

---

# Risultati delle indagini di customer satisfaction su TOSAP e SCIA

Tavolo Tecnico  
per il Progetto ELI4U  
19 aprile 2012

# TOSAP – Indicatori di customer satisfaction 1

---

- Sono stati definiti n. 21 indicatori di customer satisfaction,
  - n.15 indicatori semplici;
  - n.5 indicatori complessi;
  - n.1 indice sintetico, che fornisce con una sola cifra un giudizio complessivo dell'andamento della misurazione.

# TOSAP – Indicatori di customer satisfaction 2

Indicatori di customer satisfaction		
Indicatori semplici	Indicatori complessi	Indice sintetico
Interattività e Europe livello 1 (informazioni)		Customer Satisfaction Index
Interattività e Europe livello 2 (modulistica)		
Interattività e Europe livello 3 (attivazione procedimento)		
Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento)		
Reperibilità del servizio	Accessibilità	
Reperibilità delle informazioni	Adeguatezza delle informazioni	
Aggiornamento		
Completezza		
Semplificazione	Capacità di risposta	
Conoscenza tempistica		
Verifica tempistica		
Attestazione	Gestione del contatto con l'utente	
Disponibilità		
Personalizzazione del contatto	Giudizio	
Giudizio complessivo		

# Il questionario

---

- Si è chiesto agli utenti di indicare quanto erano in disaccordo o d'accordo con una serie di affermazioni riguardanti le modalità di interazione e le caratteristiche della procedura della TOSAP da concludere on line tramite il SUAP

# Metodo di calcolo delle risposte

- Le risposte fornite alle singole domande del questionario sono state sintetizzate attraverso la media aritmetica dei punteggi assegnati in base alla corrispondenza tra modalità di risposta e valori numerici:

Modalità	Valore
Completamente in disaccordo	1
Insufficientemente d'accordo	2
Sufficientemente d'accordo	3
Molto d'accordo	4
Completamente in accordo	5

# Le affermazioni in dettaglio

---

- D01. Interattività e Europe livello 1 (informazioni) Consentono di disporre di informazioni
- D02. Interattività e Europe livello 2 (modulistica) Consentono di scaricare la modulistica
- D03. Livello Interattività e Europe livello 3 (attivazione procedimento) Consentono di attivare un procedimento
- D04. Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento) Consentono di concludere un procedimento, compreso il pagamento, se previsto

# Le affermazioni in dettaglio

---

- D05. Reperibilità del servizio E' facile raggiungere le pagine dei servizi on line
- D06. Reperibilità delle informazioni Le informazioni sono facilmente raggiungibili
- D07. Aggiornamento Le informazioni sono aggiornate
- D08. Completezza L'aggregazione di informazioni e servizi è organica e coerente
- D09. Semplificazione Semplificano le attività che devo svolgere
- D10. Conoscenza tempistica Posso conoscere i tempi di completamento del procedimento

# Le affermazioni in dettaglio

---

- D11. Verifica tempistica Posso verificare lo stato di avanzamento della mia pratica
- D12. Attestazione Posso ottenere un'attestazione con tempi e modalità della mia richiesta di servizio
- D13. Disponibilità E' disponibile on line il recapito telefonico del SUAP per la richiesta di chiarimenti
- D14. Personalizzazione del contatto Ci sono spazi per il contatto diretto con il SUAP attraverso indirizzi di posta elettronica
- D15. Giudizio complessivo Tenendo conto degli aspetti sopra indicate, ritengo che l'utilizzo dei servizi on line erogati dal SUAP sia complessivamente soddisfacente

# Le risposte

---

- Il questionario SUAP – SERVIZI ONLINE 2011 è stato pubblicato nella sezione dedicata della rete civica del Comune di Livorno nel periodo 15 novembre – 31 dicembre 2011.
- Hanno risposto n.9 utenti che hanno utilizzato i servizi on line in ordine al procedimento TOSAP.
- Il numero limitato di risposte si spiega con i seguenti fattori:
  - L'utenza TOSAP è rappresentata in massima parte non da singoli cittadini, ma da ditte e studi professionali.
  - Ciascun utente aveva la possibilità di compilare il questionario solo una volta, in quanto il sistema in automatico escludeva la possibilità di ricompilazione

# I valori degli indicatori

Indicatori semplici	Valore 2011	Indicatori complessi	Valore 2011	INDICATORE SINTETICO	Valore 2011
Interattività e Europe livello 1 (informazioni)	4,33				
Interattività e Europe livello 2 (modulistica)	4,44				
Interattività e Europe livello 3 (attivazione procedimento)	3,89				
Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento)	3,44				
Reperibilità del servizio	3,89	Accessibilità	4		
Reperibilità delle informazioni	3,44	Adeguatezza delle informazioni	3,85		
Aggiornamento	3,89				
Completezza	4,22				
Semplificazione	3,56	Capacità di risposta	3,59		
Conoscenza tempistica	3,56				
Verifica tempistica	3,67				
Attestazione	3,56	Gestione del contatto con l'utente	4,5		
Disponibilità	4,78				
Personalizzazione del contatto	4,22	Giudizio	4		
Giudizio complessivo	4				

# I risultati dell'indagine sulla TOSAP

---

- L'indice di customer satisfaction ottiene un punteggio di 3,93 su un massimo di 5, che mostra un livello di gradimento soddisfacente.
- L'indicatore semplice che ha ottenuto la valutazione più elevata è la "Disponibilità", che raggiunge una valutazione media di 4,78 su un massimo di 5 e risulta molto soddisfacente.
- Gli indicatori semplici che hanno ottenuto la valutazione più bassa sono due: la "Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento)" e la "Reperibilità delle informazioni"; essi raggiungono una valutazione media di 3,44, su un massimo di 5, e risultano abbastanza soddisfacenti.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più elevata è la "Gestione del contatto con l'utente" con un punteggio medio pari a 4,50, e risulta aver conseguito una valutazione soddisfacente.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più bassa è "Capacità di risposta", con un punteggio medio pari a 3,59, e risulta aver conseguito una valutazione abbastanza soddisfacente.

# SCIA – Indicatori di customer satisfaction 1

---

- Sono stati definiti n. 14 indicatori di customer satisfaction:
  - n.9 indicatori semplici;
  - n.4 indicatori complessi;
  - n.1 indice sintetico, che fornisce con una sola cifra un giudizio complessivo dell'andamento della misurazione.

# SCIA – Indicatori di customer satisfaction 2

Indicatori di customer satisfaction		
Indicatori semplici	Indicatori complessi	Indice sintetico
Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento)	Accessibilità	Customer Satisfaction Index
Accesso al servizio		
Adeguatezza delle informazioni	Adeguatezza delle informazioni	
Completezza		
Aggiornamento		
Facilità esecuzione	Capacità di risposta	
Semplificazione		
Attestazione	Giudizio	
Giudizio complessivo		

# Il questionario

---

- Si è chiesto agli utenti di indicare quanto erano in disaccordo o d'accordo con una serie di affermazioni riguardanti il servizio on line della SCIA
- E' stata inserita una ulteriore domanda per acquisire elementi utili a migliorare le modalità di gestione del contatto on line

# Le affermazioni in dettaglio

---

- D01. Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento) Posso concludere la SCIA, compreso il pagamento, interamente per via telematica
- D02. Accesso al servizio Raggiungo facilmente le pagine per effettuare la SCIA
- D03. Adeguatezza delle informazioni Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per la SCIA senza necessità di rivolgermi altrove
- D04. Completezza Le informazioni sono aggregate in modo organico e coerente

# Le affermazioni in dettaglio

---

- D05. Aggiornamento Le informazioni sono aggiornate
- D06. Facilità esecuzione Eseguo la SCIA con facilità
- D07. Semplificazione Il servizio on line della SCIA semplifica le attività che devo svolgere
- D08. Attestazione Ricevo un'attestazione con l'esito della protocollazione della SCIA
- D09. Giudizio complessivo Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio on line della SCIA sia complessivamente soddisfacente

# Informazioni per migliorare l'interazione on line

---

- La domanda n.10 non è stata utilizzata per calcolare la customer satisfaction, ma per acquisire elementi utili a migliorare le modalità di gestione del contatto on line con gli utenti.
  - Per migliorare le modalità di contatto con l'ufficio vorrei che fosse disponibile nelle pagine web dedicate alla SCIA:
  - Il numero telefonico del tecnico istruttore
  - l'indirizzo e mail del tecnico istruttore
  - una agenda on line per fissare l'appuntamento con il tecnico istruttore

# Informazioni per migliorare l'interazione on line – Le risposte

---

- Cosa migliorerebbe le modalità di contatto con l'ufficio:
  - Il 27% degli intervistati vorrebbe che nelle pagine web dedicate alla SCIA fosse disponibile il numero telefonico del tecnico istruttore
  - Il 36% degli intervistati vorrebbe che nelle pagine web dedicate alla SCIA fosse disponibile sia l'indirizzo e mail del tecnico istruttore che una agenda on line per fissare l'appuntamento con il tecnico istruttore

# Le risposte

---

- Il questionario SCIA – SERVIZI ONLINE 2012 è stato pubblicato nella sezione dedicata della rete civica del Comune di Livorno nel periodo 1° aprile – 15 aprile 2012.
- Hanno risposto n. 11 utenti che hanno utilizzato i servizi on line in ordine al procedimento SCIA.

# I valori degli indicatori

Indicatori di customer satisfaction - CS2012_SCIA					
Indicatori semplici	Valore 2012	Indicatori complessi	Valore 2012	Indice sintetico	Valore 2012
Interattività e Europe livello 4 (conclusione procedimento, compreso pagamento)	4,45	Accessibilità	3,86	Customer Satisfaction Index	
Accesso al servizio	3,27		Adeguatezza delle informazioni		
Adeguatezza delle informazioni	2,73				
Completezza	3,27				
Aggiornamento	4,45	Capacità di risposta	3,55		
Facilità esecuzione	3,27				
Semplificazione	2,73				
Attestazione	4,64	Giudizio	3,64		
Giudizio complessivo	3,64			3,61	

# I risultati dell'indagine sulla SCIA

---

- L'indice di customer satisfaction ottiene un punteggio di 3,61 su un massimo di 5, che mostra un livello di gradimento abbastanza soddisfacente.
- La valutazione restituisce il quadro seguente:
- L'indicatore semplice che ha ottenuto la valutazione più elevata è la "Attestazione", che raggiunge una valutazione media di 4,64 su un massimo di 5 e risulta più che soddisfacente.
- Gli indicatori semplici che hanno ottenuto la valutazione più bassa sono "Semplificazione" e "Adeguatezza delle informazioni"; essi raggiungono una valutazione media di 2,73, su un massimo di 5, e risultano poco soddisfacenti.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più elevata è la "Accessibilità" con un punteggio medio pari a 3,86, e risulta aver conseguito una valutazione soddisfacente.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più bassa è "Adeguatezza delle informazioni", con un punteggio medio pari a 3,48, e risulta aver conseguito una valutazione abbastanza soddisfacente.

# Obiettivi della PA locale che eroga servizi

---

- **Migliorare quanto possibile per l'utenza i servizi a valore aggiunto**, vale a dire i servizi richiesti in modo pro – attivo e che impattano sulla qualità della vita delle persone;
- **Rendere il meno onerosi possibile i servizi burocratico- amministrativi** (ad es. le autorizzazioni);
- **Minimizzare il costo di erogazione dei servizi** secondo una prospettiva di efficienza.

# Obiettivi della PA locale che eroga servizi .... Alcune domande

---

- **Perseguire obiettivi di efficacia?**
- **Perseguire obiettivi di efficienza?**

Oppure

- **Massimizzare l'utilizzo dei servizi digitali da parte dell'utenza, così che l'efficienza diventi prerequisito per l'efficacia, ossia rendere fruibile il servizio nelle modalità e attraverso i canali più coerenti con i fabbisogni dell'utenza**

# Scenari futuri

---

- Quanto e come investire per incrementare il livello di utilizzo dei servizi digitali?
  - In altre parole:
- Come le imprese livornesi vogliono i servizi on line del Comune?