



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

---

Indagine on line realizzata nel periodo Giugno - Luglio 2013

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



## Obiettivo dell'indagine

---

- Nel 2013 è stata ripetuta l'indagine dello scorso anno finalizzata al miglioramento continuo dei servizi on line dello sportello del cittadino a partire dalla percezione di qualità dei cittadini – utenti.
- Obiettivi 2013:
  - 1) misurare la soddisfazione/insoddisfazione dei servizi on line erogati;
  - 2) verificare i risultati ottenuti nel 2012.



## Alcuni dati sull'indagine

---

- Il questionario è stato pubblicato sulla rete civica comunale per quattro settimane, nel periodo 10 giugno – 7 luglio 2013
- Hanno risposto n.32 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

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2013 - Sportello del cittadino -			
Indicatori semplici	VALORI 2013	Indicatori complessi	VALORI 2013
Interattività 4° livello	4,22	ACCESSIBILITA'	4,00
Interattività 5° livello	3,78		
Completezza	3,41	ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	3,53
Aggiornamento	3,66		
Segnalazione errori	3,72	CAPACITA' DI RISPOSTA	3,67
Attestazioni	3,50		
Tempi erogazione	3,78		
Quesiti	3,28	GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	3,31
Tempi risposta quesiti	3,34		
Semplificazione	4,25	MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PA E CITTADINO	4,25
Sicurezza dati	4,22	SICUREZZA	4,08
Sicurezza pagamento	3,94		
Giudizio complessivo	4,06	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE	4,06
CSI - Customer Satisfaction Index	3,78		



# Analisi quantitativa dei risultati

---

- L'indice di customer satisfaction ottiene un punteggio di 3,78 su un massimo di 5, che mostra un livello di gradimento soddisfacente.
- L'indicatore semplice che ha ottenuto la valutazione più elevata è "Semplificazione"; questo indicatore raggiunge una valutazione media di 4,25 su un massimo di 5 e risulta 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 3,28 e di 3,34, su un massimo di 5, e risultano abbastanza soddisfacenti.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più elevata è "Miglioramento del rapporto PA e cittadino" con un punteggio medio pari a 4,25, e risulta aver conseguito una valutazione soddisfacente.
- L'indicatore complesso che ha ottenuto la valutazione più bassa è "Gestione del contatto con l'utente", con un punteggio medio pari a 3,31, 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 53% dei rispondenti ha raggiunto lo Sportello del cittadino attraverso la rete civica comunale
- Il 28% attraverso un motore di ricerca ed il 12% digitando direttamente l'indirizzo web dello Sportello del cittadino
- Solo il 6% è arrivato allo Sportello da un altro sito web

RISPOSTE	%
Motore di ricerca	28,13
Rete civica comunale	53,13
Digitando l'indirizzo web dello Sportello	12,50
Da un altro sito web	-
Altro, da specificare	6,25
	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

SERVIZI DA AGGIUNGERE	%
tributi e pagamenti	33,33
eventi culturali e informazioni	8,33
offerta lavoro	16,67
ricorsi e reclami	25,00
certificati	8,33
accesso	8,33
totale	100,00



## Le risposte alla domanda 15

---

- Il 37,50% dei rispondenti ha indicato altri servizi da aggiungere, a quelli già offerti dallo Sportello del cittadino
- Il 12,50% ritiene che non sia necessario aggiungere altri servizi
- Il 19% suggerisce miglioramenti, in particolare il 12,50% al funzionamento del sistema ed il 6,25% alle modalità di erogazione
- Il 31% non risponde o non sa rispondere

categorie di risposta	%
nessuna risposta	12,50
non so	18,75
nessun servizio da aggiungere	12,50
suggerimento funzionamento sistema	12,50
suggerimento miglioramento	6,25
ulteriore servizio	37,50
totale	100,00

# Confronto 2013/2012

Indicatori semplici	VALORI 2013	VALORI 2012	Scostamento	Indicatori complessi	VALORI 2013	VALORI 2012	Scostamento
Interattività 4° livello	4,22	4,27	- 0,05	ACCESSIBILITA'	4,00	4,62	- 0,62
Interattività 5° livello	3,78	4,96	- 1,18				
Completezza	3,41	3,48	- 0,07	ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	3,53	4,10	- 0,57
Aggiornamento	3,66	4,72	- 1,06				
Segnalazione errori	3,72	3,66	0,06	CAPACITA' DI RISPOSTA	3,67	3,66	0,01
Attestazioni	3,50	3,46	0,04				
Tempi erogazione	3,78	3,86	- 0,08				
Quesiti	3,28	3,38	- 0,10	GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	3,31	3,35	- 0,03
Tempi risposta quesiti	3,34	3,31	0,03				
Semplificazione	4,25	4,02	0,23	MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PA E CITTADINO	4,25	4,02	0,23
Sicurezza dati	4,22	3,93	0,29	SICUREZZA	4,08	3,87	0,21
Sicurezza pagamento	3,94	3,80	0,14				
Giudizio complessivo	4,06	3,71	0,35	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE	4,06	3,71	0,35
CSI - Customer Satisfaction Index	3,78	3,89	- 0,11				

# I valori degli indicatori semplici – confronto 2013/2012

Indicatori semplici - confronto 2013 - 2012					
Indicatori semplici	VALORI 2013	VALORI 2012		Scostamento	
Interattività 4° livello, relativo alla possibilità di concludere il procedimento, compreso il pagamento, interamente on line	4,22	4,27	-	0,05	
Interattività 5° livello, relativo alla personalizzazione delle informazioni	3,78	4,96	-	1,18	
Completezza	3,41	3,48	-	0,07	
Aggiornamento	3,66	4,72	-	1,06	
Segnalazione errori	3,72	3,66		0,06	
Attestazioni	3,50	3,46		0,04	
Tempi erogazione	3,78	3,86	-	0,08	
Quesiti	3,28	3,38	-	0,10	
Tempi risposta quesiti	3,34	3,31		0,03	
Semplificazione	4,25	4,02		0,23	
Sicurezza dati	4,22	3,93		0,29	
Sicurezza pagamento	3,94	3,80		0,14	
Giudizio complessivo	4,06	3,71		0,35	



# I valori degli indicatori complessi – confronto 2013/2012

---

## Indicatori complessi - confronto 2013 - 2012

Indicatori complessi	VALORI 2013	VALORI 2012	Scostamento	
ACCESSIBILITA'	4,00	4,62	-	0,62
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	3,53	4,10	-	0,57
CAPACITA' DI RISPOSTA	3,67	3,66		0,01
GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	3,31	3,35	-	0,03
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PA E CITTADINO	4,25	4,02		0,23
SICUREZZA	4,08	3,87		0,21
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE	4,06	3,71		0,35



## I valori dell'indice di customer satisfaction – confronto 2013/2012

---

### Indagine di customer satisfaction - confronto 2013 - 2012

**CSI - Customer Satisfaction Index**

<b>VALORI 2013</b>	<b>VALORI 2012</b>	<b>Scostamento</b>
3,78	3,89	-0,11



## Confronto indagine 2013 /2012

---

- L'indagine 2013 conferma i risultati ottenuti nell'anno precedente: gli utenti intervistati continuano ad essere *soddisfatti* dei servizi on line complessivamente erogati dallo Sportello del Cittadino, anche se l'indice di customer satisfaction mostra uno scostamento negativo pari allo 0,11, passando da 3,89 del 2012 a 3,78 rilevato nel 2013.



## In dettaglio

---

- Dei tredici indicatori semplici, n. 7 raggiungono punteggi più positivi con scostamenti in aumento che vanno dall'aumento minimo dello 0,03, registrato da "Tempi risposta quesiti", all'aumento massimo dello 0,35 di "Giudizio complessivo" ed anche "Sicurezza dei dati" registra un aumento pari allo 0,29.
- I restanti 6 indicatori semplici mostrano decrementi che vanno dallo 0,05, fatto registrare da "Interattività 4° livello" che riguarda la possibilità di concludere un procedimento, compreso il pagamento, se previsto, interamente per via telematica, allo scostamento negativo massimo di 1,28 di "Interattività 5° livello" relativo alla personalizzazione delle informazioni.
- Dei sette indicatori complessi rilevati nel 2013, quattro raggiungono incrementi di punteggio variabili tra lo 0,01 fatto registrare da "Capacità di risposta" e lo 0,35 di "Soddisfazione complessiva finale", mentre tre mostrano scostamenti negativi, da 0,03 di "Gestione del contatto con l'utente" ad un decremento massimo pari a 0,62 di "Accessibilità".