dichiara soddisfatto della facilità di accesso ai piani della struttura. La percentuale scende leggermente quando si chiede di valutare la propria soddisfazione rispetto all'accoglienza delle sale e allo spazio a sedere disponibile, rispettivamente all'87,2% e al 69,3% di soddisfatti. Riguardo questo ultimo dato, casalinghe, pensionati e disoccupati tendono a essere i più soddisfatti, al contrario studenti e studenti-lavoratori lo sono meno, infatti i suggerimenti proposti riguardano un aumento dello spazio per lo studio e dei posti a sedere.

La presenza di indicazioni e informazioni per orientarsi risulta soddisfacente per l'84,2% (il 42,5 % si dice molto soddisfatto). Lo stesso si verifica rispetto alla chiarezza della documentazione che spiega i servizi offerti (82,4%).

Il giudizio espresso sul personale interno alla struttura risulta positivo sia per ciò che riguarda la competenza e la preparazione del personale (la soddisfazione si attesta infatti all' 86,1%) sia per la cortesia che viene valutata positivamente nel 80,5% dei casi.

Nonostante la soddisfazione espressa sia positiva, in 39 suggerimenti portati dagli utenti si esprime la richiesta di personale più sorridente e disponibile. Notiamo che per entrambi gli aspetti della cortesia e della preparazione del personale più aumenta l'età degli utenti più essi rimangono soddisfatti; studenti e studenti-lavoratori sono comunque i meno soddisfatti mentre casalinghe e pensionati tendono ad esserlo maggiormente.

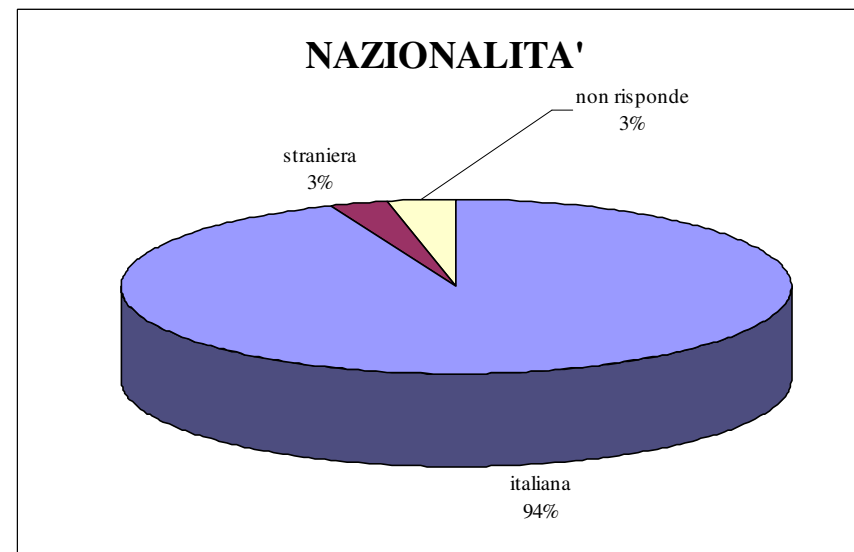
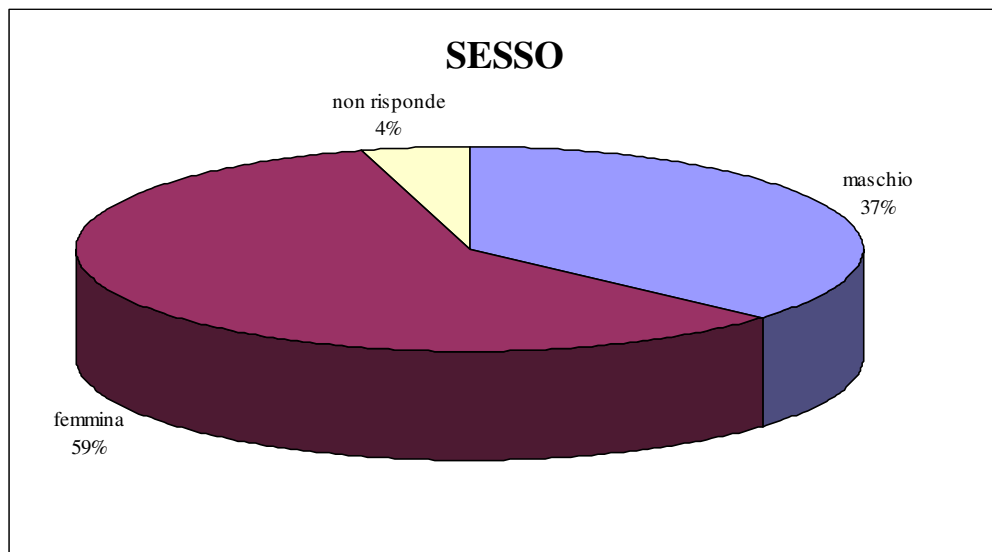
L'84% del campione si dichiara soddisfatto dei tempi di attesa del servizio.

Infine, il 66,2% degli utenti si dichiara soddisfatto degli orari di apertura. Nei 98 suggerimenti portati dagli utenti si vorrebbe: un ampliamento degli orari evitando la chiusura nelle ore di pranzo per venire incontro ai lavoratori, effettuare il prestito libro tutte le mattine, tenere aperta la biblioteca anche nei sabato pomeriggi estivi e nelle ore serali. Si nota che il gradimento rispetto agli orari diminuisce con l'aumentare della scolarizzazione degli utenti: studenti e lavoratori sono meno soddisfatti rispetto a casalinghe e pensionati.

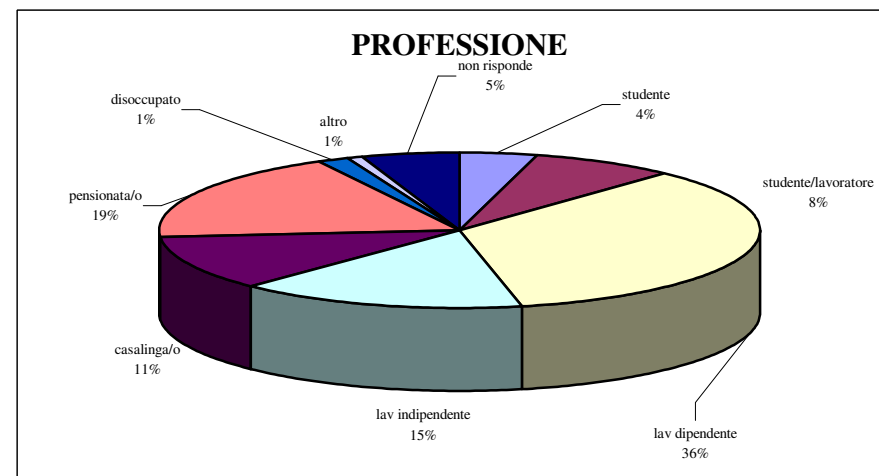
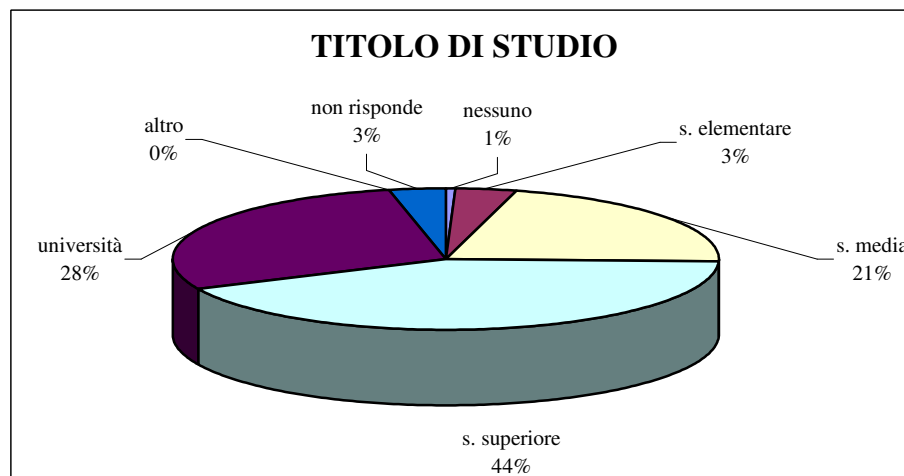
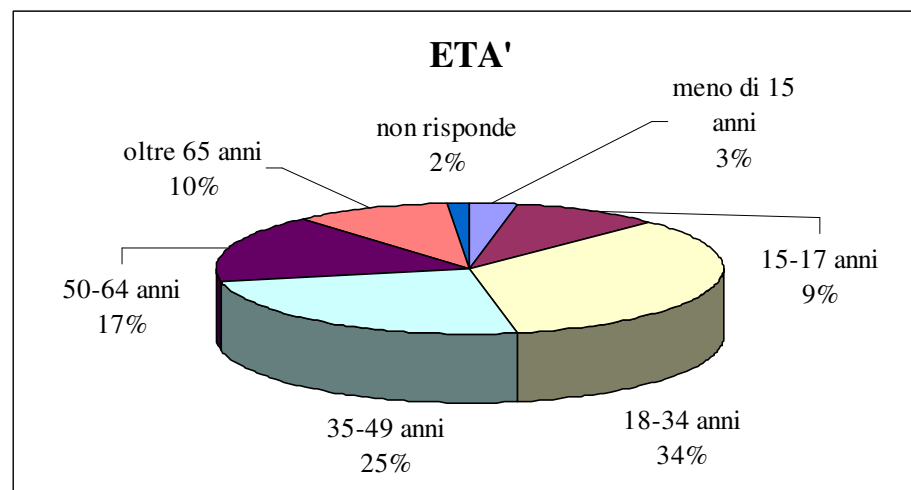
Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

3.1.1 - DATI FINALI CUSTOMER – BIBLIOTECA CIVICA “U. POZZOLI”
N° schede compilate a fine indagine: 461

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO, OLTRE A QUELLO PERSONALE

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	13,2%	83,7%	3,0%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	4,6%	91,1%	4,3%	100,0%
Ha utilizzato internet?	26,2%	69,0%	4,8%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	1,6%	1,6%	13,1%	44,3%	31,1%	8,2%	100,0%	61
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	0,0%	4,8%	4,8%	38,1%	42,9%	9,5%	100,0%	21
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	3,3%	3,3%	15,7%	39,7%	27,3%	10,7%	100,0%	121

MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

motivo	risposte	
	N	%
prestito	322	71,4%
lettura periodici	134	29,7%
ricerca	88	19,5%
studio	116	25,7%
altro	20	4,4%
totale	680	150,8%

In questa tabella la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	1,1%	0,2%	3,0%	31,5%	61,8%	2,4%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	1,1%	0,4%	6,7%	32,5%	55,5%	3,7%	100,0%

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
BIBLIOTECA	69	392		461
	15,0%	85,0%	0,0%	100,0%

Indagine di customer satisfaction
maggio – settembre 2008

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazioni su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Dotazione di libri e periodici	0,9%	2,8%	16,7%	53,6%	21,7%	4,3%	100,0%	3,7%	3,97
Facilità di consultazione del catalogo on-line	1,7%	6,1%	23,2%	36,4%	16,3%	16,3%	100,0%	7,8%	3,71
Competenza e preparazione del personale	5,0%	6,9%	22,8%	38,6%	24,7%	2,0%	100,0%	11,9%	3,73
Chiarezza delle informazioni ricevute	2,8%	6,7%	22,3%	43,0%	22,3%	2,8%	100,0%	9,5%	3,77
Orari di apertura	18,2%	13,9%	21,3%	30,6%	14,3%	1,7%	100,0%	32,1%	3,09
Cortesia del personale	9,8%	8,2%	18,7%	32,5%	29,3%	1,5%	100,0%	18,0%	3,64
Accoglienza delle sale	1,7%	7,4%	26,0%	43,0%	18,2%	3,7%	100,0%	9,1%	3,71
Spazio a sedere disponibile	5,4%	20,2%	29,1%	28,9%	11,3%	5,2%	100,0%	25,6%	3,22
Facilità di accesso ai piani	1,3%	2,2%	22,1%	43,2%	27,5%	3,7%	100,0%	3,5%	3,97
Completezza della segnaletica interna	4,1%	8,9%	27,8%	42,5%	13,9%	2,8%	100,0%	13,0%	3,55
Chiarezza della documentazione che spiega i servizi offerti	4,1%	7,2%	29,7%	38,6%	14,1%	6,3%	100,0%	11,3%	3,55
Efficienza delle operazioni di prestito	1,7%	3,5%	20,0%	45,3%	24,7%	4,8%	100,0%	5,2%	3,92
Tempi per ottenere il servizio richiesto	2,0%	4,6%	28,2%	39,7%	19,1%	6,5%	100,0%	6,5%	3,74

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta “per nulla soddisfatto” e 5 a “moltissimo soddisfatto”. Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall’insoddisfazione.

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

1. Il **sexso** degli utenti non influisce sulle loro modalità di risposta

2. C'è una relazione molto forte tra **età** e:

- Dotazione di libri e periodici → più aumenta l'età più si è soddisfatti
- Competenza e preparazione del personale → più aumenta l'età più si è soddisfatti
- Orari di apertura → i giovanissimi tendono ad essere molto soddisfatti. I 18-34enni sono i meno soddisfatti. Il gradimento torna lentamente ad aumentare all'aumento dell'età.
- Cortesia del personale → più aumenta l'età più si è soddisfatti

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

- Tempi per ottenere il servizio → più aumenta l'età più si è soddisfatti
 - Spazio a sedere disponibile → più aumenta l'età più si è soddisfatti
 - Chiarezza delle informazioni ricevute → più aumenta l'età più si è soddisfatti
3. C'è una relazione molto forte tra **professione** e:
- Orari di apertura → gli studenti, gli studenti/lavoratori e i lavoratori dipendenti tendono ad essere per nulla o poco soddisfatti degli orari, che sono invece graditi maggiormente da casalinghe, pensionati e disoccupati
 - Cortesia del personale → gli studenti e gli studenti/lavoratori sono i meno soddisfatti, al contrario casalinghe, pensionati e disoccupati tendono a essere più soddisfatti
 - Spazio a sedere disponibile → gli studenti e gli studenti/lavoratori sono i meno soddisfatti, al contrario casalinghe, pensionati e disoccupati tendono a essere più soddisfatti
 - Competenza e preparazione del personale → gli studenti e gli studenti lavoratori sono poco soddisfatti, tendono ad esserlo maggiormente i pensionati e le casalinghe
 - Tempi per ottenere il servizio richiesto → gli studenti e gli studenti/lavoratori sono i meno soddisfatti, al contrario casalinghe e pensionati si mostrano molto soddisfatti
4. C'è una relazione molto forte tra **titolo di studio** e:
- Orari di apertura → il gradimento diminuisce all'aumentare della scolarizzazione
 - Facilità di consultazione del catalogo on-line → all'aumento del titolo di studio la soddisfazione tende a crescere
5. La relazione tra servizio utilizzato e indice di soddisfazione è significativa, ma non molto forte.

INDICE DI SODDISFAZIONE		
SERVIZIO	media	N.
prestito	3,87	183
lettura periodici	3,71	38
ricerca	3,72	19
studio	3,43	53
altro	3,90	4
Totale	3,76	297

CONSIGLI

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

All'interno del questionario è stata data la possibilità ai cittadini di esprimere la loro opinione, le loro critiche e i loro suggerimenti in merito ai servizi valutati.

Vengono qui riportati gli argomenti più importanti che sono emersi in questo spazio. I numeri fra parentesi indicano la quantità di suggerimenti portati sul singolo argomento.

- Orari di apertura (98): prolungarli, eliminare la chiusura in pausa pranzo (magari tenendo aperta solo la sala studio); i lavoratori vorrebbero prolungare l'orario la sera; prestito libri anche al mattino
- Spazi, attrezzature e pulizia (44): aumentare lo spazio per lo studio e i posti a sedere, maggiore pulizia nei bagni, apertura del cortile interno per leggere i giornali
- Cortesia e competenza del personale (39): il personale dovrebbe essere più sorridente e disponibile, soprattutto quelli al primo piano
- Pc e internet (35): *wireless*, *wi-fi*, prolungare il tempo a disposizione per connettersi, aumentare i pc, postazioni
- Libri e dvd (34): ampliare il numero di copie disponibili, aumentare il patrimonio librario, prestito anche ai non residenti, facilitare il noleggio dei dvd
- Iniziative (2): promuovere iniziative culturali, creare uno spazio per lo scambio di opinioni
- Altro (10): maggiore silenzio, riorganizzare la bacheca.

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

3.2 Centro Informagiovani

Il numero totale di schede di gradimento compilate durante l'indagine è di 126.

Complessivamente gli utenti esprimono un elevato grado di soddisfazione nei riguardi del servizio, il 98,4% (124 utenti) si ritiene infatti soddisfatto, mentre solo l'1,6% (2 utenti) esprime la sua insoddisfazione.

Analizzando nel dettaglio gli aspetti del servizio che si sono voluti indagare riscontriamo che il dato con il più elevato grado di soddisfazione è quello della competenza e della preparazione del personale: il 98,5% degli utenti infatti si dichiara soddisfatto.

Sempre rispetto al giudizio espresso sul personale interno al servizio risulta positivo anche l'aspetto della cortesia e della disponibilità che si attestano al 96,9%

Lo stesso si può dire per la chiarezza delle informazioni ricevute, che risulta soddisfacente per il 98,5% degli utenti interpellati.

Riguardo i tempi di attesa per avere un colloquio con gli operatori, la percentuale di soddisfazione scende all'86,5% con un 11,9% di utenti insoddisfatti.

La riservatezza durante il colloquio, invece, riscuote di nuovo un elevato grado di soddisfazione raggiungendo il 91,3% di utenti soddisfatti.

La dotazione di materiale in libera consultazione da parte degli utenti del servizio raggiunge il 94,4% di soddisfazione. Nonostante la soddisfazione espressa sia positiva, il 5,9% di coloro che hanno portato dei suggerimenti per migliorare il servizio desidera che sia messo a disposizione più materiale per una consultazione autonoma.

Il giudizio espresso sull'orario di apertura del servizio risulta anch'esso positivo, il 91,2% degli utenti infatti si ritiene soddisfatto, anche se il 7,3% di coloro che hanno portato dei suggerimenti vorrebbero un altro orario di apertura.

La chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio risulta soddisfacente nel 92,9% dei casi.

In ultimo, analizzando le valutazioni sugli aspetti strutturali del servizio, risultano positive sia per quanto riguarda la facilità di accesso al servizio, la soddisfazione si attesta infatti al 92%, sia per l'accoglienza del locale, valutato soddisfacente dal 96% degli utenti interpellati.

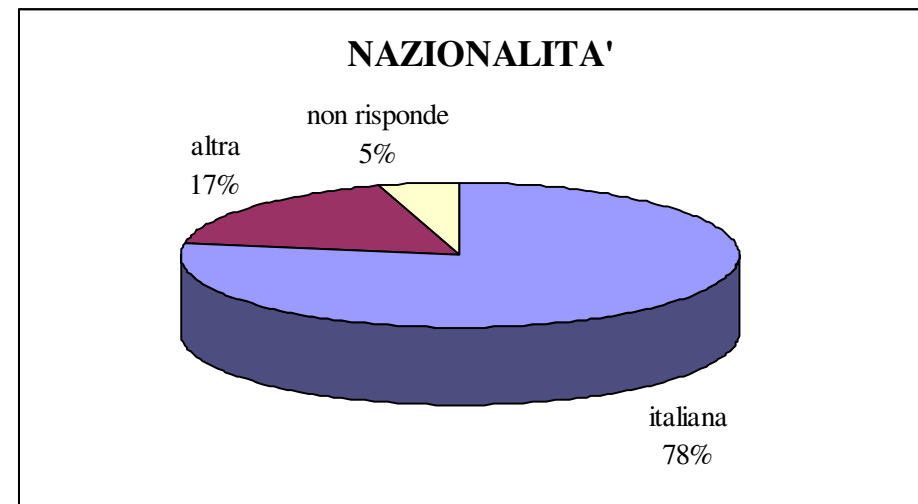
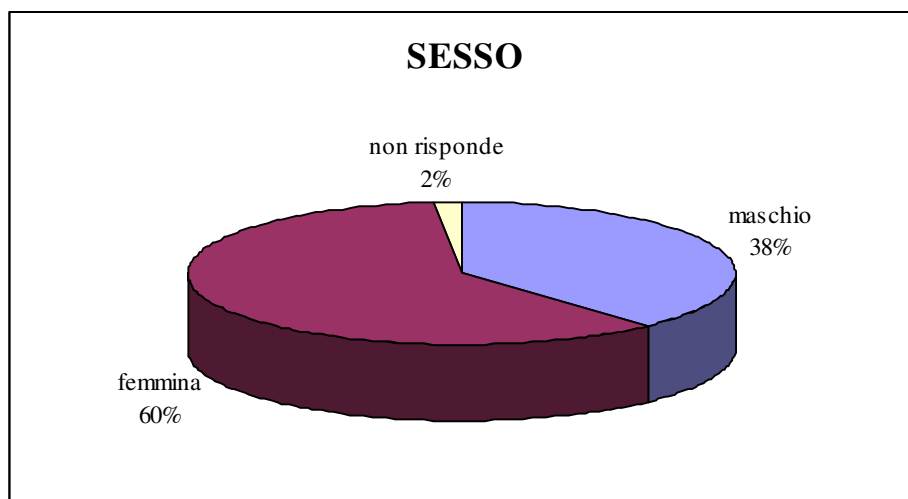
102 utenti hanno portato alcuni suggerimenti per migliorare il servizio: tra i più significativi, il 20% vorrebbe una maggiore presenza del servizio in televisione, il 18,5% sui giornali e il 17,6% su Internet.

Il 15,6% vorrebbe un computer a disposizione degli utenti e l'8,3% vorrebbe che il Centro Informagiovani fosse presente o organizzatore di iniziative pubbliche.

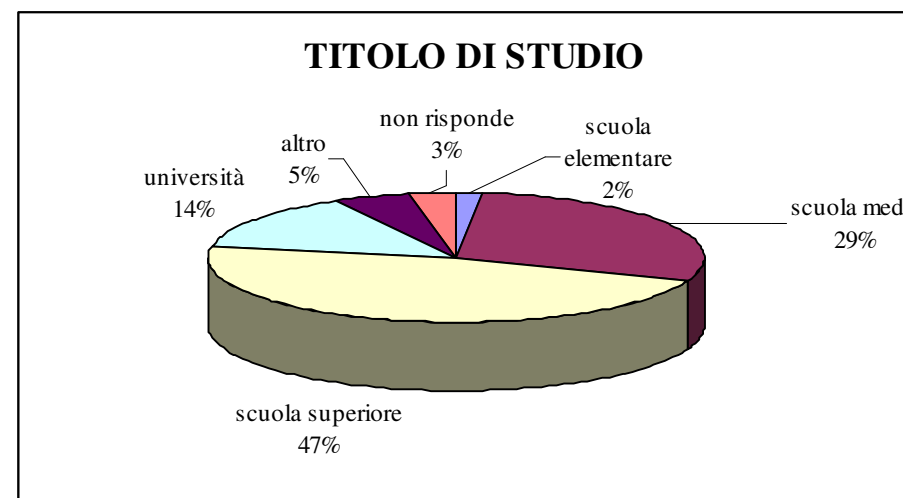
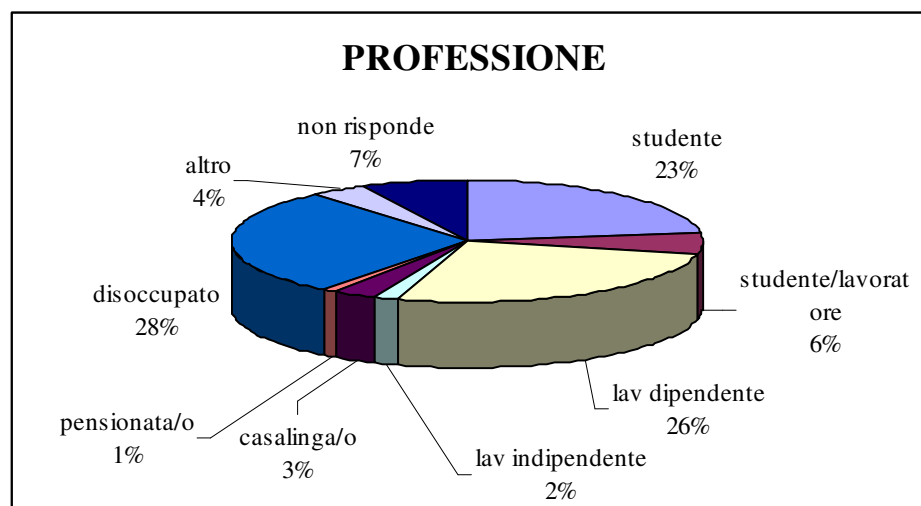
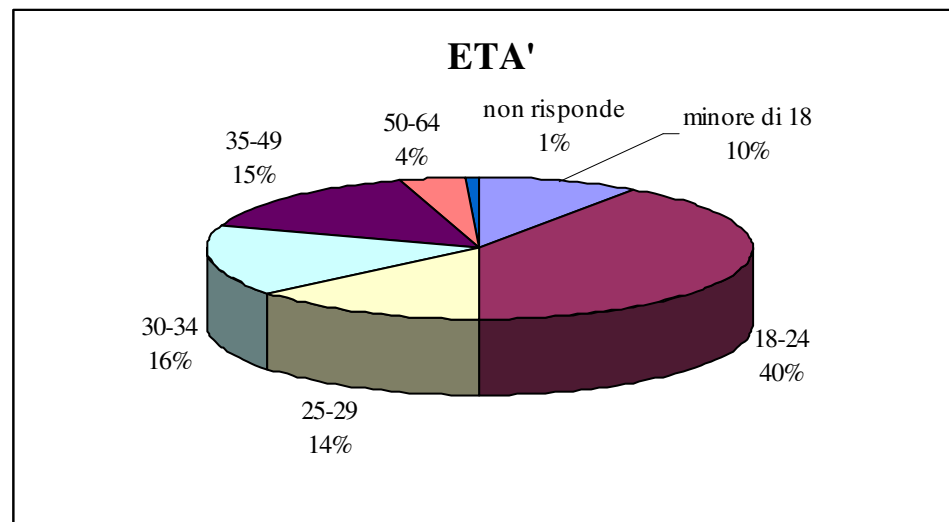
Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

3.2.1 - DATI FINALI CUSTOMER – CENTRO INFORMAGIOVANI
N° schede compilate a fine indagine: 126

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO, OLTRE A QUELLO PERSONALE

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	30,2%	65,9%	4,0%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	11,9%	81,7%	6,3%	100,0%
Ha utilizzato internet?	31,0%	63,5%	5,6%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	7,9%	0,0%	10,5%	18,4%	60,5%	2,6%	100,0%	48
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	0,0%	0,0%	6,7%	33,3%	53,3%	6,7%	100,0%	15
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	0,0%	2,6%	25,6%	30,8%	30,8%	10,3%	100,0%	39

MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

motivo	risposte	
	N	%
lavoro	81	68,6%
formazione	21	17,8%
tempo libero	10	8,5%
volontariato	25	21,2%
totale	137	116,1%

In questa tabella la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

Indagine di customer satisfaction
maggio – settembre 2008

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	3,2%	0,0%	3,2%	29,4%	61,1%	3,2%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	1,6%	0,0%	15,1%	31,7%	49,2%	2,4%	100,0%

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
CENTRO INFORMAGIOVANI	2 1,6%	124 98,4%	0,0%	126 100,0%

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazioni su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Tempi di attesa per il colloquio	4,8%	7,1%	11,1%	20,6%	54,8%	1,6%	100,0%	11,9%	4,15
Competenza e preparazione del personale	0,8%	0,0%	4,8%	30,2%	63,5%	0,8%	100,0%	0,8%	4,57
Chiarezza delle informazioni ricevute	0,8%	1,6%	5,6%	27,0%	62,7%	2,4%	100,0%	2,4%	4,53
Cortesìa e disponibilità del personale	1,6%	0,0%	2,4%	15,9%	78,6%	1,6%	100,0%	1,6%	4,73
Dotazione di materiale consultabile	1,6%	0,0%	17,5%	32,5%	44,4%	4,0%	100,0%	1,6%	4,23
Chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio	1,6%	2,4%	16,7%	31,0%	45,2%	3,2%	100,0%	4,0%	4,20
Orari di apertura	0,8%	5,6%	20,6%	34,1%	36,5%	2,4%	100,0%	6,3%	4,02
Facilità di accesso al servizio	2,4%	4,0%	7,1%	31,7%	53,2%	1,6%	100,0%	6,3%	4,31
Riservatezza durante il colloquio	1,6%	3,2%	6,3%	30,2%	54,8%	4,0%	100,0%	4,8%	4,39
Accoglienza del locale	1,6%	0,0%	11,1%	38,1%	46,8%	2,4%	100,0%	1,6%	4,32

Indagine di customer satisfaction
maggio – settembre 2008

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta “per nulla soddisfatto” e 5 a “moltissimo soddisfatto”. Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall’insoddisfazione.

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

Tali incroci non sono risultati significativi.

CONSIGLI

Consigli	risposte	
	N	%
Maggiore presenza in televisione	41	40,2%
Maggiore presenza sui giornali	38	37,3%
Maggiore presenza su internet	36	35,3%
Computer a disposizione degli utenti	32	31,4%
Organizzazione di iniziative pubbliche	17	16,7%
Altro orario di apertura	15	14,7%
Più autoconsultazione	12	11,8%
maggiore presenza in radio	11	10,8%
Riservatezza degli spazi	2	2,0%
Altro	1	1,0%
Totale	205	201,0%

In questa tabella la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

3.3 - Centro sportivo “Al Bione”

Il numero totale di utenti che hanno compilato la scheda di gradimento è di 674. Di questi il 72% risulta soddisfatto del servizio utilizzato, mentre il 27,6% risulta insoddisfatto; lo 0,4% non risponde.

Analizzando più nel dettaglio i diversi aspetti indagati si evidenzia che gli orari di apertura mostrano il più alto grado di soddisfazione, il 93,6% degli utenti si dichiara soddisfatto (di cui il 40,1% è molto soddisfatto e il 38,7 è moltissimo soddisfatto).

Nell'84,4% dei casi gli utenti hanno espresso la loro soddisfazione rispetto alla chiarezza delle indicazioni per raggiungere gli impianti.

Il giudizio espresso sul personale interno alla struttura risulta positivo, sia per ciò che riguarda la competenza e la preparazione (la soddisfazione si attesta all'84,6%) sia per la cortesia, che viene valutata in modo soddisfacente nell'85% dei casi. Nonostante la soddisfazione espressa sia positiva, 18 utenti portano osservazioni per un miglioramento della professionalità, della cortesia e della disponibilità nei confronti dell'utenza.

Rispetto al comfort e all'accoglienza degli ambienti, la percentuale di soddisfatti è del 66,6%. Per completare questo dato si possono prendere in considerazione gli 85 suggerimenti portati dagli utenti riguardanti la temperatura degli ambienti e dell'acqua delle piscine e delle docce.

Tema collegato è quello della qualità e della manutenzione delle attrezzature verso il quale si dichiarano soddisfatti il 57,4% degli utenti. Anche per questo ambito gli utenti hanno portato 182 suggerimenti riguardanti la manutenzione degli spogliatoi e degli impianti presenti nel centro sportivo, evidenziando alcune mancanze strutturali.

Il 55,4% degli utenti si è dichiarato soddisfatto rispetto alla pulizia e l'igiene della struttura, i suggerimenti per questo argomento sono 112 e riguardano un miglioramento della pulizia di spogliatoi e dell'acqua della piscina.

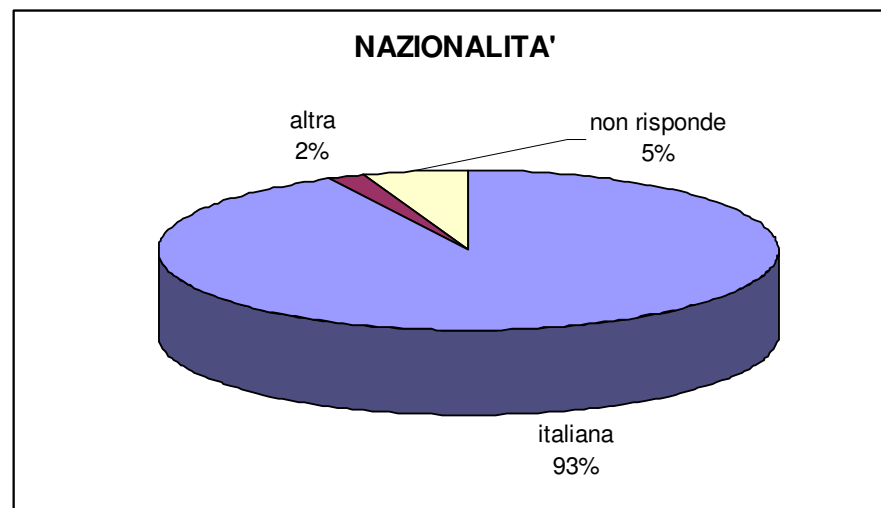
Da 40 suggerimenti espressi dagli utenti è emerso un nuovo ambito che non è stato indagato tramite la scheda di gradimento, quello del rapporto qualità/prezzo dei servizi offerti insieme ad un aumento e miglioramento di promozioni e offerte da parte del Centro Sportivo.

3.3.1 - DATI FINALI CUSTOMER – CENTRO SPORTIVO “AL BIONE”

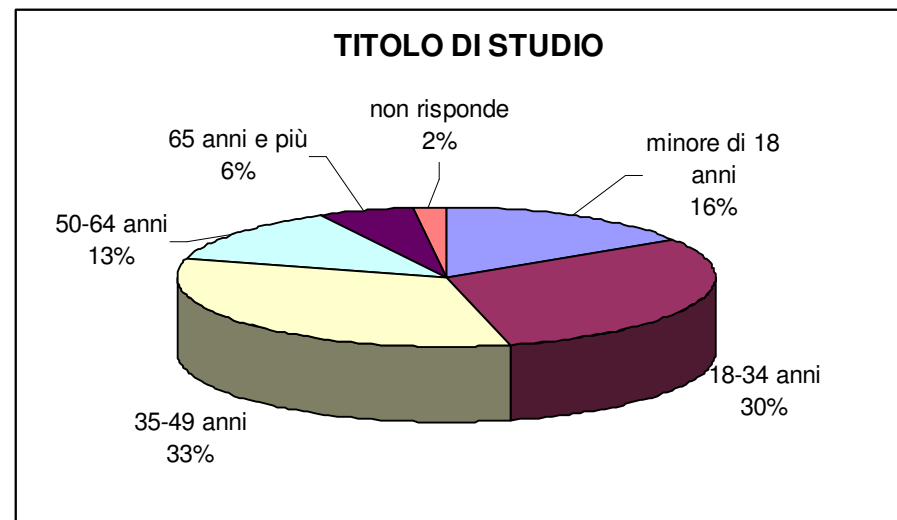
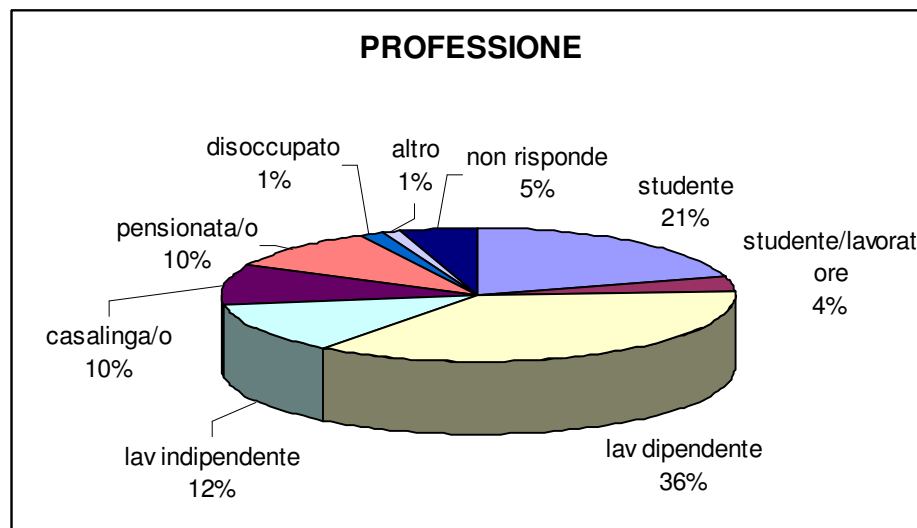
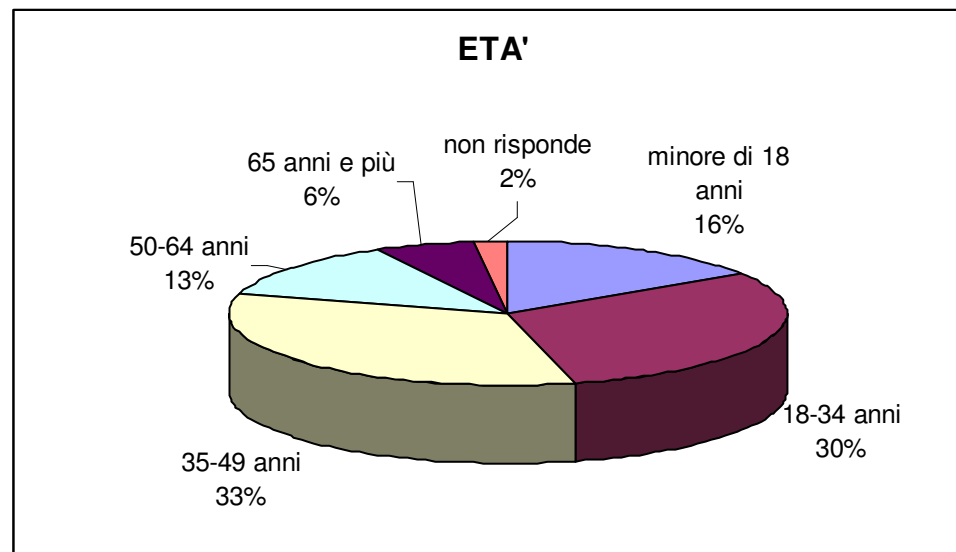
**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

N° schede compilate a fine indagine: 674

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO, OLTRE A QUELLO PERSONALE

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	27,2%	65,6%	7,3%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	8,6%	83,7%	7,7%	100,0%
Ha utilizzato internet?	14,0%	77,3%	8,8%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	8,7%	12,5%	18,5%	42,9%	15,2%	2,2%	100,0%	184
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	13,3%	8,3%	20,0%	36,7%	18,3%	3,3%	100,0%	60
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	14,1%	13,1%	30,3%	24,2%	14,1%	4,0%	100,0%	99

MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

servizio utilizzato	risposte	
	N	%
piscina	519	77,0%
palestra/fitness	138	20,5%
pallavolo/basket	23	3,4%
atletica	28	4,2%
tennis	19	2,8%
calcio	26	3,9%
rugby	9	1,3%
pattinaggio	18	2,7%
totale	780	115,7

In questa tabella la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	1,6%	0,3%	8,6%	29,2%	53,4%	6,8%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	1,9%	3,4%	9,9%	29,7%	44,7%	10,4%	100,0%

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
CENTRO SPORTIVO "AL BIONE"	186 27,6%	485 72,0%	3 0,4%	674 100,0%

Indagine di customer satisfaction
maggio – settembre 2008

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazioni su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Orari di apertura	2,8%	2,4%	14,8%	40,1%	38,7%	1,2%	100,0%	5,2%	4,11
Competenza e preparazione del personale	4,7%	7,4%	22,7%	36,5%	25,4%	3,3%	100,0%	12,2%	3,73
Cortesìa del personale	6,2%	6,5%	20,0%	38,9%	26,1%	2,2%	100,0%	12,8%	3,74
Chiarezza delle indicazioni per raggiungere gli impianti	5,5%	6,5%	25,5%	38,1%	20,8%	3,6%	100,0%	12,0%	3,64
Comfort e accoglienza degli ambienti	13,4%	16,3%	26,6%	27,4%	12,6%	3,7%	100,0%	29,7%	3,10
Qualità e manutenzione delle attrezzature	19,9%	18,7%	23,7%	22,7%	11,0%	4,0%	100,0%	38,6%	2,86
Pulizia ed igiene della struttura	21,5%	20,3%	26,9%	19,9%	8,6%	2,8%	100,0%	41,8%	2,73

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta “per nulla soddisfatto” e 5 a “moltissimo soddisfatto”. Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall’insoddisfazione.

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

Tali incroci non sono risultati significativi.

CONSIGLI

All’interno del questionario è stata data la possibilità ai cittadini di esprimere la loro opinione, le loro critiche e i loro suggerimenti in merito ai servizi valutati.

Vengono qui riportati gli argomenti più importanti che sono emersi in questo spazio. I numeri fra parentesi indicano la quantità di suggerimenti portati sul singolo argomento.

- Temperatura dell’ambiente e/o dell’acqua di piscina e docce (85)
- Manutenzione delle attrezzature e degli spogliatoi; mancanze strutturali (182)
- Pulizia degli ambienti (112)
- Rapporto qualità prezzo e rilevazioni su offerte e sconti (40)
- Competenza e cortesia del personale (18)
- Organizzazione e gestione amministrativa della struttura (49)
- Altro (16).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

3.4 - Edilizia Privata

Le schede compilate dagli utenti del servizio sono state 110; analizzando i dati anagrafici si nota che la maggior parte di essi è composta da uomini italiani con un alto grado di scolarizzazione.

Nel complesso il grado di soddisfazione è alto, considerato che su 110 schede compilate solo 5 hanno rilevato dell'insoddisfazione.

Guardando più in dettaglio i diversi aspetti del servizio si riscontra che i risultati meno positivi sono relativi a problemi strutturali: gli utenti rilevano una minore soddisfazione per la riservatezza allo sportello (47% di insoddisfatti), per gli arredi dell'ambiente e dell'ufficio (34 % di insoddisfatti), per lo spazio a disposizione degli utenti (25% di insoddisfatti).

Denotano invece un alto grado di soddisfazione la cortesia e competenza del personale (con un grado di insoddisfatti rispettivamente dello 0,9% e del 1,8%) e la chiarezza delle informazioni ricevute (0,9% di insoddisfatti).

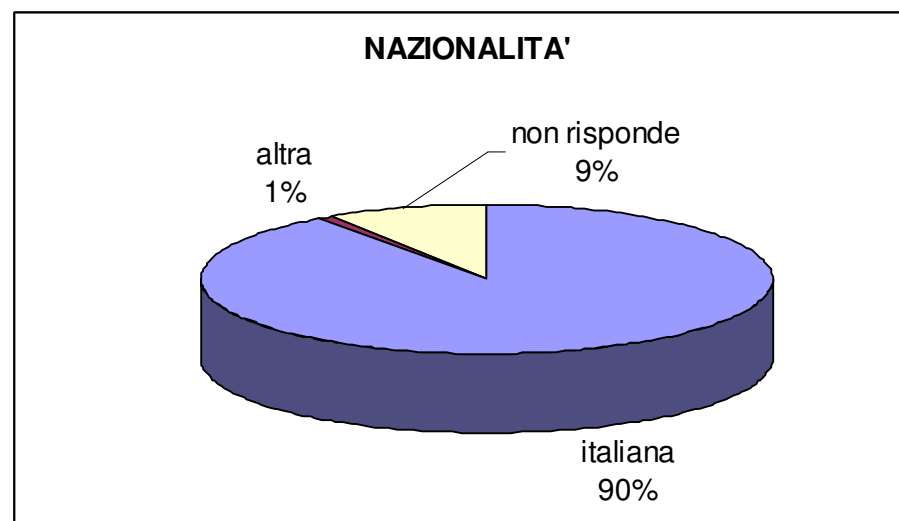
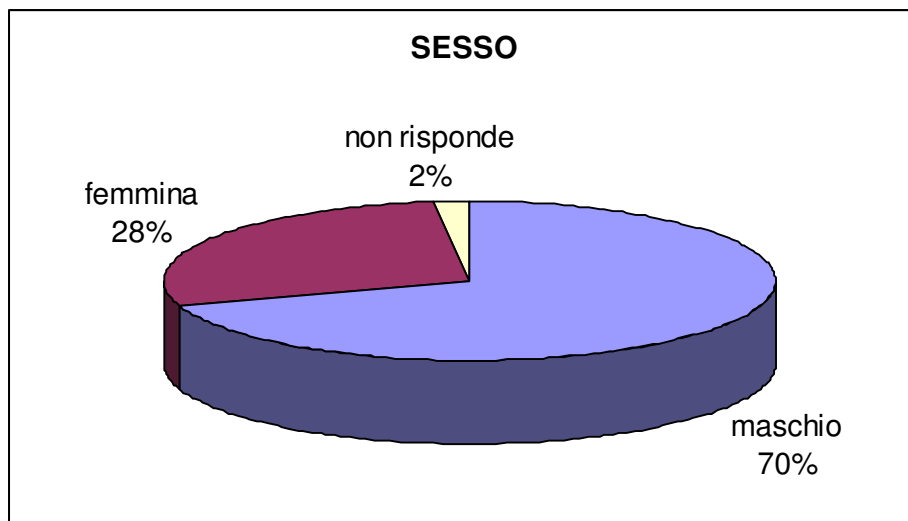
Incrociando il dato della soddisfazione per la chiarezza delle informazioni ricevute con il dato relativo al titolo di studio degli utenti si nota che più aumenta il titolo di studio, meno si è soddisfatti.

Dall'analisi dei dati sull'utilizzo di telefono, internet, e-mail per contattare il servizio risalta l'alto numero di utenti (maggiore rispetto alla media di tutti i servizi) che hanno utilizzato sia il telefono che internet, con buoni livelli di soddisfazione.

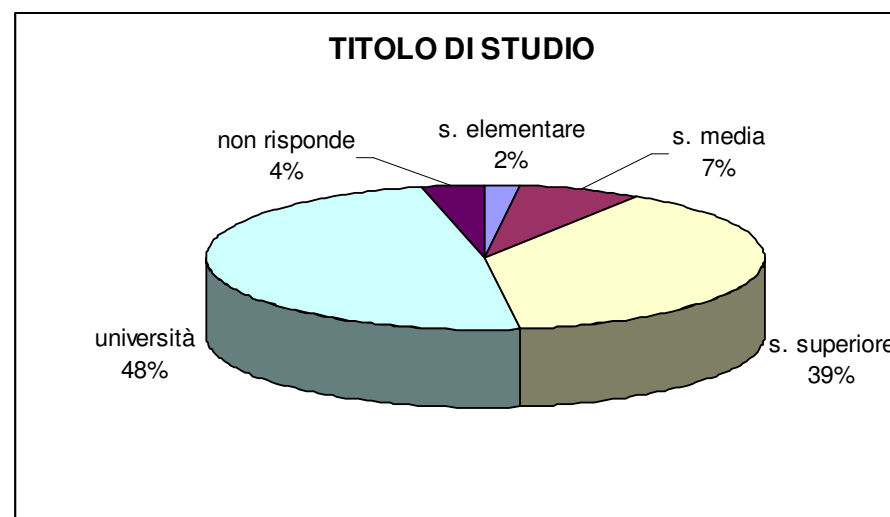
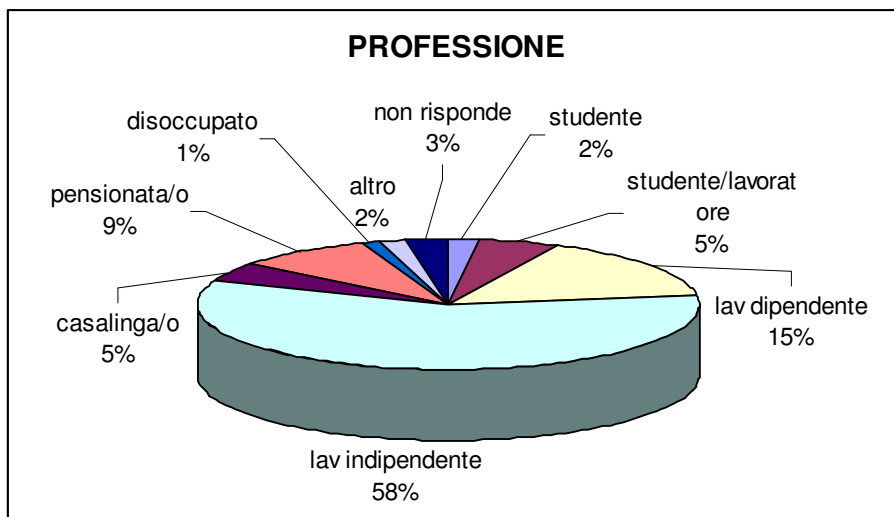
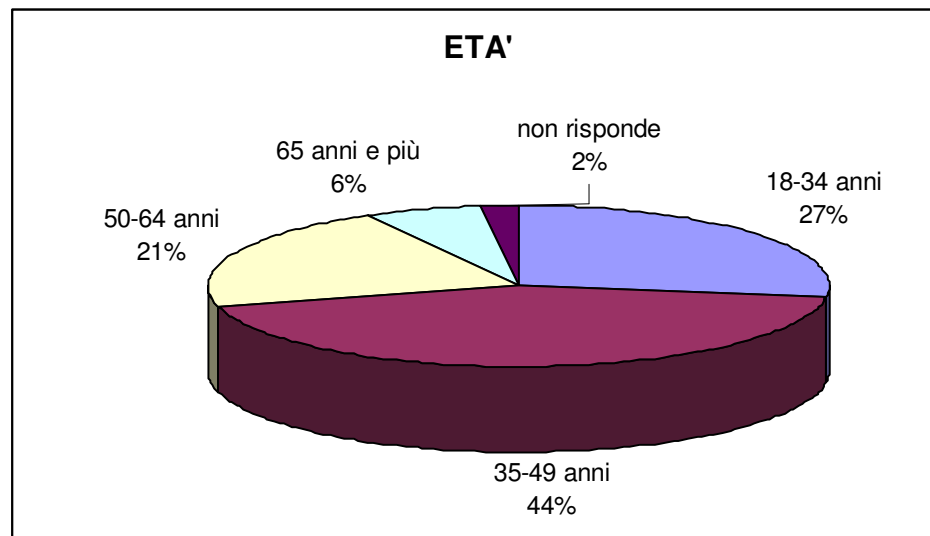
Infine dai suggerimenti, dati in modalità libera dagli utenti, si rileva la richiesta di cambiamenti strutturali (più spazio e parcheggi), di cambiamenti negli orari e di maggiore riservatezza; queste indicazioni vanno però prese come spunti di riflessione visto che sono stati dati solo 10 suggerimenti su 110 schede.

3.4.1 - DATI FINALI CUSTOMER – EDILIZIA PRIVATA
N° schede compilate a fine indagine: 110

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO, OLTRE A QUELLO PERSONALE

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	59,1%	39,1%	1,8%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	12,7%	84,6%	2,7%	100,0%
Ha utilizzato internet?	60,9%	36,4%	2,7%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	0,9%	0,0%	11,8%	24,6%	21,8%	100,0%	65
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	0,0%	0,0%	14,3%	57,1%	14,3%	100,0%	14
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	1,5%	0,0%	19,4%	56,7%	19,4%	100,0%	67

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	0,9%	1,8%	4,6%	40,0%	31,8%	20,9%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	0,9%	7,3%	12,7%	37,3%	20,9%	20,9%	100,0%

Indagine di customer satisfaction
maggio – settembre 2008

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
EDILIZIA PRIVATA	5	105		110
	4,5%	95,5%	0,0%	100,0%

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazione su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Orari di apertura	0,9%	4,5%	21,8%	53,6%	18,2%	0,9%	100,0%	5,5%	3,84
Tempi di attesa	0,9%	3,6%	20,0%	49,1%	25,5%	0,9%	100,0%	4,5%	3,95
Competenza e preparazione del personale	0,9%	0,9%	8,2%	40,9%	49,1%	0,0%	100,0%	1,8%	4,36
Chiarezza delle informazioni ricevute	0,9%	0,0%	12,7%	36,4%	50,0%	0,0%	100,0%	0,9%	4,35
Cortesìa del personale	0,9%	0,0%	5,5%	36,4%	56,4%	0,9%	100,0%	0,9%	4,49
Spazio a disposizione degli utenti	8,2%	17,3%	35,5%	27,3%	9,1%	2,7%	100,0%	25,5%	3,12
Facilità di accesso al servizio	5,5%	10,0%	30,9%	32,7%	19,1%	1,8%	100,0%	15,5%	3,51
Arredi e ambiente degli uffici	14,5%	20,0%	29,1%	29,1%	5,5%	1,8%	100,0%	34,5%	2,91
Chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio	5,5%	11,8%	25,5%	40,0%	15,5%	1,8%	100,0%	17,3%	3,49
Chiarezza della modulistica	1,8%	1,8%	21,8%	53,6%	19,1%	1,8%	100,0%	3,6%	3,88
Facilità di compilazione della modulistica	0,9%	5,5%	20,0%	55,5%	16,4%	1,8%	100,0%	6,4%	3,82
Riservatezza allo sportello	19,1%	28,2%	29,1%	14,5%	8,2%	0,9%	100,0%	47,3%	2,64

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta "per nulla soddisfatto" e 5 a "moltissimo soddisfatto". Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall'insoddisfazione.

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

Il sesso, l'età, la professione e il motivo dell'utilizzo del servizio non influiscono sulla valutazione espressa.

C'è una relazione forte tra **titolo di studio** e:

Chiarezza delle informazioni ricevute → più aumenta il titolo di studio, meno si è soddisfatti.

CONSIGLI

All'interno del questionario è stata data la possibilità ai cittadini di esprimere la loro opinione, le loro critiche e i loro suggerimenti in merito ai servizi valutati.

Vengono qui riportati gli argomenti più importanti che sono emersi in questo spazio. I numeri fra parentesi indicano la quantità di suggerimenti portati sul singolo argomento.

- Interventi strutturali (3): più spazi e parcheggi
- Maggiore riservatezza (1)
- Aumentare l'orario di apertura (2)
- Altro (4).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

3.5 - Servizi Catastali

Il numero di utenti che ha compilato la scheda di gradimento durante il trimestre in cui si è svolta l'indagine è 156. Anche in questo servizio il grado di soddisfazione si è dimostrato elevato, infatti il 94,2% degli utenti ha espresso la propria soddisfazione per il servizio nel suo insieme mentre il restante 5,8% è risultato insoddisfatto.

Analizzando più nel dettaglio i diversi aspetti del servizio indagati nell'indagine, si evidenzia che il giudizio espresso sul personale interno alla struttura risulta molto positivo: con il 94,8% di utenti soddisfatti la cortesia del personale si rivela il dato con il più alto grado di soddisfazione, il 69,2% degli utenti si dichiara infatti moltissimo soddisfatto.

Positivo è anche il dato riguardante la competenza e la preparazione del personale che vengono valutate positivamente nel 92,3% dei casi.

Il 94,3% degli utenti si dichiara soddisfatto anche per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni ricevute.

Rispetto ai tempi di attesa allo sportello la soddisfazione si attesta all'86,6%.

Collegato alle attività di sportello è stato indagato il dato della riservatezza verso cui gli utenti si dichiarano soddisfatti nel 76,9% dei casi.

Anche rispetto agli orari di apertura il dato è positivo, l'89,1% degli utenti infatti è soddisfatto.

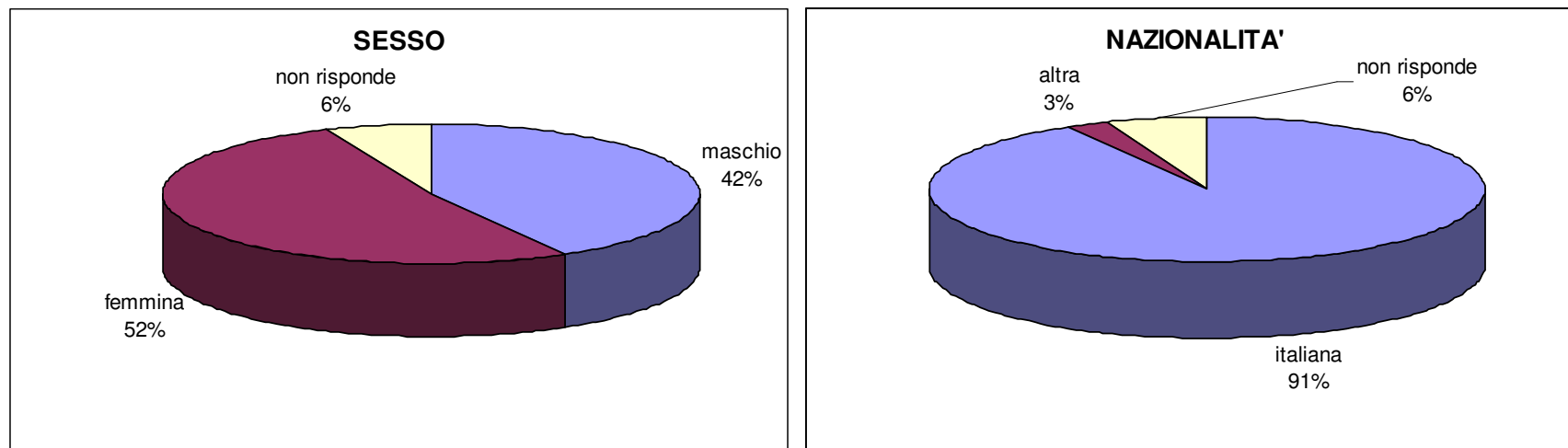
La valutazione riguardo gli aspetti più strutturali del servizio si rivela positiva sia rispetto agli arredi e agli ambienti dell'ufficio (con il 75% degli utenti soddisfatti), sia per lo spazio a disposizione degli utenti che viene valutata soddisfacente nel 74,3% dei casi.

Il 73,7% degli utenti del servizio si dichiara soddisfatto della facilità di accesso all'ufficio a cui bisogna associare la percentuale di soddisfazione riguardo la chiarezza delle indicazioni per raggiungerlo che si attesta all'82%.

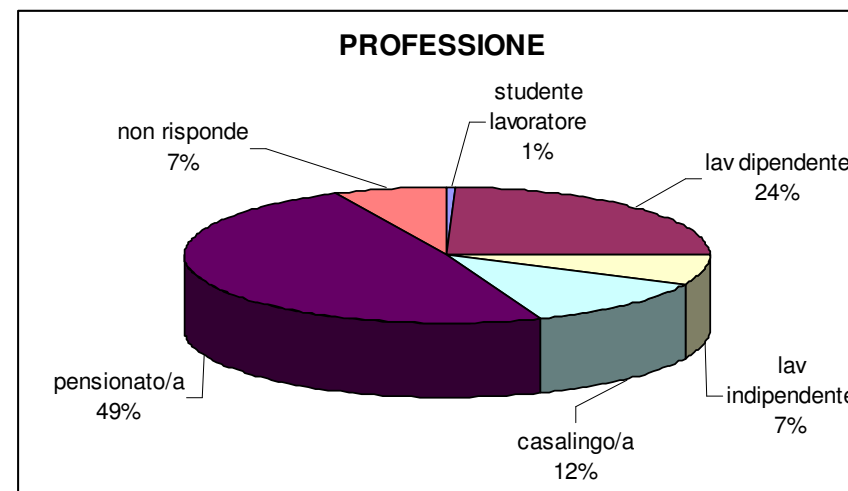
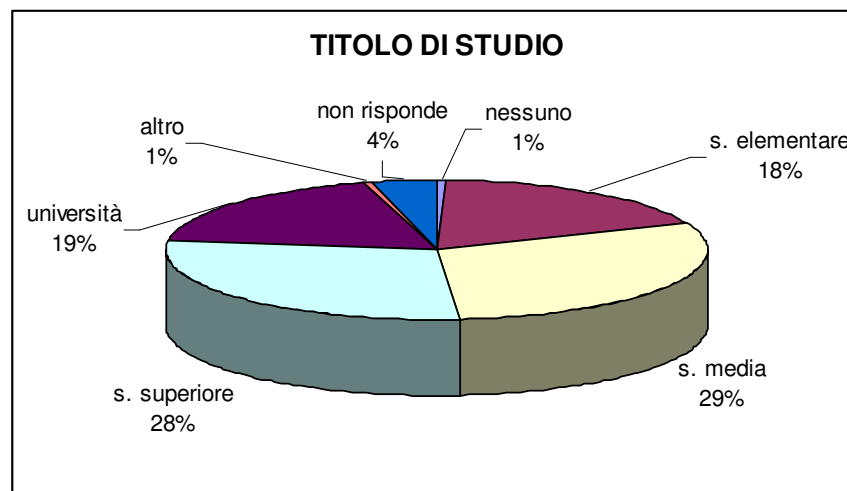
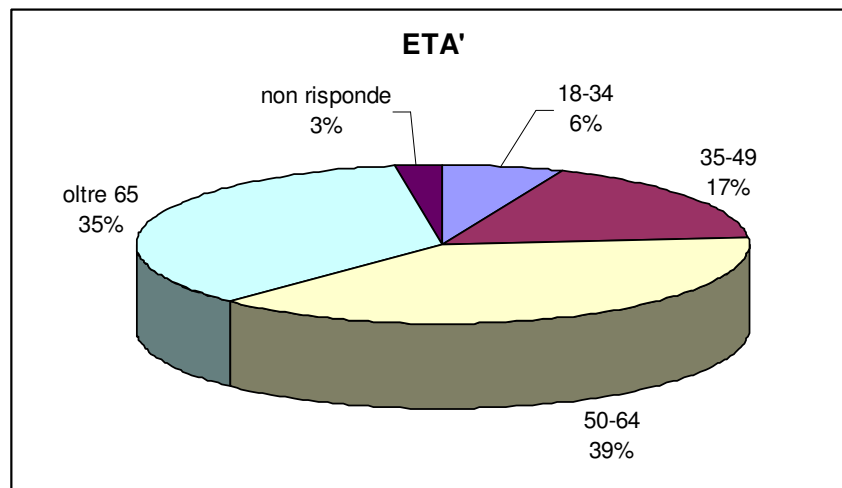
Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

3.5.1 - DATI FINALI CUSTOMER – SERVIZI CATASTALI
N° schede compilate a fine indagine: 156

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO, OLTRE A QUELLO PERSONALE

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	12,2%	76,9%	10,9%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	4,5%	81,4%	14,1%	100,0%
Ha utilizzato internet?	7,1%	77,6%	15,4%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	10,5%	5,3%	5,3%	26,3%	47,4%	5,3%	100,0%	19
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	14,3%	14,3%	0,0%	14,3%	57,1%	0,0%	100,0%	7
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	18,2%	0,0%	9,1%	45,5%	27,3%	0,0%	100,0%	11

MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

motivo	risposte	
	N	%
richiesta visura catastale	92	60,1%
ricevimento atti convocato dall'ufficio	15	9,8%
richiesta consulenza	9	5,9%
segnalazione errori	29	19,0%
altro	9	5,9%
totale	16	10,5%
	170	111,1%

In questa tabella la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	1,3%	0,0%	7,1%	34,0%	45,5%	12,2%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	1,3%	0,0%	3,8%	39,1%	40,4%	15,4%	100,0%

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
SERVIZI CATASTALI	9 5,8%	147 94,2%	0,0%	156 100,0%

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazione su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Orari di apertura dello sportello	1,3%	5,1%	18,6%	36,5%	34,0%	4,5%	100,0%	6,4%	4,01
Tempi di attesa	3,8%	5,1%	12,8%	35,3%	38,5%	4,5%	100,0%	9,0%	4,04
Competenza e preparazione del personale	1,9%	2,6%	2,6%	31,4%	58,3%	3,2%	100,0%	4,5%	4,46
Chiarezza delle informazioni ricevute	1,9%	2,6%	2,6%	31,4%	60,3%	1,3%	100,0%	4,5%	4,47
Cortesia del personale	3,2%	0,6%	1,9%	23,7%	69,2%	1,3%	100,0%	3,8%	4,57
Spazio a disposizione degli utenti	1,9%	7,7%	21,8%	33,3%	19,2%	16,0%	100,0%	9,6%	3,72
Facilità di accesso al servizio	1,9%	10,9%	18,6%	35,9%	19,2%	13,5%	100,0%	12,8%	3,69
Arredi e ambiente degli uffici	2,6%	6,4%	25,0%	35,3%	14,7%	16,0%	100,0%	9,0%	3,63
Chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio	1,9%	4,5%	12,2%	41,0%	28,8%	11,5%	100,0%	6,4%	4,02
Riservatezza allo sportello	3,8%	6,4%	20,5%	28,2%	28,2%	12,8%	100,0%	10,3%	3,81

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta “per nulla soddisfatto” e 5 a “moltissimo soddisfatto”. Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall’insoddisfazione.

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

Il sesso, l’età, la professione e il motivo dell’utilizzo del servizio non influiscono sulla valutazione espressa.

C’è invece una relazione molto forte tra **titolo di studio** e:

- orari di apertura → il gradimento degli orari di apertura aumenta con l’aumentare del titolo di studio.

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

CONSIGLI

All'interno del questionario è stata data la possibilità ai cittadini di esprimere la loro opinione, le loro critiche e i loro suggerimenti in merito ai servizi valutati.

Vengono qui riportati gli argomenti più importanti che sono emersi in questo spazio. I numeri fra parentesi indicano la quantità di suggerimenti portati sul singolo argomento.

- Orario di apertura (2): ampliare l'apertura
- Una maggiore riservatezza (2)
- Interventi strutturali (5): migliorare l'areazione del locale, migliorare il luogo d'attesa...
- Personale (2): più personale e più gentilezza
- Altre (2).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

3.6 - Servizi Demografici

Complessivamente sono 483 gli utenti dei Servizi Demografici che hanno compilato la scheda di gradimento del servizio, evidenziando un alto grado di soddisfazione.

Il 96,1% delle persone intervistate è infatti soddisfatto del servizio nel suo insieme e solo il 3,9% è risultato insoddisfatto.

Analizzando più in dettaglio i diversi aspetti del servizio, riscontriamo che dal punto di vista della competenza e preparazione del personale gli utenti esprimono un grado di soddisfazione elevato che si attesta al 98,1% con una percentuale di moltissimo soddisfatto pari al 47,4%.

Anche per quanto riguarda la cortesia del personale si conferma un'elevata soddisfazione: il 97,3% si dichiara infatti soddisfatto.

Il 96,9% è soddisfatto della chiarezza delle informazioni ricevute (di cui il 48,9% si dichiara moltissimo soddisfatto e il 42% molto soddisfatto).

L'86% si dichiara soddisfatto della chiarezza della documentazione che spiega i servizi offerti.

Anche per quanto riguarda i tempi per ottenere il servizio richiesto il grado di soddisfazione è elevato e raggiunge il 91,9% di soddisfazione degli utenti (di cui il 44,3% si dichiara molto soddisfatto).

I tempi di attesa allo sportello risultano soddisfacenti nel 93,5% dei casi.

Rispetto alla facilità di compilazione della modulistica del servizio, l'86% degli utenti si dichiara soddisfatto.

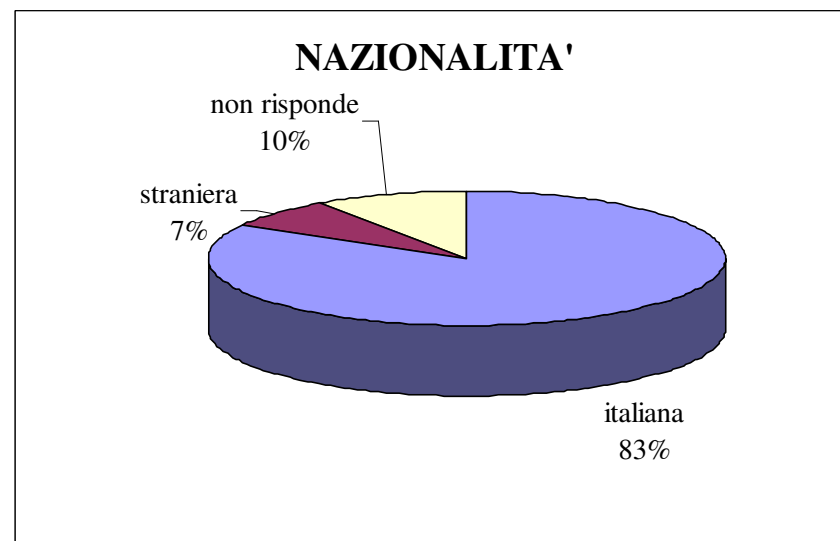
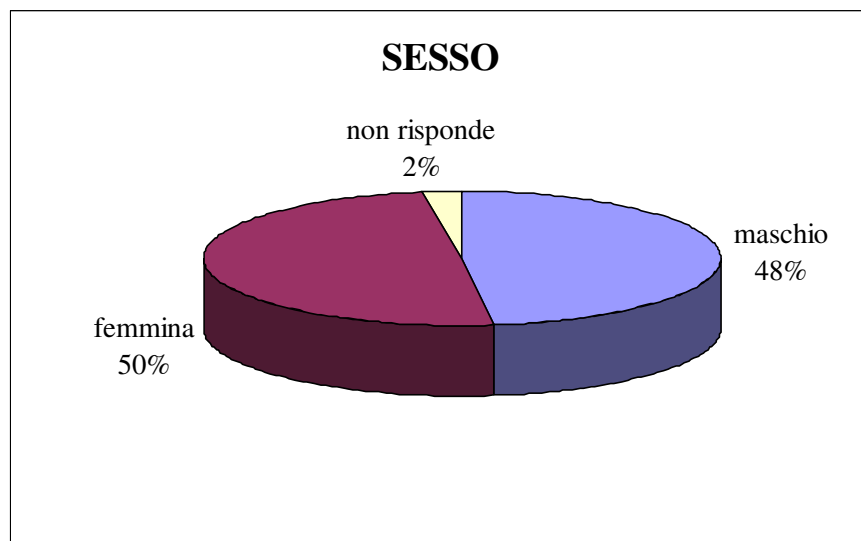
Il 91,7% degli utenti consultati è soddisfatto della chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio. Nonostante la soddisfazione espressa sia positiva; quattro suggerimenti portati dagli utenti fanno riferimento ad una difficoltà di trovare informazioni: troppi cartelli possono creare disorientamento negli utenti.

Per quanto riguarda il tema della riservatezza allo sportello, la percentuale scende al 67,1%. Notiamo, infatti, che 15 suggerimenti portati dagli utenti per migliorare il servizio richiedono un aumento della privacy durante le richieste agli sportelli.

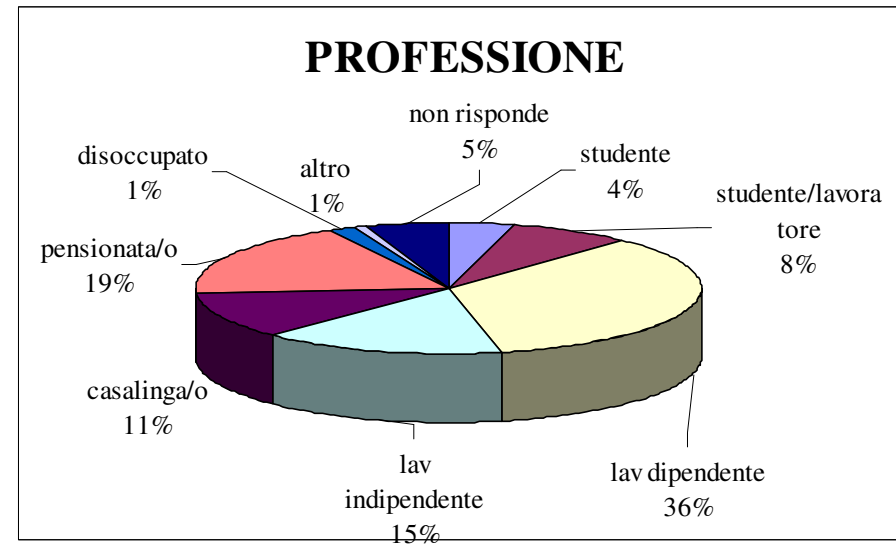
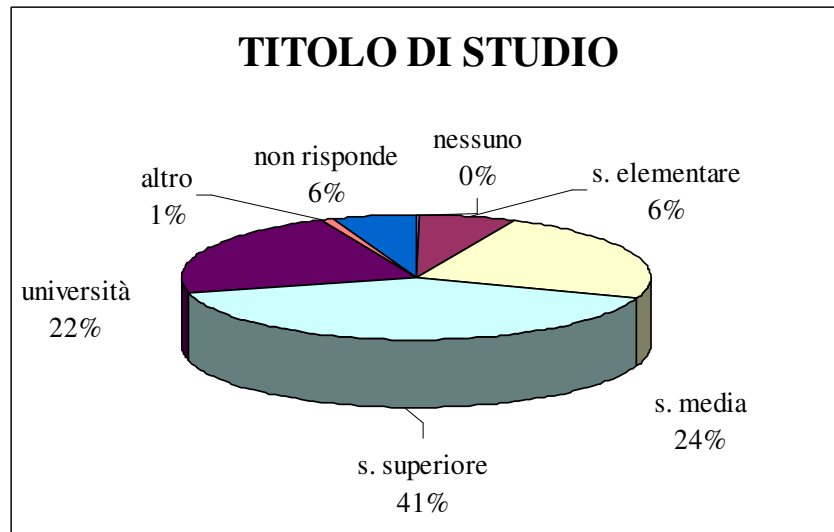
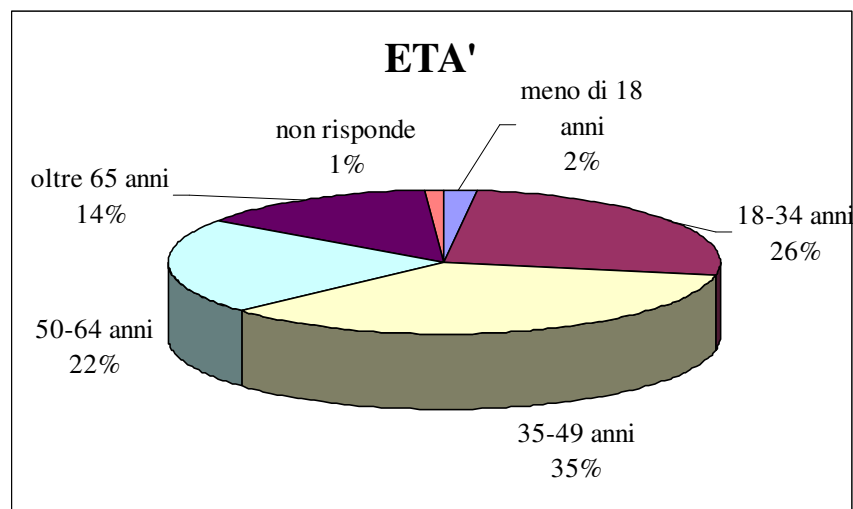
Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008

3.6.1- DATI FINALI CUSTOMER – SERVIZI DEMOGRAFICI
N° schede compilate a fine indagine: 483

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO, OLTRE A QUELLO PERSONALE

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	28,4%	67,1%	4,6%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	6,0%	87,6%	6,4%	100,0%
Ha utilizzato internet?	8,9%	84,9%	6,2%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	0,0%	4,4%	4,4%	38,0%	50,4%	2,9%	100,0%	137
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	0,0%	13,8%	17,2%	41,4%	24,1%	3,4%	100,0%	29
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	4,7%	9,3%	23,3%	41,9%	16,3%	4,7%	100,0%	43

MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

servizio	risposte	
	N	%
anagrafe	173	37,0%
carta identità	144	30,8%
stato civile	137	29,3%
elettorale	14	3,3%
servizi cimiteriali	41	8,8%
totale	509	109,0%

In questa tabella la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	0,2%	0,4%	2,5%	42,4%	43,7%	10,8%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	0,8%	1,0%	7,0%	47,4%	32,1%	11,6%	100,0%

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
SERVIZI	19	464		483
DEMOGRAFICI	3,9%	96,1%	0,0%	100,0%
TOTALE	312	1904	4	2220
	14,1%	85,8%	0,2%	100,0%

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazione su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Tempi di attesa allo sportello	1,0%	5,0%	16,1%	41,2%	36,2%	0,4%	100,0%	6,0%	4,07
Competenza e preparazione del personale	0,2%	1,0%	6,4%	44,3%	47,4%	0,6%	100,0%	1,2%	4,39
Chiarezza delle informazioni ricevute	0,6%	1,9%	6,0%	42,0%	48,9%	0,6%	100,0%	2,5%	4,38
Cortesìa del personale	0,4%	1,9%	6,0%	30,8%	60,5%	0,4%	100,0%	2,3%	4,50
I tempi per ottenere il servizio richiesto	0,4%	3,5%	14,3%	44,3%	33,3%	4,1%	100,0%	3,9%	4,11
Chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio	0,4%	5,0%	17,4%	44,9%	29,4%	2,9%	100,0%	5,4%	4,01
Chiarezza della documentazione che spiega i servizi offerti	0,6%	5,4%	20,7%	40,2%	25,1%	8,1%	100,0%	6,0%	3,91
Facilità di compilazione della modulistica	0,6%	2,1%	8,9%	39,8%	37,3%	11,4%	100,0%	2,7%	4,25
Riservatezza allo sportello	18,6%	11,4%	20,5%	30,2%	16,4%	2,9%	100,0%	30,0%	3,15

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta “per nulla soddisfatto” e 5 a “moltissimo soddisfatto”. Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall’insoddisfazione.

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

Il sesso, l’età, la professione, il titolo di studio e il motivo dell’utilizzo del servizio non influiscono sulla valutazione espressa.

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

CONSIGLI

All'interno del questionario è stata data la possibilità ai cittadini di esprimere la loro opinione, le loro critiche e i loro suggerimenti in merito ai servizi valutati.

Vengono qui riportati gli argomenti più importanti che sono emersi in questo spazio. I numeri fra parentesi indicano la quantità di suggerimenti portati sul singolo argomento.

- La riservatezza (15): aumentare la privacy durante le richieste agli sportelli
- Il personale (6): si chiede di aumentare il personale ed una maggiore capacità di lavorare, di “dialogare” col cittadino
- Orario di apertura (3): si chiede l'apertura nel pomeriggio
- Struttura (4): informazioni più semplici da trovare, sistemazione dell'ufficio
- Parcheggio (2): manca il parcheggio
- Sito internet (2): ricerca per argomenti più semplice.

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

3.7 - Servizio Tributi

Il numero di schede raccolte durante i tre mesi di rilevazione è 210.

Le persone intervistate esprimono un grado di soddisfazione elevato: ben l'89% (cioè 187 utenti) si dimostra soddisfatto del servizio offerto dall'ufficio, mentre la quota di insoddisfatti è solo del 10,5%.

Analizzando più in dettaglio i diversi aspetti di cui si è chiesta una valutazione, notiamo che gli elementi del servizio che riscontrano percentuali più elevate di insoddisfazione sono quelli strutturali: arredi e ambienti degli uffici, spazio a disposizione degli utenti, e riservatezza allo sportello, le cui percentuali di insoddisfazione sono rispettivamente del 20,0%, 16,7% e 14,3%.

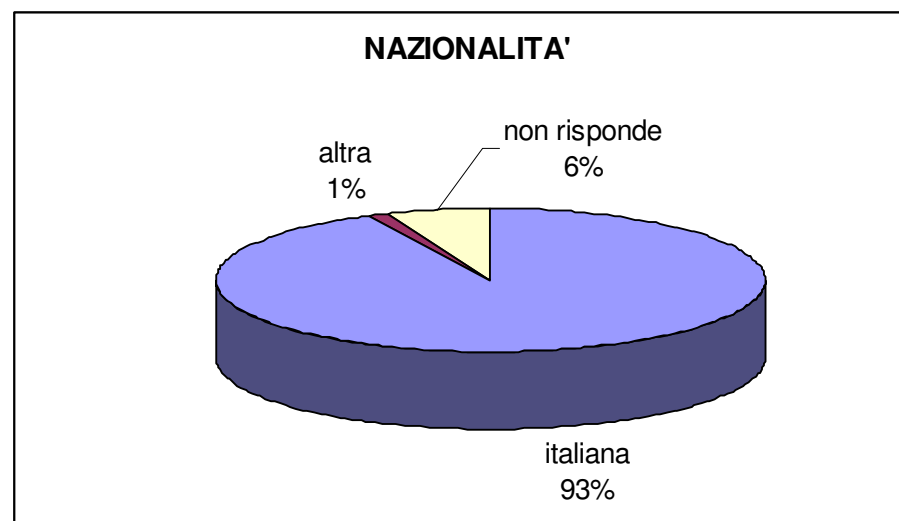
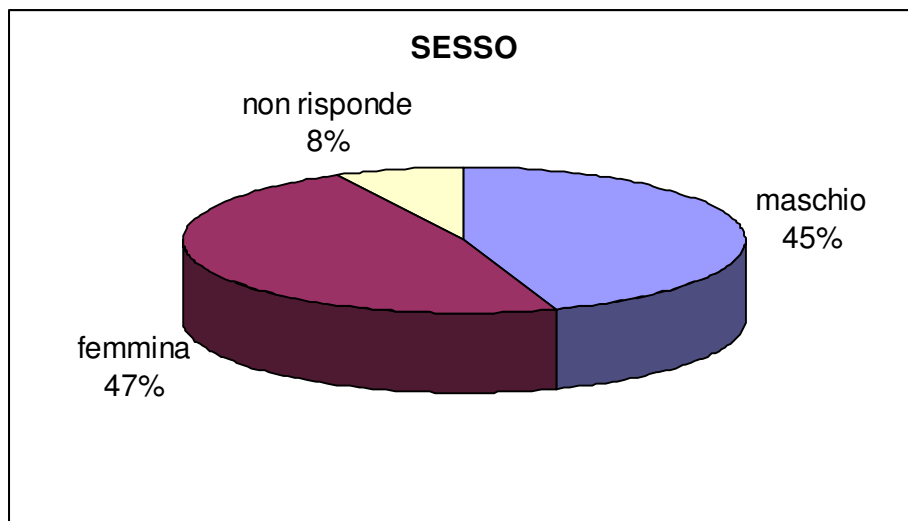
Per quanto riguarda i tempi di attesa, gli insoddisfatti sono l'11% degli utenti. Su questo risultato può aver influito il periodo in cui si è svolta la rilevazione, caratterizzato dal pagamento dell'ICI e della TARSU.

Invece gli aspetti che soddisfano maggiormente gli utenti sono quelli riguardanti il personale: cortesia del personale, competenza e preparazione del personale, e chiarezza delle informazioni ricevute mostrano percentuali minime di insoddisfatti (rispettivamente del 2,4%, 3,8% e 5,2%). Questo risultato è sottolineato dal fatto che questi aspetti sono caratterizzati da un'alta componente di utenti che si sono dichiarati "moltissimo soddisfatti" (rispettivamente del 58,1%, 46,2% e 45,2%).

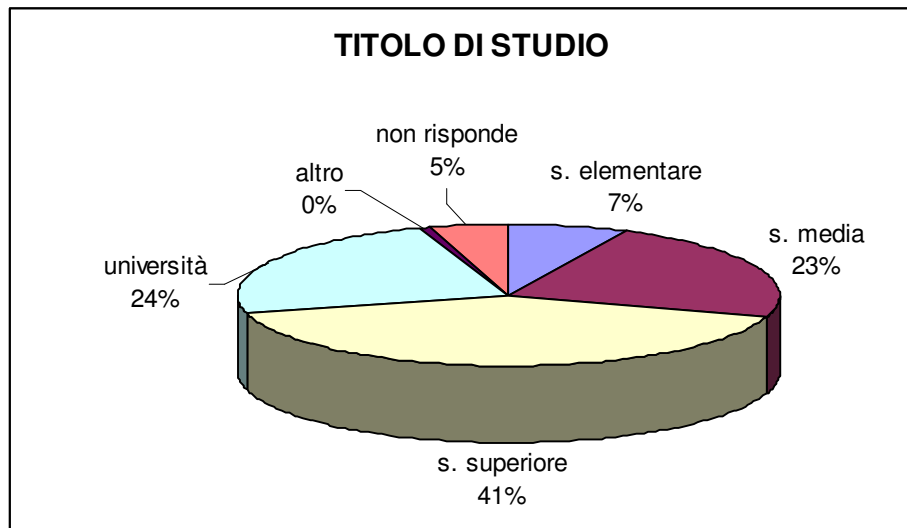
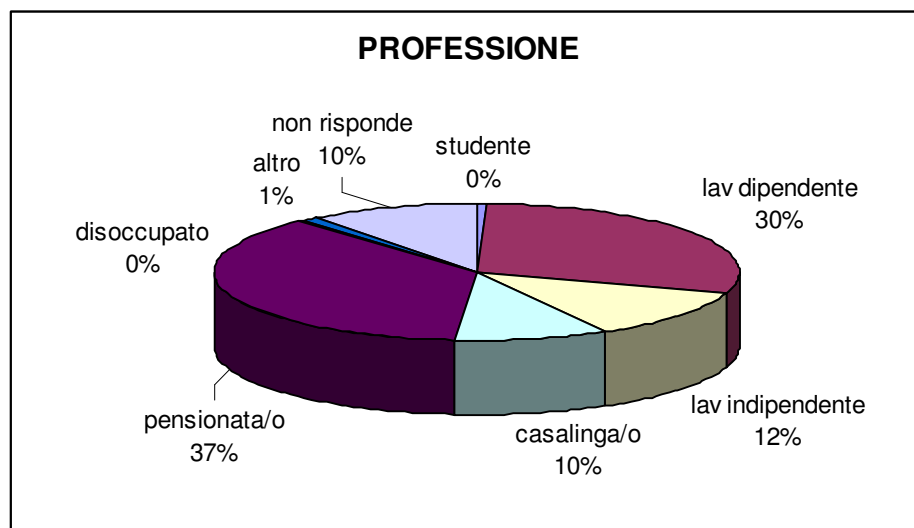
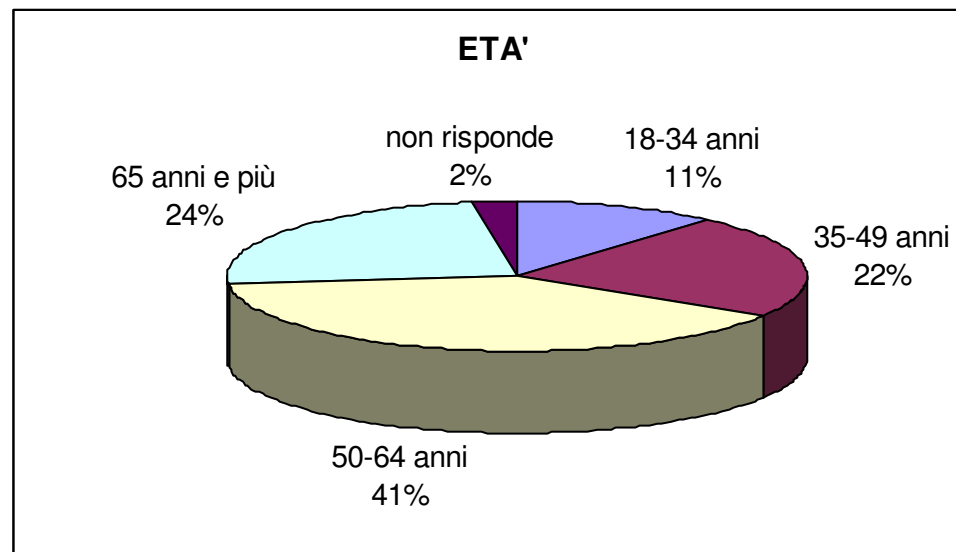
Rispetto agli altri servizi comunali emerge la bassa quota di insoddisfatti sugli orari di apertura dello sportello (4,8%).

3.7.1 - DATI FINALI CUSTOMER – SERVIZIO TRIBUTI
N° schede compilate a fine indagine: 210

CHI HA RISPOSTO?



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**



**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

TIPO DI CONTATTI UTILIZZATI PER RIVOLGERSI AL SERVIZIO

	si	no	non risponde	totale
Ha utilizzato il telefono?	19,0%	76,7%	4,3%	100,0%
Ha utilizzato la mail?	1,4%	91,9%	6,7%	100,0%
Ha utilizzato internet?	9,0%	84,3%	6,7%	100,0%

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	N°
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per telefono?	2,5%	2,5%	10,0%	27,5%	50,0%	7,5%	100,0%	40
Quanto è soddisfatto del contatto avuto per e-mail?	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%	3
Quanto è soddisfatto dell'utilizzo del servizio tramite internet?	0,0%	10,5%	5,3%	57,9%	15,8%	10,5%	100,0%	19

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

SERVIZIO UTILIZZATO E MOTIVO D'UTILIZZO

In queste tabelle la percentuale totale supera il 100% poiché le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte ottenute dagli utenti (che potevano fornire più risposte).

servizio	risposte	
	N	%
ICI	81	40,9%
TARSU	125	63,1%
altro	28	14,1%
totale	234	118,2%

motivo	risposte	
	N	%
richiesta informazioni	116	60,4%
convocato dall'ufficio	8	4,2%
ricevimento atti	42	21,9%
altro motivo	41	21,4%
totale	207	107,8%

SEMPLICITÀ DEL QUESTIONARIO E SODDISFAZIONE DELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale
E' stato semplice compilare il questionario	0,0%	0,5%	10,0%	31,9%	51,4%	6,2%	100,0%
E' soddisfatto di aver potuto compilare il questionario	1,0%	2,9%	10,0%	41,4%	36,2%	8,6%	100,0%

**Indagine di customer satisfaction
maggio – settembre 2008**

LA SODDISFAZIONE

Per determinare la percentuale di persone insoddisfatte è stato calcolato per ogni persona un indice di soddisfazione (che varia da 1 a 5, dove 1 indica l'assenza di soddisfazione mentre 5 indica la massima soddisfazione; 3 rappresenta la soglia che distingue la soddisfazione dall'insoddisfazione). Questo indice è basato sulle valutazioni che ogni persona attribuisce a ogni aspetto di cui si è chiesto un giudizio. L'ammontare delle persone insoddisfatte è stato ottenuto sommando tutti i soggetti che hanno mostrato un indice inferiore a 3, di conseguenza è stato valutato l'ammontare delle persone soddisfatte.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	NR	TOTALE
UFFICIO TRIBUTI	22	187	1	210
	10,5%	89,0%	0,5%	100,0%

Questa tabella indica le percentuali di soddisfazione su ogni aspetto indagato:

	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	moltissimo soddisfatto	non risponde	totale	% insoddisfatti	media
Orari di apertura dello sportello	1,4%	3,3%	20,5%	46,7%	24,8%	3,3%	100,0%	4,8%	3,93
Tempi di attesa	4,8%	6,2%	22,4%	38,1%	25,7%	2,9%	100,0%	11,0%	3,76
Competenza e preparazione del personale	1,0%	2,9%	11,0%	37,1%	46,2%	1,9%	100,0%	3,8%	4,27
Chiarezza delle informazioni ricevute	0,5%	4,8%	9,5%	37,6%	45,2%	2,4%	100,0%	5,2%	4,25
Cortesìa del personale	0,5%	1,9%	8,1%	30,0%	58,1%	1,4%	100,0%	2,4%	4,45
Spazio a disposizione degli utenti	2,9%	13,8%	27,6%	34,8%	15,2%	5,7%	100,0%	16,7%	3,48
Facilità di accesso al servizio	3,8%	5,7%	27,1%	39,0%	20,5%	3,8%	100,0%	9,5%	3,69
Arredi e ambiente degli uffici	3,8%	16,2%	37,1%	24,8%	11,0%	7,1%	100,0%	20,0%	3,25
Chiarezza delle indicazioni per raggiungere il servizio	1,0%	4,8%	28,1%	41,9%	20,0%	4,3%	100,0%	5,7%	3,79
Chiarezza della modulistica fornita	1,0%	5,2%	25,7%	39,5%	20,0%	8,6%	100,0%	6,2%	3,79
Facilità di compilazione della modulistica	0,5%	7,6%	21,0%	38,1%	22,4%	10,5%	100,0%	8,1%	3,83
Riservatezza allo sportello	4,3%	10,0%	27,1%	33,8%	19,5%	5,2%	100,0%	14,3%	3,57

Per comprendere meglio i dati, è opportuno confrontare le medie ottenute sui singoli aspetti indagati con le percentuali riscontrate nelle diverse risposte.

La percentuale di insoddisfatti è calcolata sommando coloro che si sono dichiarati per nulla o poco soddisfatti.

Le medie sono state calcolate attribuendo un voto da 1 a 5 alle categorie di risposta, assegnando valore 1 alla risposta "per nulla soddisfatto" e 5 a "moltissimo soddisfatto". Le medie variano da 1 a 5; 3 rappresenta la soglia che delimita la soddisfazione dall'insoddisfazione.

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

INCROCI TRA VARIABILI STRUTTURALI E SODDISFAZIONE ESPRESSA

Per approfondire quale connessione esiste tra i giudizi espressi e le fasce di utenza, si è valutato il grado di relazione tra le caratteristiche socio-demografiche degli utenti e il livello di soddisfazione espresso.

Il sesso, l'età, la professione, il titolo di studio e il motivo dell'utilizzo del servizio non influiscono sulla valutazione espressa.

CONSIGLI

I All'interno del questionario è stata data la possibilità ai cittadini di esprimere la loro opinione, le loro critiche e i loro suggerimenti in merito ai servizi valutati.

Vengono qui riportati gli argomenti più importanti che sono emersi in questo spazio. I numeri fra parentesi indicano la quantità di suggerimenti portati sul singolo argomento.

La diminuzione dei tempi di attesa (4);

- Aumento della riservatezza (2);
- Orari di apertura (2): non considerano i lavoratori, aumentarli nei periodi con più afflusso;
- Internet (3): possibilità di utilizzare i servizi via internet;
- Personale (2): spiegazioni più chiare;
- Maggiore comunicazione tra i vari uffici (2);
- Altro (2)

4. Focus Group

In quattro dei servizi coinvolti è stato possibile effettuare un *focus group* con gli operatori. Questi incontri sono serviti per discutere e confrontarsi col personale dei servizi sui dati emersi dai questionari. A partire da questi risultati la discussione si è incentrata sui miglioramenti possibili all'interno del servizio, sulla possibilità di rendere sistematica una forma di ascolto dei cittadini e sulle modalità di diffusione dei dati agli amministratori e ai cittadini. Riportiamo qui in sintesi i principali temi emersi dagli incontri.

4.1 - Biblioteca Civica "U. Pozzoli"

La mancanza di posti a sedere, il prolungamento dell'orario di apertura, un maggior numero di computer a disposizione degli utenti e l'uso della tecnologia *wireless* per il collegamento a Internet sono le richieste più evidenti emerse dai questionari somministrati agli utenti della Biblioteca. Purtroppo, alcune di queste richieste non possono essere soddisfatte in tempi brevi, in quanto non dipendenti dagli operatori del servizio o non compatibili con le risorse umane e finanziarie disponibili; invece l'impiego della tecnologia *wireless* rappresenta un progetto già in fase di realizzazione. Gli orari di apertura al pubblico potrebbero essere prolungati con l'eventuale impiego di volontari di servizio civile nazionale, scelta che però non ha la condivisione di tutti gli operatori, in ragione del meccanismo farraginoso della presentazione e approvazione dei progetti.

Infine, vengono rilevate due mancanze nei confronti degli utenti: la redazione di un documento che comunichi loro le scelte fatte sull'acquisto del patrimonio librario e sui servizi offerti, e la presenza all'interno della Biblioteca di una segnaletica efficace dal punto di vista comunicativo/orientativo. Tuttavia alcune modifiche già realizzate (come l'impiego del bibliotecario direttamente nel *front office*) hanno migliorato notevolmente l'orientamento degli utenti nell'accesso ai diversi servizi offerti dalla Biblioteca civica.

4.2 - Centro Informagiovani

La quantità di schede compilate durante l'indagine di *customer satisfaction* al Centro Informagiovani è risultata abbastanza scarsa. Sicuramente una delle cause risiede nel fatto che la somministrazione dei questionari è avvenuta in un periodo in cui l'affluenza è minore; inoltre era già stata effettuata una rilevazione del gradimento degli utenti del Servizio nel dicembre 2007. Dall'analisi dei dati riferiti alla parte anagrafica della scheda di gradimento risultano due tendenze non trascurabili: la prima è l'innalzamento dell'età media degli utenti (dato correlato con la ricerca del lavoro); la seconda è un'affluenza prevalentemente femminile (tendenza peraltro costante negli anni). La percentuale di gradimento più bassa si è registrata alla voce "Tempi di attesa per il colloquio" (11,9% di insoddisfatti). Una soluzione a questo problema potrebbe essere quella di fissare appuntamenti al di fuori dell'orario di apertura al pubblico del Centro Informagiovani o quella di articolare la stesura dei curriculum degli utenti in due incontri distinti.

Quanto ai consigli per migliorare il Servizio, purtroppo non tutti hanno lo stesso grado di realizzabilità, come ad esempio quello di comunicare le attività con programmi televisivi o quello di prolungare gli orari di apertura alla sera o la dotazione di computer per gli utenti. Invece, grazie anche ai progetti di Servizio Civile Nazionale, sarà possibile aumentare la presenza del Servizio Informagiovani sul web e coinvolgere direttamente i giovani nelle attività progettuali e nella stessa valutazione del Servizio.

Indagine di *customer satisfaction* maggio – settembre 2008

4.3 - Servizi Catastali

Dall'analisi dei dati raccolti durante l'indagine di customer satisfaction sono emersi alcuni punti critici come l'uso della posta elettronica da parte dei cittadini per chiedere informazioni, pratica che secondo alcuni provocherebbe un rallentamento del lavoro d'ufficio; secondo altri, invece, l'impiego del canale informatico è un mezzo indispensabile per comunicare con i cittadini ai nostri tempi.

Un secondo punto di criticità si registra nella posizione dello sportello, troppo vicino al distributore automatico del caffè che provoca un notevole disturbo al servizio, contribuendo a costruire un'immagine distorta degli operatori comunali.

Gli operatori inoltre indicano la necessità che gli orari di apertura dello sportello vengano esposti presso la portineria del Comune, che dovrebbe funzionare come filtro per indirizzare le persone al servizio e al luogo opportuno.

Infine, viene rilevata la difficoltà di relazione con persone non udenti o con persone anziane affette da sordità parziale e di conseguenza vi è la necessità di una formazione specifica per rapportarsi con essi.

4.4 - Servizi Demografici

Dall'analisi dei dati emerge l'esigenza da parte degli utenti di un prolungamento degli orari di apertura, richiesta che però non potrà essere soddisfatta a causa del numero di dipendenti.

Invece, per quanto riguarda la segnaletica, risulta evidente che debba essere migliorata per evitare confusione negli utenti. Infatti, il termine "Servizi Demografici" non è stato ancora acquisito dai cittadini. L'ideale sarebbe poter installare all'esterno dei Servizi Demografici dei cartelloni con indicato il nome del servizio e lo specifico sportello corrispondente o un computer interattivo che permetta agli utenti di avere le informazioni che utili che essi cercano.

Altre proposte: per migliorare l'informazione ai cittadini, potrebbe essere utile creare un volantino esplicativo delle attività e degli orari del servizio; maggiori informazioni alla portineria, oppure predisporre sul numero telefonico del comune un testo pre-registrato che permetta ai cittadini di conoscere gli orari dei servizi demografici, ma anche di altri servizi comunali (che tuttavia non sono omogenei).

4.5 - Elementi trasversali

In generale dai *focus group* sono emersi la disponibilità e l'interesse degli operatori a frequentare attività formative mirate e specifiche sulla comunicazione operatore-utente, per migliorare l'efficacia del *front-office*.

Inoltre gli operatori ritengono utile riproporre periodicamente l'indagine di gradimento; in due casi (Servizi Demografici e Centro Informagiovani) hanno rilevato l'esigenza di usare una scheda di gradimento anche in lingua straniera (peraltro già predisposta al CIG in inglese, francese, rumeno).

**Indagine di *customer satisfaction*
maggio – settembre 2008**

Gruppo di lavoro indagine *customer satisfaction* 2008

- Nicola Turilli, direttore Unità orizzontale apicale *Rete dei servizi di informazione e comunicazione*, responsabile progetto
- Volontari di Servizio Civile Nazionale del progetto “Comunicagiovane”:
Silvia Butti, Tiziano Corti, Valentina Leila Spreafico, Francesca Tombini
- Angelo Falbo, direttore Settore Servizi Istituzionali
- Luigi Rosci, direttore Settore Biblioteca Civica
- Maurizio Castagna, direttore Servizio Edilizia Privata
- Enrico Pecoroni, direttore Servizio Tributi
- Angelo Malighetti, direttore Servizio Sport turismo e tempo libero
- Paolo Butta, istruttore tecnico Servizi Catastali

Progettazione, elaborazione dati e redazione testi

a cura di Silvia Butti, Tiziano Corti, Valentina Leila Spreafico, Francesca Tombini, Nicola Turilli

Comune di Lecco, 29 ottobre 2008