

COMUNE DI MASSA



Medaglia d'Oro al Merito Civile



**Indagine per rilevare il grado di
soddisfazione degli utenti**
Ufficio Relazioni col Pubblico

Anno 2021

Introduzione

Con cadenza annuale l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP del Comune di Massa conduce una rilevazione per valutare la qualità percepita e le modalità di fruizione del servizio erogato ai cittadini al fine di acquisire informazioni che consentano di individuare i punti di forza e di debolezza del servizio e, conseguentemente, programmare i possibili interventi di miglioramento così da soddisfare, sempre più, le aspettative degli utenti.

La rilevazione è stata compiuta nel corso del 2021 dopo l'interruzione dell'anno precedente dovuta alla grave emergenza sanitaria che ha interessato il paese e che ha impegnato l'URP in attività straordinarie.

Per l'anno 2022 verrà valutata l'introduzione di un diverso sistema di indagine. Ci si è resi conto, infatti, che complice la sempre minore fiducia del cittadino nei confronti del sistema pubblico, gli utenti mostrano scarso interesse verso queste rilevazioni: i questionari vengono vissuti più come una fastidiosa perdita di tempo che non come un'opportunità per aiutare l'Ente al miglioramento dei servizi. L'idea per la nuova indagine è, pertanto, quella di organizzare un sistema di rilevazione più rapido e immediato sfruttando anche le nuove tecnologie.

Attività dell'Ufficio Relazioni col Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il primo punto di contatto tra cittadini e Comune ed offre servizi di vario genere:

- attività informativa e di assistenza su servizi/attività dell'Ente
- attività di Comunicazione istituzionale
- distribuzione di modulistica
- gestione del sistema di raccolta segnalazioni riguardanti problematiche del territorio e trasmissione agli uffici di competenza (Massa Città Inter@ttiva)
- attività per conto di altri Enti (prenotazioni per il rilascio del passaporto, attivazione TS-CNS)
- aggiornamento/implementazione sito web istituzionale

Svolgimento dell'indagine di Customer Satisfaction

L'indagine viene condotta attraverso un questionario distribuito in formato cartaceo dall'URP e disponibile anche per la compilazione on line attraverso il sito web istituzionale. Rispetto al modello del 2019 il questionario dell'anno 2021 ha subito qualche modifica grafica e nei contenuti: sono state eliminate alcune domande che potevano sembrare ripetitive ed è stata aggiunta una domanda riguardante la modalità di contatto che l'utente preferisce utilizzare (e mail, telefono, di persona). Il questionario è anonimo e chiede solo a fini puramente statistici di indicare alcuni dati: genere - età - titolo di studio - professione

Il questionario è composto da 12 domande che puntano a valutare: accessibilità - spazi e materiale - personale - efficienza - sito web - modalità di contatto

In conclusione la richiesta di un giudizio complessivo sul servizio erogato dall'URP.

La scala di valori va da "1" a "5" con "1" corrispondente a al grado di soddisfazione minimo "per niente soddisfatto (pessimo)" e "5" corrispondente a "assolutamente soddisfatto (ottimo)". La modalità di campionamento scelta è quella *casuale semplice*.

Questionario anonimo per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti.
Grazie per la collaborazione.

		QUANTO E' IMPORTANTE?	QUANTO SEI SODDISFATTO?
		Esprimere un punteggio da 1 a 5	Esprimere un punteggio da 1 a 5
Accessibilità	Chiarezza della segnaletica dell'URP		
	Facilità di accesso al servizio		
Spazi e materiale	Accoglienza dell'ambiente		
	Disponibilità materiale informativo e modulistica		
Personale	Discrezione e riservatezza degli operatori		
	Completezza delle informazioni		
	Cortesia del personale e disponibilità all'ascolto		
	Competenza del personale e capacità di risolvere i problemi		
Efficienza	Tempi di attesa		
Sito web	Semplicità di consultazione		
	Informazioni complete e aggiornate		

COME PREFERISCE CONTATTARE L'URP?

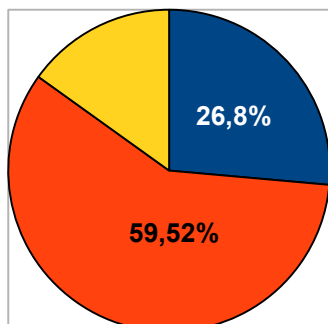
Contatto tramite mail	Contatto telefonico	Recandomi di persona sul posto
-----------------------	---------------------	--------------------------------

NEL COMPLESSO, COME GIUDICHI IL SERVIZIO EROGATO DALL'URP?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo
--------	-------	-------------	---------------	---------

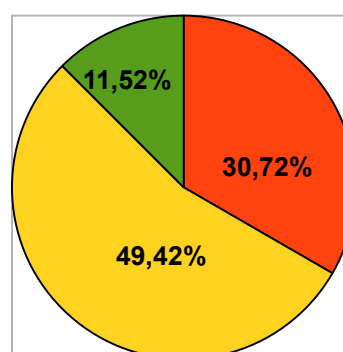
Risultati dell'indagine

I questionari oggetto di analisi sono complessivamente 96 (non molti se consideriamo il numero di persone che quotidianamente accedono /utilizzano i servizi URP: 53 sono stati compilati on line e 43 in formato cartaceo).

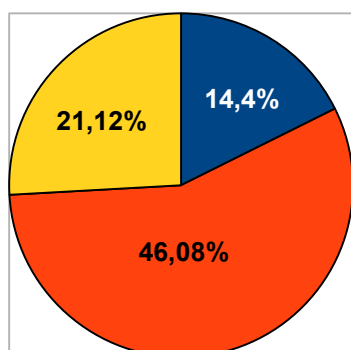


- uomo
- donna
- non indicato

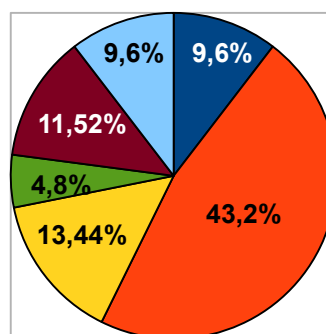
Caratteristiche del campione di riferimento



- meno di 18 anni
- 18-35 anni
- 36-65 anni
- oltre 66 anni



- scuola dell'obbligo
- diploma maturità
- diploma laurea



- studente
- dipendente
- libero professionista
- disoccupato
- pensionato
- casalinga

Nei diagrammi sopra inseriti sono riportati i dati riferiti agli utenti che hanno aderito all'indagine.
In sintesi:

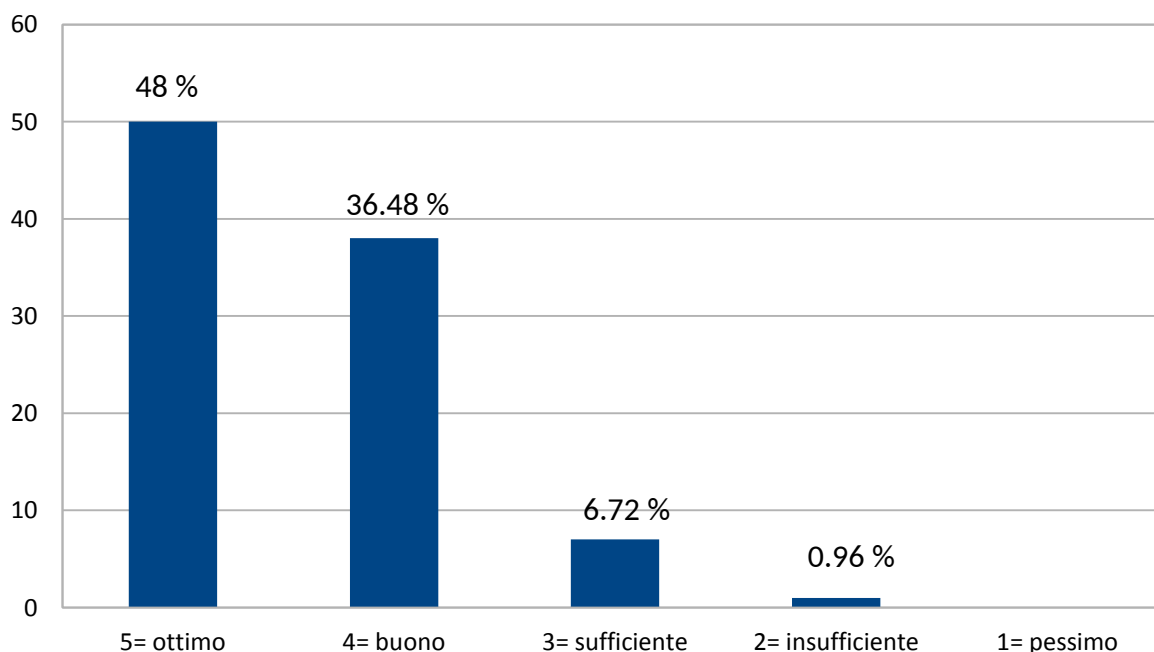
Genere	Donna 59.52 %		Uomo 26,8 %			
Età	18/35 anni 30.72 %	36/65 anni 49.92 %	>66 anni 11.52 %			
Titolo di studio	Scuola obbligo 14.4 %	Diploma 46.08%	Laurea 21.12%			
Professione	Studente 9.6%	Dipendente 43.2%	Professionista 13.44%	Disoccupato 4.8%	Pensionato 11.52%	Casalinga 9.6%

Contenuto dell'indagine

L'indagine considera:

- la valutazione media su ogni singolo aspetto del servizio espressa sia come "attesa" sia come "percezione"
- la percentuale di soddisfazione/insoddisfazione degli utenti "
- la valutazione media globale sul servizio offerto
- i suggerimenti

"Nel complesso, come giudichi il servizio erogato dall'URP?" Questa domanda riporta il giudizio generale che l'utenza ha dell'URP nel suo complesso, a prescindere dagli specifici aspetti del servizio. Il giudizio medio espresso dai cittadini sulla qualità percepita relativa al servizio dell'URP è risultato pari a **4,42**. Si tratta di un risultato che conferma il mantenimento su livelli standard di qualità di erogazione del servizio.



Nella tabella seguente sono descritti i valori medi espressi dai cittadini relativamente all'importanza degli elementi oggetto di indagine, che quindi costituiscono le “attese”, e, a fianco, i corrispondenti valori medi che rappresentano la “percezione” che i cittadini hanno avuto nell'erogazione del servizio.

TIPOLOGIA DOMANDE	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE
Accessibilità		
Chiarezza della segnaletica dell'URP	4,73	4,47
Facilità di accesso al servizio	4,48	4,53
Spazi e materiali		
Accoglienza dell'ambiente	4,43	4,57
Disponibilità di materiale	4,43	4,35
Personale		
Discrezione e riservatezza degli operatori	4,63	4,68
Completezza delle informazioni	4,42	4,73
Cortesìa del personale e disponibilità all'ascolto	4,91	4,71
Competenza del personale e capacità di risolvere i problemi	5	4,70
Efficienza		
Tempi di attesa	4,43	4,66
Sito web		
Semplicità di consultazione	4,53	4,21
Informazioni complete e aggiornate	4,56	4,45

Nel complesso l'indice di soddisfazione risulta elevato nella quasi totalità dei casi, con giudizi tutti espressi oltre il “4”, corrispondente, a livello semantico della scala 1:5 a “molto soddisfatto”.

Confrontando i dati sulla qualità percepita con quelli dell'importanza, equivalenti alle aspettative degli utenti, emerge un quadro prevalentemente positivo tra servizio erogato e servizio atteso: gli scarti tra i valori risultano minimi. e, in alcuni, casi la soddisfazione supera le attese.

Gli aspetti che rivestono maggiore importanza sono senz'altro quelli riguardanti il personale: “*competenza del personale e capacità di risolvere i problemi*” e “*cortesìa del personale e disponibilità all'ascolto*” sono gli elementi che contano di più per gli utenti. Le valutazioni espresse indicano che gli operatori URP rispondono adeguatamente alle aspettative dei cittadini.

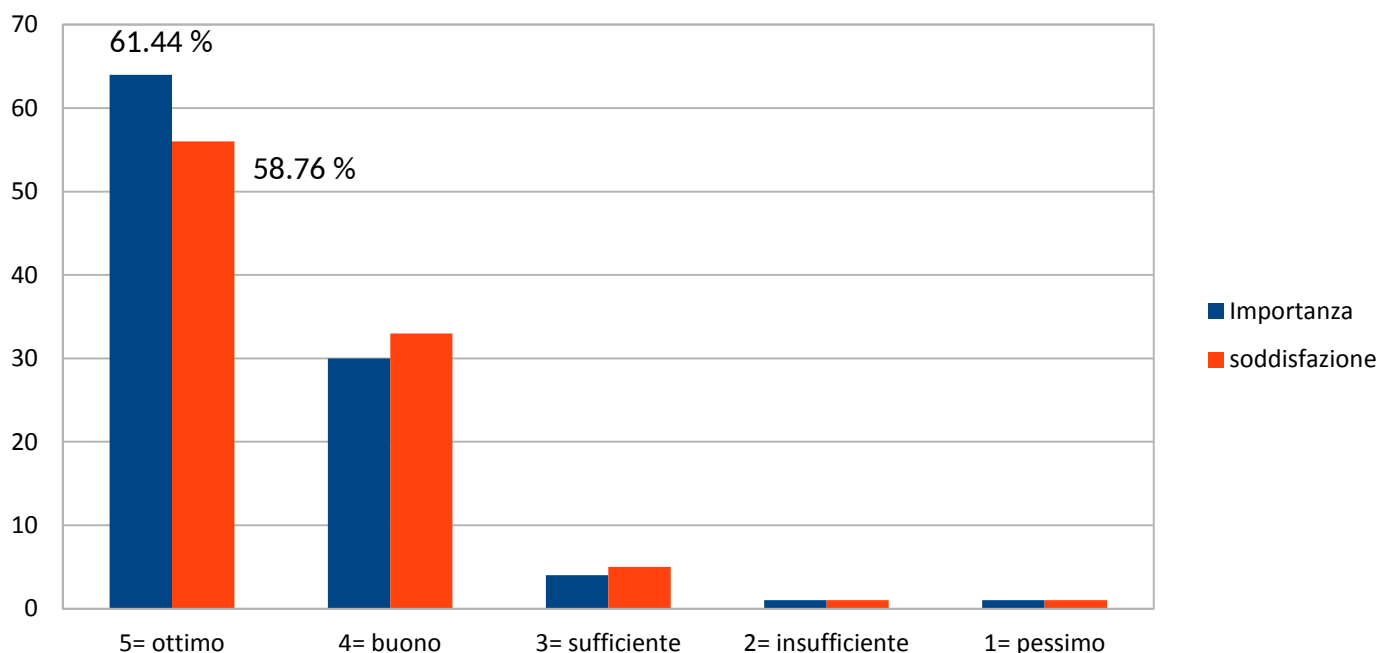
“Come preferisce contattare l’URP?” Il contatto diretto con il personale resta la modalità preferita degli utenti. La maggioranza delle risposte hanno indicato “recandomi di persona sul posto”, seguito da “contatto telefonico” e, in ultima posizione, “contatto tramite mail”.

“Suggerimenti” Solo cinque questionari riportano alcuni suggerimenti riguardanti sia la struttura dei locali (nuovamente viene evidenziata la problematica delle porte esterne, pesanti e di non facile apertura. Nonostante gli interventi di manutenzione non è facile ovviare al problema) sia il personale (la nota evidenzia la mancanza di personale, soprattutto “competente”. Segno che la persona non rimasta soddisfatta delle risposte fornite).

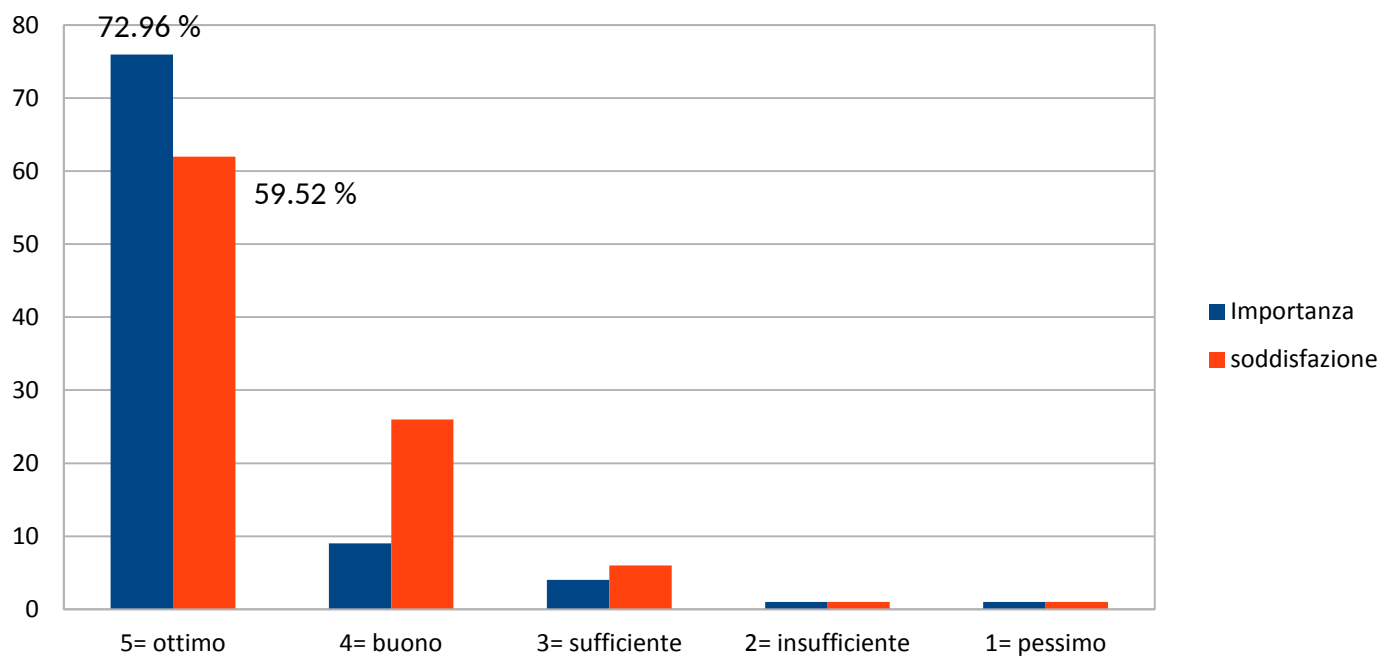
A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

Accessibilità

Chiarezza della segnaletica

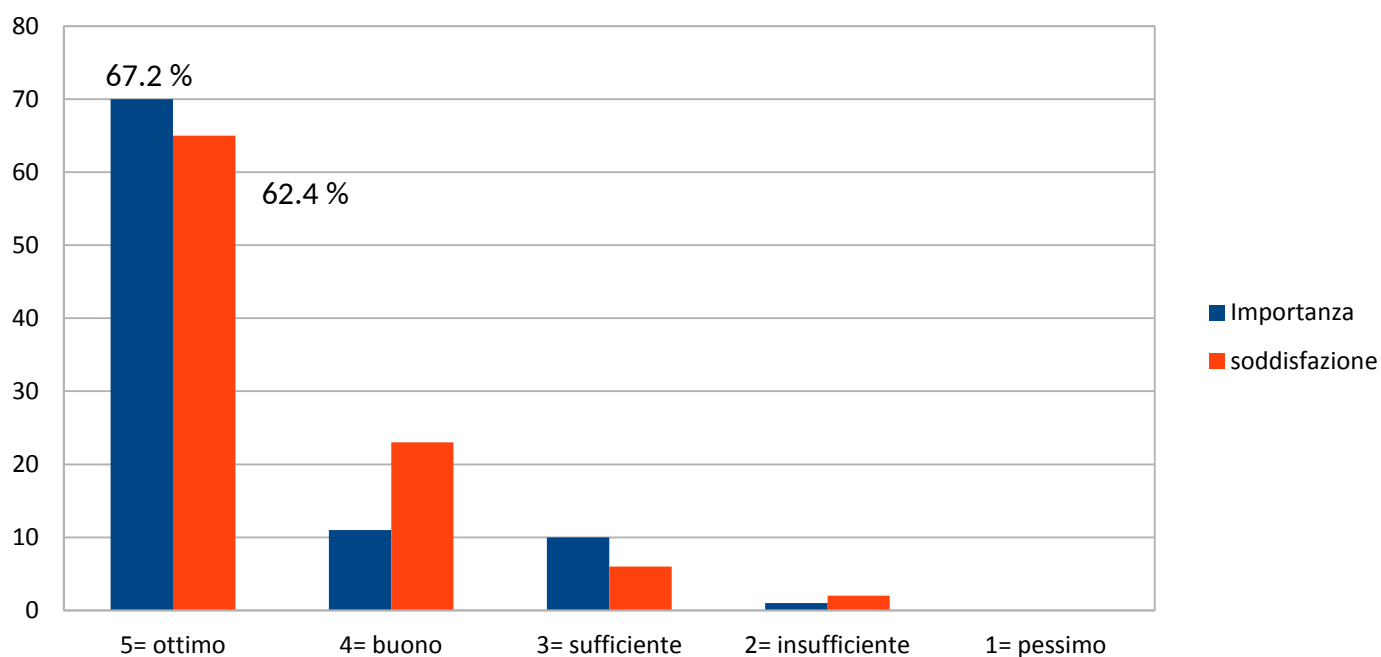


Facilità di accesso

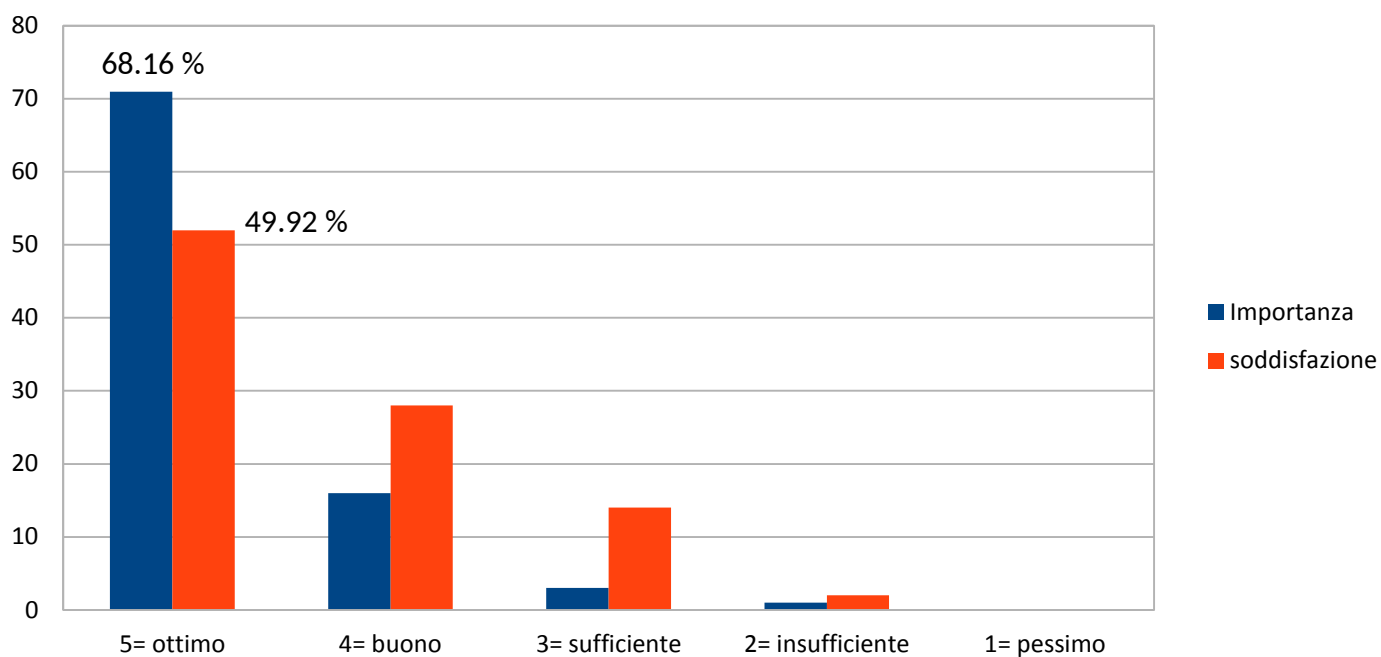


Spazi e materiale

Accoglienza dell'ambiente

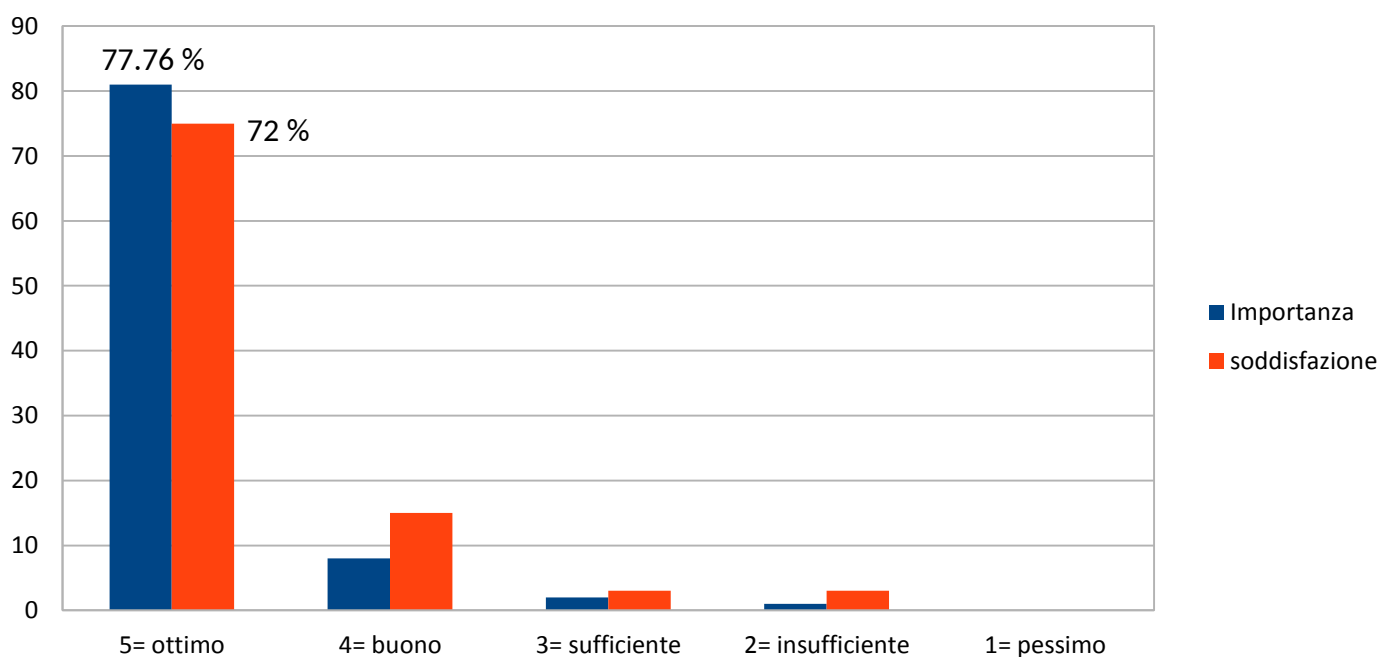


Disponibilità di materiale informativo e modulistica

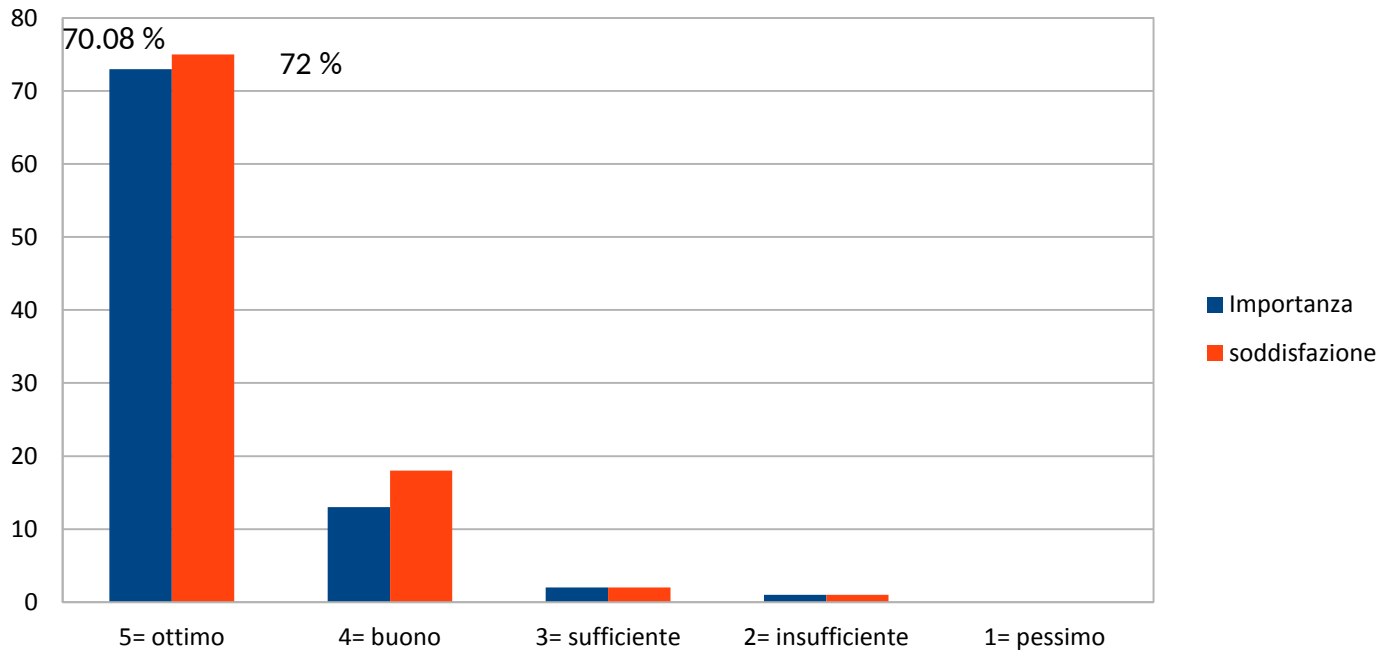


Personale

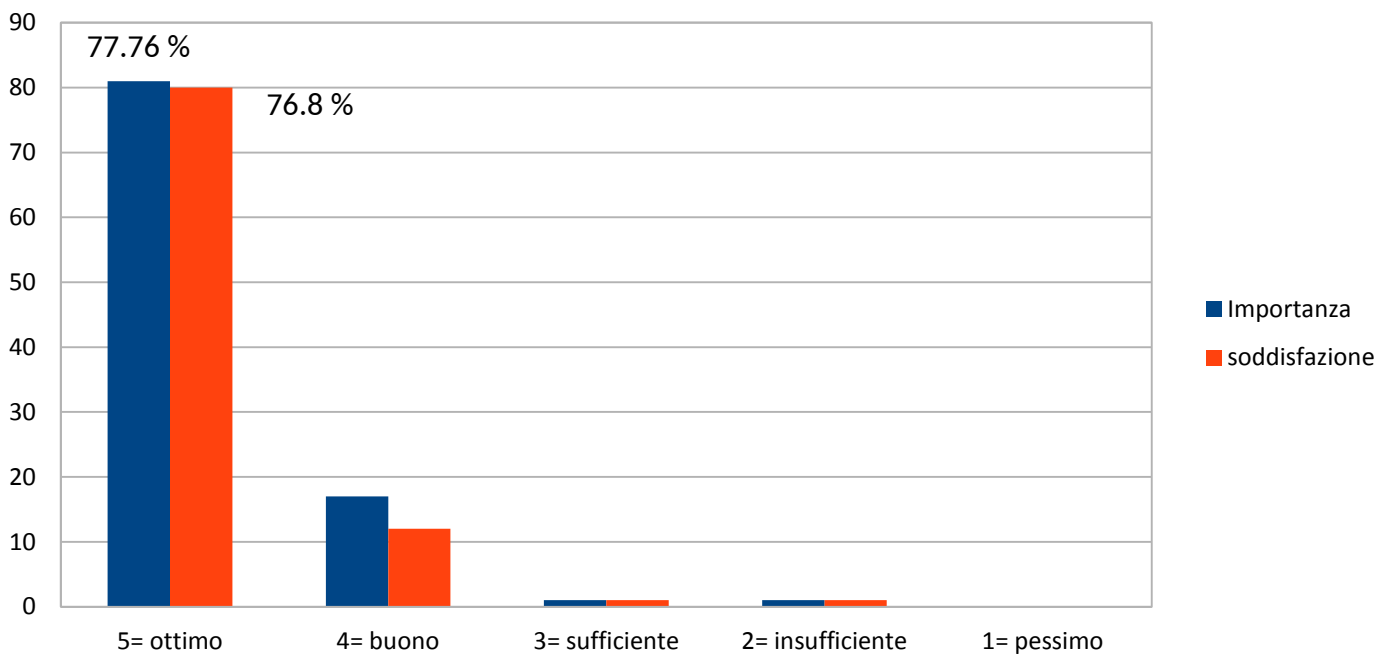
Discrezione e riservatezza degli operatori



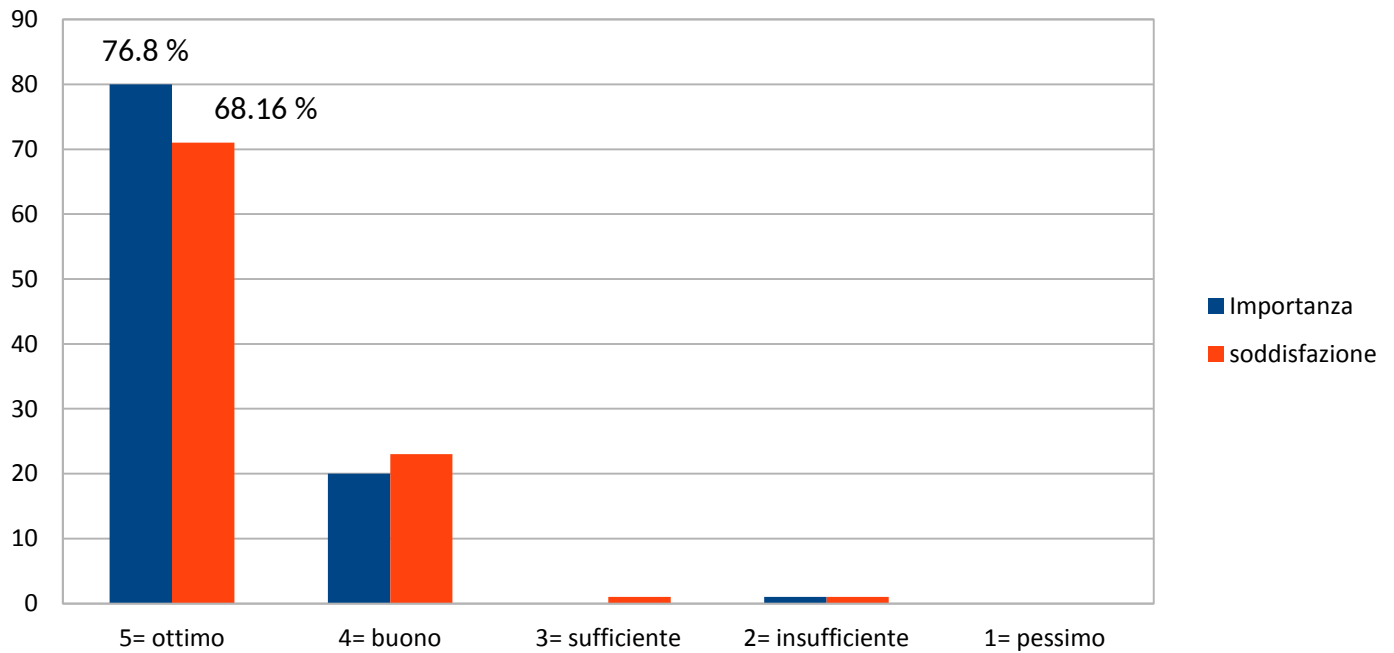
Completezza delle informazioni



Cortesia del personale e disponibilità all'ascolto

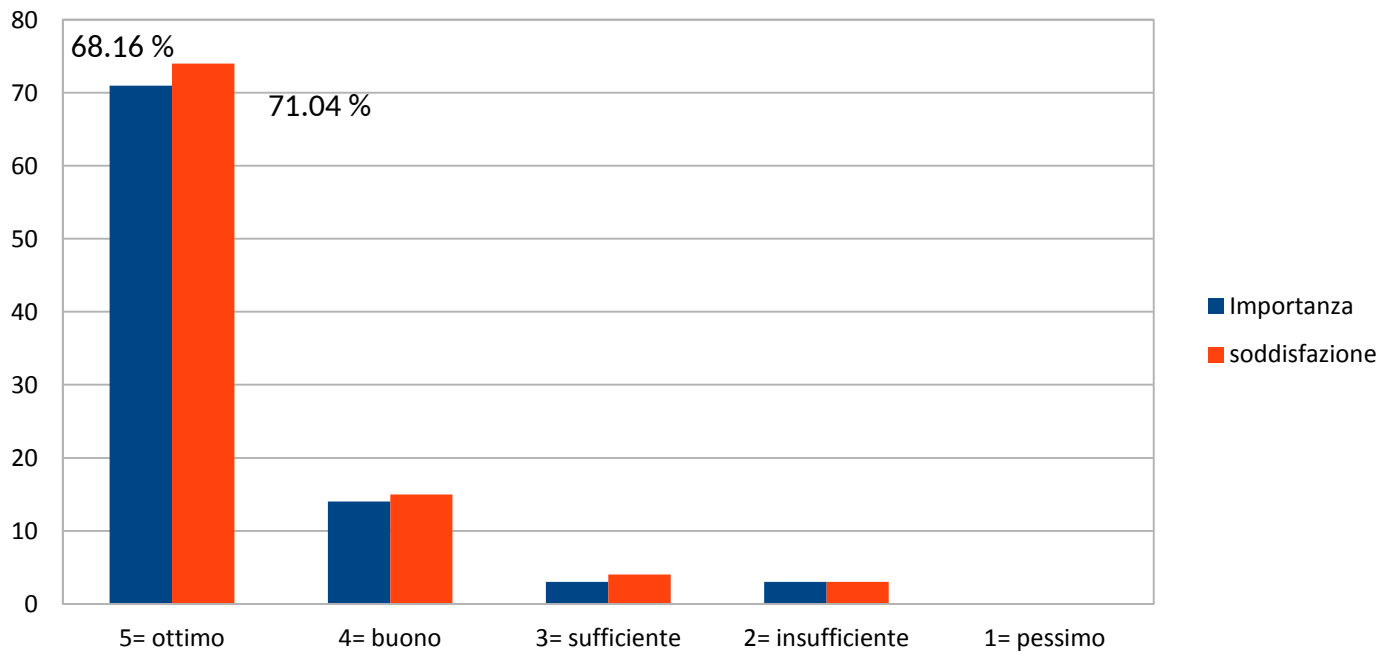


Competenza del personale e capacità di risolvere i problemi



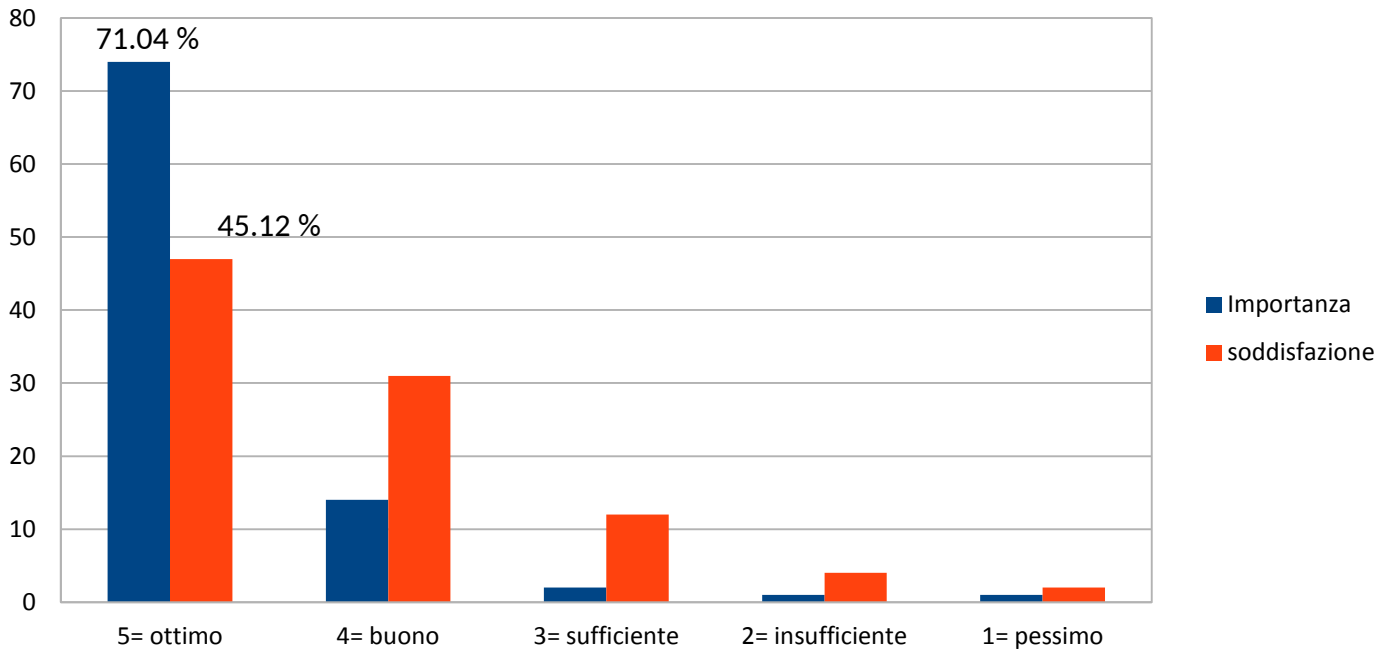
Efficienza

Tempi di attesa



Sito web

Semplicità di consultazione



Informazioni complete e aggiornate

