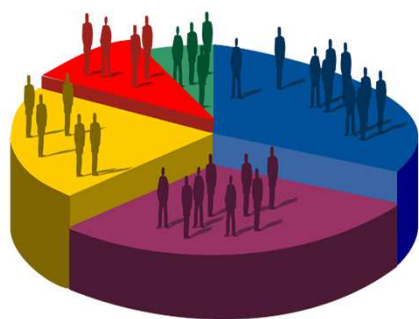




REPORT DI ANALISI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



SPORTELLO UNICO POLIVALENTE (SUP)



Sportello Unico Polivalente

Lo Sportello Unico Polivalente gestisce tutti i servizi di front office del Comune e di relazioni con il pubblico; è lo strumento strategico con cui l'Amministrazione Comunale si presenta ai cittadini e deve, quindi, garantire la perfetta sintonia tra le necessità di back office, le attività interne delle aree e servizi comunali e i servizi erogati al pubblico

La peculiarità del servizio è quella di facilitare la strutturazione delle attività rivolte all'esterno attraverso un orientamento organizzativo rivolto al "cittadino"

Lo Sportello Polivalente assicura lo svolgimento di una pluralità di attività, in un unico contesto, la diffusione di informazioni, la distribuzione di modulistica di primo livello e garantisce l'assistenza per facilitare l'accesso ai servizi del Comune

OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Comune di Chivasso ha avviato un'indagine di Customer Satisfaction rivolta ai cittadini utenti dello Sportello Unico Polivalente con lo scopo di **sondare il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti**.

L'indagine rappresenta un'importante occasione di partecipazione con cui ogni cittadino o professionista che si trovi ad interagire con il Comune di Chivasso ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.



Miglioramento continuo

L'obiettivo finale della rilevazione della qualità percepita è ottenere un **miglioramento nel tempo del servizio erogato**, consentendo infatti di conoscere i relativi punti di forza e debolezza, nonché nuove e/o ulteriori esigenze dei cittadini, in modo tale da poter offrire un servizio ogni anno più rispondente alle necessità di chi lo utilizza.



METODOLOGIA DI INDAGINE



L'opinione degli utenti in merito ai servizi offerti dal SUP è stata acquisita attraverso la **somministrazione di un questionario** che è stato auto compilato da ogni utente, la cui **partecipazione** è stata **volontaria**

Ogni operatore di sportello, nel periodo dal **27/09-27/10/21**, ha proposto la compilazione del questionario ad ogni utente che si è presentato in orario di apertura al pubblico, ma solo chi ha dato la propria adesione ha effettivamente risposto all'indagine.

Sono stati compilati
65 questionari

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

PRIMA PARTE

Profilo utente

Dalle risposte ottenute con riferimento alla prima parte del questionario relativa al *Profilo utente* si evince che il campione di riferimento ha perlopiù le seguenti caratteristiche:

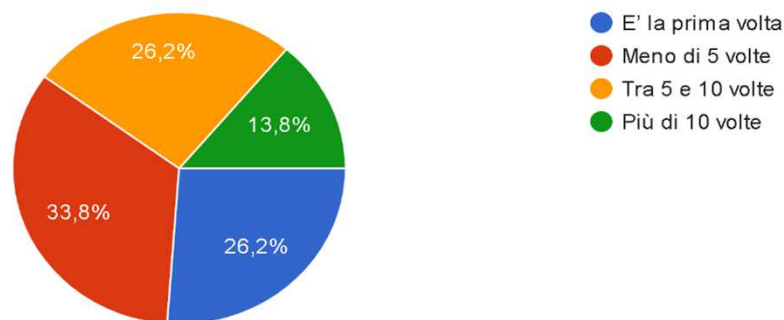
- sesso femminile (61%);
- cittadinanza italiana (95%);
- residente a Chivasso (95%);
- fasce di età principali 35-44 (26%) e 45-54 (26%);
- titolo di studio di scuola superiore (67%);
- principalmente sono dipendenti (33%), lavoratori autonomi (21%) oppure casalinga/o (18%) o pensionato/a (18%).



Informazioni generali

Frequenza di fruizione ultimo anno

65 risposte



Dalle risposte ottenute con riferimento alle *Informazioni generali* si evince che il 33% dei cittadini che ha partecipato all'indagine ha usato il servizio SUP meno di 5 volte l'anno; il 26% ha usufruito del servizio per la prima volta e sempre il 26% lo ha utilizzato 5 - 10 volte.

Informazioni generali

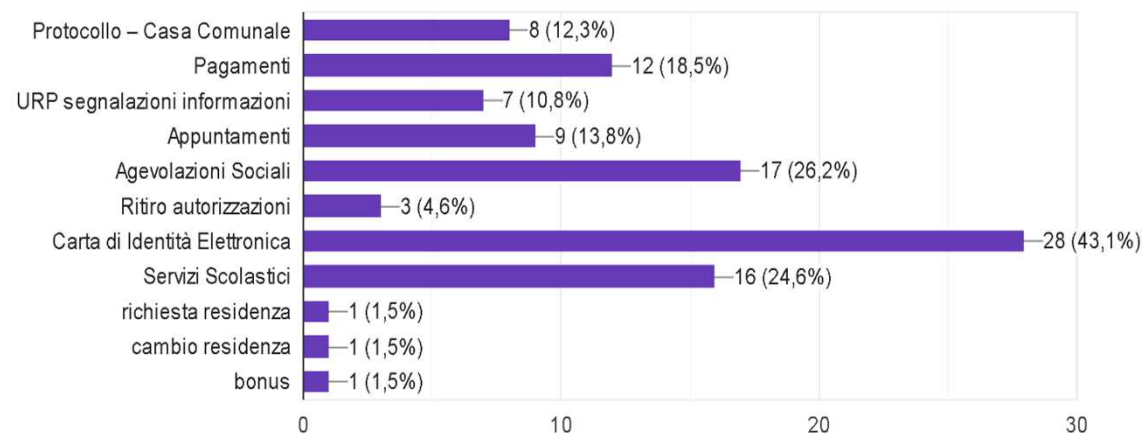
Con riferimento alle necessità che hanno spinto i cittadini che hanno risposto al questionario a rivolgersi al SUP, le principali sono state legate a questi servizi:

- **carta di identità elettronica (43%);**
- **agevolazioni sociali (26%);**
- **servizi scolastici (24%).**

Dal settembre 2021 infatti, l'attività di rilascio delle carte d'identità elettroniche è stata affidata agli sportelli del SUP, mentre prima era gestita dagli sportelli Anagrafe.

Qual è la motivazione di accesso al SUP

65 risposte



QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - SECONDA PARTE

Misurazione del giudizio di *soddisfazione, importanza, aspettative*

SODDISFAZIONE

Per determinare la qualità percepita è stato chiesto agli utenti quanto fossero soddisfatti (con un giudizio da 1 a 10) per ognuna delle variabili che compongono il servizio, ovvero:

AFFIDABILITA': ovvero
competenza e preparazione del
personale, chiarezza e facilità di
compilazione dei moduli,
chiarezza delle risposte e delle
informazioni fornite allo sportello

ACCESSIBILITA':
ovvero comodità nel
raggiungere gli uffici,
facilità di individuare
lo sportello giusto

CORTESIA: ovvero
cortesia e
disponibilità del
personale

ORGANIZZAZIONE: ovvero
comodità orari e giorni di
apertura, tempo di attesa
prima di essere ricevuto
dall'operatore, tempo
necessario per espletare
la pratica con l'operatore

STRUTTURA: ovvero
comfort, pulizia,
gradevolezza degli
spazi per il pubblico

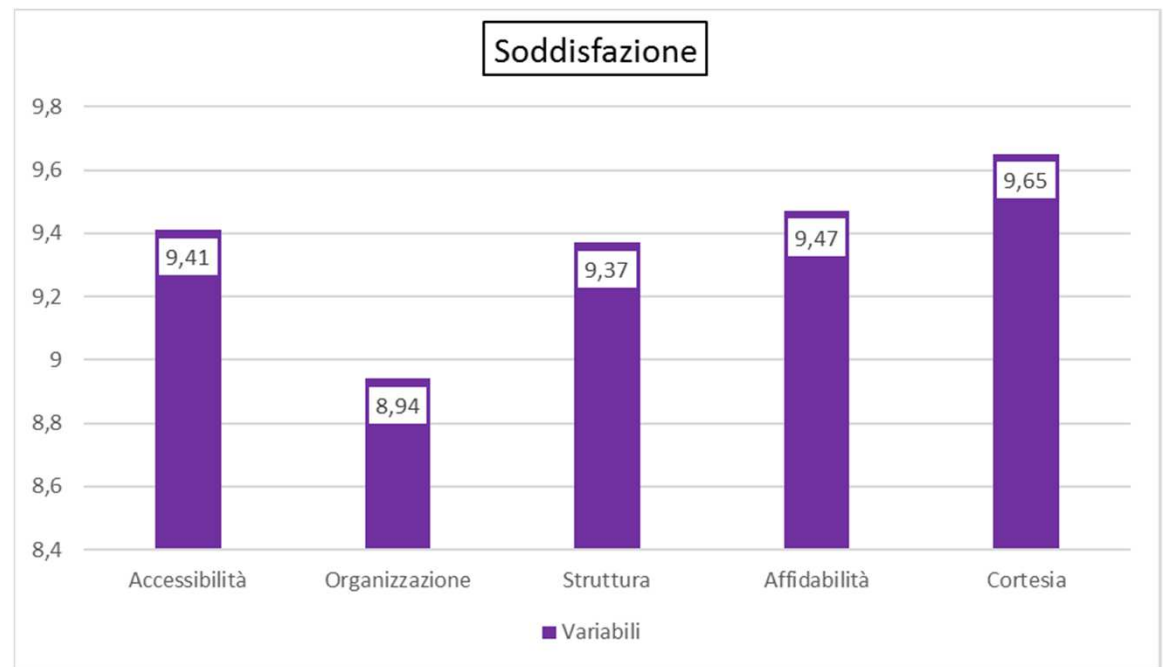
La media ricavata dai vari punteggi di soddisfazione riferiti
alle variabili analizzate ha definito l'indice di soddisfazione
(**Indice Customer Satisfaction**).

Giudizio medio di soddisfazione degli utenti rispetto alle macro variabili analizzate (voto da 1 a 10)

Le diverse variabili analizzate nel questionario hanno ottenuto in media un giudizio di soddisfazione da parte degli utenti piuttosto elevato, ovvero da un minimo di 8,94 ad un massimo di 9,65.

L'aspetto che ha ottenuto un giudizio di soddisfazione media più basso è stato quello relativo all'organizzazione, quello invece che ha soddisfatto di più è stato la cortesia del personale.

Indice di Customer Satisfaction = 9,37



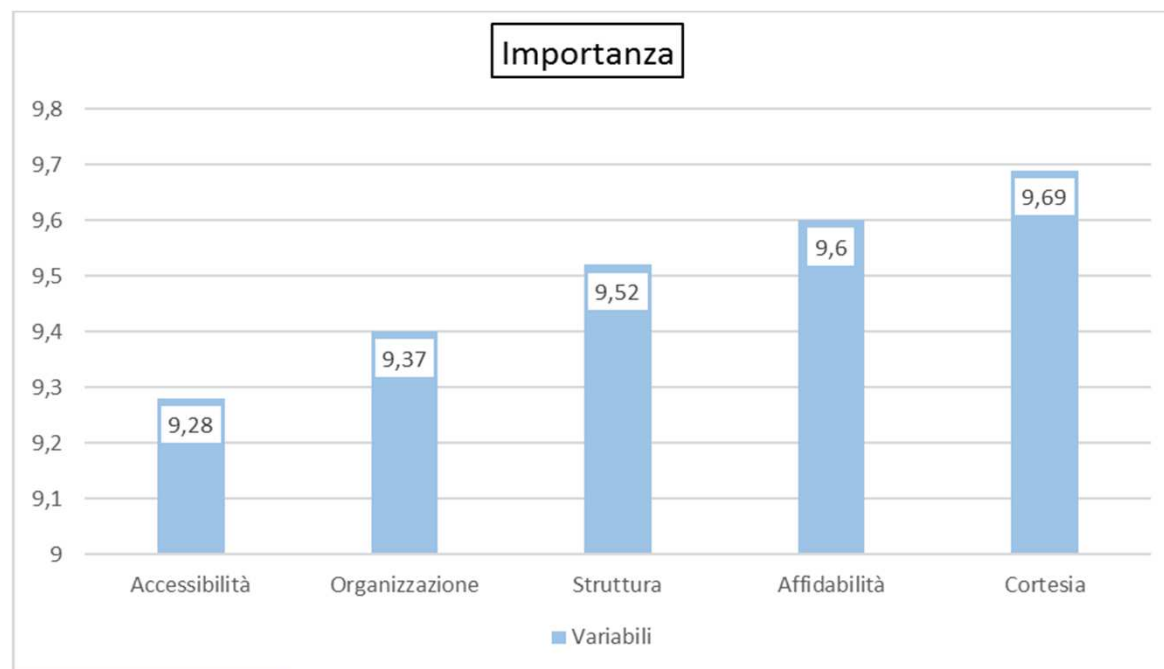
Importanza

E' stato richiesto agli utenti di esprimere un *giudizio sull'importanza* data alle diverse variabili già analizzate dal punto di vista della soddisfazione.

Le diverse variabili, analizzate dai cittadini sul profilo dell'importanza, hanno ottenuto anche in questo caso valori piuttosto elevati, ovvero da un minimo di 9,28 ad un massimo di 9,69.


L'aspetto che è stato valutato meno importante è stato l'accessibilità; quello invece considerato più importante è stato la cortesía del personale.

Da sottolineare il fatto che la cortesía del personale, oltre ad essere stato considerato l'aspetto più importante è stato anche valutato come quello più soddisfacente, quindi questo è da ritenersi sicuramente come un ottimo risultato per il servizio erogato.




Soddisfazione e importanza delle singole variabili

Ogni macro variabile analizzata nel questionario, ovvero accessibilità, organizzazione, struttura, affidabilità e cortesia, è a sua volta composta da *sotto categorie di variabili* che sono state analizzate con delle domande specifiche sia dal punto di vista della soddisfazione sia dell'importanza.



E' stato misurato anche lo **scarto (cioè la differenza) tra i valori di soddisfazione e quelli di importanza** per ogni micro variabile: serve a definire quali sono gli aspetti da attenzionare maggiormente e da migliorare.



I casi in cui si ottiene uno scarto tra soddisfazione e importanza negativo e con valore più elevato rispetto agli altri, significa che *si è ottenuta una soddisfazione più bassa rispetto all'importanza e sarà necessario attuare delle misure che siano in grado di ridurre questo gap e renderlo il minore possibile.*

Soddisfazione: quali singole variabili analizzate hanno ottenuto il punteggio migliore?



1. Cortesia del personale, punteggio 9,65
2. Chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite allo sportello; punteggio 9,54
3. Competenza e preparazione del personale, punteggio 9,51

Gli aspetti che hanno ottenuto punteggi più alti in termini di soddisfazione sono perlopiù legati alle caratteristiche del personale sia con riferimento alla cortesia, quindi un aspetto legato al comportamento, sia con riferimento alla competenza e alla chiarezza delle risposte fornite.

Soddisfazione – quali singole variabili analizzate hanno ottenuto il punteggio peggiore?



1. Comodità orari e giorni di apertura, punteggio 8,75
2. Tempo di attesa prima di essere ricevuto dall'operatore, punteggio 8,83
3. Tempo necessario per espletare la pratica con l'operatore punteggio 9,23

Gli aspetti che hanno ottenuto una minore soddisfazione sono tutti legati alla macro variabile relativa all'organizzazione; da rilevare il fatto che il punteggio peggiore ottenuto (8,75) relativo alla comodità degli orari e dei giorni di apertura è comunque da considerarsi in una scala di valori da zero a dieci, come un valore comunque piuttosto buono.

Importanza – quali singole variabili sono state considerate più importanti?



1. Cortesia del personale; punteggio 9,69
2. Chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite allo sportello, punteggio 9,66
3. Competenza e preparazione del personale, punteggio 9,58

Anche analizzando le singole micro variabili sotto il profilo dell'importanza, quelle che sono risultate essere considerate più importanti sono state la cortesia del personale e la chiarezza delle risposte e le competenze dimostrate.

Il fatto che ci sia perfetta corrispondenza tra le micro variabili considerate più soddisfacenti e quelle considerate più importanti, è un ottimo risultato.

Importanza – quali singole variabili sono state considerate meno importanti?

1. Facilità di individuare lo sportello giusto; chiarezza della cartellonistica, punteggio 9,26
2. Comodità nel raggiungere gli uffici, punteggio 9,29
3. Tempo necessario per espletare la pratica con l'operatore, punteggio 9,37



Scarto soddisfazione/importanza - quali singole variabili hanno avuto uno scarto minore?

1. Cortesia del personale, scarto -0,05
2. Comodità nel raggiungere gli uffici, scarto 0,08
3. Competenza e preparazione del personale, scarto 0,08



Gli aspetti che hanno registrato uno scarto inferiore sono quindi la cortesia del personale, la comodità degli uffici e la facilità di individuare lo sportello giusto.

**RAPPRESENTANO QUINDI LE VOCI CON
RISULTATO MIGLIORE**

Scarto soddisfazione/importanza - quali singole variabili hanno avuto uno scarto maggiore?

1. Comodità orari e giorni di apertura, scarto **-0,63**
2. Tempo di attesa prima di essere ricevuto dall'operatore, scarto **-0,54**
3. Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli, scarto **-0,22**

Le micro voci con scarto più alto, quindi peggiore, seppur minimo, sono in gran parte relative alla voce riferita all'organizzazione (orari, tempi di attesa prima di essere ricevuto); la terza si riferisce alla chiarezza e facilità di compilazione dei moduli.



**RAPPRESENTANO QUINDI LE VOCI CON
RISULTATO PEGGIORE**

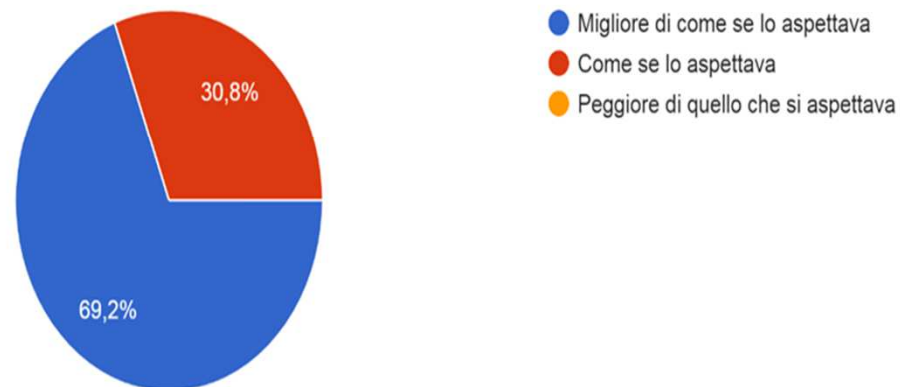
***Sono quindi gli aspetti da tenere in maggior
considerazione in vista di eventuali misure
migliorative del servizio.***

Aspettative

Il 69% degli utenti che hanno partecipato all'indagine hanno trovato il servizio migliore di come se lo aspettavano; nessuno ha riscontrato un servizio peggiore delle aspettative.

Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto com'è?

65 risposte

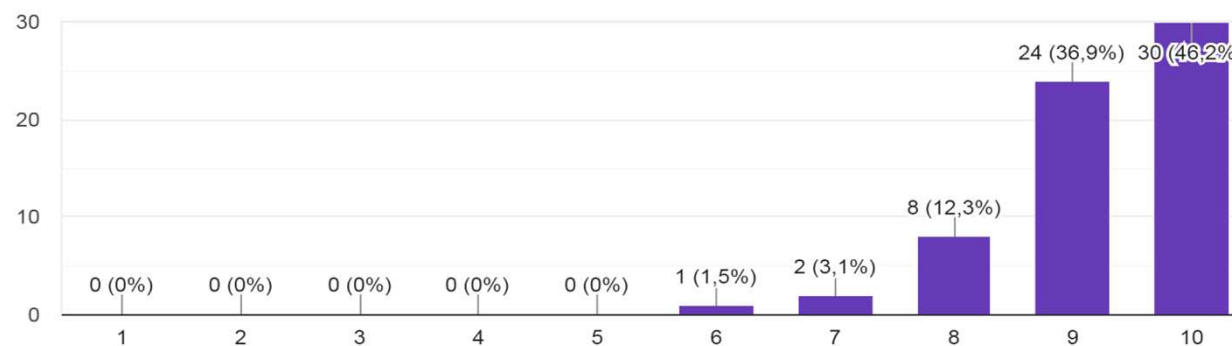


CONFRONTO TRA GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE PRE E POST QUESTIONARIO

E' stato richiesto ai partecipanti di rilasciare un giudizio complessivo di soddisfazione prima di iniziare a rispondere alle domande relative alle singole variabili da analizzare; lo stesso giudizio è stato poi richiesto dopo avere analizzato e risposto alle varie domande.

Domanda di giudizio pre questionario

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al SUP, quanto è soddisfatto (si prega di esprimere con una X un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più b...espressione di una valutazione ampiamente positiva)
65 risposte

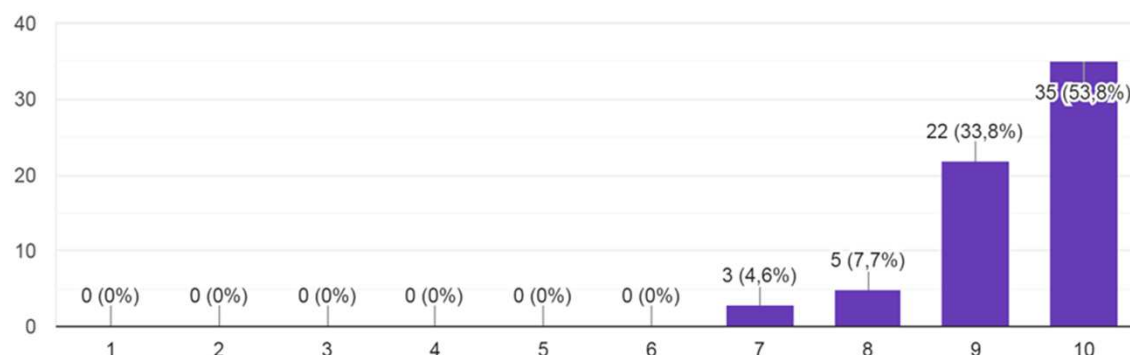


CONFRONTO TRA GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE PRE E POST QUESTIONARIO

Domanda di giudizio post questionario

Spesso infatti, quando viene richiesto di rilasciare un giudizio complessivo dopo aver analizzato tutti i singoli aspetti che caratterizzano un servizio, tale giudizio risulta essere più alto in quanto è stato possibile effettuare un'analisi più attenta di tutte le variabili e il giudizio viene dato con una maggiore consapevolezza.

Considerando tutti gli aspetti analizzati, Lei quanto è soddisfatto/a del servizio SUP? (Si prega di esprimere con una X un giudizio da 1 a 10, dove 1 ...spresione di una valutazione ampiamente positiva)
65 risposte



In questo caso, nella prima domanda sul giudizio (pre questionario) il 46% dei partecipanti ha dato un voto pari a 10, mentre nel secondo, questo dato è salito al 53%.

Il giudizio di soddisfazione complessivo è passato da 9,2 a 9,4

Ringraziamenti

Si ringraziano i cittadini che hanno partecipato a questa indagine di customer satisfaction compilando il questionario.

Si ringrazia inoltre il personale del SUP per la collaborazione nella preparazione ed erogazione dell'indagine.