



# COMUNE DI MASSA

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

**DATI RELATIVI ALL' ANNO 2014**

**Dirigente Staff del Sindaco**

**Massimo Tognocchi**

**A cura di Rosanna Scarpecci responsabile URP**

**Aprile – maggio 2014**

## **PREMESSA**

L'Urp svolge in maniera sistematica dal 2005 indagini di Customer Satisfaction per verificare il grado di soddisfazione dei servizi erogati, con lo scopo di cogliere eventuali nuovi bisogni dei cittadini e garantire un miglioramento continuo dei servizi esistenti. Le indagini di Customer Satisfaction permettono infatti di misurare il grado della qualità percepita da coloro che utilizzano i servizi e quanto questa corrisponda o sia lontano dalle aspettative iniziali; oltre a ciò, attraverso questo strumento, è possibile comprendere quali sono gli elementi del servizio offerto che incidono sulla soddisfazione o sulla insoddisfazione degli utenti.

L'Urp è una struttura trasversale all'ente, operando in stretto contatto con tutti gli uffici e servizi interni, con i quali esiste un flusso costante di scambio di informazioni. Il front office dell'Urp costituisce, pertanto, il luogo deputato per l'interazione tra chi usufruisce del servizio, cioè il cittadino, e la Pubblica Amministrazione, per questo viene vissuto dall'utente come l'elemento tangibile del servizio; in sostanza l'URP rappresenta una sintesi del lavoro dell'intera rete comunicativa tra i vari uffici e servizi dell'ente.

La valutazione della customer satisfaction è dunque strettamente legata all'attività del front office, che lo rendono, quindi, un canale d'ascolto privilegiato e un'opportunità di miglioramento dei servizi in genere.

Gli aspetti del front office che agiscono direttamente sulla percezione della qualità del servizio riguardano la dimensione relazionale (cortesia e capacità d'ascolto), tecnica (capacità di risposta, comprensione delle esigenze del cittadino e affidabilità del servizio) e fisica strumentale (l'accessibilità del servizio, il comfort e la disponibilità di materiale informativo). Il gradimento di tutti questi aspetti da parte del cittadino-cliente, vengono indagati dall'Urp attraverso la customer satisfaction.

## **SINTESI DELL'ATTIVITA'**

L'ufficio, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 ed il martedì e giovedì anche dalle 15,30 alle 17,30, offre informazioni dettagliate sull'attività svolte dall'amministrazione, fornendo anche modulistica e mettendo a disposizione informazioni su altri servizi di enti esterni al Comune. Come punto di ascolto, raccoglie e gestisce le segnalazioni dei cittadini mediante il sistema multimediale "Massa Città Inter@ttiva", curandone le varie fasi del processo e occupandosi del coordinamento dei referenti esterni ed interni delle Unità di intervento destinatarie delle segnalazioni.

L'URP si occupa dell'aggiornamento e dell'implementazione dei contenuti del sito internet dell'ente, inclusi gli obblighi di pubblicazione introdotti dal D.Lgs n. 33/2013, gestisce la posta elettronica e cura la redazione e l'inoltro della NewsLetter. Inoltre diffonde messaggi di pubblica utilità attraverso il maxi schermo TV e mantiene costantemente aggiornate le affissioni in bacheca, raccogliendo materiale cartaceo su eventi, guide turistiche, master, corsi professionali, seminari, brochure illustrative di servizi vari ecc.

L'Urp, in collaborazione con vari enti territoriali, offre anche i seguenti servizi :

- prenotazione appuntamenti con immissione dati per la richiesta di rilascio di passaporto
- stampa Cud on line
- Tagliando ISEE-TPL pendolari

Il locale dell'Urp ha una copertura Wi-fi e permette, al suo interno, la possibilità di navigare in internet.

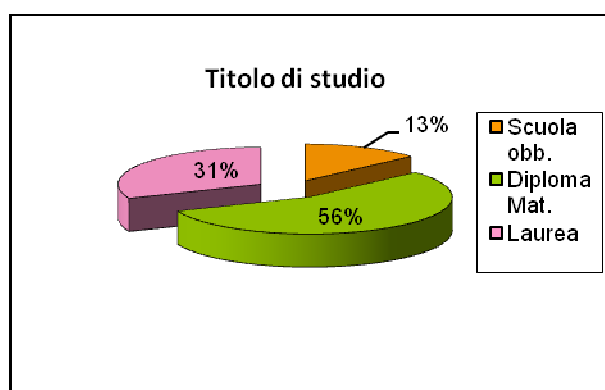
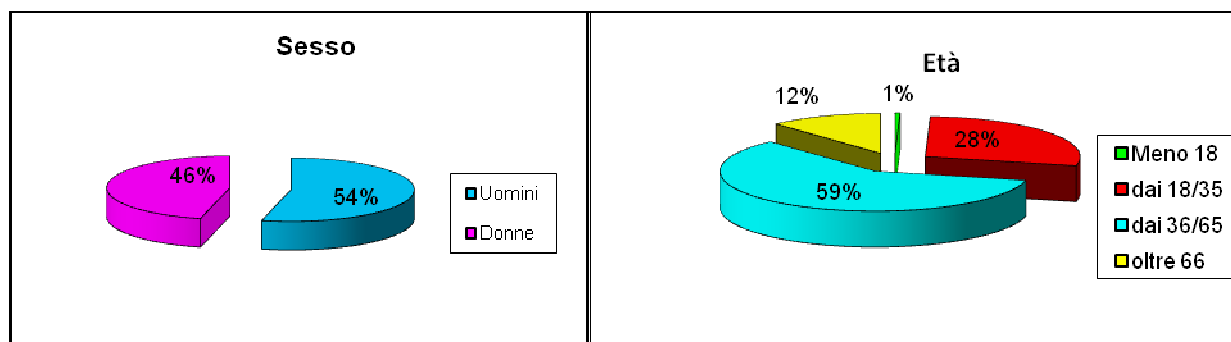
## **SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE**

L'indagine è stata svolta su un campione casuale di utenti che si sono presentati allo sportello nei mesi da aprile a maggio, ai quali è stato somministrato un questionario in autocompilazione. Lo stesso è stato anche messo a disposizione sul sito internet istituzionale, all'interno delle pagine web dedicate all'URP. Il questionario è visionabile al seguente link:

<http://www.comune.massa.ms.it/pagina/questionario-sulla-soddisfazione-del-servizio-erogato-dall-urp>

La scala di valori utilizzata va da “1” a “5” con “1” corrispondente a al grado di soddisfazione minimo “**per niente soddisfatto**” e “5” corrispondente a “**molto soddisfatto**”.

I questionari raccolti in totale sono stati **195**, di cui 14 compilati on line. Dall’analisi è emersa la seguente **composizione anagrafica**:



Il 59% dei rispondenti ha più di 35 anni , con una leggera prevalenza di uomini nella composizione per sesso.

Analizzando il titolo di studio prevalgono i diplomati, anche se risulta buona la percentuale dei laureati. L'utente “tipo” è quindi rappresentato da persone di media età, con un livello di studio piuttosto elevato.

## I RISULTATI

I risultati che presentiamo mettono in evidenza:

- la valutazione media su ogni singolo aspetto del servizio espressa sia come “attesa” sia come “percezione”
- la distribuzione in dettaglio su ogni singolo aspetto e confronto con i risultati della precedente edizione
- la percentuale degli utenti “soddisfatti”, che hanno cioè dato una valutazione “buono” oppure “ottimo”
- la valutazione media globale sul servizio offerto
- i suggerimenti, per i quali si è scelta la forma di risposta aperta per raccogliere il maggior numero possibile di informazioni.

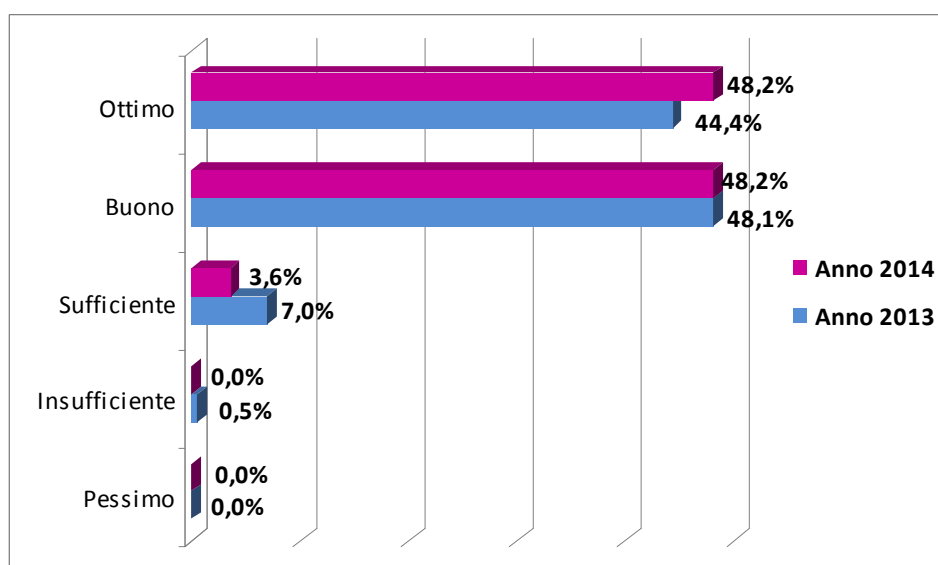
I risultati sono stati inseriti, con la collaborazione di Giuliano Bertieri, in una griglia predisposta su foglio di calcolo excel. Le mancate risposte non sono rientrate nel conteggio degli indici di soddisfazione. L’analisi e l’elaborazione dei dati è stata effettuata dal personale dell’Urp e sottoposta all’attenzione del dirigente. I risultati sono stati tradotti nel presente rapporto conclusivo, diffuso attraverso la pubblicazione del sito web e reso disponibile anche in forma cartacea allo sportello.

Per favorire la lettura dei dati principali sull'andamento del servizio è stata predisposta una rappresentazione grafica, con un confronto degli ultimi tre anni, che è stata affissa sul tabellone nel locale dell'URP insieme ad altri documenti del Sistema di Gestione della Qualità.

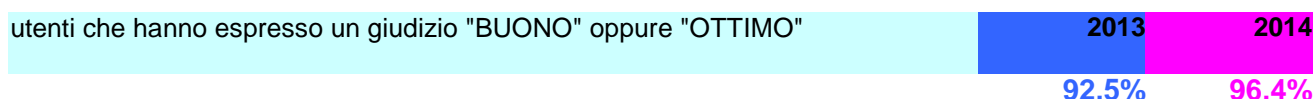
Dall'analisi globale dei dati emerge un quadro sostanzialmente positivo, con valutazioni ampiamente al di sopra del gradimento "sufficiente", espresso dal baricentro identificato dal valore "3".

## LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La valutazione media complessiva dell'Urp risulta pari a **4,45**. Importante evidenziare la percentuale dei cittadini soddisfatti, ossia coloro che hanno espresso un giudizio "buono" e "ottimo" che quest'anno raggiunge il **96,4%** con un incremento rispetto al 2013.



Si tratta di un risultato estremamente soddisfacente, che conferma un trend di aumento della qualità del servizio erogato negli anni, frutto di una buona organizzazione interna del personale e di lavoro svolto in sinergia con tutti gli uffici dell'ente.



Nella tabella 1 sono riportate, in dettaglio, le medie dei giudizi espressi dai cittadini in relazione alle loro attese e alle loro percezioni dei vari aspetti posti ad oggetto di indagine.

**Tabella 1**

TIPOLOGIA DOMANDE	IMPORTANZA	VALUTAZIONE
<b>LA STRUTTURA</b>		
N.1 Chiarezza della segnaletica	<b>4,31</b>	<b>4,46</b>
N.2 Facilità di accesso	<b>4,36</b>	<b>4,51</b>
N. 3 Accoglienza dell'ambiente	<b>4,38</b>	<b>4,61</b>
N. 4 Organizzazione degli spazi	<b>4,06</b>	<b>4,09</b>

N. 5 Tutela della riservatezza	<b>3,91</b>	<b>4,50</b>
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>		
N. 6 Orario di apertura	<b>4,44</b>	<b>4,46</b>
N. 7 Tempo di risposta alla richiesta	<b>4,64</b>	<b>4,55</b>
N. 8 Completezza delle informazioni	<b>4,55</b>	<b>4,64</b>
N. 9 Presenza di materiale informativo	<b>4,12</b>	<b>4,33</b>
N. 10 Disponibilità di modulistica	<b>4,35</b>	<b>4,38</b>
<b>IL PERSONALE</b>		
N. 11 Cortesia del personale	<b>4,84</b>	<b>4,77</b>
N. 12 Disponibilità all'ascolto del personale	<b>4,78</b>	<b>4,74</b>
N. 13 Competenza del personale	<b>4,76</b>	<b>4,79</b>
N. 14 Capacità di risolvere i problemi	<b>4,50</b>	<b>4,56</b>
<b>IL SITO INTERNET</b>		
N. 15 Semplicità di consultazione	<b>4,11</b>	<b>4,48</b>
N. 16 Completezza delle informazioni	<b>4,16</b>	<b>4,47</b>

Confrontando i dati relativi all'importanza che i cittadini attribuiscono ai vari aspetti che contribuiscono alla qualità del servizio, ossia le attese degli utenti, con i corrispondenti giudizi espressi sulla percezione che hanno avuto nell'erogazione del servizio, si rileva che non esistono scostamenti significativi; in altri termini è possibile affermare che i cittadini che si sono rivolti all'Urp hanno ricevuto un servizio corrispondente e, in massima parte, superiore alle loro attese.

## **PUNTI DI FORZA**

Nel complesso sono risultati più soddisfacenti i seguenti aspetti:

- la competenza del personale (4,79%)
- la cortesia del personale (4,77%)
- la disponibilità all'ascolto del personale (4,74%)
- la completezza delle informazioni (4,64%)

La dimensione relazionale si conferma punto di forza nel processo di erogazione del servizio di informazione.

## **PUNTI DI DEBOLEZZA**

Valori più bassi, comunque ampiamente posizionati nella griglia positiva, sono stati:

- l'organizzazione degli spazi (4,09%)
- la disponibilità di materiale informativo (4,33%)

L'URP ospita altri due servizi e pertanto la percezione di minor soddisfazione è probabilmente attribuibile allo spazio condiviso e utilizzato per più servizi. Per quanto riguarda il materiale informativo certamente le minori risorse a disposizione della pubblica amministrazione hanno portato ad una notevole riduzione dell'uso della carta stampata in favore dell'utilizzo di strumenti tecnologici per la promozione di eventi, programmi e divulgazione di notizie in genere.

Stupisce rilevare che l'aspetto meno importante sia considerato la *tutela della riservatezza* (3,91%), poiché in genere è un elemento fortemente valutato dai cittadini; è comunque positivo il riscontro ottenuto riferendosi all'erogazione del servizio, pari a 4,50%.

Aspetto ritenuto di maggiore importanza è stata la "*cortesie del personale*" con una media pari al 4,84%, la cui valutazione riferita all'URP ha subito una leggera inflessione: 4,77%.

## IL CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI NEL TEMPO

**Tabella 2 –valutazioni medie negli ultimi 5 anni**

	2010	2011	2012	2013	2014
Chiarezza della segnaletica	4,09	3,93	4,37	4,35	4,46
Facilità di accesso	4,17	3,99	4,54	4,56	4,51
Accoglienza ambiente	3,89	3,88	4,45	4,52	4,61
Organizzazione spazi	3,93	3,76	3,76	4,26	4,09
Tutela della riservatezza	4,27	4,39	4,28	4,00	4,50
Orario di apertura	4,35	4,35	4,49	4,42	4,46
Tempo di risposta	4,36	4,36	4,62	4,52	4,55
Completezza informazioni	4,52	4,50	4,58	4,59	4,64
Materiale informativo	4,16	4,17	4,26	4,45	4,33
Disponibilità di modulistica	4,16	4,24	4,45	4,54	4,38
Cortesie del personale	4,62	4,56	4,77	4,75	4,77
Disponibilità all'ascolto	4,41	4,46	4,72	4,74	4,74
Competenza del personale	4,53	4,60	4,70	4,68	4,79
Capacità di risolvere i problemi	4,36	4,32	4,46	4,52	4,56
Sito internet: semplicità di consultazione	4,19	3,95	2,48	4,25	4,48
Sito internet: completezza delle informazioni	4,20	3,95	2,47	4,28	4,47

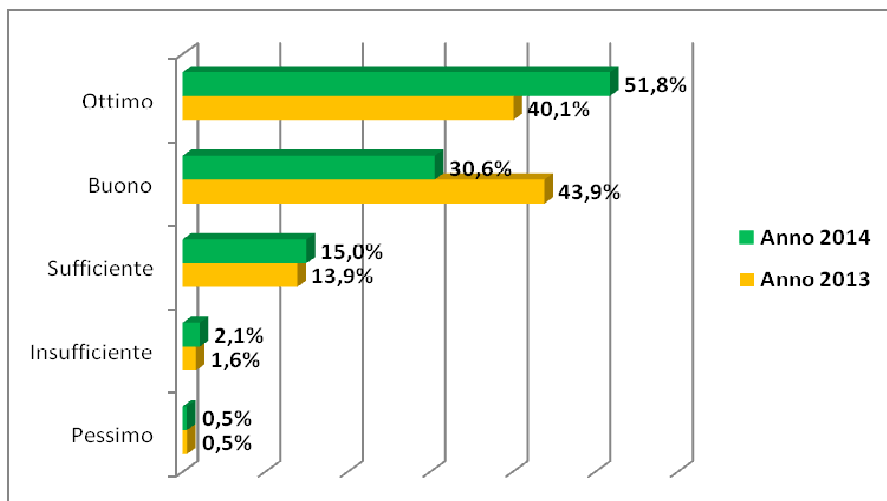
A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

## LA STRUTTURA

### Chiarezza della segnaletica

Percezione : valutazione media 4,46

Importanza: valutazione media 4,31



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013

2014

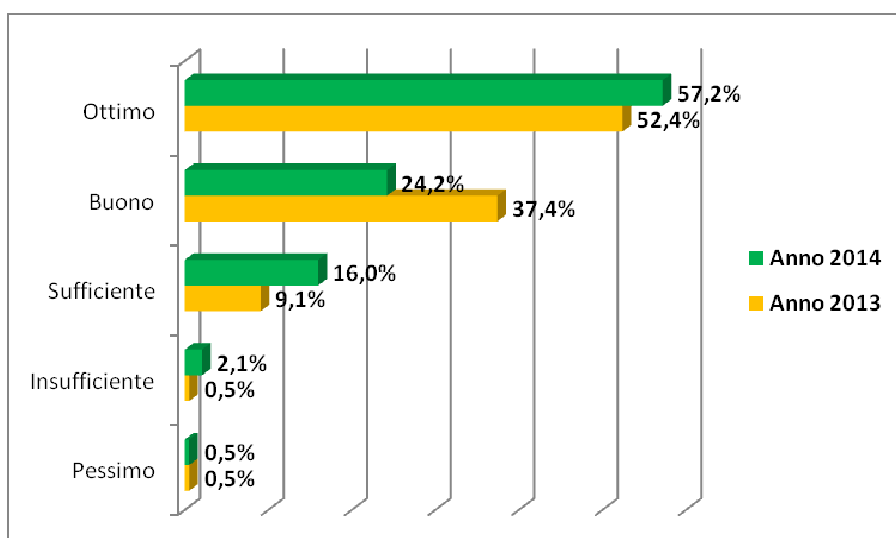
84,0%

82,4%

### Facilità di accesso

Percezione : valutazione media 4,51

Importanza: valutazione media 4,36



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013

2014

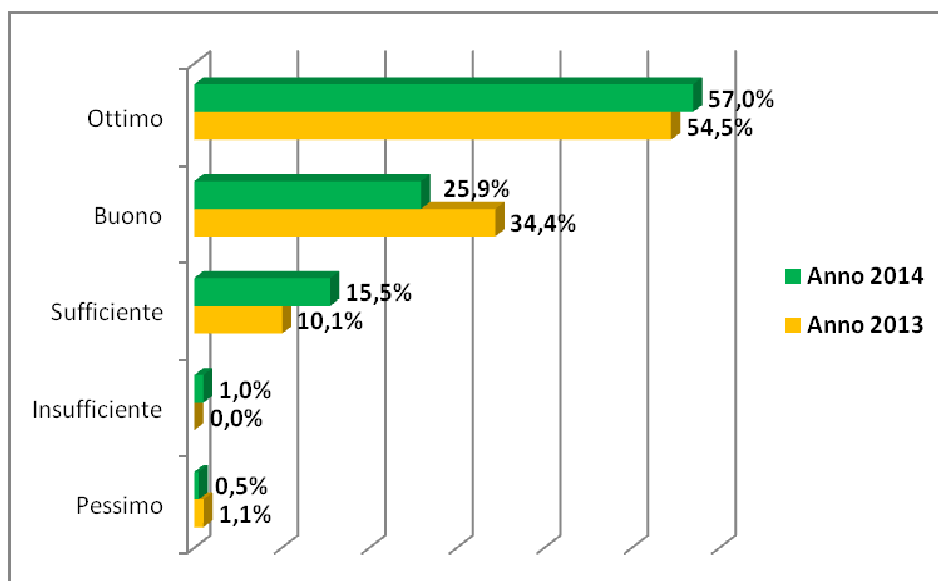
89,8%

81,4%

### Accoglienza dell'ambiente

Percezione : valutazione media 4,61

Importanza: valutazione media 4,38



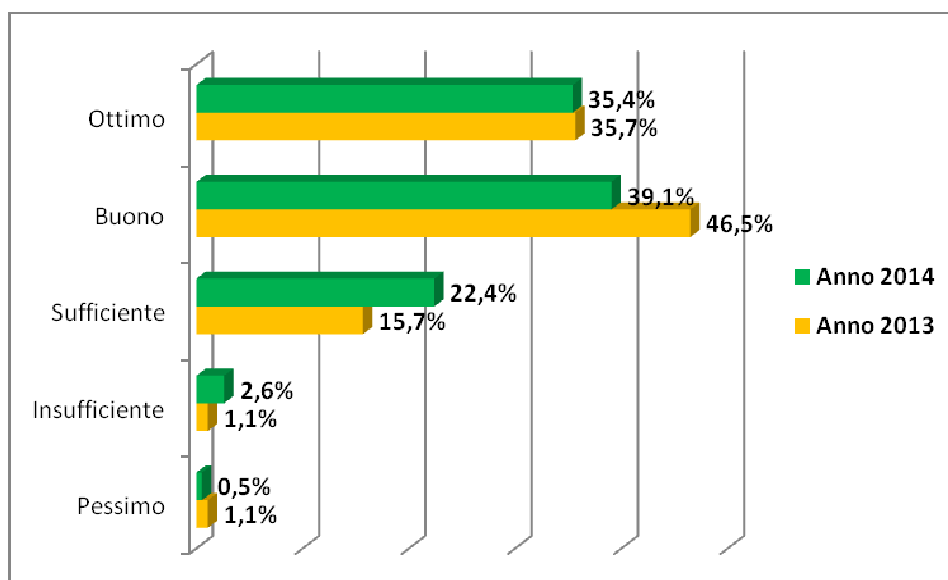
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013	2014
88,9%	82,9%

### Organizzazione degli spazi

Percezione : valutazione media 4,09

Importanza: valutazione media 4,06



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

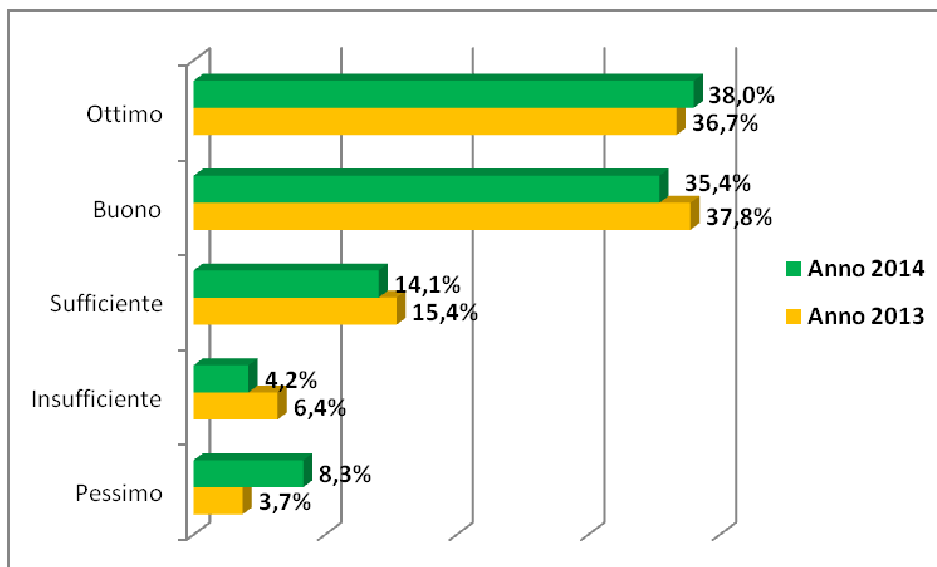
2013	2014
82,2%	74,5%



## Tutela della riservatezza

Percezione : valutazione media 4,50

Importanza: valutazione media 3,91



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

**2013**  
74,5%

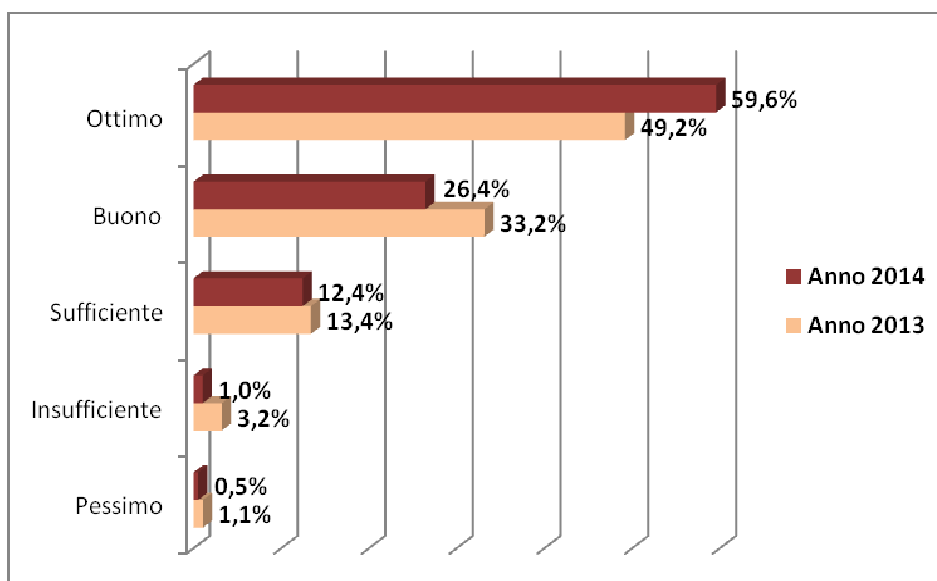
**2014**  
73,4%

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Orario di apertura

Percezione : valutazione media 4,46

Importanza: valutazione media 4,44



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

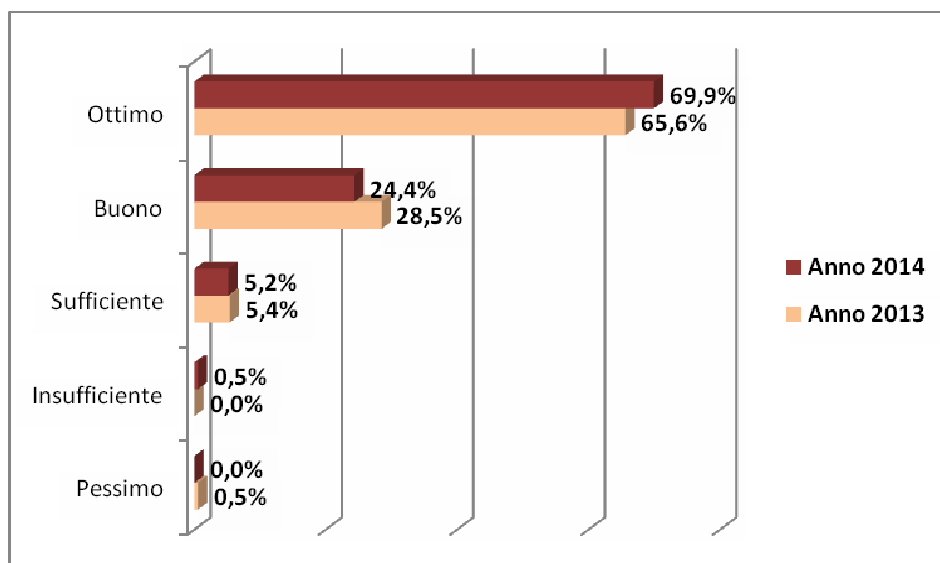
**2013**  
82,4%

**2014**  
86,0%

### Tempo di risposta alla richiesta

Percezione : valutazione media 4,55

Importanza: valutazione media 4,64



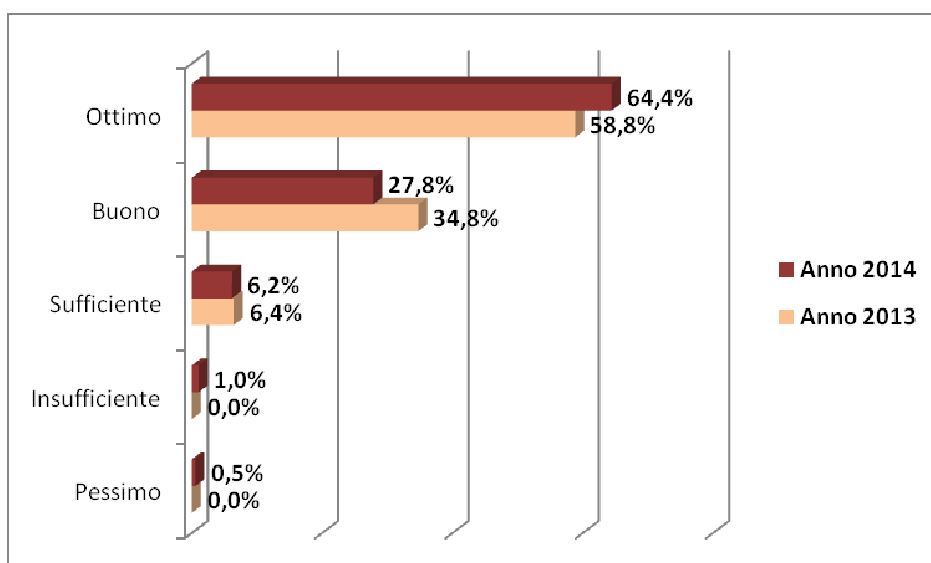
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013	2014
94,1%	94,3%

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,64

Importanza: valutazione media 4,55



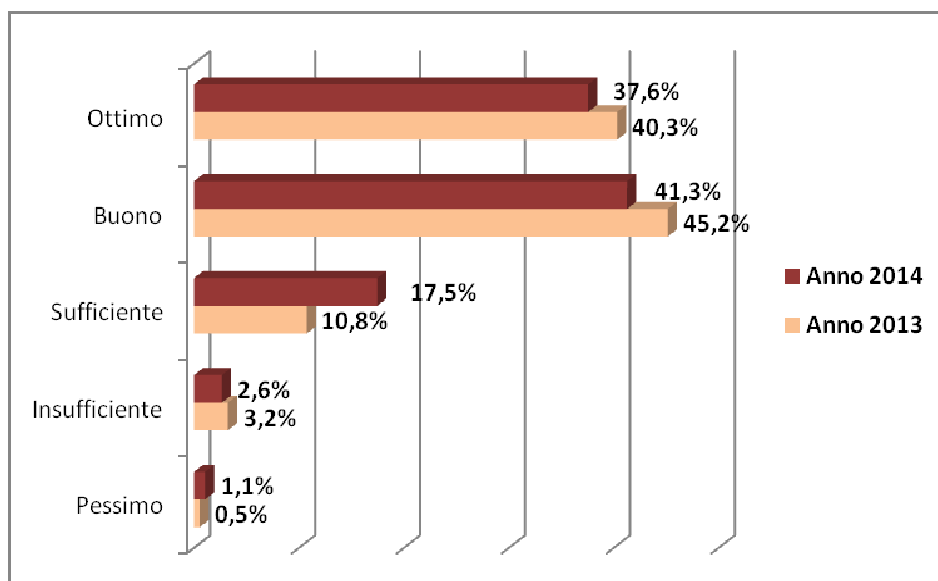
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013	2014
93,6%	92,3%

### Presenza di materiale informativo

Percezione : valutazione media 4,33

Importanza: valutazione media 4,12



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013

2014

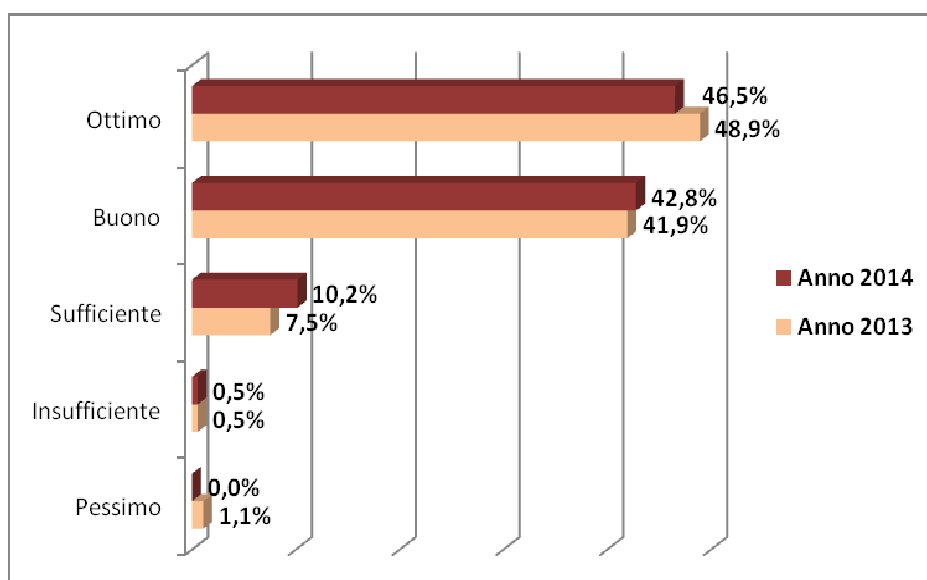
85,5%

78,8%

### Disponibilità di modulistica

Percezione : valutazione media 4,38

Importanza: valutazione media 4,35



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013

2014

90,9%

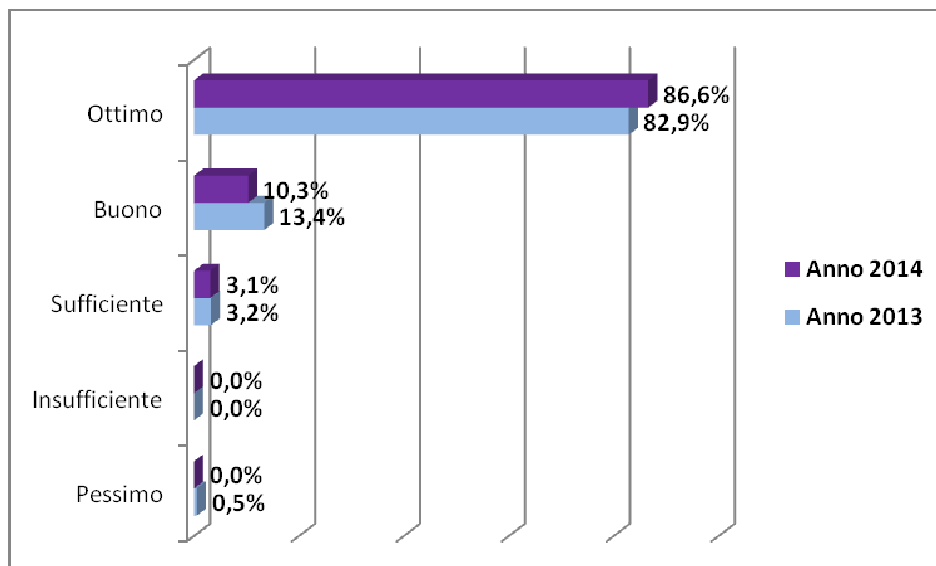
89,3%

## IL PERSONALE

### Cortesia del personale

Percezione : valutazione media 4,77

Importanza: valutazione media 4,84



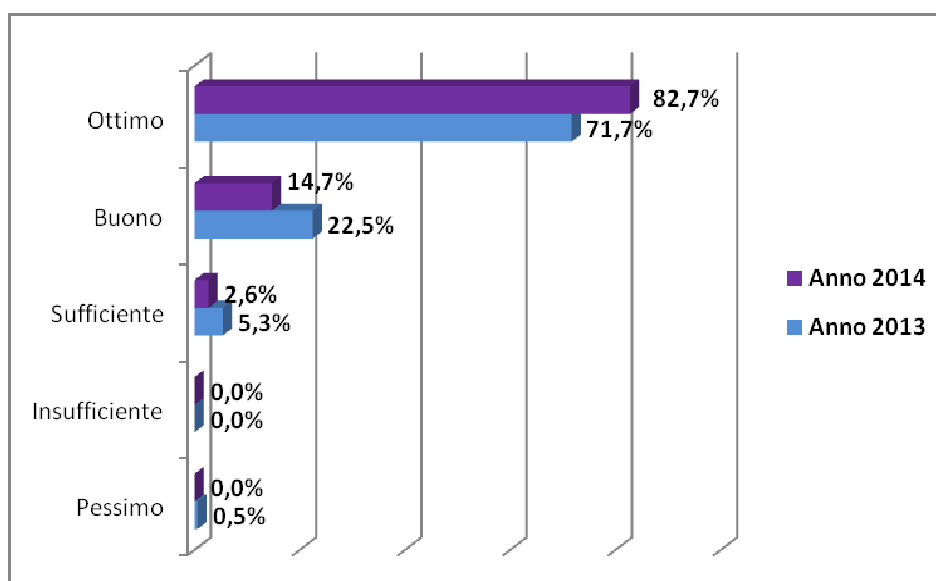
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013	2014
96,3%	96,9%

### Disponibilità all'ascolto del personale

Percezione : valutazione media 4,74

Importanza: valutazione media 4,78



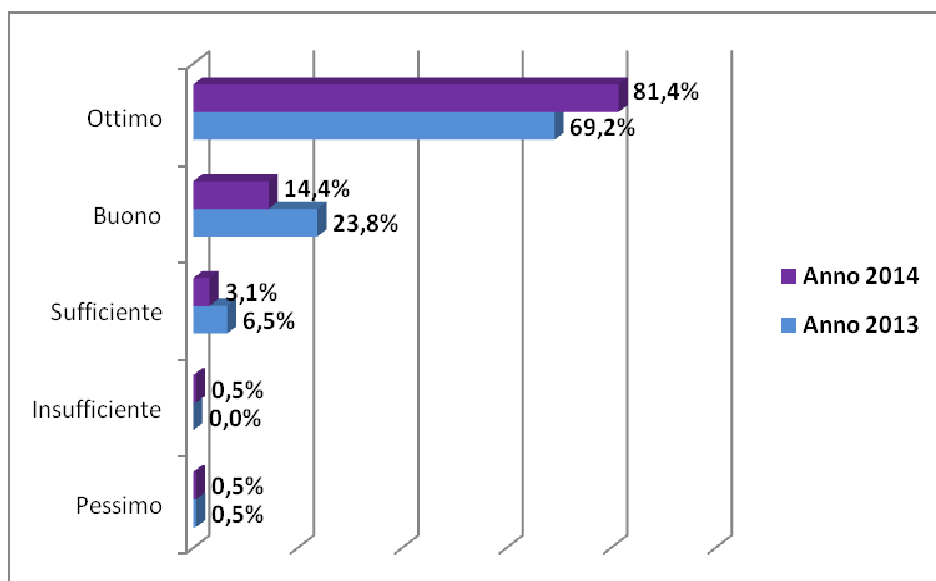
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2013	2014
94,1%	96,9%

## Competenza del personale

Percezione : valutazione media 4,79

Importanza: valutazione media 4,76



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

**2013**

**2014**

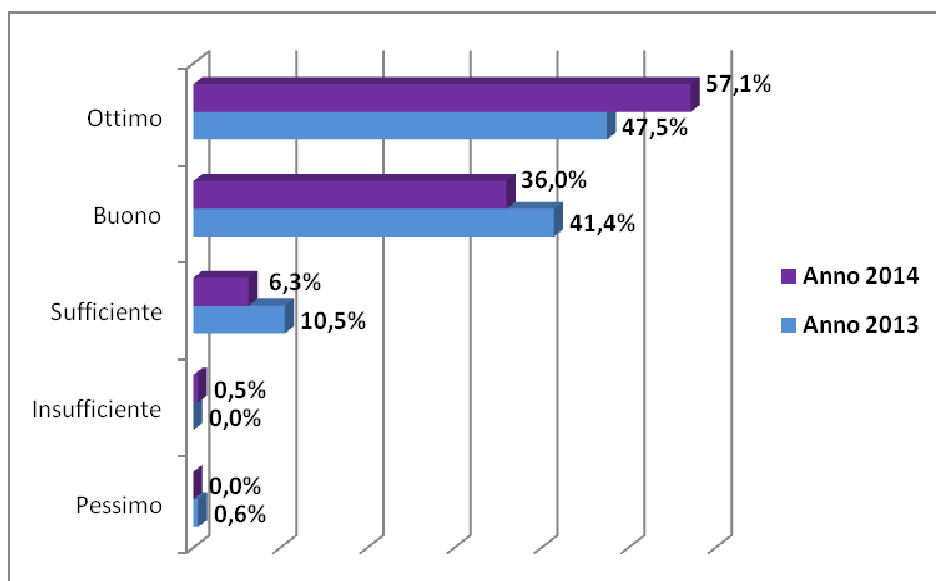
**93,0%**

**95,9%**

## Capacità di risolvere i problemi

Percezione : valutazione media 4,56

Importanza: valutazione media 4,50



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

**2013**

**2014**

**89,0%**

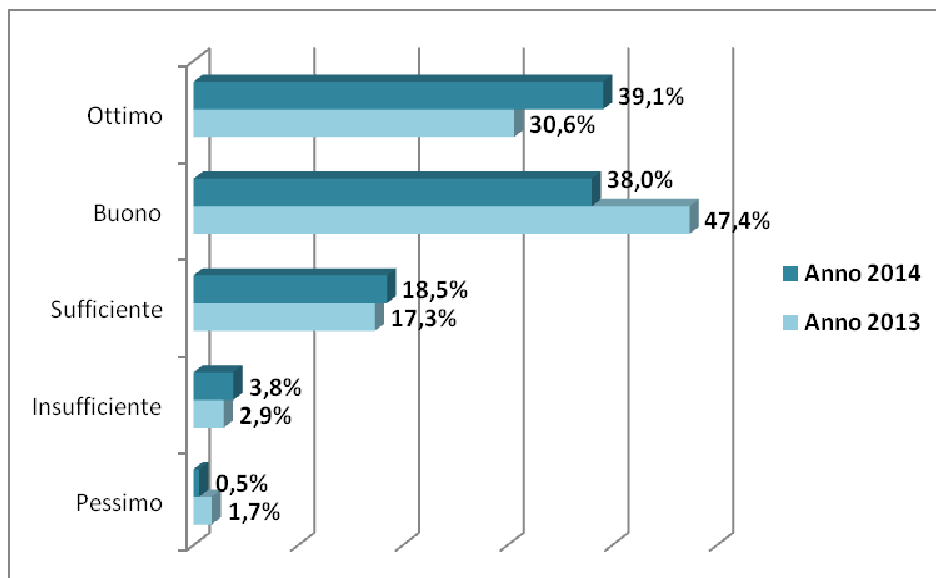
**93,1%**

## SITO INTERNET

### Semplicità di consultazione

Percezione : valutazione media 4,48

Importanza: valutazione media 4,11



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

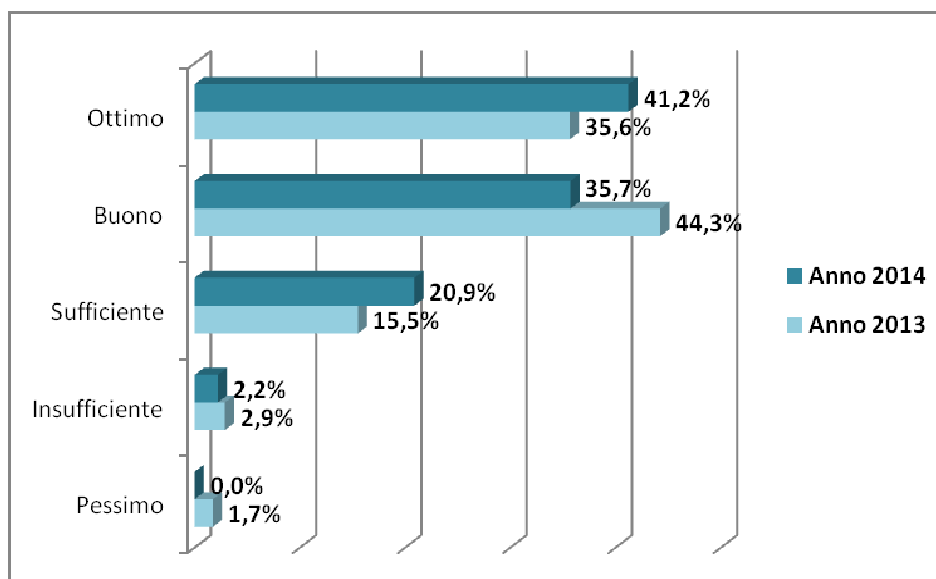
**2013**  
**78,0%**

**2014**  
**72,2%**

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,47

Importanza: valutazione media 4,16



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

**2013**  
**79,9%**

**2014**  
**76,9%**

Nel complesso, tranne pochi elementi, i giudizi espressi sulla percezione del servizio superano le attese dei cittadini, e questo denota un livello di qualità che si mantiene su standard più che buoni. Le percentuali dei giudizi “buono” e “ottimo” in alcuni casi subiscono una lieve inflessione rispetto all’indagine svolta nel 2013: pur nella considerazione dell’eterogeneità del target di riferimento si cercherà comunque di perseguire l’obiettivo principale del miglioramento continuo.

A seguire nella tabella n.3 sono stati riportati i suggerimenti dei cittadini

**Tabella 3**

<b>n. questionario</b>	<b>Suggerimenti</b>
8	Dovrebbe essere aperto anche il sabato mattina
26	Ampliare spazi ed orario al pubblico
33	Servizio buono ma l'ambiente è da migliorare perché i cittadini possono consultare in loco, bandi, notizie, collegarsi alla rete wi-fi ecc...
34	Porte di accesso molto pesanti da aprire
37	Ricerca possibili soluzioni anche dei problemi non troppo evidenziati
59	E' tutto molto ben organizzato
62	Porte scorrevoli!
92	Gli uffici del comune dovrebbero essere tutti così
118	Suggerirei di migliorare l'accesso per i disabili perché dove c'è lo scivolo la porta si apre male e dall'altra non c'è lo scivolo ma uno scalino enorme
119	Suggerirei di migliorare il sito e di aumentare le informazioni per i giovani
169	Postazione internet per il pubblico
180	Migliorare la consultazione del sito
181	Ottimo servizio!
183	Le porte sono vecchie e pericolose per le persone. Ci si può far male!
185	Alcune sezioni del sito sono scarse di informazioni ed inoltre bisognerebbe aumentare i servizi on line. Buono il servizio allo sportello
188	L'ingresso all'urp inadeguato: le porte sono difficoltose ad aprirsi.
189	Riorganizzare alcune sezioni del sito. Migliorare in generale la home page
195	Sviluppare i servizi on line per i pagamenti

A livello di struttura i cittadini hanno evidenziato un problema alle porte di ingresso al locale dell'URP, già segnalato l'anno scorso al servizio manutenzione degli immobili del patrimonio comunale. Anche di recente è stato effettuato un sopralluogo per verificare lo stato delle porte, difficoltose ad aprirsi: purtroppo è stata rilevata la necessità di adeguare il sistema di apertura secondo la normativa vigente, utilizzando una porta con maniglione antipánico, ma al momento le risorse a disposizione non hanno ancora permesso l'intervento.

Per quanto riguarda il sito, oggetto di varie osservazioni, è in fase progettuale la revisione del layout e lo sviluppo di servizi on line sulla piattaforma regionale denominata “pa digitale”.