

The logo for the Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) of the Comune di Massa, featuring the letters 'URP' in a stylized blue font with a slight shadow effect.

# COMUNE DI MASSA

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

**DATI RELATIVI ALL' ANNO 2015**

**Dirigente Staff del Sindaco**

**Massimo Tognocchi**

**A cura di Rosanna Scarpecci responsabile URP**

**Aprile – maggio 2015**

## INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati dall'URP è un'attività consolidata dal 2005. Come ogni anno l'URP realizza una specifica indagine diretta a verificare se il servizio di informazione e di comunicazione, realizzato attraverso vari canali, è adeguato alle esigenze dell'utenza, ossia soddisfa i bisogni informativi e, al contempo, fa emergere nuove necessità. La rilevazione e la valutazione della qualità percepita è stata condotta con particolare riferimento ai seguenti aspetti: le modalità di accesso al servizio, l'organizzazione del servizio, il rispetto della privacy, la qualità del front office, le aspettative e i suggerimenti per migliorare. Sulla base di quanto emerge dall'indagine, e tenuto conto anche delle proposte degli utenti, verranno pianificati interventi sui servizi con azioni di adeguamento e miglioramento.

## SINTESI DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'URP

L'attività dell'URP si articola in un back office, ossia un'attività che sinteticamente è assimilabile ad una redazione, che si occupa della gestione del flusso comunicativo con tutti gli uffici e servizi interni all'ente, ed un'attività di front office, punto di contatto e dialogo con i cittadini. L'ufficio fornisce informazioni dettagliate sull'attività amministrativa dell'ente, 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. A partire da ottobre 2014 il personale dell'URP accredita le richieste di iscrizioni ai servizi on line: sportello tributi, anagrafe, servizi a domanda individuale.

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:

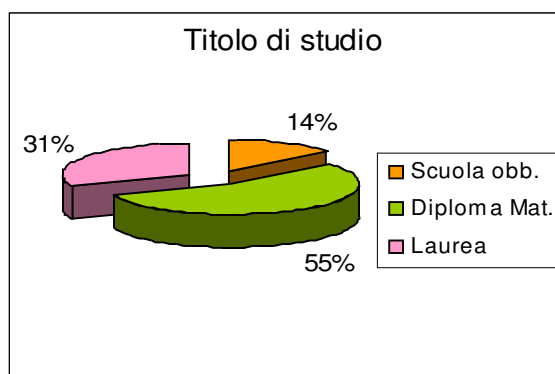
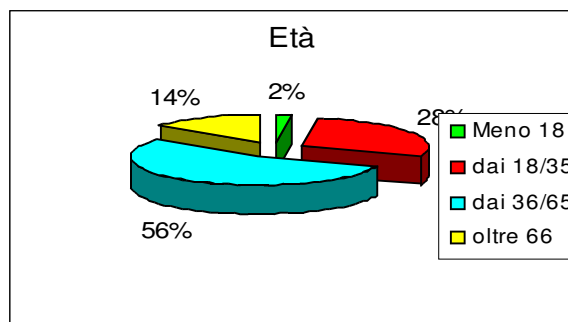
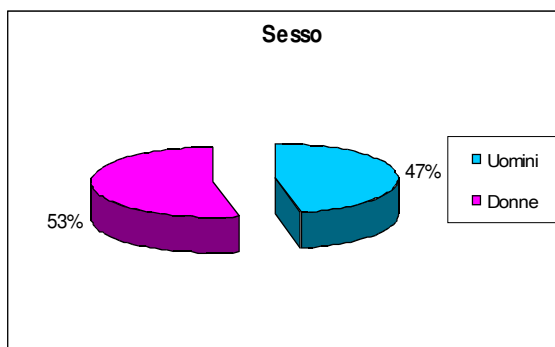
<http://www.comune.massa.ms.it/pagina/questionario-sulla-soddisfazione-del-servizio-erogato-dall-urp>

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

Dopo la validazione dei questionari raccolti i dati sono stati inseriti in un foglio di calcolo e costruiti grafici e tabelle per una più agevole lettura dei risultati.

I questionari raccolti in totale sono stati **195**, di cui **23** compilati on line, pari all'11,7%.

Dall'analisi è emersa la seguente **composizione socio-demografica dei rispondenti**:



Il 56% dei rispondenti ha un'età compresa tra i 36 e i 65 anni, con una prevalenza di donne nella composizione per sesso.

Analizzando il titolo di studio prevalgono i diplomati (55%), anche se risulta buona la percentuale dei laureati (31%). 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.

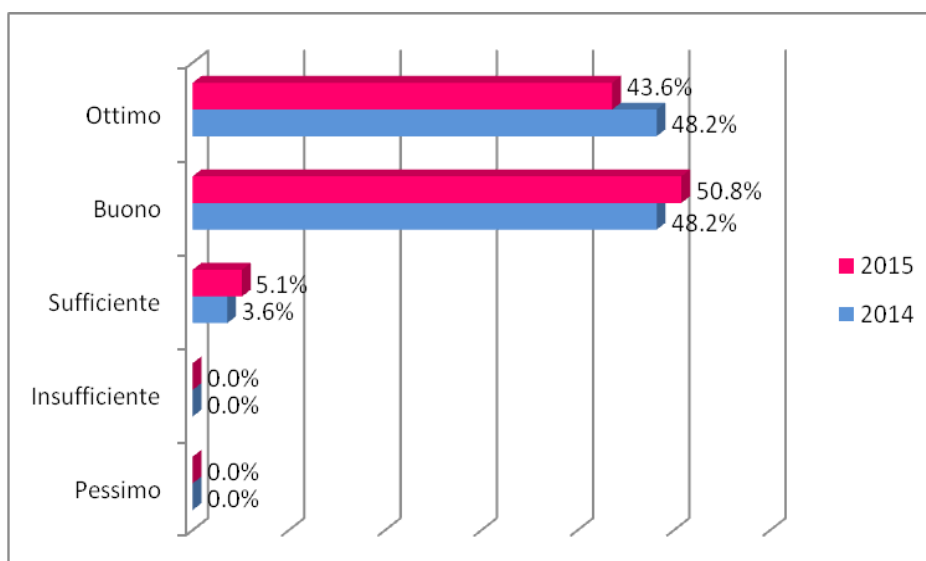
Le mancate risposte non sono rientrate nel conteggio degli indici di soddisfazione. L'analisi e l'elaborazione dei dati è stata effettuata dal personale dell'Urp e sottoposta all'attenzione del dirigente. I risultati sono stati tradotti nel presente rapporto conclusivo, diffuso attraverso la pubblicazione 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 **4,38**. Importante evidenziare la percentuale dei cittadini soddisfatti, ossia coloro che hanno espresso un giudizio "buono" e "ottimo" pari al **94,8%** con una lieve inflessione rispetto al 2014 (96,4%).



Si tratta di un risultato che conferma il mantenimento su livelli standard di qualità di erogazione del servizio molto positivi. Il risultato è frutto anche di un lavoro svolto in sinergia con tutti gli uffici dell'ente.

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

**2014**  
**96.4%**

**2015**  
**94.8%**

**tabella 1-** medie dei giudizi espressi dai cittadini in relazione alle loro attese e alle loro percezioni dei vari elementi oggetto di indagine

<b>TIPOLOGIA DOMANDE</b>	<b>IMPORTANZA</b>	<b>VALUTAZIONE</b>
<b>LA STRUTTURA</b>		
N.1 Chiarezza della segnaletica	<b>4,25</b>	<b>4,23</b>
N.2 Facilità di accesso	<b>4,20</b>	<b>4,33</b>
N. 3 Accoglienza dell'ambiente	<b>4,28</b>	<b>4,13</b>
N. 4 Organizzazione degli spazi	<b>4,03</b>	<b>3,98</b>
N. 5 Tutela della riservatezza	<b>3,93</b>	<b>4,43</b>
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>		
N. 6 Orario di apertura	<b>4,38</b>	<b>4,42</b>
N. 7 Tempo di risposta alla richiesta	<b>4,56</b>	<b>4,51</b>
N. 8 Completezza delle informazioni	<b>4,60</b>	<b>4,64</b>
N. 9 Presenza di materiale informativo	<b>4,16</b>	<b>4,29</b>
N. 10 Disponibilità di modulistica	<b>4,33</b>	<b>4,39</b>
<b>IL PERSONALE</b>		
N. 11 Cortesia del personale	<b>4,77</b>	<b>4,70</b>
N. 12 Disponibilità all'ascolto del personale	<b>4,75</b>	<b>4,66</b>
N. 13 Competenza del personale	<b>4,69</b>	<b>4,69</b>
N. 14 Capacità di risolvere i problemi	<b>4,40</b>	<b>4,48</b>
<b>IL SITO INTERNET</b>		
N. 15 Semplicità di consultazione	<b>3,69</b>	<b>4,40</b>
N. 16 Completezza delle informazioni	<b>3,89</b>	<b>4,44</b>

Il confronto dei dati relativi all'importanza che i cittadini attribuiscono ai vari aspetti che contribuiscono alla qualità del servizio, traducibili nelle "attese" degli utenti, con i corrispondenti giudizi espressi sulla percezione che hanno avuto nell'erogazione del servizio, si rileva anche quest'anno la mancanza di scostamenti significativi; il servizio si mantiene su standard di qualità buoni, con risultati nella griglia positiva della scala di valori indicata. E' possibile affermare che i cittadini che si sono rivolti all'Urp hanno ricevuto un servizio corrispondente e, quindi adeguato, alle loro attese.

## PUNTI DI FORZA

Si confermano anche in questa indagine risultati più che soddisfacenti:

la cortesia del personale (4,70% lievemente inferiore alla attese -0,07))

la competenza del personale (4,69%, corrispondente alla attese)

la disponibilità all'ascolto del personale (4,66% lievemente inferiore alle attese -0,09)

la completezza delle informazioni (4,64% superiore alla attese +0,56))

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

## PUNTI DI DEBOLEZZA

I valori più bassi, comunque posizionati nella griglia positiva, sono stati:

l'organizzazione degli spazi (3,98%, -0,05 rispetto alle attese)

l'accoglienza dell'ambiente (4,13%, - 0,15 rispetto alle attese))

L'URP ospita un altro servizio e pertanto la percezione di minor soddisfazione è probabilmente attribuibile allo spazio condiviso; anche il giudizio sull'accoglienza dell'ambiente potrebbe essere riconducibile allo stesso motivo.

Per quanto riguarda le due domande relative al **sito internet** va evidenziato come i rispondenti siano stati inferiori rispetto alle altre domande (180 su 193): i giudizi attribuiti all'importanza della semplicità di consultazione e alla completezza delle informazioni stupiscono un pò perché sono i valori più bassi. Ci si sarebbe aspettato un riscontro diverso, dato lo sviluppo costante della rete internet e, non di meno anche riguardo alla soddisfazione percepita che è superiore alla attese. Anche dai suggerimenti dei cittadini espressi in calce al questionario emergono alcuni aspetti negativi proprio in relazione al sito, considerato piuttosto obsoleto come grafica e carente soprattutto di servizi di pagamento on line.

Gli aspetti ritenuti di maggiore importanza nell'erogazione del servizio sono la "*cortesia del personale*" con una media pari al 4,77%, e la "*disponibilità all'ascolto*" (4,75%); è un dato significativo che evidenzia come questi elementi vengano giudicati elementi alla base del rapporto tra amministrazione e cittadini.

## IL CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI NEL TEMPO

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Chiarezza della segnaletica	3,93	4,37	4,35	4,46	4,23
Facilità di accesso	3,99	4,54	4,56	4,51	4,33
Accoglienza ambiente	3,88	4,45	4,52	4,61	4,13
Organizzazione spazi	3,76	3,76	4,26	4,09	3,98
Tutela della riservatezza	4,39	4,28	4,00	4,50	4,43
Orario di apertura	4,35	4,49	4,42	4,46	4,42
Tempo di risposta	4,36	4,62	4,52	4,55	4,51
Completezza informazioni	4,50	4,58	4,59	4,64	4,64
Materiale informativo	4,17	4,26	4,45	4,33	4,29
Disponibilità di modulistica	4,24	4,45	4,54	4,38	4,39
Cortesia del personale	4,56	4,77	4,75	4,77	4,70
Disponibilità all'ascolto	4,46	4,72	4,74	4,74	4,66
Competenza del personale	4,60	4,70	4,68	4,79	4,69
Capacità di risolvere i problemi	4,32	4,46	4,52	4,56	4,48
Sito internet: semplicità di consultazione	3,95	3,95	2,48	4,25	4,40
Sito internet: completezza delle informazioni	3,95	3,95	2,47	4,28	4,44

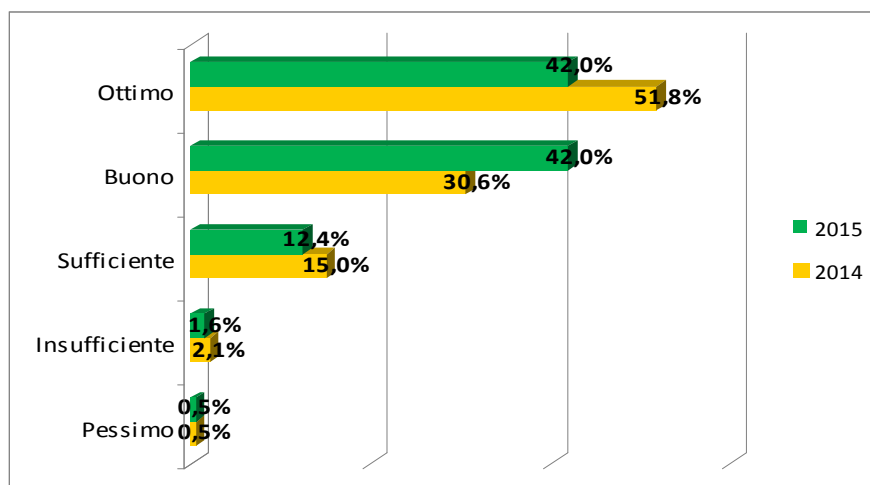
A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

## LA STRUTTURA

### Chiarezza della segnaletica

Percezione : valutazione media 4,23

Importanza: valutazione media 4,25



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

**2014**

**2015**

**82,40%**

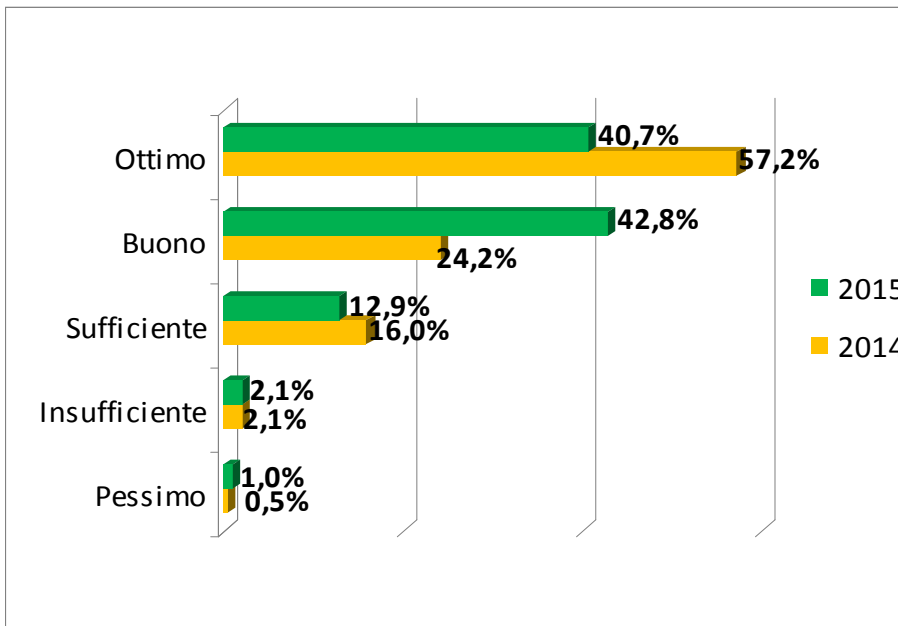
**85,00%**

### Facilità di accesso

Percezione : valutazione media 4,33

Importanza: valutazione media 4,20





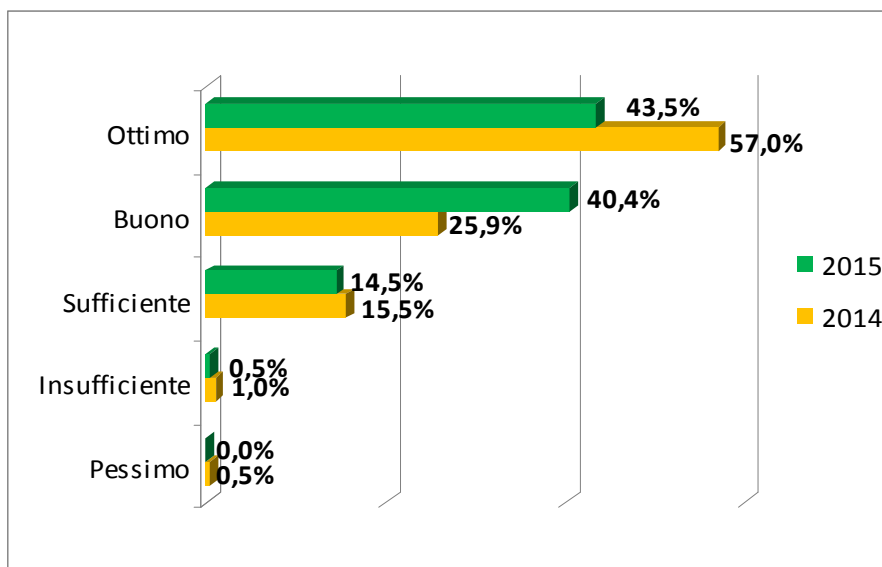
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2014	2015
81,40%	83,90%

### Accoglienza dell'ambiente

Percezione : valutazione media 4,13

Importanza: valutazione media 4,28



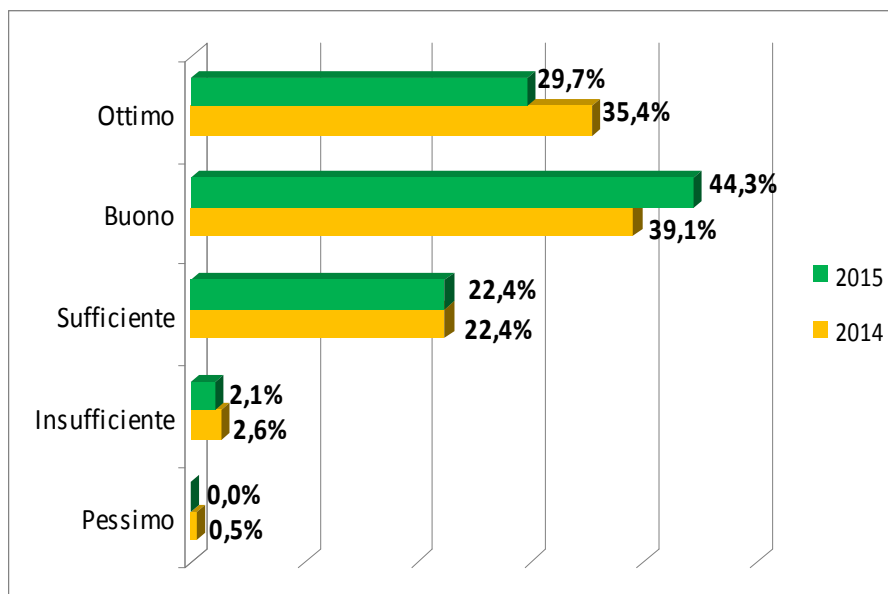
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2014	2015
82,90%	84,80%

### Organizzazione degli spazi

Percezione : valutazione media 3,98

Importanza: valutazione media 4,03

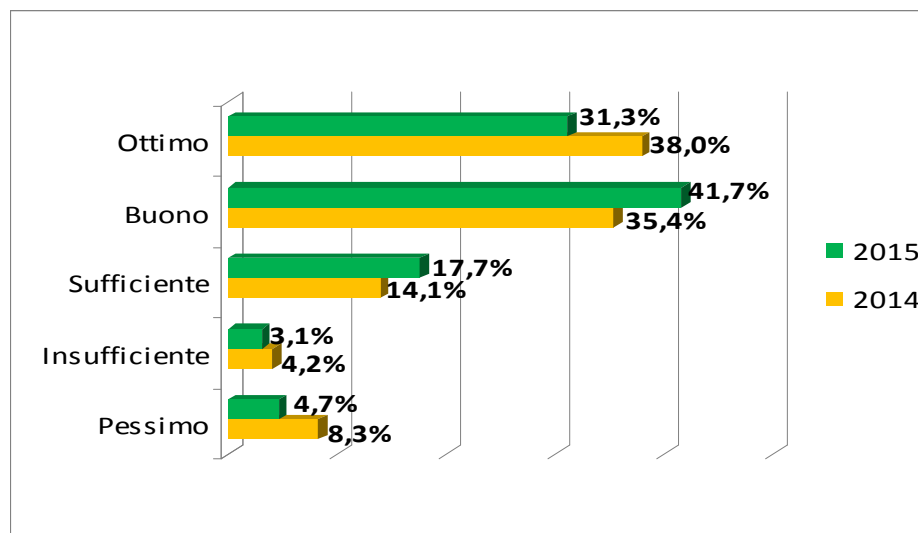


utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	75,50%	75,10%

### Tutela della riservatezza

Percezione : valutazione media 4,43

Importanza: valutazione media 3,93



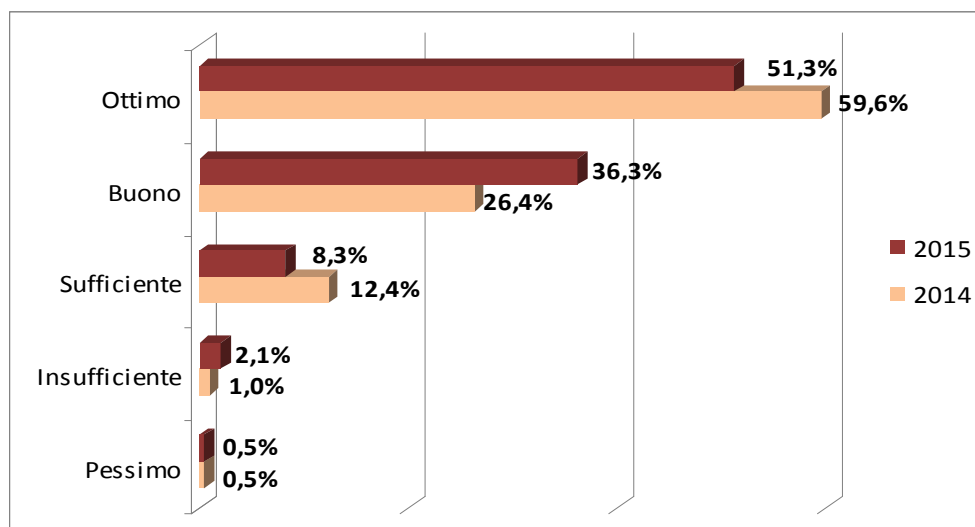
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	73,40%	74,10%

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

#### Orario di apertura

Percezione : valutazione media 4,42

Importanza: valutazione media 4,38



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

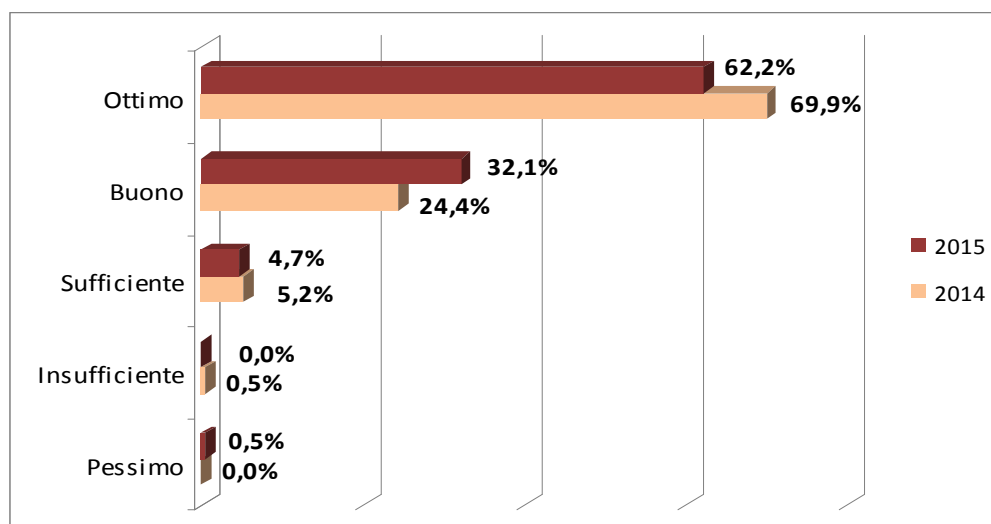
2014  
86,00%

2015  
88,90%

### Tempo di risposta alla richiesta

Percezione : valutazione media 4,51

Importanza: valutazione media 4,56



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

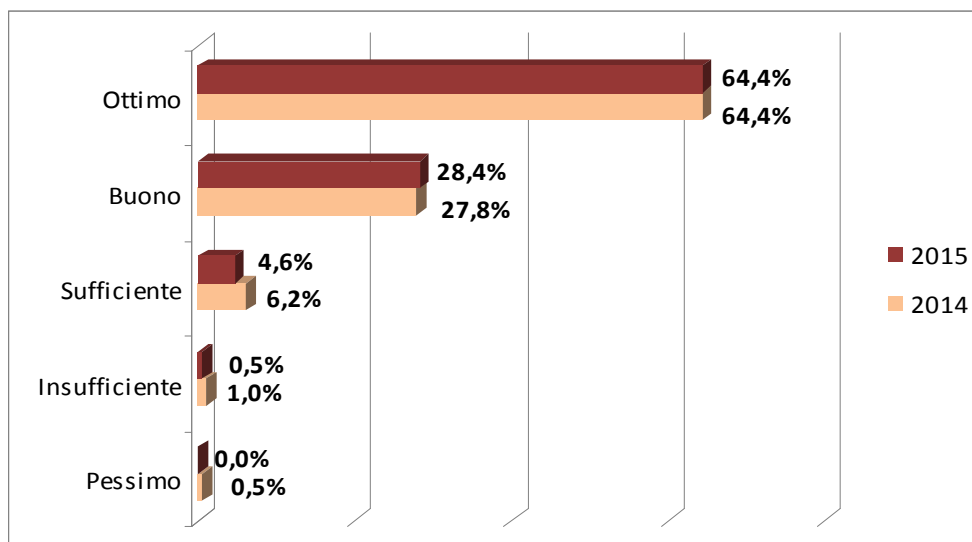
2014  
94,30%

2015  
94,80%

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,64

Importanza: valutazione media 4,60

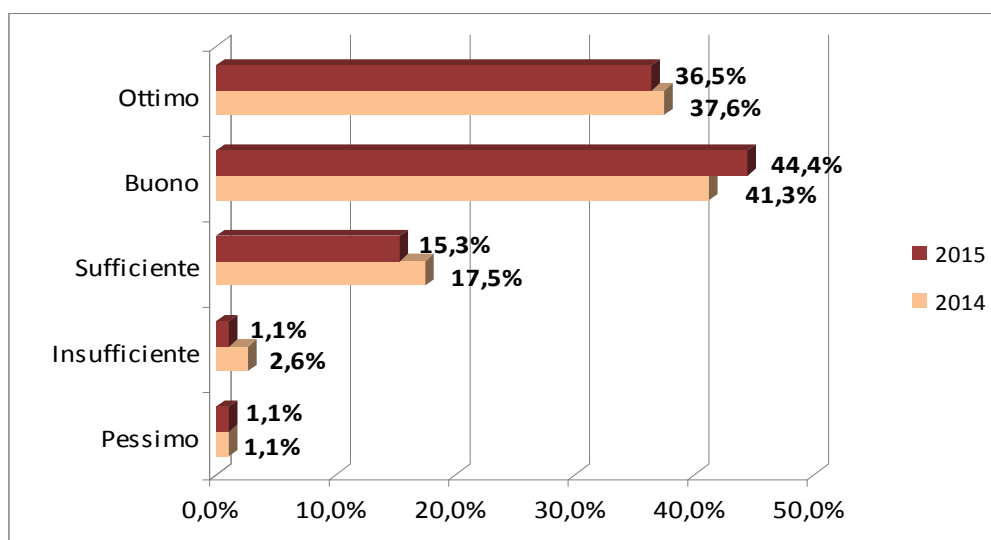


utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	92,30%	94,70%

### Presenza di materiale informativo

Percezione : valutazione media 4,29

Importanza: valutazione media 4,16

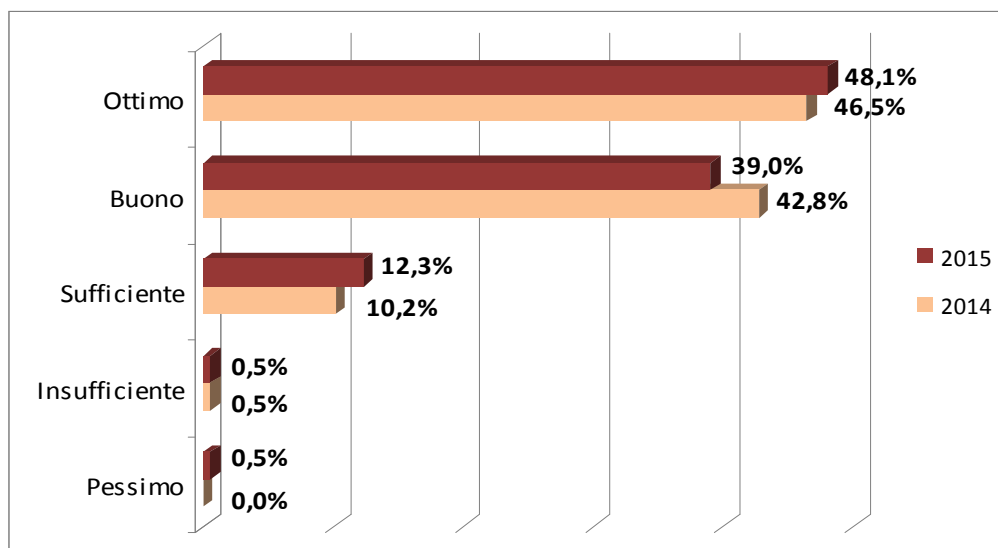


utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	78,80%	82,30%

### Disponibilità di modulistica

Percezione : valutazione media 4,39

Importanza: valutazione media 4,33



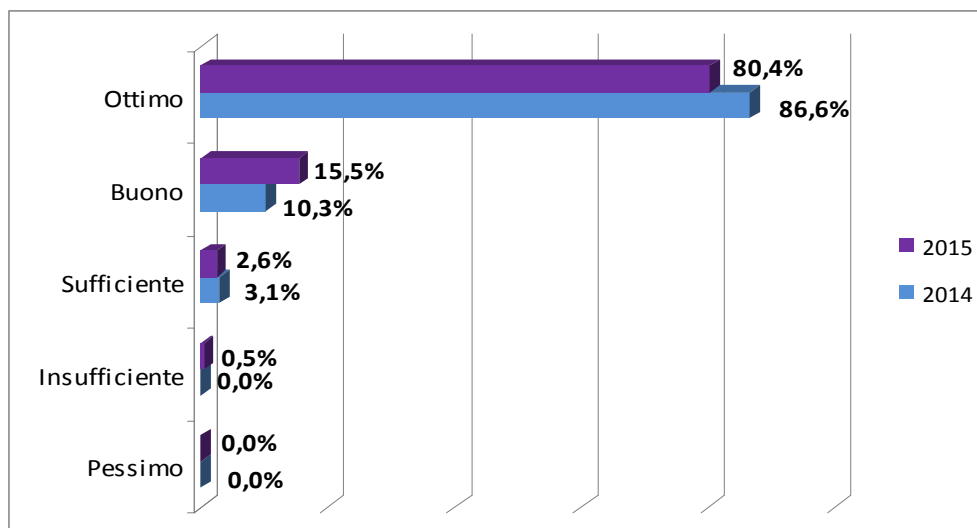
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	89,30%	86,70%

## IL PERSONALE

### Cortesia del personale

Percezione : valutazione media 4,70

Importanza: valutazione media 4,77

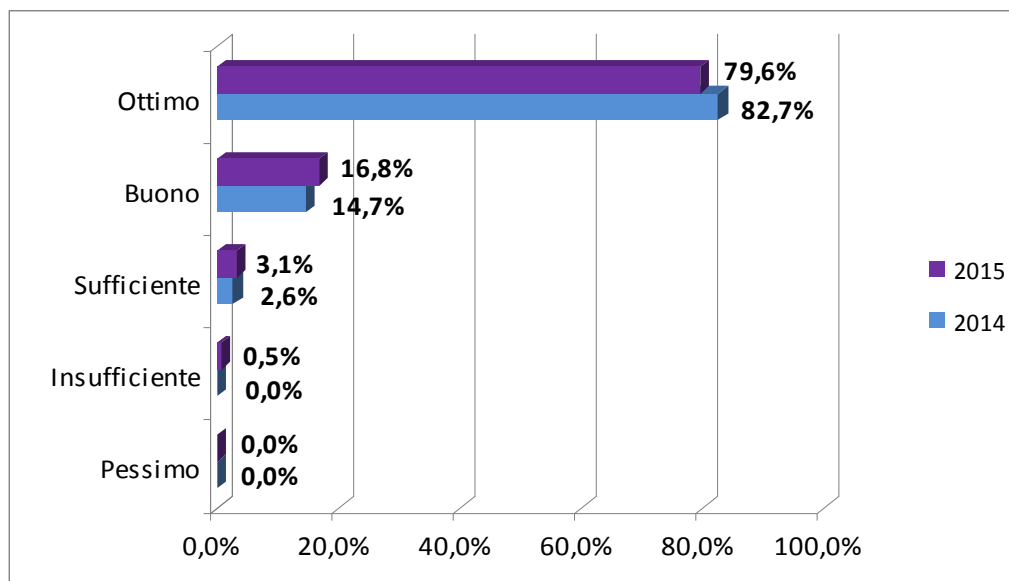


utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	96,90%	96,90%

### Disponibilità all'ascolto del personale

Percezione : valutazione media 4,66

Importanza: valutazione media 4,75



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

2014

2015

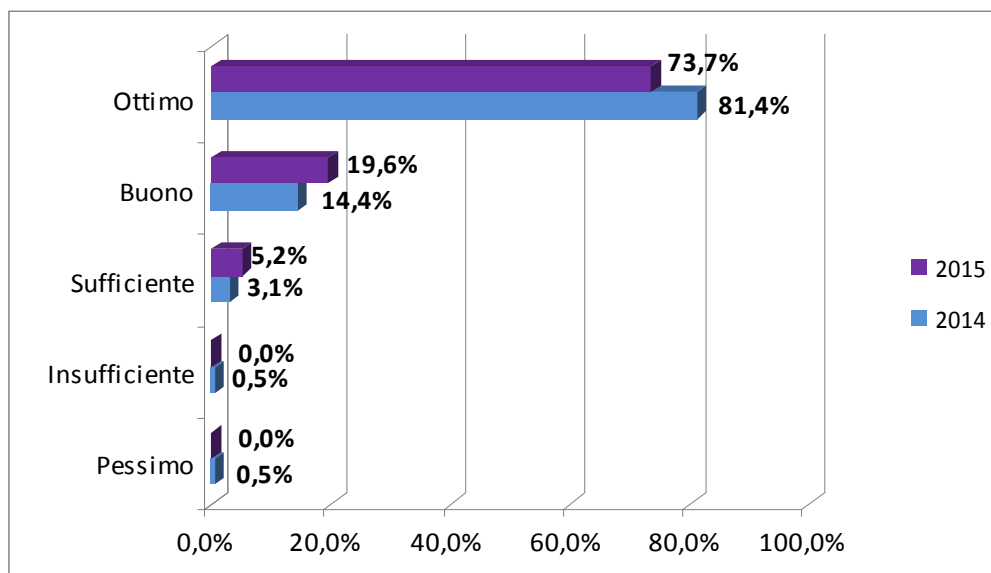
96,90%

96,30%

### Competenza del personale

Percezione : valutazione media 4,69

Importanza: valutazione media 4,69



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

2014

2015

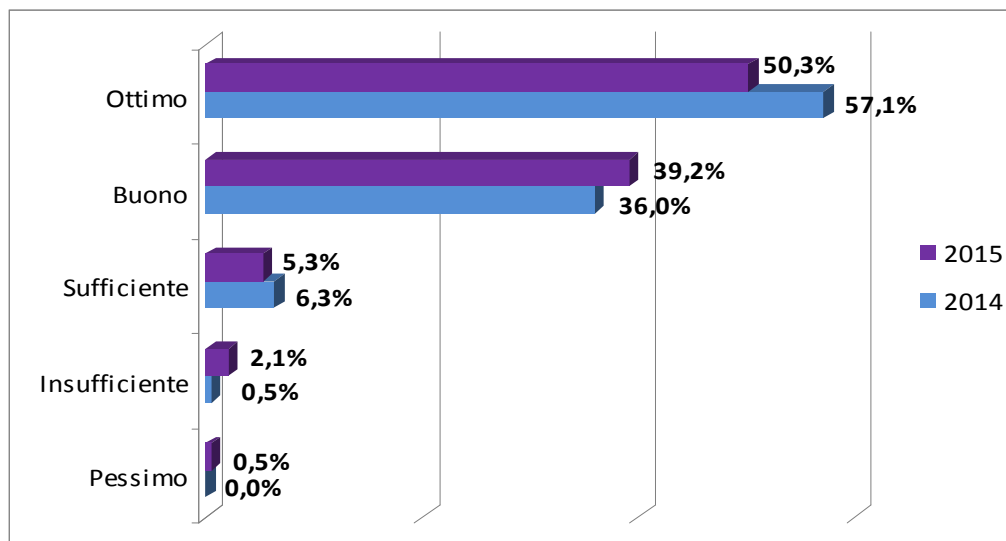
95,90%

94,80%

### Capacità di risolvere i problemi

Percezione : valutazione media 4,48

Importanza: valutazione media 4,40



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

2014

2015

93,10%

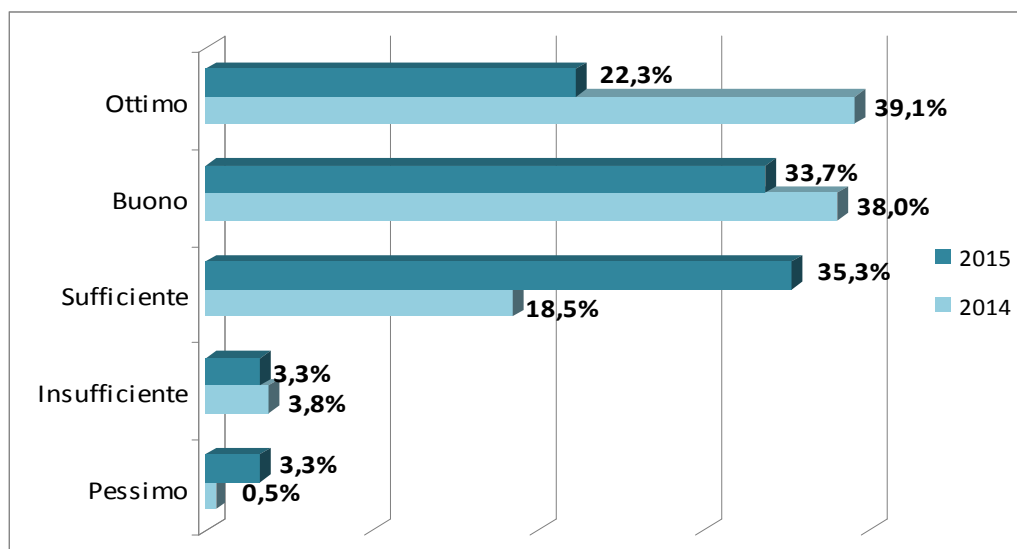
91,80%

## SITO INTERNET

### Semplicità di consultazione

Percezione : valutazione media 4,40

Importanza: valutazione media 3,69



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

2014

2015

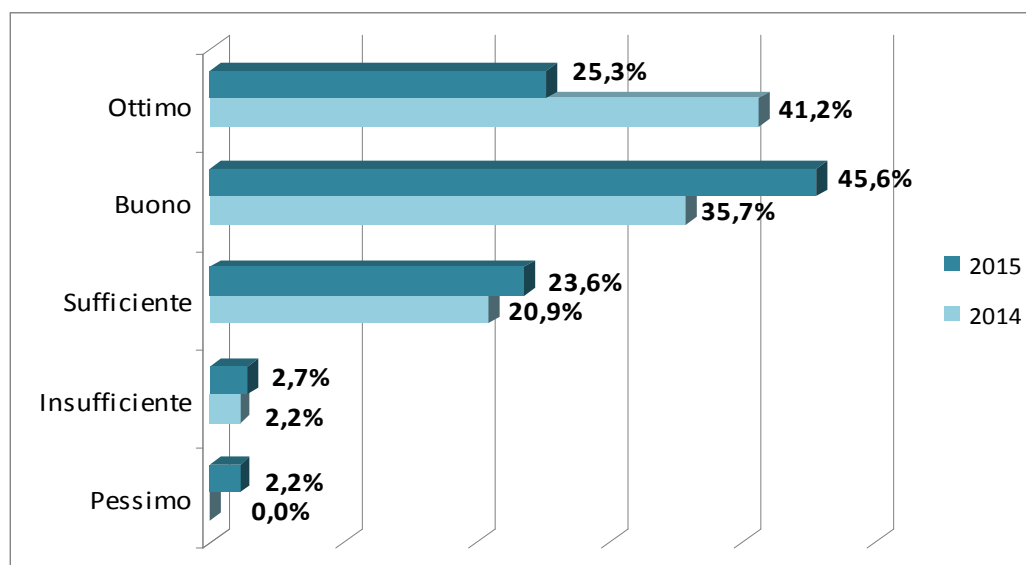
72,20%

57,20%

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,44

Importanza: valutazione media 3,89



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2014	2015
	76,90%	71,30%

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 2014: 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 in forma integrale le note dei cittadini

**Tabella 3**

n. questionario	Osservazioni e Suggestimenti
10	Poca privacy
15	Mancano porte antipánico per handicap
34	Per il momento nulla da segnalare di importante. Sarebbe di grande utilità se presso codesto comune si potesse richiedere copie delle visure catastali
39	Mettere porte di accesso a norma
44	Nulla da suggerire
45	Ricerca informazioni difficile. Da migliorare anche la grafica.
54	Mancano informazioni sulla ricerca di lavoro. Personale molto cortese e disponibile
56	Più materiale delle province vicine
66	Aggiustate le porte
69	Servizio buono ma occorrerebbe una postazione internet. Sito piuttosto vecchio.
71	Non c'è privacy. Per i disabili non è facile l'accesso. Un orario più ampio sabato e domenica.
76	Tutto ok!
78	Ottimo
79	Apertura anche di sabato.
87	Orario più flessibile di ascolto
93	E' quasi impossibile



96	Porte da cambiare
102	Pagate meglio il personale addetto
104	Maggiore riservatezza essendo l'ambiente un po' stretto, progettare una soluzione
120	Ottimo. sito internet per giovani va innovato! E pubblicizzato.
123	Sito da migliorare soprattutto perché mancano i pagamenti online
127	Cambiare le porte, sono pericolose.
130	Personale competente e preparato
131	Più informazioni turistiche! Mancano gli eventi estivi.
138	Il programma estivo arriva in ritardo
149	Porte di accesso troppo pesanti. Mettere porte scorrevoli.
157	Avere il programma estivo prima che cominci la stagione
158	Servizio ottimo.
161	Servizio ottimo.
172	Apertura anche il sabato. Sito da migliorare con informazioni sulla città e sui servizi per i turisti.
181	Servizio allo sportello funzionale. Servizio internet da migliorare soprattutto come ricerca delle informazioni.
184	Da migliorare il sito. Buono il servizio all'urp, personale cortese e ben preparato
189	Incrementare il sito con pagamenti online. Consultazione tributi online da aumentare, ora è limitata alla tassa rifiuti
194	Come già segnalato lo scorso anno mancano ancora i pagamenti online

Per quanto riguarda la struttura i cittadini continuano ad evidenziare la difficoltà di apertura soprattutto di una porta di accesso all' URP, problema già segnalato lo scorso anno al servizio manutenzione degli immobili del patrimonio comunale; gli interventi sono serviti a ridurre parzialmente il problema, è stata rilevata la necessità di adeguare il sistema di apertura secondo la normativa vigente, utilizzando una porta con maniglione antipanico, ma al momento le risorse a disposizione non hanno ancora permesso l'intervento.

Per quanto riguarda il sito, oggetto di varie osservazioni come descritto sopra, esso costituisce uno specifico obiettivo di peg 2015: è in corso la riorganizzazione generale della struttura e del layout. Il sito verrà inoltre implementato di nuovi servizi on line sulla piattaforma regionale denominata "pa digitale".