



Provincia di Cremona

Corso Vittorio Emanuele II, 17 - C.F.80002130195

Settore URP e Servizi Interni

Dirigente: Dott. Antonello Bonvini

tel. 0372/406248-233 fax 0372/406301

e-mail: urp@provincia.cremona.it

## **PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION PER LA PROVINCIA DI CREMONA Servizio front-office dell'U.R.P.**

Luglio 2014

### **REPORT INDAGINE**

#### **MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE**

È possibile indagare tre dimensioni principali nei servizi di front-office.

La dimensione relazionale comprende tutti quei fattori che riguardano la gestione della relazione e ha una funzione rilevante, specie nei servizi di front-office, e si gioca soprattutto su due capacità:

- capacità di ascolto: far percepire al cittadino l'interesse per il suo caso, fargli percepire la volontà e la capacità di dare la risposta più adeguata o trovare la soluzione migliore, non solo da parte del singolo operatore ma da parte dell'intera organizzazione;
- capacità di rassicurazione: gestire le ansie dell'utente rassicurandolo sulla volontà e sulla capacità di dare risposte e trovare soluzioni,

per le quali risultano elementi tangibili risultano essere:

Capacità di ascolto:

- capacità di far sentire a proprio agio le persone
- chiarezza del linguaggio
- empatia
- flessibilità del personale

Capacità di rassicurazione:

- cortesia del personale
- disponibilità a fornire informazioni telefoniche
- risposte a segnalazioni e reclami

La dimensione tecnica, riguarda tutti quei fattori che costituiscono la parte principale del

servizio erogato e si compone di tutte quelle capacità che consentono all'operatore di front-office di svolgere il suo lavoro in modo puntuale e competente:

- capacità di risposta: dare informazioni precise, corrette, non contraddittorie; erogare i servizi richiesti nei tempi stabiliti; ecc.;
- affidabilità: rispettare le indicazioni concordate con gli utenti o comunicate dall'organizzazione relative all'erogazione del servizio;
- capacità di far conoscere il servizio: questa particolare capacità rientra tra le dimensioni tecniche di alcuni servizi di front-office, non di tutti,

i cui elementi tangibili possibili da indagare sono:

Capacità di risposta:

- capacità di offrire una consulenza personalizzata
- chiarezza delle informazioni date
- chiarezza della modulistica
- competenza e preparazione del personale
- precisione del servizio
- risposte esaurienti
- risposte chiare
- uso di più canali di comunicazione
- velocità nel servire l'utente

Affidabilità:

- capacità di gestire eventuali disservizi
- gestione delle code
- orari e giorni di apertura
- possibilità di ottenere copia di documenti
- presenza di un numero verde (gratuito)
- riservatezza e privacy
- tempi per l'ottenimento del servizio
- tempi di risposta per le segnalazioni e i reclami

Capacità di far conoscere il servizio:

- far conoscere all'esterno le decisioni dell'amministrazione
- informazioni sul processo di erogazione del servizio
- informazioni sul servizio

La dimensione fisica/strumentale del front-office, ricomprende quei fattori che sono relativi all'ambiente, alle strutture, agli strumenti ed ai supporti fisici che vengono utilizzati per l'erogazione del servizio.

- adeguatezza degli ambienti
- chiarezza della segnaletica
- climatizzazione delle sale
- confort degli ambienti
- disponibilità di materiale illustrativo
- disponibilità di modulistica
- disponibilità di spazi per la consultazione
- facilità di accesso alla struttura (scale, barriere architettoniche, ecc.)
- presenza e funzionalità degli eliminacode

Dato che il servizio U.R.P. della Provincia di Cremona è stato oggetto di indagine già da anni con focus diversi, si è puntato questa volta sugli aspetti relazionali e su un solo aspetto strumentale.

È stato realizzato un questionario da distribuirsi presso l'U.R.P. (all.2) individuando come target i possibili utenti del servizio.

Nel locale del front-office sono state organizzate due postazioni, dove liberamente gli utenti potevano compilare il questionario. A fianco dell'urna per raccogliere le risposte era presente un avviso che chiariva il progetto di customer (all.1). Il questionario è stato somministrato in forma cartacea.

Mediamente allo sportello U.R.P. vengono registrati 30 utenti alla settimana.

Il questionario è rimasto a disposizione dal 15 luglio 2014 al 31 luglio 2014 e sono state raccolte 6 schede.

## ESITO DELL'INDAGINE

### Servizio front-office dell'U.R.P.

Il questionario è stato distribuito agli utenti che si sono presentati al front-office per motivi diversi. Mediamente in una settimana gli utenti sono 30 per cui nelle due settimane l'universo era valutato in 60 soggetti, per cui le 6 risposte corrisponde ad un campione pari al 10%.

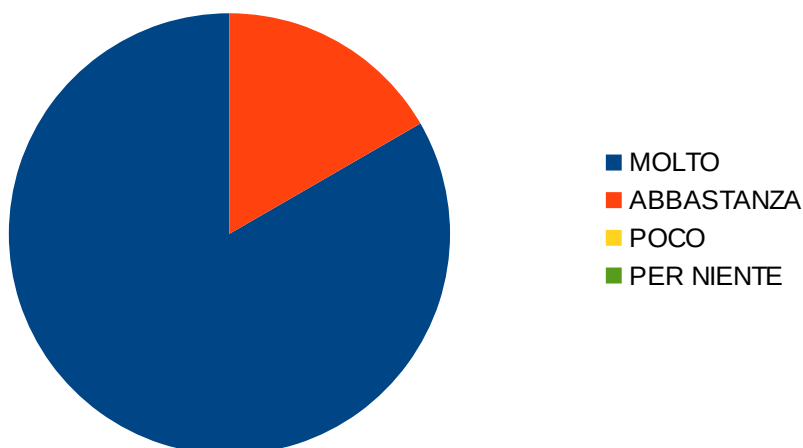
### Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio

Il livello di soddisfazione utilizza una scala che va da Per niente (1), Poco (2), Abbastanza (3) a Molto (4). Si è ritenuto di valutare come positive le risposte che indicavano il 2 o superiore

Di seguito per ciascuna dimensione del questionario, si riporta il relativo grafico.

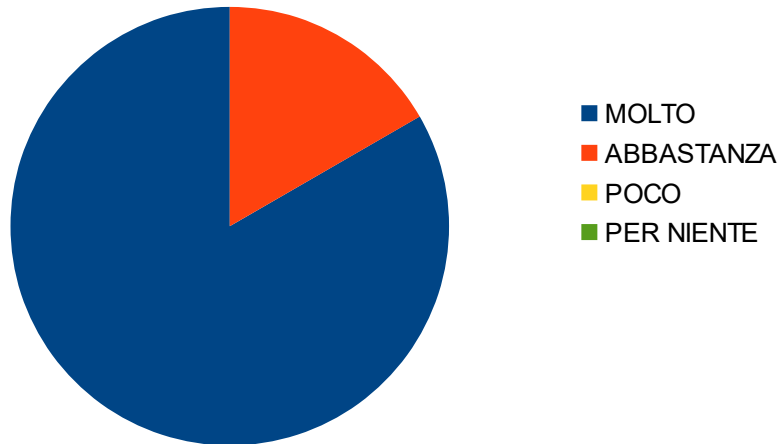
#### GRADO DI SODDISFAZIONE DI GENTILEZZA E CORTESIA

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene soddisfacente la gentilezza e la cortesia del personale?	5	1	0	0
	83,33	16,67	0,00	0,00



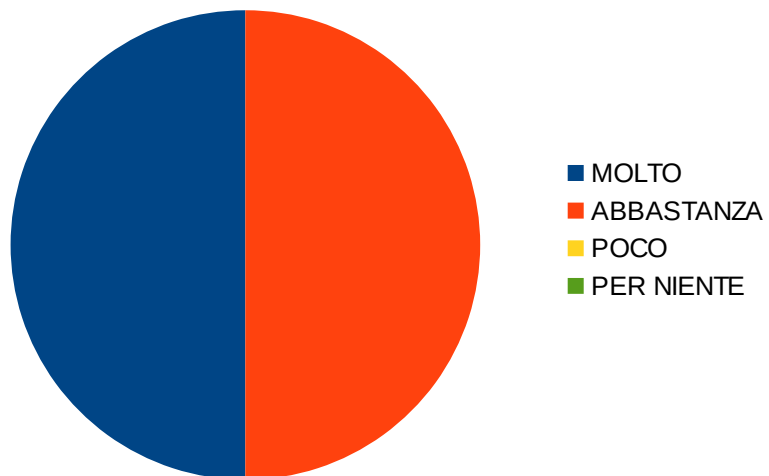
### GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA RAPIDITA'

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene soddisfacente la rapidità del personale nello svolgere il proprio compito?	5	1	0	0
	83,33	16,67	0,00	0,00



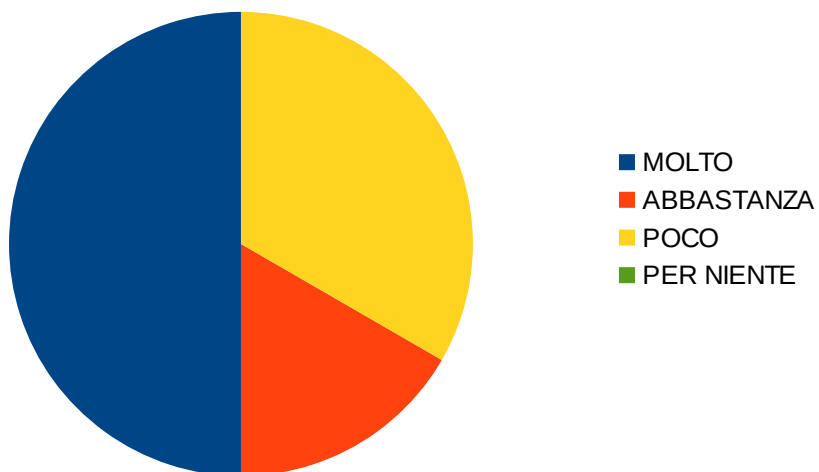
### GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA RISERVATEZZA

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene soddisfacente la riservatezza con cui è stato svolto il servizio?	3	3	0	0
	50,00	50,00	0,00	0,00



## GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA SEGNALETICA

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica per individuare l'U.R.P.?	3	1	2	0
	50,00	16,67	33,33	0,00



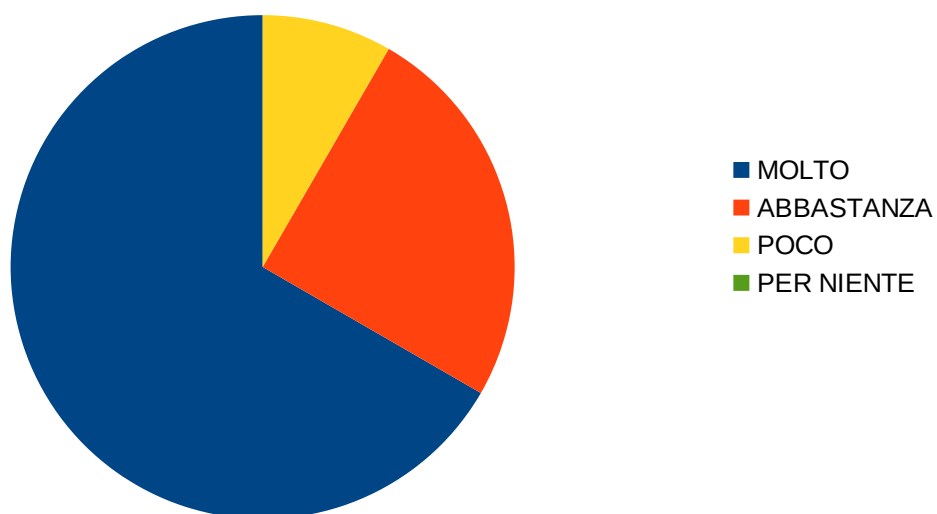
## Livello di soddisfazione complessiva del servizio

	Quanto ritiene soddisfacente la gentilezza e la cortesia del personale?	Quanto ritiene soddisfacente la rapidità del personale nel svolgere il proprio com- pito?	Quanto ritiene soddisfacente la riservatez- za con cui è stato svolto il servizio?	Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica per individua- re l'U.R.P.?
1	0,00	0,00	0,00	0,00
2	0,00	0,00	0,00	33,33
3	16,67	16,67	50,00	16,67
4	83,33	83,33	50,00	50,00

% utenza per punteggio	% utenza soddisfatta >=2
0,00	100,00
8,33	
25,00	
66,67	

% utenza soddisfatta >=2				
	100,00	100,00	100,00	100,00

## GIUDIZIO MEDIO SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

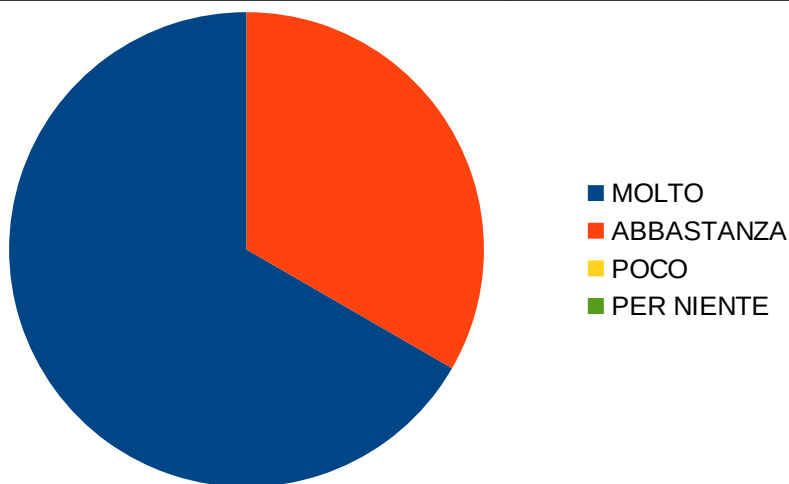


## Mapa delle priorità di intervento

Di seguito, per ciascuna dimensione del questionario, si riporta il grafico relativo al grado di importanza dichiarato dall'utente.

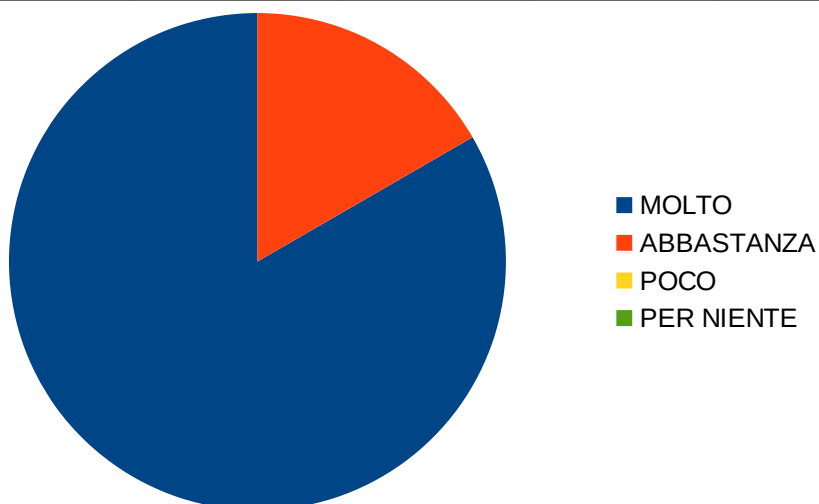
### GRADO DI IMPORTANZA GENTILEZZA E CORTESIA

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene importante la gentilezza e la cortesia del personale?	4	2	0	0
	66,67	33,33	0,00	0,00



### GRADO DI IMPORTANZA RAPIDITA'

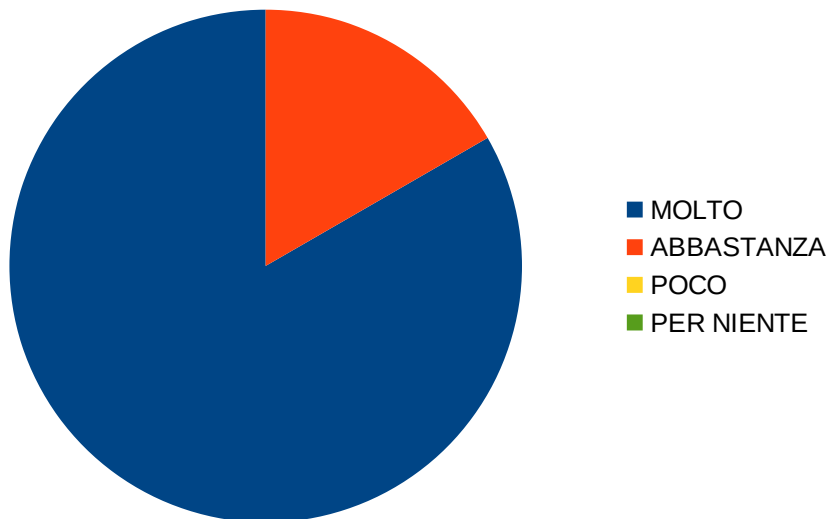
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene importante la rapidità del personale nello svolgere il proprio compito?	5	1	0	0
	83,33	16,67	0,00	0,00





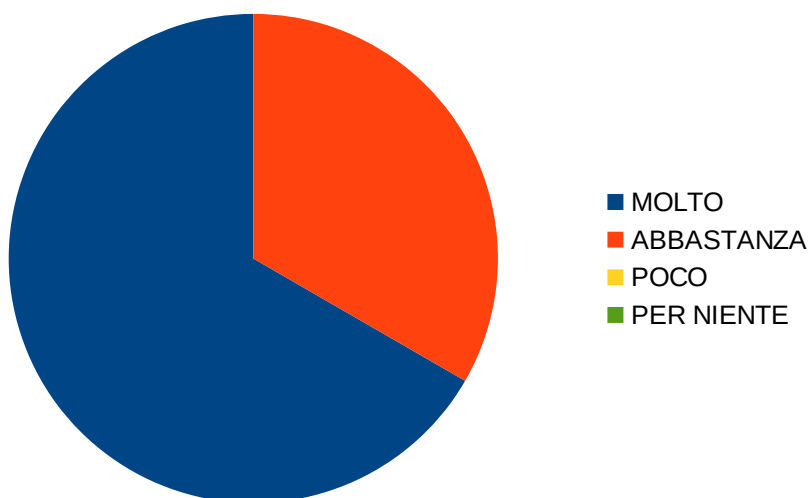
### GRADO DI IMPORTANZA RISERVATEZZA

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene importante la riservatezza con cui è stato svolto il servizio?	5	1	0	0
	83,33	16,67	0,00	0,00



### GRADO DI IMPORTANZA SEGNALETICA

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Quanto ritiene importante la segnaletica per individuare l'U.R.P.?	4	2	0	0
	66,67	33,33	0,00	0,00



Al fine di individuare le principali aree di miglioramento e di indirizzare gli interventi verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti ed allo stesso tempo meno soddisfacenti, si traccia la mappa delle priorità di intervento, ottenuta dalla valutazione integrata dell'indice di soddisfazione e dell'importanza dei fattori di qualità che incidono sulla customer satisfaction.

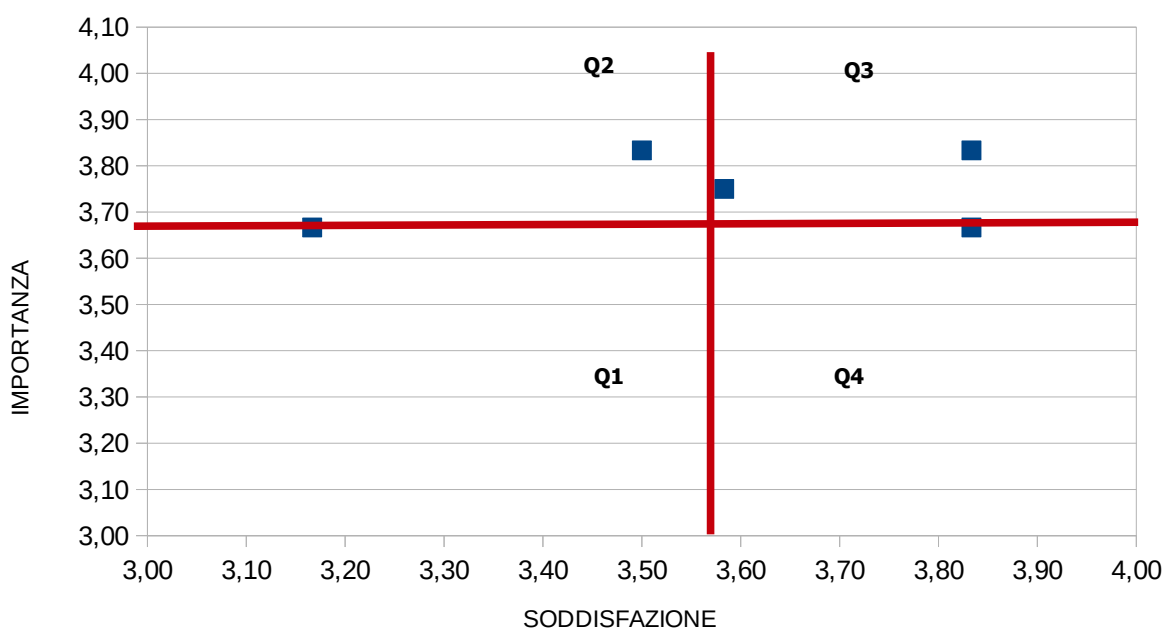
La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento delle dimensioni e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli aspetti del servizio a maggiore fabbisogno di attenzione.

### **Tabella della valutazione integrata dell'indice di soddisfazione e dell'importanza dei fattori di qualità**

	<b>Media Soddi- sfazione</b>	<b>Media Impor- tanza</b>	<b>MI/MS</b>
<i>Quanto ritiene soddisfacente la gentilezza e la cortesia del personale?</i>	3,83	3,67	<b>0,96</b>
<i>Quanto ritiene soddisfacente la rapidità del personale nello svolgere il proprio compito?</i>	3,83	3,83	<b>1,00</b>
<i>Quanto ritiene soddisfacente la riservatezza con cui è stato svolto il servizio?</i>	3,50	3,83	<b>1,10</b>
<i>Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica per individuare l'U.R.P.?</i>	3,17	3,67	<b>1,16</b>
<b>PUNTEGGIO MEDIO</b>	<b>3,58</b>	<b>3,75</b>	

Le dimensioni sono rispettivamente costituite: sull'asse delle ascisse dal livello di soddisfazione medio; sull'asse delle ordinate dall'importanza media della dimensioni cui ogni singolo indicatore appartiene

Tale rappresentazione grafica individua quattro quadranti evidenziati tracciando una linea verticale in corrispondenza del valore medio della soddisfazione complessiva finale e una linea orizzontale in corrispondenza della media delle medi delle importanze.



## GUIDA ALLA LETTURA DELLA MAPPA

Le quattro aree in cui può essere letta la mappa sono le seguenti:

- Q1 area in basso a sinistra "**del monitoraggio**" – bassa soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** indica gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano
- Q2 area in alto a sinistra "**delle criticità**" - bassa soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta** indica gli elementi del servizio su cui intervenire con priorità e maggiormente suscettibili di miglioramento
- Q3 area in alto a destra "**della competitività**" – alta soddisfazione e alta importanza – **Priorità bassa** comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti
- Q4 area in basso a destra "**delle illusioni**" – alta soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

## NOTA

Non si deve confondere l'analisi delle importanze con quella della soddisfazione: l'eventuale collocazione di una dimensione all'interno del quadrante 2 (area critica) o del quadrante 3 (area del monitoraggio) non equivale a dire automaticamente che l'utente sia insoddisfatto, molto o abbastanza, di quel particolare fattore di analisi ma semplicemente che in relazione all'importanza che egli riconosce allo stesso la corrispettiva soddisfazione risulta inferiore.

**In questo caso si è in presenza di un livello medio di soddisfazione ritenuto**

**soddisfacente in base alla scala di misurazione scelta (nel nostro caso per valori superiori a 2).**

Alla luce di ciò, ai fini del presente lavoro, saranno considerati in area critica e di monitoraggio gli items rientranti nei quadranti 2 e 3 che al contempo presentano un punteggio medio di soddisfazione minore di 3, viceversa per quelli che presentano un punteggio pari o superiore a 3 si rileva **un'area di attenzione** ovvero un "territorio" con una priorità di intervento meno intensa rispetto alla prescrizione di default.

#### MS/MI

Al fine di consentire all'amministrazione di potenziare la profondità nella lettura dei dati, si offre uno strumento che consente di stabilire una graduatoria (*ranking*) degli item a più elevata priorità di intervento. Per fare questo si è utilizzato un coefficiente dato dal rapporto tra giudizio medio di importanza (MI) dell'item considerato e giudizio medio di soddisfazione (MS) dello stesso. Un quoziente MI/MS elevato denota un indicatore per il quale è stato registrato un giudizio di importanza considerevole cui si contrappone un giudizio di soddisfazione inadeguato. Pertanto, maggiore è il valore del rapporto, più critico va considerato quello specifico aspetto del servizio.

E' importante evidenziare che tanto la mappa che la tabella per la fissazione dell'ordine di priorità degli indicatori mediante quoziente MI/MS, sono stati concepiti nell'intento di mettere a disposizione dell'amministrazione strumenti di agevole predisposizione che possano fungere da supporto decisionale. Esse vanno intese come facilitatori e non come mezzi cogenti di decisione che si sostituiscono all'esperienza/competenza del decisore. E' consigliabile che gli organismi di governo dell'amministrazione integrino le evidenze emerse dall'indagine alla luce del proprio know-how e degli indirizzi strategici legati alla gestione del servizio.

In conclusione, l'utenza si è espressa con giudizi positivi. Le aree cui prestare attenzione sono **la riservatezza e la segnaletica**, per le quali le aspettative sono superiori alla qualità percepita.

All.1

*Stiamo conducendo una indagine per valutare la soddisfazione degli utenti relativamente a questo servizio al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.*

*Vorremmo pertanto chiederLe di rispondere a un questionario composto da 8 domande, in quanto la Sua opinione è per noi molto preziosa per migliorarci ed offrire servizi in linea con le Sue aspettative.*

*La informiamo che il questionario è anonimo: le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.*

*Una volta conclusa la fase di raccolta dei questionari, sarà nostra cura rendere pubblici i risultati della rilevazione: in ogni caso, tutte le informazioni saranno comunicate in forma aggregata.*

*La ringraziamo per la Sua collaborazione e disponibilità.*

All.2

1. *Quanto ritiene soddisfacente la gentilezza e la cortesia del personale?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

2. *Quanto ritiene soddisfacente la rapidità del personale nello svolgere il proprio compito?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

3. *Quanto ritiene soddisfacente la riservatezza con cui è stato svolto il servizio?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

4. *Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica per individuare l'U.R.P.?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

5. *Quanto ritiene importante la gentilezza e la cortesia del personale?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

6. *Quanto ritiene importante la rapidità del personale nello svolgere il proprio compito?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

7. *Quanto ritiene importante la riservatezza con cui è stato svolto il servizio?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

8. *Quanto ritiene importante la segnaletica per individuare l'U.R.P.?*

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE