

**RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
RIVOLTA A RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE
DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALLO SPORTELLO1**

PREMESSA

Nelle Linee programmatiche per il mandato amministrativo 2014-2019, approvate con deliberazione di Consiglio Comunale n. 70 del 7 ottobre 2014, è previsto il ricorso all'Audit civico mediante indagini qualitative sui servizi forniti dall'Amministrazione.

Nella Relazione Previsionale e Programmatica 2015-2017, approvata con deliberazione di Consiglio Comunale. n. 11 del 2 marzo 2015, e in particolare nel "Programma n. 3 – Democrazia e Partecipazione – Servizi Demografici" è stato previsto lo svolgimento di una indagine di gradimento di Servizi offerti dallo Sportello1 da parte dell'utenza per valutare la qualità percepita dai cittadini.

L'Amministrazione Comunale si è data quindi come obiettivo (previsto, tra l'altro, tra gli obiettivi strategici del PDO e della performance) quello di realizzare un'indagine di "Customer satisfaction" nell'ambito dei Servizi offerti dallo Sportello1, al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini, valutare la qualità percepita, rilevare esigenze, bisogni, aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini, nonché raccogliere idee, suggerimenti promuovendo la partecipazione con il fine ultimo di migliorare la qualità dei servizi.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 113 del 27.08.2015 sono stati approvati gli indirizzi per realizzare questa indagine, nonché il modello di questionario.

Attività e organizzazione dello Sportello1

Lo Sportello1 è il front-office di primo livello del Comune di Vignola ed è costituito dallo Sportello al Cittadino e dallo Sportello Professionisti/Imprese.

Lo Sportello al Cittadino è il front office del protocollo del Comune di Vignola e dell'Unione Terre di Castelli e funge da sportello specialistico per il rilascio della certificazione dei Servizi Demografici, della carta di identità, per l'autenticazione di firme e copie.

Ingloba l'Ufficio di Stato Civile che riceve e redige le denunce di nascita e morte, le pubblicazioni e i relativi matrimoni, gli atti di giuramento per l'acquisto della cittadinanza italiana. Collegato allo Stato Civile, è presente, all'interno dello Sportello1, l'ufficio di Polizia Mortuaria che svolge tutte le pratiche amministrative relative alle operazioni cimiteriali e alla gestione del servizio lampade votive. Si occupa anche di Anagrafe della Popolazione, Anagrafe canina, Caccia e Pesca.

Lo Sportello Professionisti/Imprese fornisce una adeguata e continua informazione ai cittadini (professionisti) sulla disciplina dell'attività edilizia sia essa produttiva ovvero residenziale, provvedendo per altro alla pubblicazione sul sito informatico istituzionale degli strumenti urbanistici approvati o adottati e delle relative varianti che hanno incidenza sulla disciplina dell'attività edilizia. La sua istituzione ha consentito ai professionisti ed alle imprese di avere un univoco referente per tali aspetti con indubbio vantaggio in termini di risparmio di tempo e qualità delle informazioni ricevute.

Sono assegnati allo Sportello al Cittadino n. 12 dipendenti, di cui n. 2 con contratto a tempo parziale (un p.t. 18/36 e un p.t. 30/36).

Sono assegnati allo Sportello Professionisti/Imprese n. 2 dipendenti, di cui n. 1 con contratto a tempo parziale (p.t. 33/36).

Gli orari di apertura al pubblico dello Sportello al Cittadino e dello Sportello Professionisti/Imprese sono articolati nel seguente modo:

Sportello al Cittadino

Giorno	dalle	Alle	ore/giorno
Lunedì	08:30	13:00	04:30
Martedì	08:30	13:00	04:30
Mercoledì	08:30	13:00	04:30
Giovedì mattina	08:30	13:00	04:30
Giovedì pomeriggio	15:00	17:30	02:30
Venerdì	09:30	13:30	04:00
Sabato	08:30	11:30	03:00

**Sportello
Professionisti/Imprese**

Giorno	dalle	Alle	ore/giorno
Lunedì	10:30	13:00	02:30
Martedì	08:30	13:00	04:30
Mercoledì	10:30	13:00	02:30
Giovedì mattina	10:30	13:00	02:30
Giovedì pomeriggio	15:00	17:30	02:30
Venerdì	10:30	13:00	02:30
Sabato			00:00

Come si evince dalle tabelle, il primo offre n. 27,5 ore di apertura settimanali, mentre il secondo n. 17 ore settimanali.

Modalità di raccolta delle informazioni

La rilevazione è stata condotta nei mesi di settembre e ottobre 2015 (dal 3.09.2015 al 31.10.2015) ed ha riguardato i servizi complessivamente offerti dallo Sportello1.

La diffusione e pubblicizzazione dell'indagine è stata attuata attraverso la promozione del questionario direttamente all'interno dei locali dello Sportello 1, negli orari di apertura dei Servizi, da parte dei dipendenti dello stesso e attraverso l'inserimento sulla home page del sito istituzionale del Comune di un link al questionario.

I questionari compilati a mano sono stati raccolti in un'urna sigillata appositamente dedicata alla rilevazione. Al fine di una maggiore comprensione, si allega in calce alla presente fac-simile del questionario distribuito agli utenti.

ANALISI GENERALE DEI DATI

In totale i questionari raccolti, cartacei e on line, sono risultati essere n. **369** di cui:

- validi n. 366, di cui 10 on-line
- bianchi n. 3, di cui 3 on-line

I **questionari validi**, e pertanto presi in considerazione, sono stati **n. 366**.

Come è possibile osservare dai dati contenuti nella tabella che segue, nel mese di settembre il numero dei questionari acquisiti è risultato nettamente superiore. Ciò è riconducibile al fatto che la compilazione è stata proposta all'utenza direttamente dal personale del Servizio in modo più attivo (non essendovi scadenze di legge in quel periodo, il medesimo è riuscito a dedicarsi più propositivamente alla sua pubblicizzazione), determinando così un maggior riscontro all'indagine.

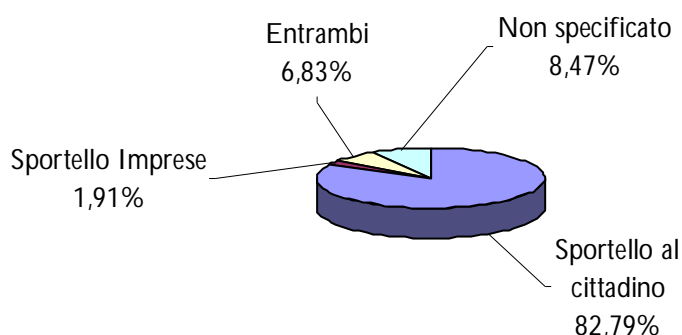
Compilazione	Settembre	Ottobre	vuoto	Totale complessivo
IN LOCO	285	71		356
ON-LINE		10	3	13
Totale complessivo	285	81	3	369

Dei 366 utenti che hanno fornito una risposta utile, ben l'**82,79%** ha usufruito dei **servizi dello Sportello al cittadino**, fornendo evidente dimostrazione della centralità assunta da tale attività.

Utilizzo dello sportello

Nr. utenti

Sportello al cittadino	303
Sportello Imprese	7
Entrambi	25
Non specificato	31
Totale dei Questionari Validi	366

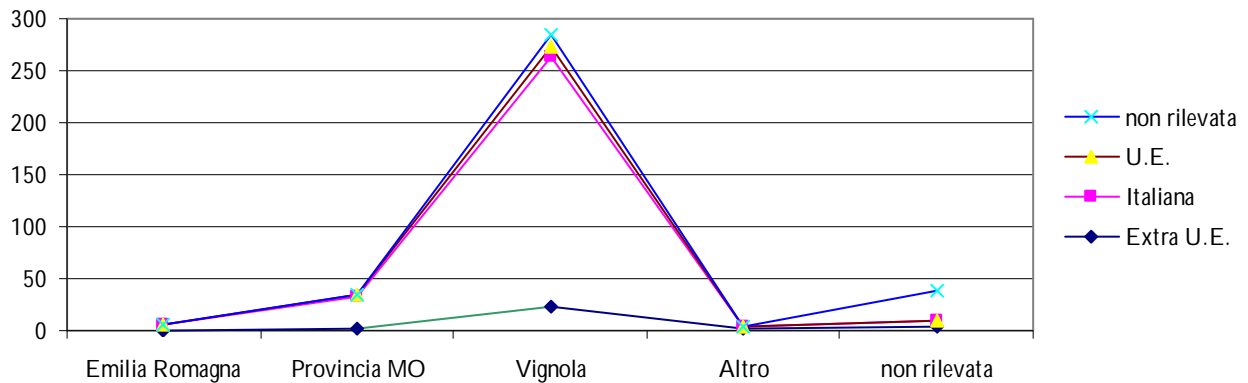


Va precisato che nel periodo di indagine si sono avuti **n. 4.397 accessi allo Sportello1**, di cui **n. 4.360 utenti effettivamente serviti**; di questi solo l'**8,39%** delle persone servite ha risposto al questionario determinando pertanto, in termini strettamente statistici, un campione non particolarmente rappresentativo degli utenti frequentanti, e ancor di meno rispetto alla popolazione residente in quanto soltanto l'**1,45%** degli abitanti di Vignola ha risposto al questionario (popolazione residente al 31.12.2014 n. 25.244 abitanti).

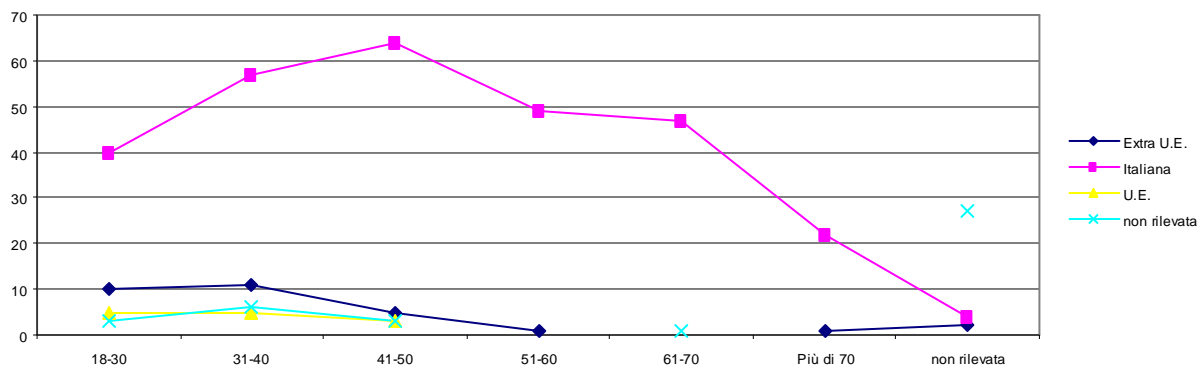
Indipendentemente dall'esiguità in termini numerici del campione rilevato, merita comunque analizzare attentamente le valutazioni espresse dai partecipanti all'indagine in quanto essi risultano essere rappresentativi di **tutte le categorie di cittadini** italiani e non.

A dimostrazione di tale peculiarità, che conferisce piena attendibilità all'indagine eseguita, i grafici che seguono riportano le percentuali dei partecipanti alla rilevazione in rapporto a cittadinanza, età, professione e sesso:

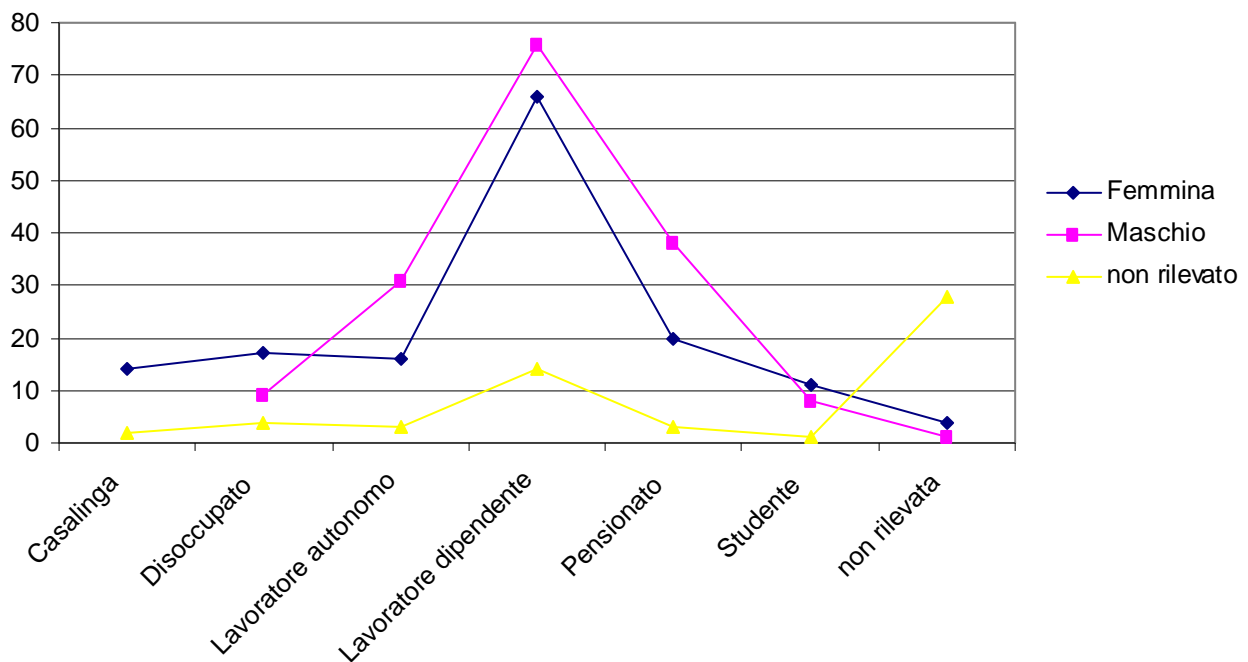
Cittadinanza/residenza



Cittadinanza/età

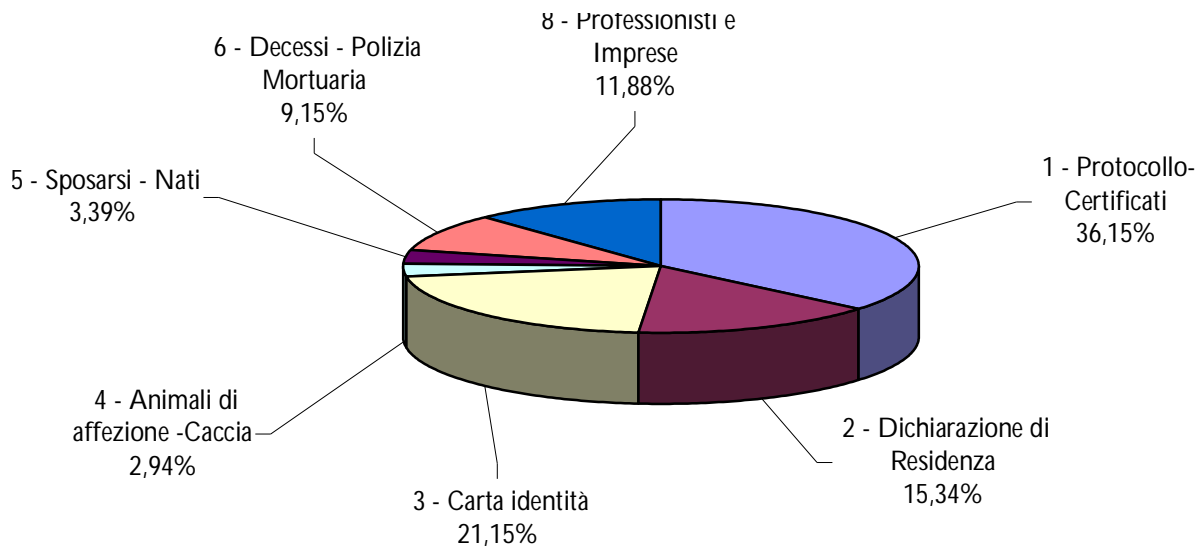


Professione/sesso



Come è possibile osservare, la risposta all'indagine è stata per lo più fornita da cittadini **italiani** residenti, di età compresa fra i **31 – 50 anni**, in condizione di **lavoro** e di **sesso maschile**.

Al fine di delineare un quadro complessivo dell'attività svolta dallo Sportello1, viene fornito il dato relativo alle percentuali di accesso ai vari servizi offerti dallo Sportello1, calcolato sulla base dell'utenza che ne ha usufruito (n. 4.360) nel periodo di riferimento (dal 3.09.2015 al 31.10.2015), complessivamente individuate nel grafico che segue:



Altro dato di sicuro interesse è quello relativo ai tempi di servizio dell'utenza, per il quale si evidenzia che la media dei ticket serviti all'ora (ipotizzando 1 persona = 1 ticket) allo Sportello del cittadino è pari a **16,11**, mentre allo Sportello Imprese è pari a **3,44**.

ANALISI DI DETTAGLIO DEI RISULTATI

Premessa

Il questionario sottoposto all'utenza prevedeva una serie di domande a risposta chiusa relative ai differenti aspetti del servizio:

quadro A - accesso e accoglienza

quadro B - tipologia dei servizi usufruiti dello Sportello al cittadino

quadro C - tipologia dei servizi usufruiti dello Sportello professionisti/imprese

quadro D - valutazione specifica del servizio appena usufruito

quadro E - giudizio complessivo dello Sportello1, in cui vi era anche un quesito a risposta aperta volto a cogliere gli eventuali suggerimenti degli intervistati.

quadro F - al fine di tracciare un profilo socio-anagrafico degli informatori è stato loro richiesto di indicare la cittadinanza, la residenza, la fascia d'età di appartenenza, il sesso, e la professione.

Quadro A - ACCESSO E ACCOGLIENZA

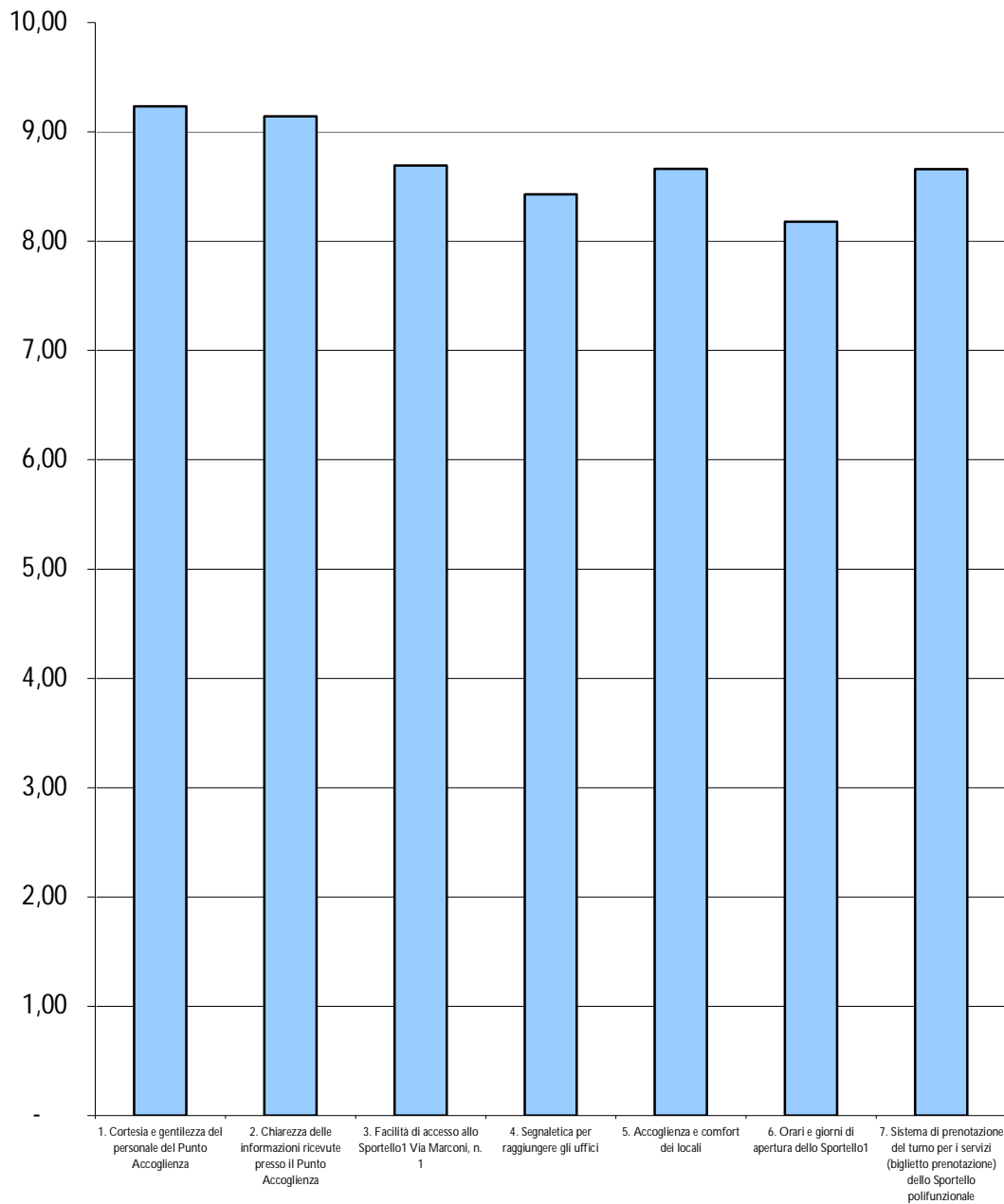
Ai partecipanti è stato chiesto di esprimere una valutazione (da 1 a 10) in merito ai seguenti aspetti:

- Cortesia e gentilezza del personale del Punto Accoglienza
- Chiarezza delle informazioni ricevute presso il Punto Accoglienza
- Facilità di accesso allo Sportello1 Via Marconi, n. 1
- Segnaletica per raggiungere gli uffici
- Accoglienza e comfort dei locali
- Orari e giorni di apertura dello Sportello1
- Sistema di prenotazione del turno per i servizi (biglietto prenotazione) dello Sportello polifunzionale

Complessivamente le valutazioni espresse sono state molto alte, attestando un riscontro positivo dell'attività svolta dallo Sportello1 con particolare riguardo a **“Cortesia e gentilezza del personale del Punto Accoglienza”** (9,23) e **“Chiarezza delle informazioni ricevute presso il Punto Accoglienza”** (9,14).

L'istogramma che segue illustra il dettaglio per ciascun aspetto oggetto di indagine; dalla sua osservazione, è già possibile riscontrare, come si avrà modo di illustrare meglio in seguito, che l'aspetto **“Orari e giorni di apertura”** presenta la maggior criticità poiché ha registrato la valutazione più bassa (8,17).

MEDIA DEI VOTI DEL QUADRO A



Tale dato viene confermato anche in altre proiezioni qui di seguito riportate considerate altamente indicative, in quanto il dato viene proprio fornito dal target dell'indagine, ovvero persone in condizione di lavoro e in età compresa tra i 31 – 50 anni.

Altro elemento di criticità osservabile, rilevato soprattutto dalla categoria “casalinghe”, riguarda la “**Facilità di accesso allo Sportello1**”, intesa come presenza della cartellonistica di localizzazione dei uffici.

Media dei Voti per Et 

Dati	18-30	31-40	41-50	51-60	61-70	Pi� di 70	Non rilevata	Totale complessivo
Cortesia e gentilezza del personale del Punto Accoglienza	8,91	9,13	9,24	9,28	9,47	9,71	9,31	9,23
Chiarezza delle informazioni ricevute presso il Punto Accoglienza	9,05	9,06	9,04	9,20	9,19	9,68	9,19	9,14
Facilit� di accesso allo Sportello1 Via Marconi, n. 1	8,46	8,67	8,58	8,71	8,98	9,14	8,62	8,69
Segnaletica per raggiungere gli uffici	8,25	8,71	8,15	8,59	8,35	8,90	8,29	8,43
Accoglienza e comfort dei locali	8,49	8,53	8,64	8,75	8,66	9,00	8,97	8,66
Orari e giorni di apertura dello Sportello1	8,25	7,86	8,13	8,15	8,30	9,14	8,07	8,18
Sistema di prenotazione del turno per i servizi (biglietto prenotazione) dello Sportello polifunzionale	8,68	8,55	8,65	8,61	8,66	8,95	8,77	8,66

Media dei Voti per Professione

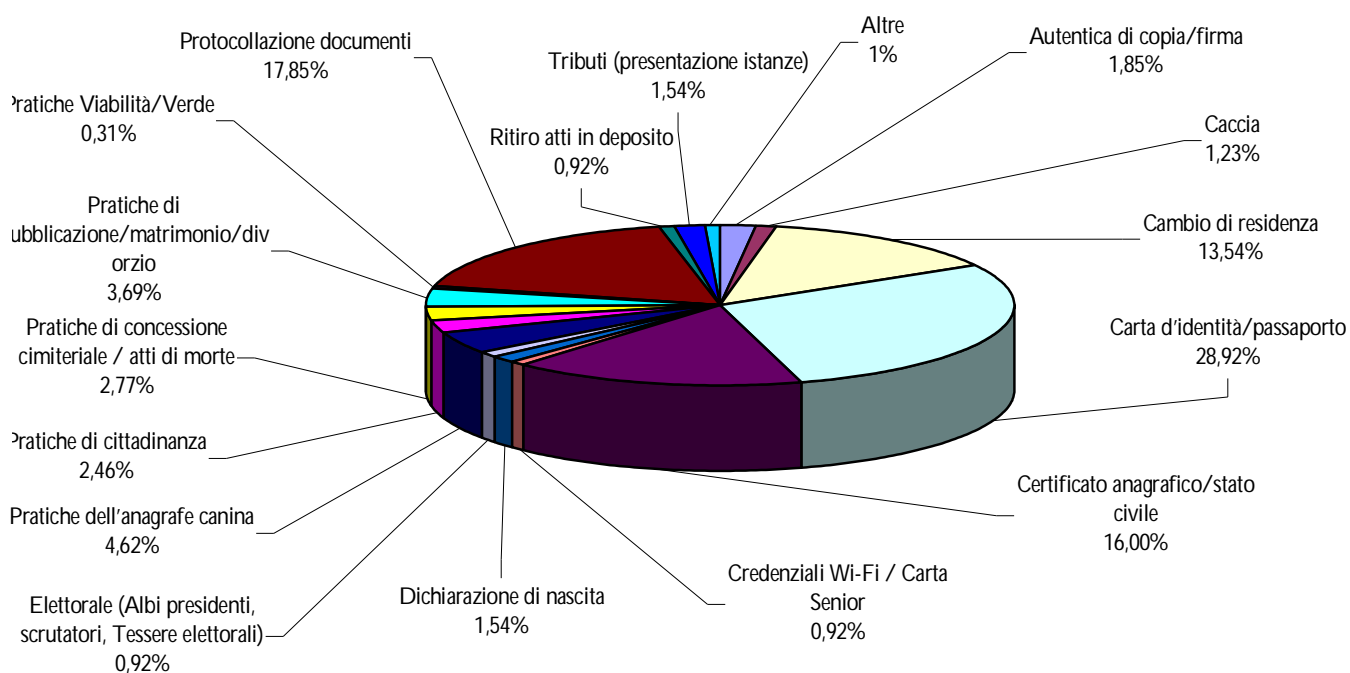
Dati	Casalinga	Disoccupato	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Pensionato	Studente	non rilevata	Totale complessivo
Cortesia e gentilezza del personale del Punto Accoglienza	9,19	8,93	9,04	9,16	9,67	9,15	9,48	9,23
Chiarezza delle informazioni ricevute presso il Punto Accoglienza	8,93	8,89	8,92	9,09	9,47	9,21	9,41	9,14
Facilit� di accesso allo Sportello1 Via Marconi, n. 1	7,77	8,59	8,39	8,72	9,10	8,58	8,81	8,69
Segnaletica per raggiungere gli uffici	8,00	8,50	8,31	8,49	8,61	8,16	8,31	8,43
Accoglienza e comfort dei locali	8,86	8,57	8,39	8,63	8,85	8,32	9,15	8,66
Orari e giorni di apertura dello Sportello1	8,53	8,35	7,94	7,95	8,76	8,21	8,27	8,18
Sistema di prenotazione del turno per i servizi (biglietto prenotazione) dello Sportello polifunzionale	8,73	8,86	8,33	8,55	8,96	8,63	8,93	8,66

Quadro B – SPORTELLO AL CITTADINO

L'indagine ha interessato per la maggior parte i servizi offerti dallo Sportello al cittadino in quanto, dei 366 questionari validi, 325 sono stati compilati da cittadini che hanno usufruito proprio di quei servizi.

L'analisi dei dati conferma che, così come già rilevato analizzando il numero di accessi registrati nel periodo di riferimento e a riprova della rappresentatività del campione, i servizi più utilizzati dai compilatori del questionario sono stati:

- carta d'identità/passaporto (28,92%)
- protocollazione documenti (17,85%)
- certificato anagrafico/stato civile (16%)
- cambio di residenza (13,54%)



Quadro C – SPORTELLI PROFESSIONISTI/IMPRESE

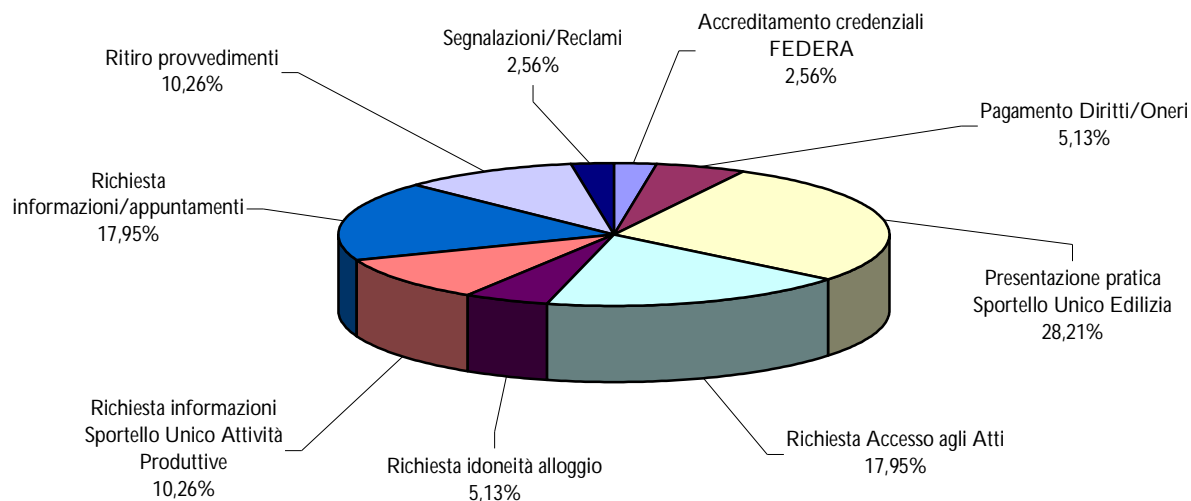
Va premesso che, per la specificità dei servizi offerti, questo Sportello ha un'utenza più ristretta rispetto a quella dello Sportello al cittadino.

E' stato rilevato che su 366 questionari complessivamente raccolti 32 sono stati compilati da cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi, pertanto su n. 518 utenti effettivamente serviti da questo Sportello nel periodo di riferimento il 6,18% ha compilato il questionario.

Va inoltre precisato che dei suddetti 32 utenti che hanno fornito risposta all'indagine, 25 hanno usufruito anche dei servizi offerti dallo Sportello al cittadino.

Anche in questo ambito l'indagine conferma la sua bontà, fornendo una corrispondenza pressoché esatta delle percentuali di accesso registrate dallo Sportello1 per questi servizi, ossia 10,46% contro l'11,88% (determinato eseguendo la seguente proporzione matematica: $366 : 100 = 32 : X$).

Il diagramma che segue fornisce il dettaglio dei servizi offerti e la loro frequenza.



Spiccano, come è evidente, i servizi relativi alla presentazione di pratiche allo Sportello Unico dell'Edilizia e, a pari percentuale, le richieste di accesso agli atti e di informazioni/appuntamenti.

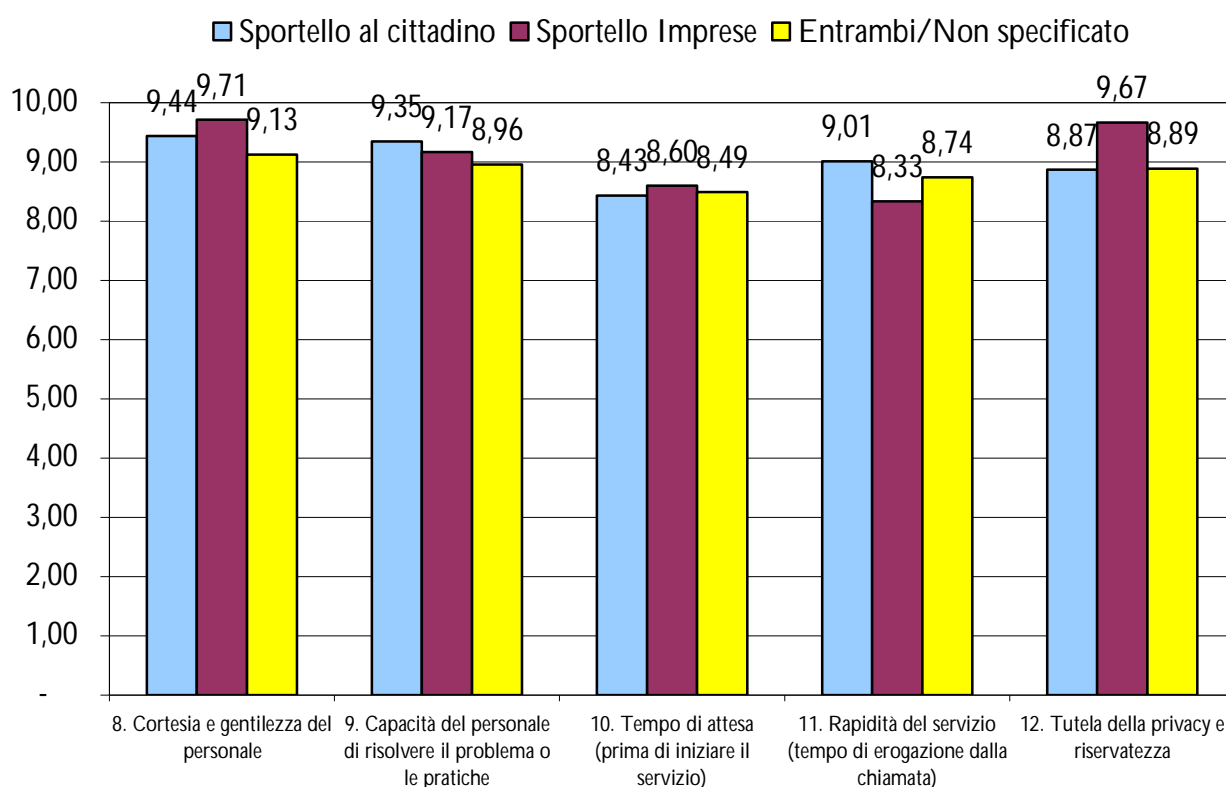
Quadro D – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO USUFRUITO

Questo quadro fornisce una valutazione specifica (da 1 a 10) del servizio appena usufruito dal partecipante all'indagine in merito ai seguenti aspetti:

- Cortesia e gentilezza del personale
- Capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche
- Tempo di attesa (prima di iniziare il servizio)
- Rapidità del servizio (tempo di erogazione dalla chiamata)
- Tutela della privacy e riservatezza

Anche in questo ambito di indagine le valutazioni espresse sono state complessivamente molto alte, attestando un ulteriore riscontro positivo dell'attività svolta dallo Sportello1, con particolare riguardo per gli aspetti relativi a **“Cortesia e gentilezza del personale”**, **“Capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche”** e, soprattutto in riferimento allo Sportello Professionisti (per la diversa collocazione dell'ufficio), **“Tutela della privacy e riservatezza”**.

Il diagramma che segue offre un quadro comparativo di valutazione dei servizi usufruiti nello specifico dai partecipanti distinto per tipologia di sportello:

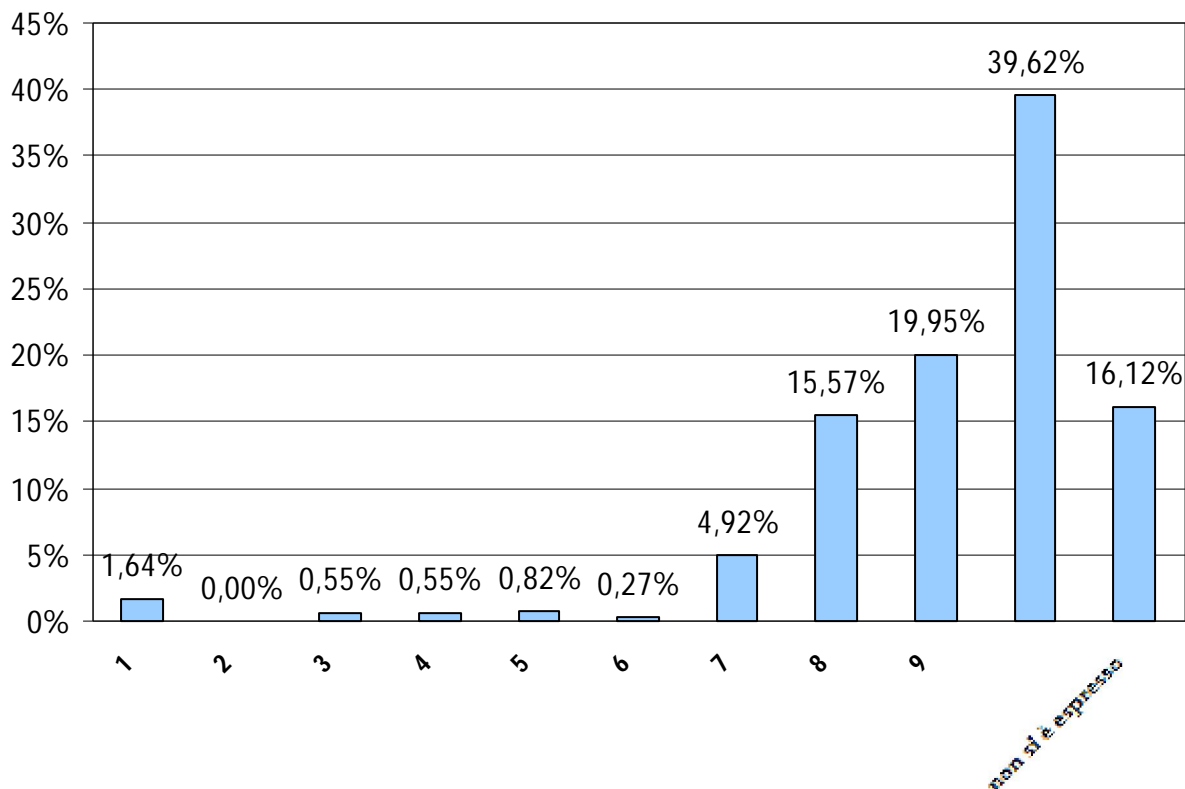


In generale è possibile riscontrare per entrambi gli sportelli che le valutazioni più basse sono state riservate al **tempo di attesa** (prima di iniziare il servizio) e alla **rapidità del servizio** (tempo di erogazione dalla chiamata).

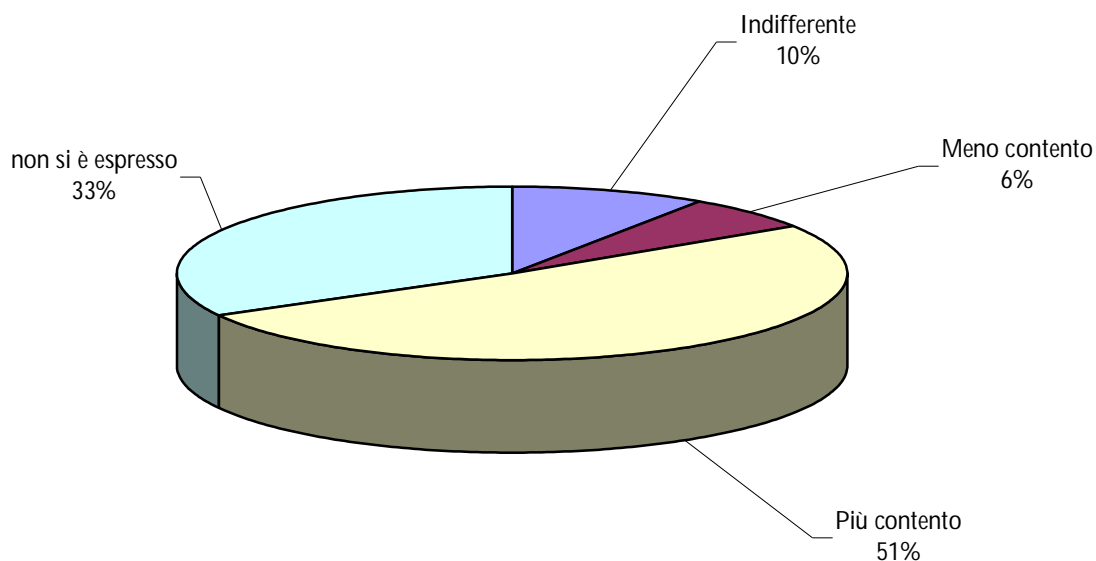
Quadro E – VALUTAZIONE DELLO SPORTELLO1

L'analisi del quadro E permette di giungere ad una valutazione complessiva dello Sportello1 attraverso l'espressione da parte dei partecipanti di un voto da 1 a 10 e di giudizi di soddisfazione rispetto al passato. Inoltre, agli intervistati è stata offerta la possibilità di esprimere un suggerimento per migliorare il servizio.

Una valutazione complessiva effettuata su scala Lickert attribuisce allo Sportello1 una considerevole valutazione positiva: infatti **ben il 75%** degli intervistati ha espresso un voto **compreso tra 8 e 10**, con una media complessiva di voto pari a 8,71.



Oltre il 50% degli intervistati, poi, si è dichiarato **più contento** rispetto al passato, dando un riscontro positivo alla creazione dello Sportello1, anche se va precisato che il 33% non si è espresso al riguardo.



Va infine rilevato che soltanto una piccola percentuale di partecipanti all'indagine, meno del 10%, ha fornito suggerimenti di miglioramento del servizio.

Come riassunto nel diagramma sottostante, i suggerimenti hanno riguardato per lo più l'orario di apertura, nel senso di un suo ampliamento, e il cosiddetto "servicescape", ovvero il miglioramento delle condizioni ambientali, di spazio e funzionalità. Non ultimo l'incremento di personale addetto e di celerità del servizio.

