



Risultati dell'indagine di customer satisfaction sullo “Sportello del Cittadino”

Indagine on line realizzata nel periodo Giugno - Luglio 2012

- U. Org.va Personale, Organizzazione e controllo – Ufficio Controllo qualità e carte dei servizi comunali – Sviluppo del personale



Obiettivo dell'indagine

- Con questa indagine di customer satisfaction ci si è prefissi l'obiettivo non solo di misurare il livello di soddisfazione/insoddisfazione dei servizi on line erogati dallo Sportello del Cittadino, ma anche di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento continuo dei servizi a partire dalla percezione di qualità dei cittadini – utenti.
- Le informazioni raccolte con il questionario consentono, infatti, di operare scelte manageriali importanti per migliorare l'amministrazione in termini di efficacia ed efficienza dei processi decisionali, organizzativi e realizzativi.



Alcuni dati sull'indagine

- Il questionario è stato pubblicato sulla rete civica comunale per quattro settimane, nel periodo 13 giugno – 13 luglio 2012
- Hanno risposto n.100 utenti
- Ciascun utente ha avuto la possibilità di compilare il questionario solo una volta, in quanto il sistema in automatico escludeva la possibilità di ricompilazione



Indicatori di customer satisfaction

- Per misurare il grado di soddisfazione degli utenti dello Sportello del Cittadino sono stati definiti n. 21 indicatori di customer satisfaction:
 - n.13 indicatori semplici;
 - n.7 indicatori complessi;
 - n.1 indice sintetico, che fornisce con una sola cifra un giudizio complessivo dell'andamento della misurazione



Il questionario

- Gli indicatori di customer satisfaction sono stati calcolati sulla base delle risposte fornite a 13 domande di un questionario pubblicato sulla rete civica comunale
- Gli utenti hanno indicato quanto erano in disaccordo o d'accordo con una serie di affermazioni riguardanti le modalità di interazione e le caratteristiche dei servizi on line dello "Sportello del Cittadino"



Metodo di calcolo degli indicatori

- 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

I valori degli indicatori

Indicatori semplici	VALORI 2012	Indicatori complessi	VALORI 2012
Interattività 4° livello	4,27	ACCESSIBILITA'	4,62
Interattività 5° livello	4,96		
Completezza	3,48	ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	4,10
Aggiornamento	4,72		
Segnalazione errori	3,66	CAPACITA' DI RISPOSTA	3,66
Attestazioni	3,46		
Tempi erogazione	3,86		
Quesiti	3,38	GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	3,35
Tempi risposta quesiti	3,31		
Semplificazione	4,02	MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PA E CITTADINO	4,02
Sicurezza dati	3,93	SICUREZZA	3,87
Sicurezza pagamento	3,80		
Giudizio complessivo	3,71	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE	3,71
CSI - Customer Satisfaction Index	3,89		



Analisi quantitativa dei risultati

- L'indice di customer satisfaction ottiene un punteggio di 3,89 su un massimo di 5, che mostra un livello di gradimento soddisfacente.
- L'indicatore semplice che ha ottenuto la valutazione più elevata è la "Interattività 5° Livello" che riguarda la possibilità di trovare nello Sportello informazioni preventive e personalizzate sui servizi che interessano i rispondenti; questo indicatore raggiunge una valutazione media di 4,96 su un massimo di 5 e risulta molto soddisfacente.
- Gli indicatori semplici che hanno ottenuto la valutazione più bassa sono due: "Quesiti" e "Tempi risposta quesiti"; essi raggiungono una valutazione media rispettivamente di 3,38 e di 3,31, su un massimo di 5, e risultano abbastanza soddisfacenti.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più elevata è la "Accessibilità" con un punteggio medio pari a 4,62, e risulta aver conseguito una valutazione più che soddisfacente.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più bassa è "Gestione del contatto con l'utente", con un punteggio medio pari a 3,35, e risulta aver conseguito una valutazione abbastanza soddisfacente.



Informazioni per conoscere le modalità di interazione on line

La domanda n.1 non è stata utilizzata per calcolare la customer satisfaction, ma per acquisire elementi utili a conoscere le modalità di interazione degli utenti dello Sportello del Cittadino

D01. Attraverso quale percorso/strumento/canale ha raggiunto il sito dello Sportello del cittadino?

RISPOSTE

Motore di ricerca

Rete civica comunale

Digitando l'indirizzo web dello Sportello

Da un altro sito web

Altro, da specificare:



Le risposte alla domanda 1

- Il 66% dei rispondenti ha raggiunto lo Sportello del cittadino attraverso la rete civica comunale
- Il 17% attraverso un motore di ricerca ed il 14% digitando direttamente l'indirizzo web dello Sportello del cittadino
- Solo l'1% è arrivato allo Sportello da un altro sito web

RISPOSTE	%
Motore di ricerca	17,00
Rete civica comunale	66,00
Digitando l'indirizzo web dello Sportello	14,00
Da un altro sito web	1,00
Altro, da specificare	2,00
	100,00



Informazioni per migliorare i servizi on line dello Sportello del Cittadino

- La domanda n.15 non è stata utilizzata per calcolare la customer satisfaction, ma per acquisire elementi utili a migliorare i servizi offerti dallo Sportello del Cittadino

D015. Nel sito dello Sportello del cittadino vorrei che fossero disponibili anche i seguenti servizi

Spazio di risposta libero



Le risposte alla domanda 15

- Il 38% dei rispondenti ha indicato altri servizi da aggiungere, a quelli già offerti dallo Sportello del cittadino
- Il 16% ritiene che non sia necessario aggiungere altri servizi
- Il 30% suggerisce miglioramenti, in particolare il 16% al funzionamento del sistema ed il 14% alle modalità di erogazione
- Il 16% non risponde o non sa rispondere

Categorie di risposta	%
nessuna risposta	3,00
non so	13,00
nessun servizio da aggiungere	16,00
suggerimento funzionamento sistema	16,00
suggerimento miglioramento	14,00
ulteriore servizio	38,00
totale	100,00