



*Provincia di Cremona*

**Settore Sistemi Informativi e  
Politiche Europee**

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Corso Vittorio Emanuele II n. 17 – 26100 Cremona  
tel. 0372 406248 233 fax 0372406301  
email urp@provincia.cremona.it

**PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION  
AMBIENTE E TERRITORIO – ANNO 2019  
ANALISI DATI**

PREMESSA

Il Settore Ambiente e Territorio ha scelto di attivare un'indagine riprendendo gli ambiti indagati nel 2014.

L'oggetto dell'indagine è la pianificazione territoriale relativamente a:

- Richiesta di espressione del parere di compatibilità del PGT al PTCP
- Richiesta di supporto al processo di formazione-approvazione del PGT
- Richiesta di parere preventivo in materia di compatibilità alla normativa del PTCP
- Richiesta di informazioni su pratiche in materia di autorizzazione paesaggistica

Il servizio emana pareri e si relazione con i tecnici comunali.

I parametri di riferimento per la misurazione dell'efficienza del servizio sono:

1. precisione
2. grado di soddisfazione degli utenti
3. tempi di attesa
4. cortesia
5. canali di comunicazione aperti e orari

Gli elementi qualitativi del servizio oggetto dell'indagine riguardano:

1. livello di utilità delle risposte date
2. livello di comprensione da parte dell'ufficio
3. tempestività nel trasmettere la documentazione e nel fissare appuntamenti
4. livello di correttezza
5. livello di accessibilità.

Il questionario è stato strutturato in quattro parti: informazioni relative a compilatore, 6 domandi sulla soddisfazione degli elementi scelti, 6 domande sull'importanza degli stessi e uno spazio per i suggerimenti.

Il questionario è stato messo a disposizione dei tecnici comunali on line su internet dal 14 ottobre al 15 novembre 2019.

ANALISI

Sono stati raccolti 32 questionari: 6 sono stati compilati dal profilo Responsabile tematiche urbanistiche e territoriali e 26 dal profilo Tecnico Comunale. Nessuno si è qualificato come Responsabile tematiche paesaggistiche e ambientali.

Tra le motivazioni potevano essere scelte più voci. Queste sono state quelle indicate:

- 16 Richiesta di espressione del parere di compatibilità del PGT al PTCP
- 8 Richiesta di supporto al processo di formazione-approvazione del PGT

- 3 Richiesta di parere preventivo in materia di compatibilità alla normativa del PTCP
- 5 Richiesta di informazioni su pratiche in materia di autorizzazione paesaggistica
- 3 hanno dichiarato come motivi: questioni urbanistiche.

Il questionario gradua le risposte mettendo prima quelle di minor valore. Parimenti la legenda dei grafici fa riferimento a una scala da 1 a 5 che equivale dal minimo al massimo.

È stato inserito un solo suggerimento pertinente: Migliorare il coordinamento tra i vari servizi provinciali (viabilità, cave, ambiente, ecc.)

Nelle pagine successive le analisi riguarderanno:

- la rappresentazione grafica delle risposte per i singoli ambiti indagati, per visualizzare la frequenza delle risposte sia per l'importanza sia per la soddisfazione;
- la rappresentazione grafica del confronto fra la media dell'importanza e della soddisfazione per ogni singolo ambito che visualizza il relativo scostamento;
- l'individuazione delle priorità di intervento per consentire all'ente di indirizzare le proprie risorse (finanziarie e/o di personale) verso l'ambito che risulterà avere un alto livello di importanza e contemporaneamente un basso livello di soddisfazione;
- l'individuazione della percezione generale da parte degli utenti per ogni aspetto, utilizzando lo scostamento tra giudizi medi d'importanza e di soddisfazione;
- l'individuazione dell'indice di gradimento che racconta se il servizio offerto dall'ufficio è gradito o meno.
- Il confronto fra le risposte "pesate" per ogni singolo aspetto sia relativamente all'importanza che alla soddisfazione del 2014 e del 2019;
- il confronto fra i giudizi medi di importanza e di soddisfazione per ogni singolo aspetto del 2014 e del 2019.

Si ripropone in allegato il questionario per una migliore comprensione delle analisi.

## ANALISI DATI

Per analizzare le risposte sono state realizzate le tabelle che riportano la frequenza delle risposte (quante persone alla prima domanda hanno dato la prima risposta, o la seconda o la terza o la quarta e così per ciascuna domanda).

Gli ambiti da analizzare riguardano la qualità delle informazioni ricevute (domande 1 e 7), la capacità di ascolto e di comprensione (domande 2 e 8), il grado di accessibilità al servizio (domande 3 e 9), il grado di disponibilità e cortesia (domande 4 e 10), la tempestività con cui si ottiene la documentazione (domande 5 e 11) e la tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti (domande 6 e 12).

Per ciascun ambito sono state indagate sia la dimensione dell'attesa (IMPORTANZA) che quella del percepito (SODDISFAZIONE).

Di seguito si riportano 12 le domande poste agli utenti ed il relativo ambito di indagine

N. domanda	Domanda	Ambito
1	Quanto ritiene soddisfacente la qualità delle informazioni ricevute dal Servizio Pianificazione Territoriale in relazione alle Sue richieste?	qualità delle informazioni ricevute
2	Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione da parte dell'Ufficio?	capacità di ascolto e di comprensione
3	Quanto ritiene soddisfacente il grado di accessibilità al servizio (es. apertura settimanale, rintracciabilità telefonica, mail, ecc...)?	grado di accessibilità al servizio
4	Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia degli addetti al servizio?	grado di disponibilità e cortesia
5	Quanto ritiene soddisfacente la tempestività con cui si ottiene la documentazione pertinente la procedura richiesta?	tempestività con cui si ottiene la documentazione
6	Quanto ritiene soddisfacente la tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti per l'esame degli aspetti tecnici?	tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti
7	Quanto ritiene importante l'utilità delle informazioni ricevute dal Servizio Pianificazione Territoriale in relazione alle Sue richieste?	qualità delle informazioni ricevute
8	Quanto ritiene importante la capacità di ascolto e di comprensione da parte dell'Ufficio?	capacità di ascolto e di comprensione
9	Quanto ritiene importante il grado di accessibilità al servizio (es. apertura settimanale, rintracciabilità telefonica, mail, ecc...)?	grado di accessibilità al servizio
10	Quanto ritiene importante il grado di disponibilità e cortesia degli addetti al servizio?	grado di disponibilità e cortesia
11	Quanto ritiene importante la tempestività con cui si ottiene la documentazione pertinente la procedura richiesta?	tempestività con cui si ottiene la documentazione
12	Quanto ritiene importante la tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti per l'esame degli aspetti tecnici?	tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti

### Risposte relative alla soddisfazione in valori assoluti

DOMANDA	Frequenza soddisfazione risposta 1	Frequenza soddisfazione risposta 2	Frequenza soddisfazione risposta 3	Frequenza soddisfazione risposta 4	Frequenza soddisfazione risposta 5
	INSUFFICIENTE	SCARSA	SUFFICIENTE	ADEGUATA	OTTIMA
1	0	0	0	19	13
2	0	0	1	17	14
3	0	0	3	16	13
4	0	0	0	14	18
5	0	0	2	20	10
6	0	0	2	16	14

## Risposte relative all'importanza in valori assoluti

DOMANDA	Frequenza importanza risposta 1	Frequenza importanza risposta 2	Frequenza importanza risposta 3	Frequenza importanza risposta 4	Frequenza importanza risposta 5
	PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	ABBASTANZA	MOLTO
7	0	0	0	17	15
8	0	0	1	15	16
9	0	0	1	20	11
10	0	0	2	11	19
11	0	0	2	15	15
12	0	0	1	14	17

Si è provveduto anche a “pesare” le risposte: la risposta INSUFFICIENTE/PER NIENTE pesa 1, la risposta SCARSA/POCO pesa 2, la risposta SUFFICIENTE pesa 3, la risposta ADEGUATA/ABBASTANZA pesa 4 e la risposta 5 OTTIMA/MOLTO pesa 5. Per esempio: se alla domanda 1 tutti e 32 gli utenti avessero risposto MOLTO, il valore ottenuto sarebbe stato 5, cioè  $32$  (n. risposte MOLTO)  $\times$  5 (peso della risposta) / 32 (totale delle risposte). E ancora,  $(n.13 \text{ risposte MOLTO alla domanda 1}) \times 5$  (peso della risposta) / 32 (totale delle risposte) = 2,03

Nell'ultima colonna della tabella sono state inserite le medie dei valori per ciascuna risposta che serviranno per la successiva rappresentazione sul piano cartesiano.

## Risposte relative alla soddisfazione e valori medi

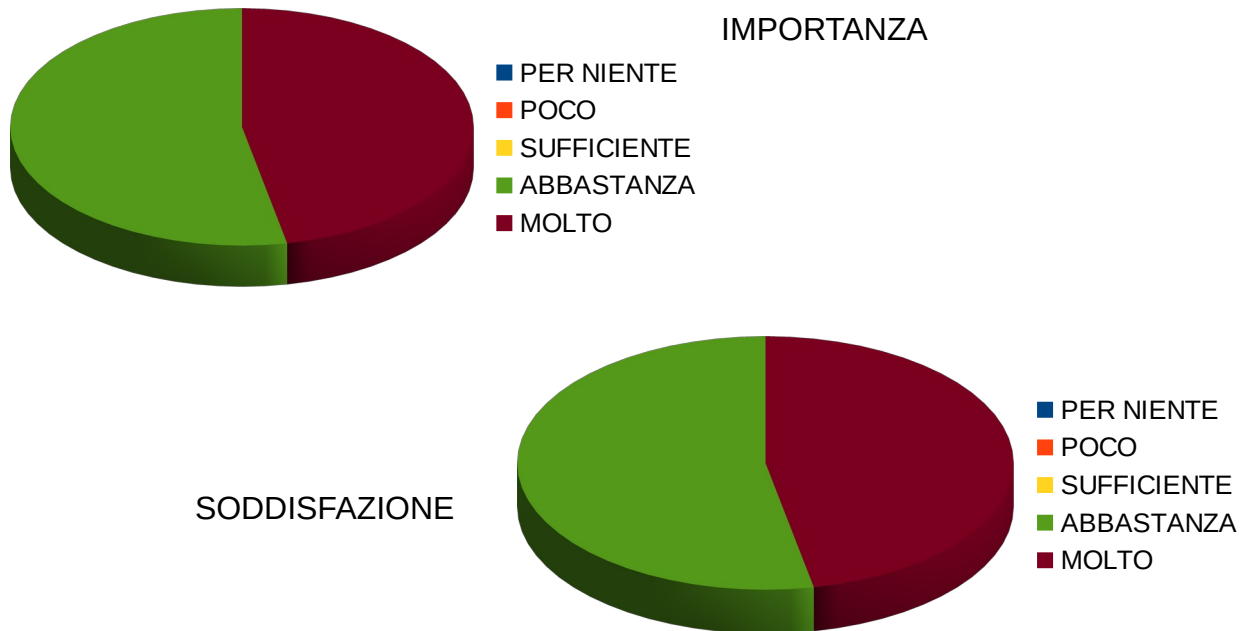
DOMANDA	Soddisfazione media pesata risposta 1	Soddisfazione media pesata risposta 2	Soddisfazione media pesata risposta 3	Soddisfazione media pesata risposta 4	Soddisfazione media pesata risposta 5	MEDIA
	INSUFFICIENTE	SCARSA	SUFFICIENTE	ADEGUATA	OTTIMA	
1	0,00	0,00	0,00	2,38	2,03	0,88
2	0,00	0,00	0,09	2,13	2,19	0,88
3	0,00	0,00	0,28	2,00	2,03	0,86
4	0,00	0,00	0,00	1,75	2,81	0,91
5	0,00	0,00	0,19	2,50	1,56	0,85
6	0,00	0,00	0,19	2,00	2,19	0,88

## Risposte relative all'importanza e valori medi

DOMANDA	Importanza media pesata risposta 1	Importanza media pesata risposta 2	Importanza media pesata risposta 3	Importanza media pesata risposta 4	Importanza media pesata risposta 5	MEDIA
	PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	ABBASTANZA	MOLTO	
7	0,00	0,00	0,00	2,13	2,34	0,89
8	0,00	0,00	0,09	1,88	2,50	0,89
9	0,00	0,00	0,09	2,50	1,72	0,86
10	0,00	0,00	0,19	1,38	2,97	0,91
11	0,00	0,00	0,19	1,88	2,34	0,88
12	0,00	0,00	0,09	1,75	2,66	0,90

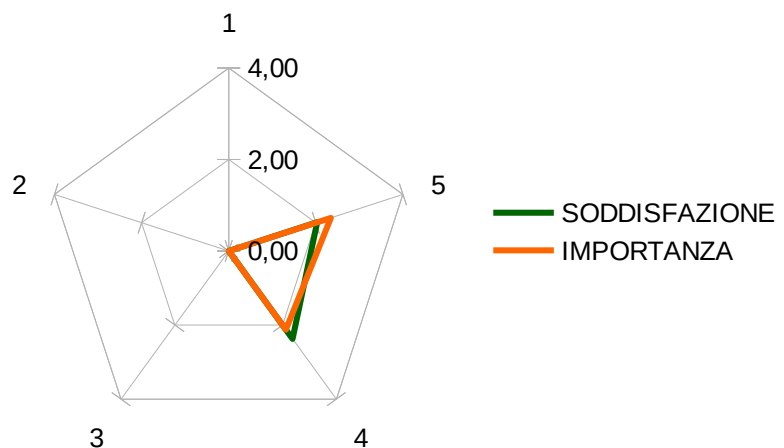
## RAPPRESENTAZIONE DELLE RISPOSTE RELATIVE A CIASCUN AMBITO INDAGATO E CONFRONTO IMPORTANZA E SODDISFAZIONE

Qualità delle informazioni ricevute

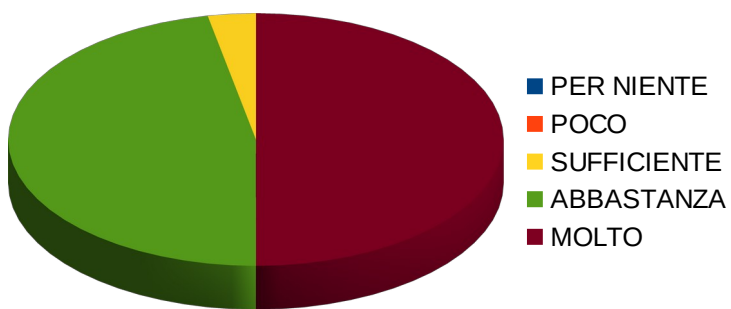


Le “risposte pesate” permettono di comparare nel **grafico a rete** l'importanza e la soddisfazione per ogni singolo ambito. Gli spigoli coincidono con la legenda (da 1 a 5, dal massimo al minimo); le diagonali rappresentano la scala dei valori medi; le linee rappresentano le medie delle risposte per importanza e soddisfazione. Se le linee coincidessero il percepito combacerebbe con l' aspettativa.

Confronto sulla qualità delle informazioni ricevute

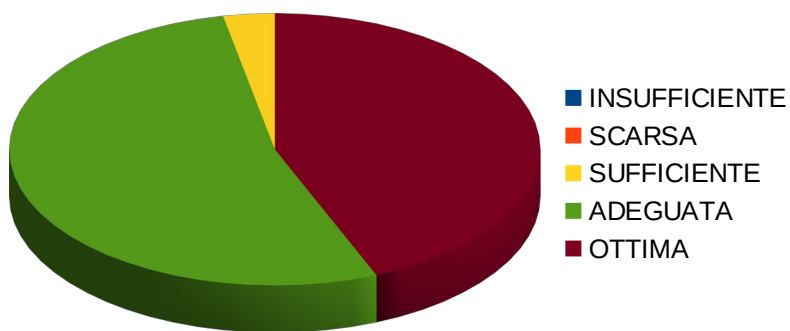


Capacità di ascolto e di comprensione

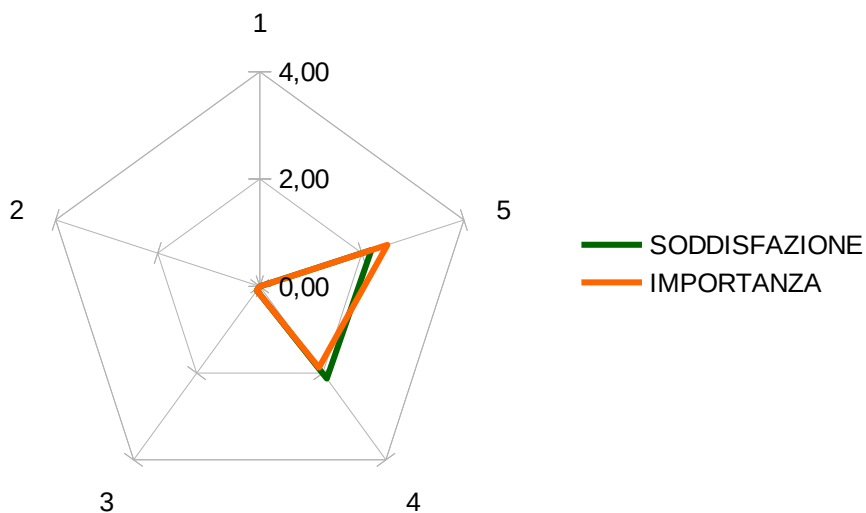


IMPORTANZA

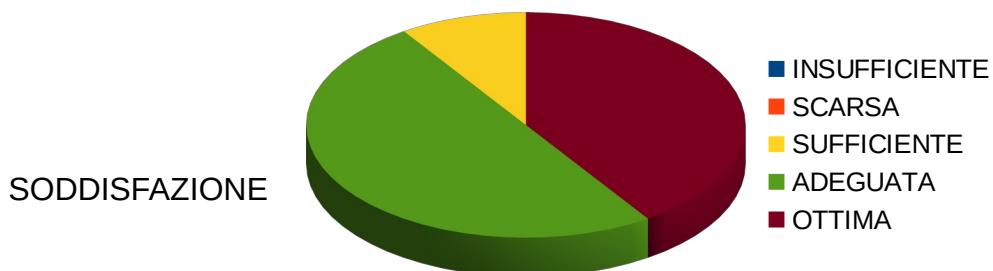
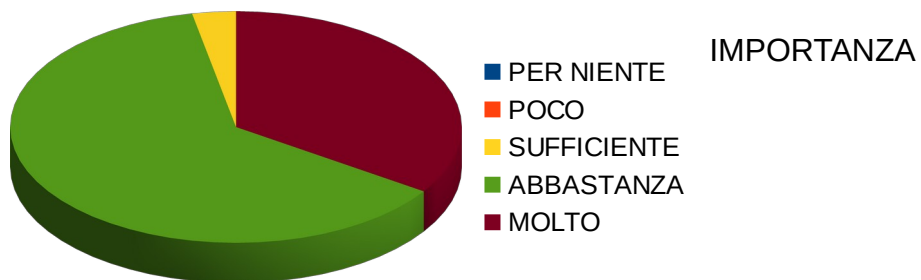
SODDISFAZIONE



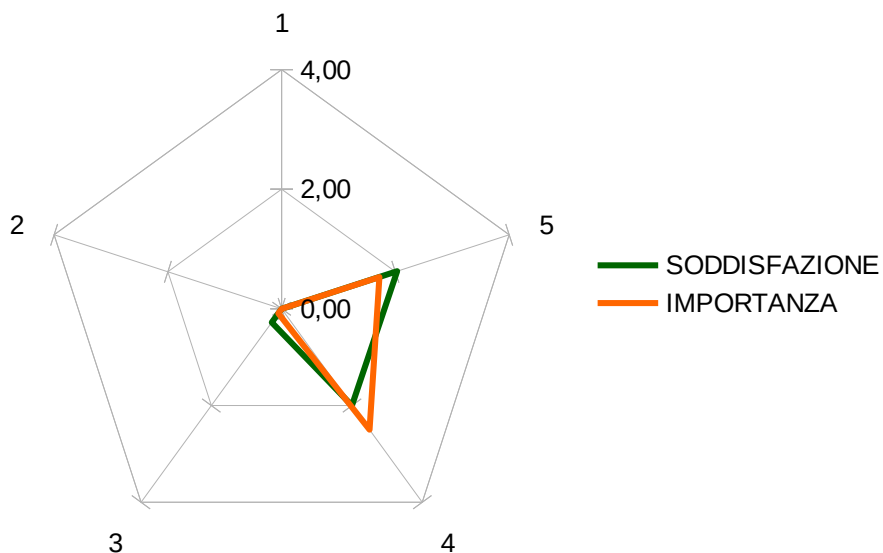
Confronto sulla capacità di ascolto e di comprensione



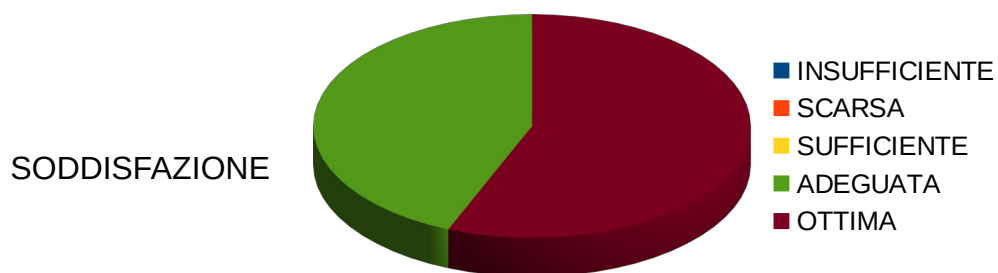
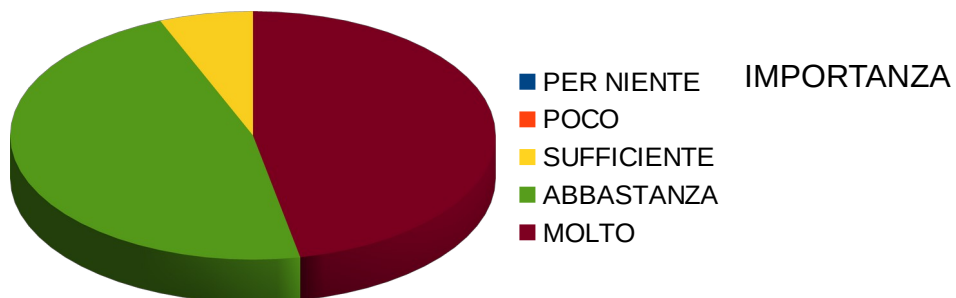
Grado di accessibilità al servizio



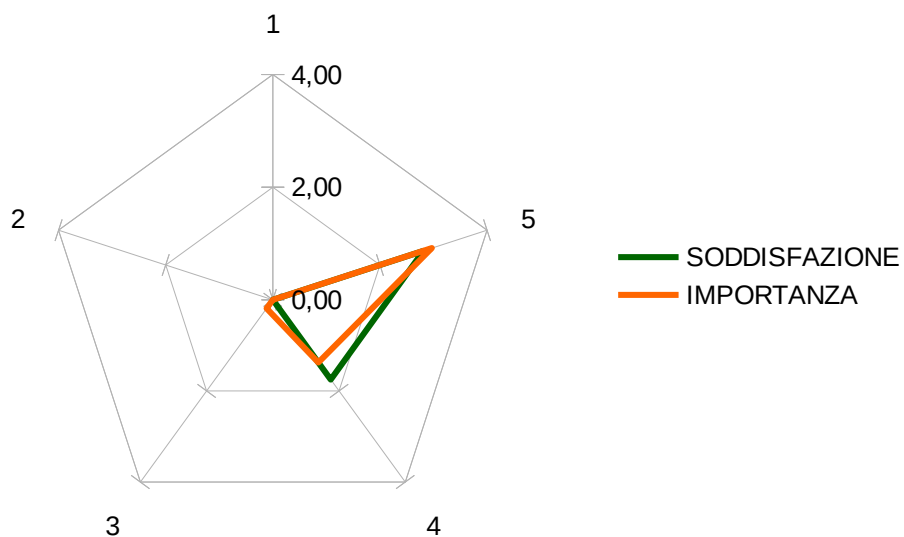
Confronto sul grado di accessibilità al servizio



## Grado di disponibilità e cortesia

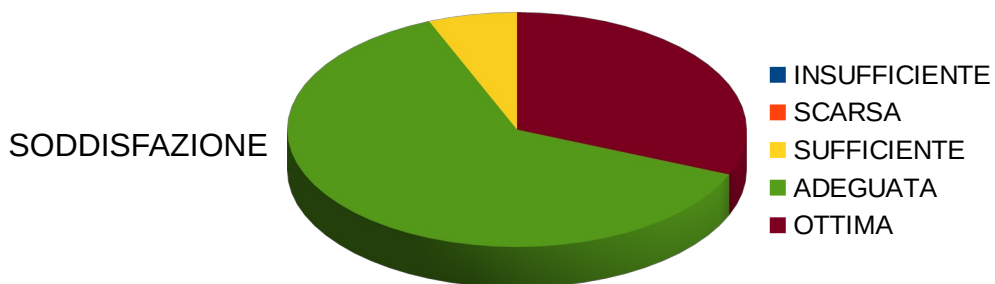
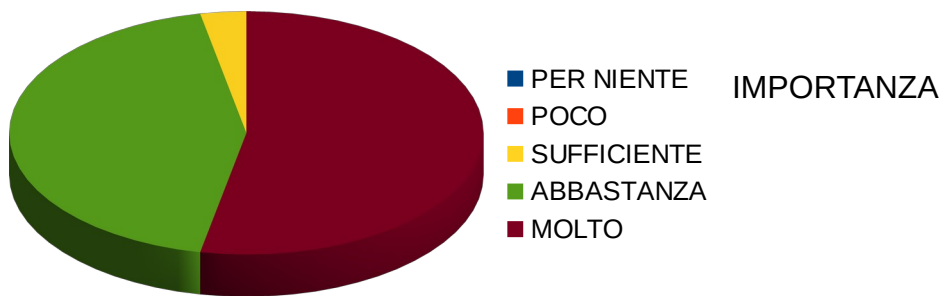


## Confronto sul grado di disponibilità e cortesia

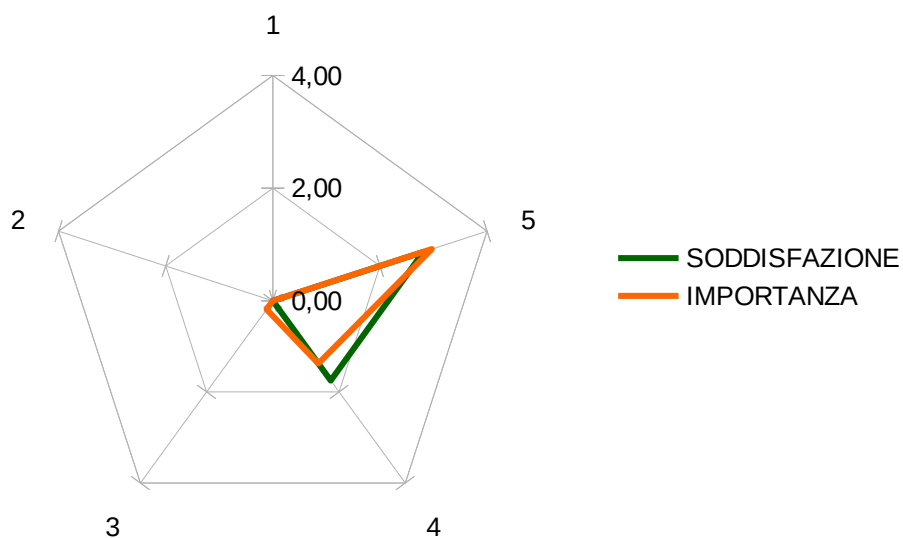




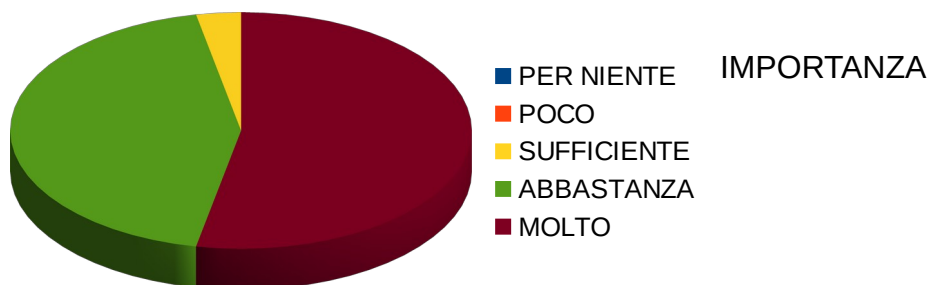
### Tempestività con cui si ottiene la documentazione



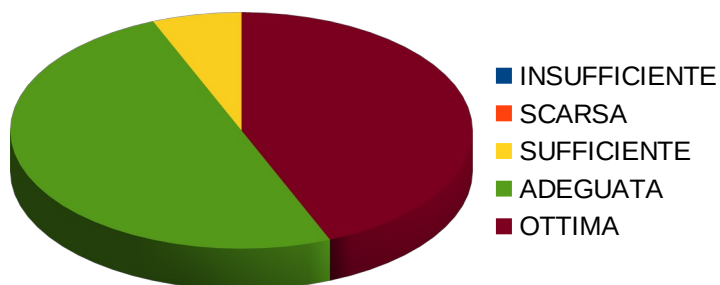
### Confronto sulla tempestività con cui si ottiene la documentazione



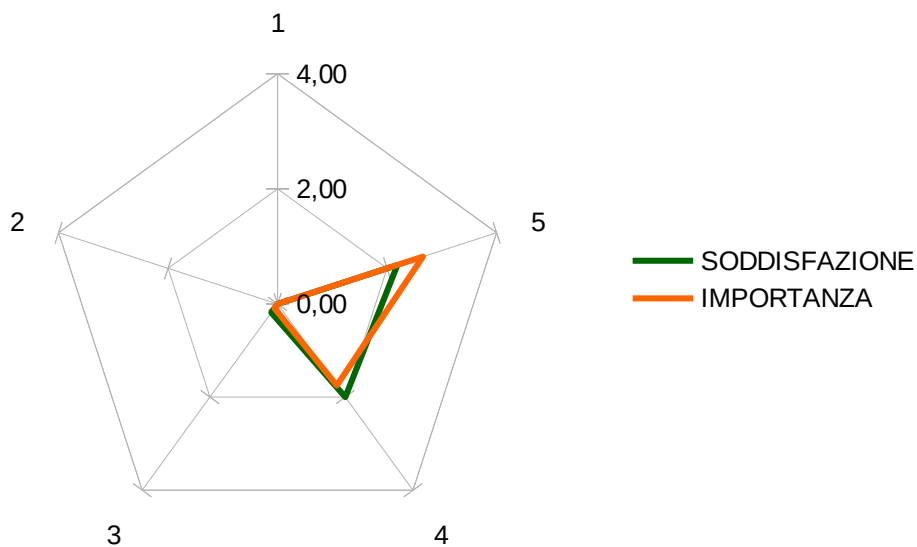
### Tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti



SODDISFAZIONE



### Confronto sulla tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti



## INDIVIDUAZIONE DELLE PRIORITÀ

Per favorire una lettura dei grafici precedenti si utilizza la rappresentazione su un piano cartesiano, ossia una rappresentazione dei dati che aiuta a “misurare” le risposte raccolte come entità complessiva e comparata, fornendo anche uno strumento di visualizzazione molto efficiente.

I valori della tabella rappresentano le coordinate su un piano cartesiano degli aspetti indagati dal questionario. L'origine del piano cartesiano coincide con il punteggio medio (le coordinate dell'ultima riga).

Tabella con i giudizi medi di importanza e di soddisfazione

Ambiti di indagine	Giudizio medio relativo alla soddisfazione	Giudizio medio relativo all'importanza
1 Qualità delle informazioni ricevute	<b>0,88</b>	<b>0,89</b>
2 Capacità di ascolto e di comprensione	<b>0,88</b>	<b>0,89</b>
3 Grado di accessibilità al servizio	<b>0,86</b>	<b>0,86</b>
4 Grado di disponibilità e cortesia	<b>0,91</b>	<b>0,91</b>
5 Tempestività con cui si ottiene la documentazione	<b>0,85</b>	<b>0,88</b>
6 Tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti	<b>0,88</b>	<b>0,90</b>
Punteggio medio	<b>0,88</b>	<b>0,89</b>

Il piano cartesiano si costruisce impostando un grafico a due dimensioni. Sull'asse (y) si misura l'importanza attribuita ad un determinato servizio (o aspetto) misurato. Sull'asse (x) si misura la soddisfazione espressa su quel servizio (o aspetto) misurato. Sostanzialmente si tratta di riportare su un grafico le relazioni tra i dati analizzati per evidenziare i punti di forza del servizio e i punti di debolezza sui quali intervenire prontamente.

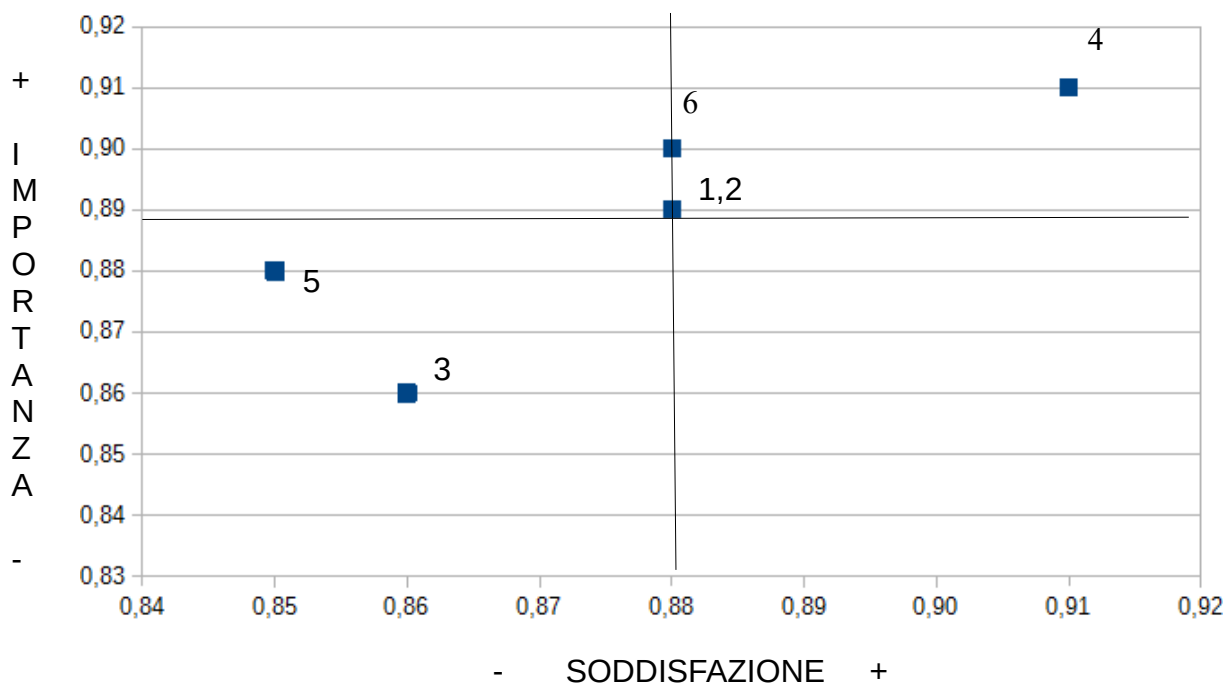
Ad ogni quadrante del grafico corrisponderà un'azione diversa da parte della amministrazione.

Il quadrante in basso a destra è caratterizzato da un elevato grado di soddisfazione, ma non da rilevante importanza; per questo, compito dell'amministrazione sarà quello di valorizzare l'ambito in questione per sensibilizzare gli utenti a ritenerlo di maggiore importanza.

Il requisito nel quadrante in alto a destra rappresenta il punto di forza dell'amministrazione ed è caratterizzato sia da un buon livello di soddisfazione, sia da una elevata importanza attribuitagli. In questo caso l'amministrazione procederà con azioni di presidio volte al mantenimento della situazione.

L'ambito posizionato nel quadrante in alto a sinistra, invece, prevede un basso grado di soddisfazione e un elevato grado di importanza. Compito del management sarà quello di intervenire attraverso azioni prioritarie.

Il quadrante in basso a sinistra è caratterizzato da soddisfazione inferiore alla media, ma non è ritenuto eccessivamente importante dall'utente, pertanto l'amministrazione agirà con azioni volte al miglioramento.



Gli aspetti relativi al grado di accessibilità al servizio e alla tempestività con cui si ottiene la documentazione (punti 3 e 5) hanno ricevuto una valutazione di soddisfazione inferiore alla media e si posizionano nel quadrante in basso a sinistra detto anche “**del monitoraggio**” – bassa soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** che indica gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano.

I restanti aspetti, relativi alla qualità delle informazioni ricevute, alla capacità di ascolto e di comprensione (punti 1 e 2), alla tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti (punto 6) e al grado di disponibilità e cortesia (punto 4), hanno ricevuto una valutazione coincidente con il punto di origine, o di poco superiore per livello di importanza, o decisamente posizionato nel quadrante in alto a destra “**della competitività**” – alta soddisfazione e alta importanza – con **Priorità bassa** che comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti.

## ANALISI DELLO SCOSTAMENTO TRA IMPORTANZA E SODDISFAZIONE

Per analizzare lo scostamento tra importanza e soddisfazione si utilizza la tabella delle priorità e si aggiunge una colonna in cui viene calcolato il rapporto tra l'importanza e la soddisfazione, che rappresenta lo scostamento tra atteso e percepito.

Se il risultato è uguale a 1 significa che atteso e percepito coincidono, se è superiore a 1 significa che la percezione è inferiore all'atteso (insoddisfazione), se è inferiore a 1 significa che la percezione è superiore a quanto ci si aspettava (soddisfazione).

Nel nostro caso si registra una leggerissima delusione rispetto alle aspettative soprattutto per quanto riguarda la tempestività con cui si ottiene la documentazione e con cui vengono fissati gli appuntamenti.

Ambiti di indagine	Giudizio medio relativo alla soddisfazione	Giudizio medio relativo all'importanza	QUOZIENTE è lo scostamento tra l'importanza e la soddisfazione
1 Qualità delle informazioni ricevute	<b>0,88</b>	<b>0,89</b>	<b>1,01</b>
2 Capacità di ascolto e di comprensione	<b>0,88</b>	<b>0,89</b>	<b>1,01</b>
3 Grado di accessibilità al servizio	<b>0,86</b>	<b>0,86</b>	<b>1,00</b>
4 Grado di disponibilità e cortesia	<b>0,91</b>	<b>0,91</b>	<b>1,00</b>
5 Tempestività con cui si ottiene la documentazione	<b>0,85</b>	<b>0,88</b>	<b>1,04</b>
6 Tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti	<b>0,88</b>	<b>0,90</b>	<b>1,02</b>

## INDICE DI GRADIMENTO

Per individuare il grado di soddisfazione si riprende la tabella con le frequenze delle risposte alle domande dalla 7 alla 12.

Il livello di soddisfazione utilizza una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente). Per cui si è ritenuto di valutare come positive le risposte che indicavano come grado di soddisfazione il 3 o superiore.

Dalla proporzione tra il punteggio massimo ottenibile (192) e il totale delle risposte positive (i totali delle righe 3,4,5 = 192) si ottiene l'indice di soddisfazione che risulta pari al 100%.

Domande	Quanto ritiene soddisfacente la qualità delle informazioni ricevute dal Servizio Pianificazione Territoriale in relazione alle Sue richieste?	Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione da parte dell'Ufficio?	Quanto ritiene soddisfacente il grado di accessibilità al servizio (es. apertura settimanale, rintracciabilità telefonica, mail, ecc...)?	Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia degli addetti al servizio?	Quanto ritiene soddisfacente la tempestività con cui si ottiene la documentazione pertinente la procedura richiesta?	Quanto ritiene soddisfacente la tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti per l'esame degli aspetti tecnici?	Totali
INSUFFICIENTE	0	0	0	0	0	0	0
SCARSA	0	0	0	0	0	0	0
SUFFICIENTE	0	1	3	0	2	2	8
ADEGUATA	19	17	16	14	20	16	102
OTTIMA	13	14	13	18	10	14	82
						<b>sodd percepita</b>	<b>192</b>
						<b>sodd max</b>	<b>192</b>

## CONFRONTO TRA GLI ANNI 2014 E 2019

Nel 2014 erano stati raccolti 18 questionari compilati rispettivamente da 3 Responsabile tematiche urbanistiche e territoriali e 15 Tecnici comunali.

Le motivazioni di contatto l'ufficio sono state:

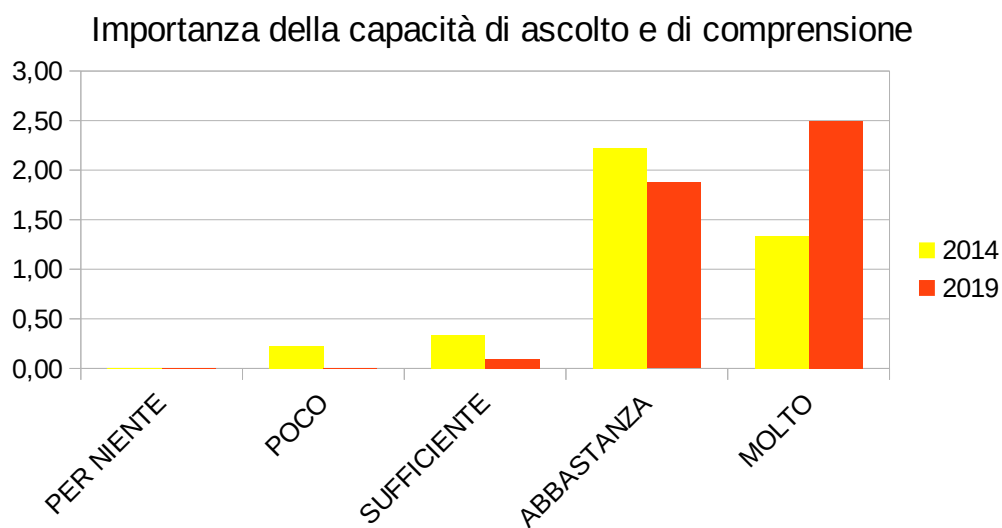
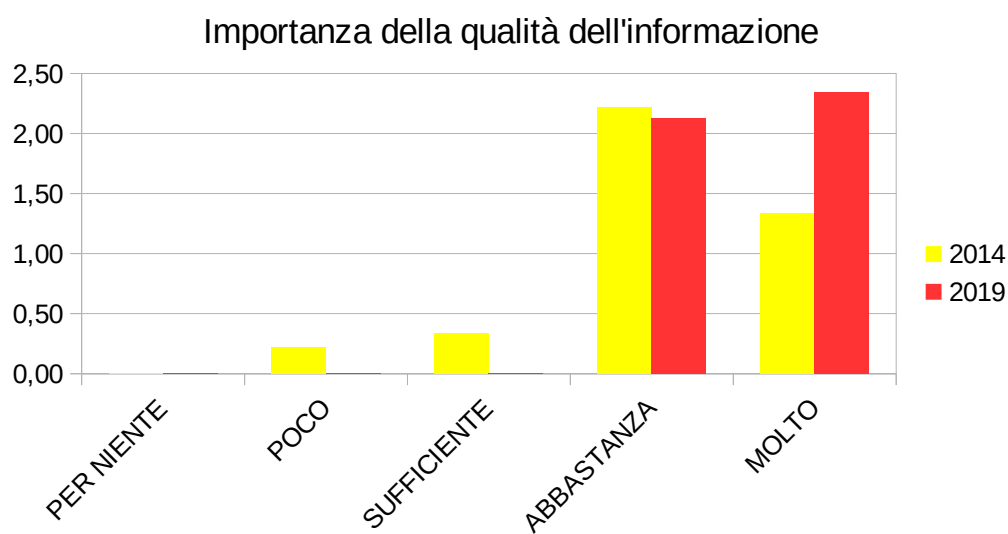
n. 17 - Richiesta di espressione del parere di compatibilità del PGT al PTCP

n. 5 - Richiesta di supporto al processo di formazione-approvazione del PGT,

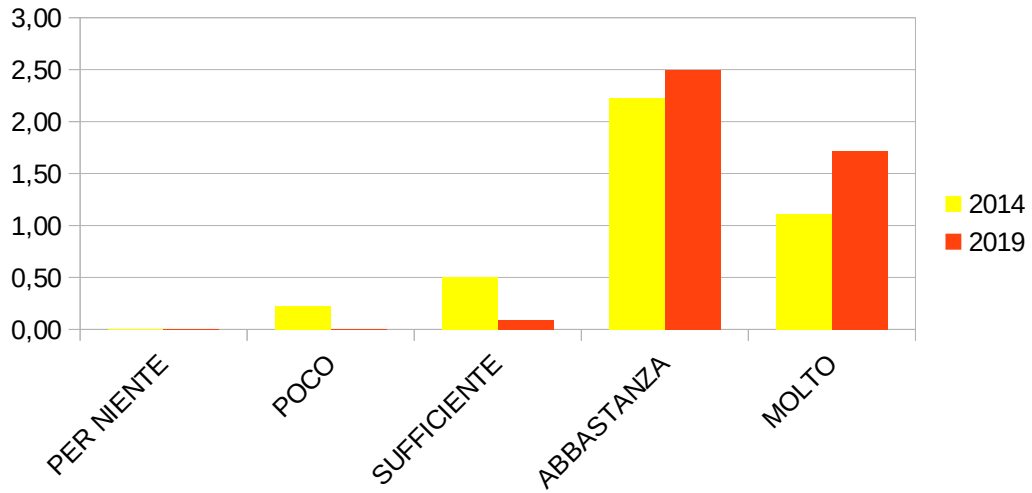
n. 5 - Richiesta di informazioni su pratiche in materia di autorizzazione paesaggistica

n. 4 - Richiesta di parere preventivo in materia di compatibilità alla normativa del PTCP

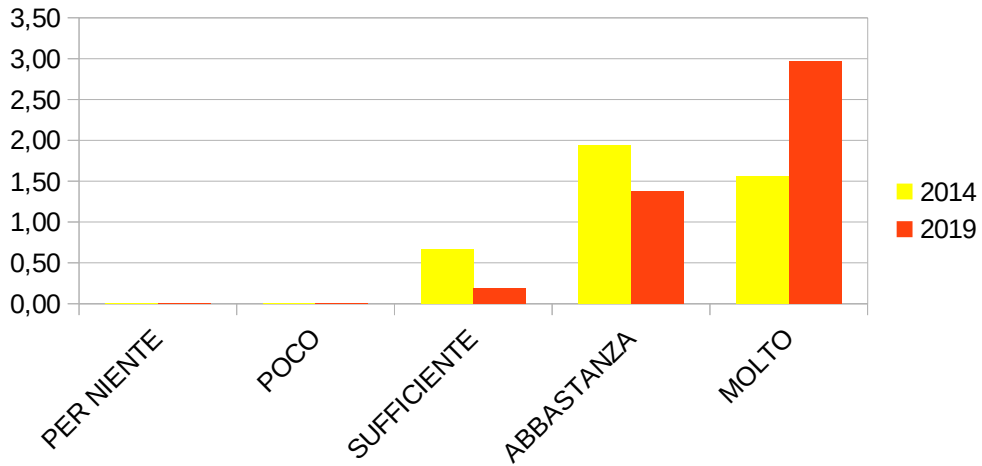
La percentuale di utenti soddisfatti era risultata pari a 91,67%.



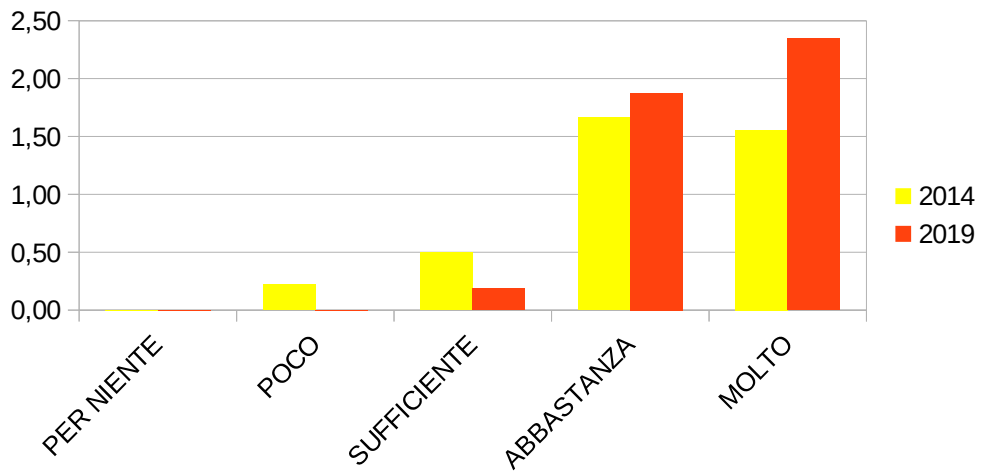
Importanza del grado di accessibilità al servizio



Importanza del grado di disponibilità e cortesia

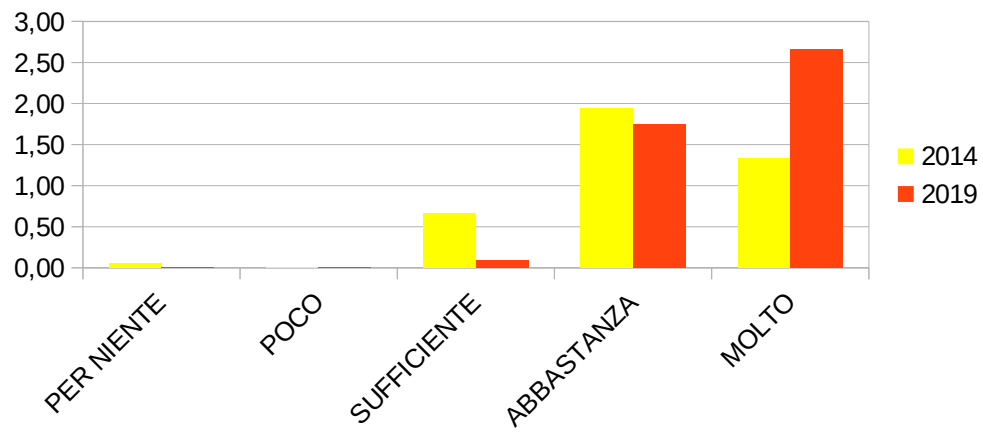


Importanza della tempestività con cui si ottiene la documentazione

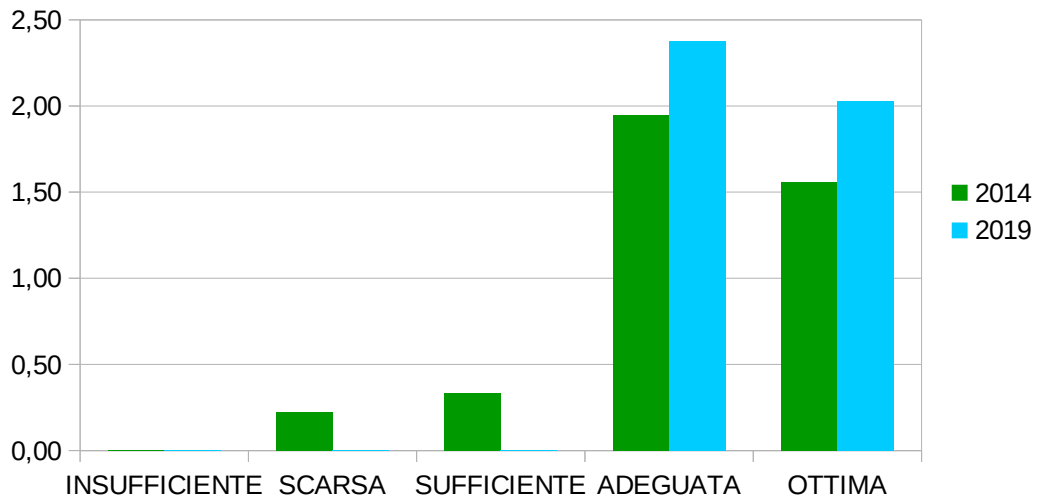




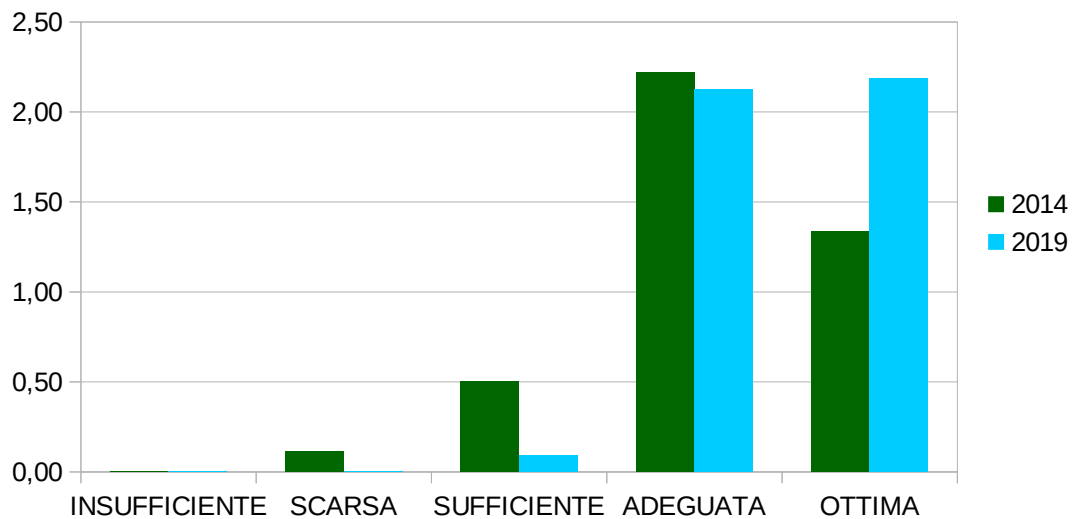
### Importanza della tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti



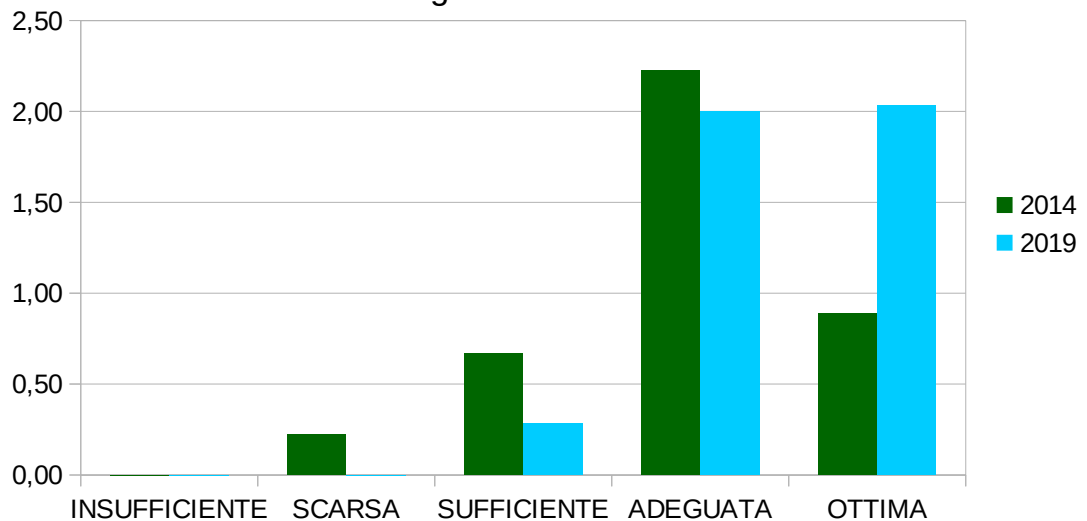
### Soddisfazione sulla qualità delle informazioni ricevute



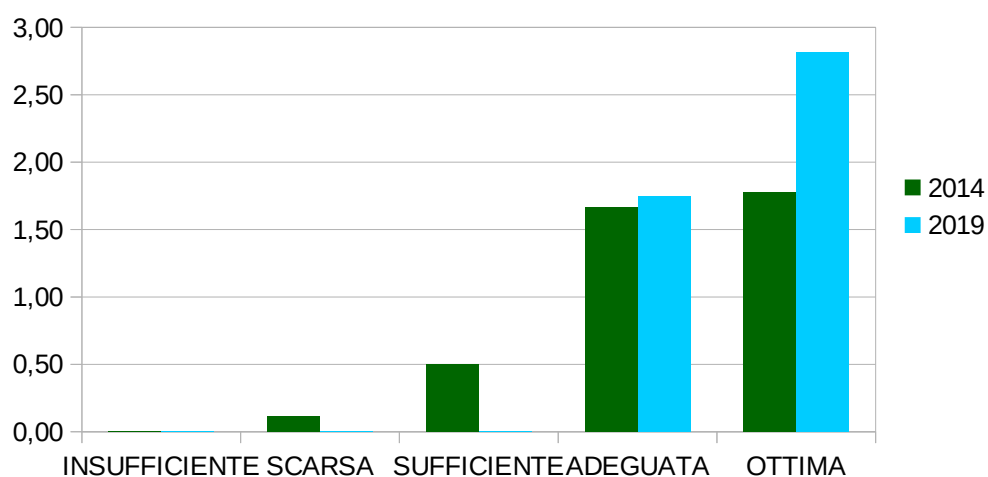
### Soddisfazione sulla capacità di ascolto e di comprensione



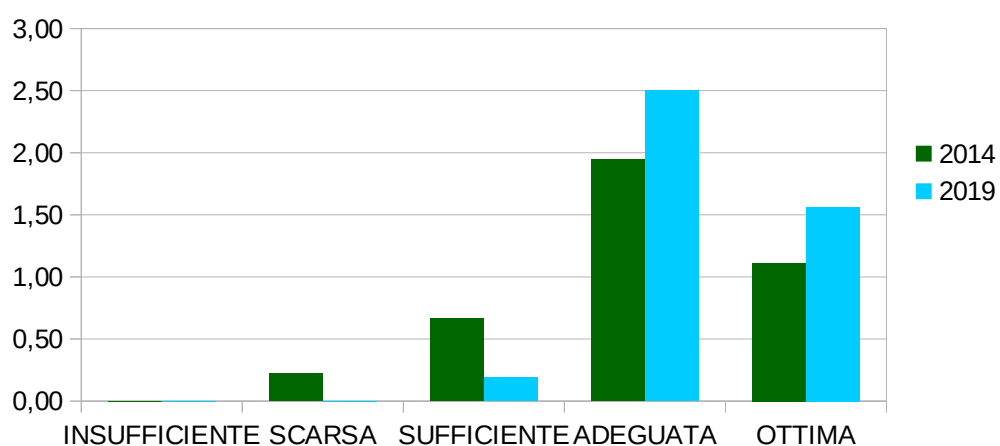
### Soddisfazione sul grado di accessibilità al servizio



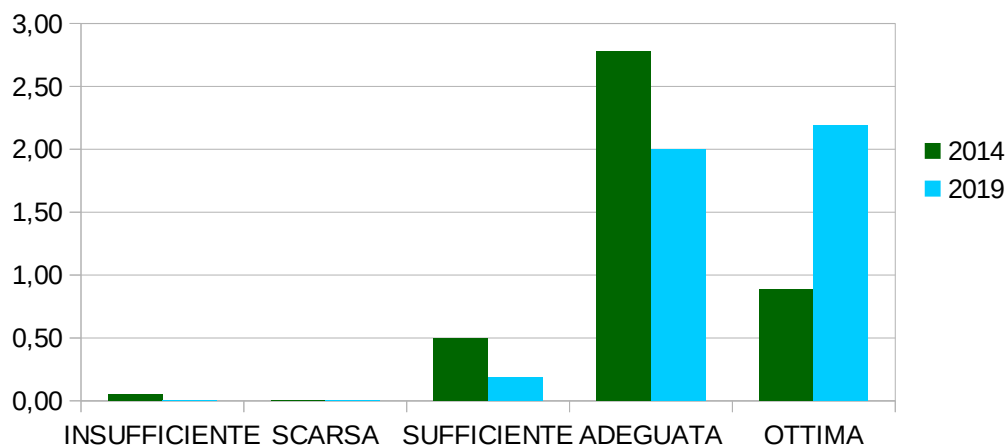
### Soddisfazione sul grado di disponibilità e cortesia



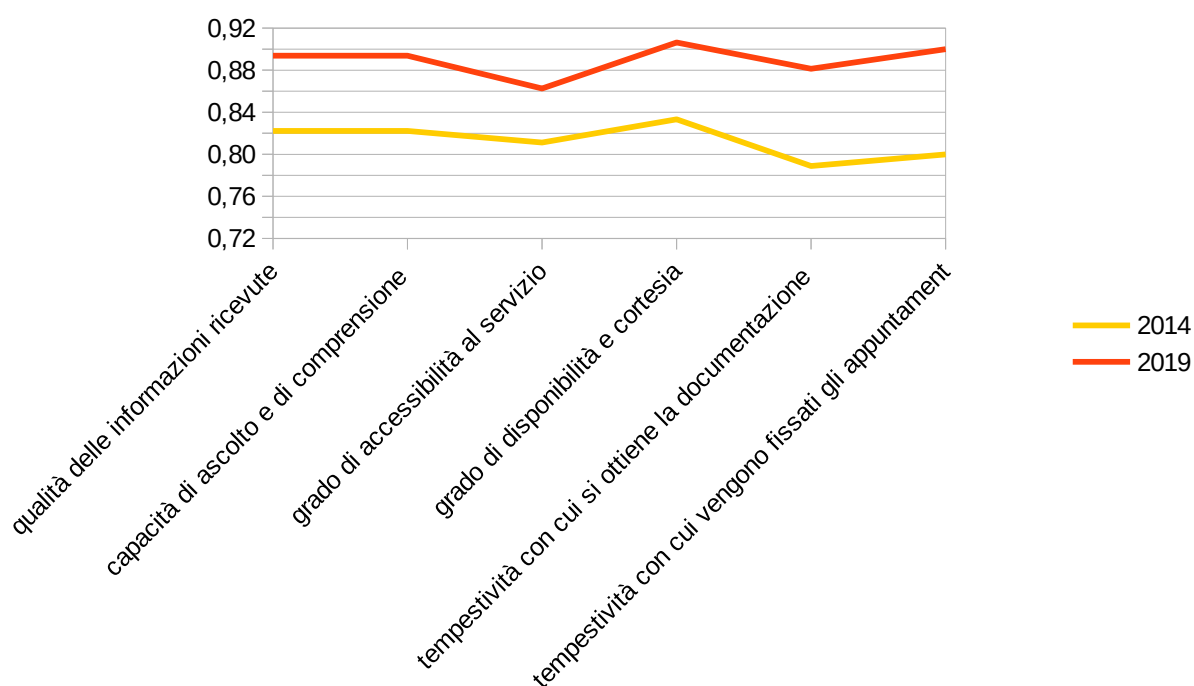
### Soddisfazione sulla tempestività con cui si ottiene la documentazione



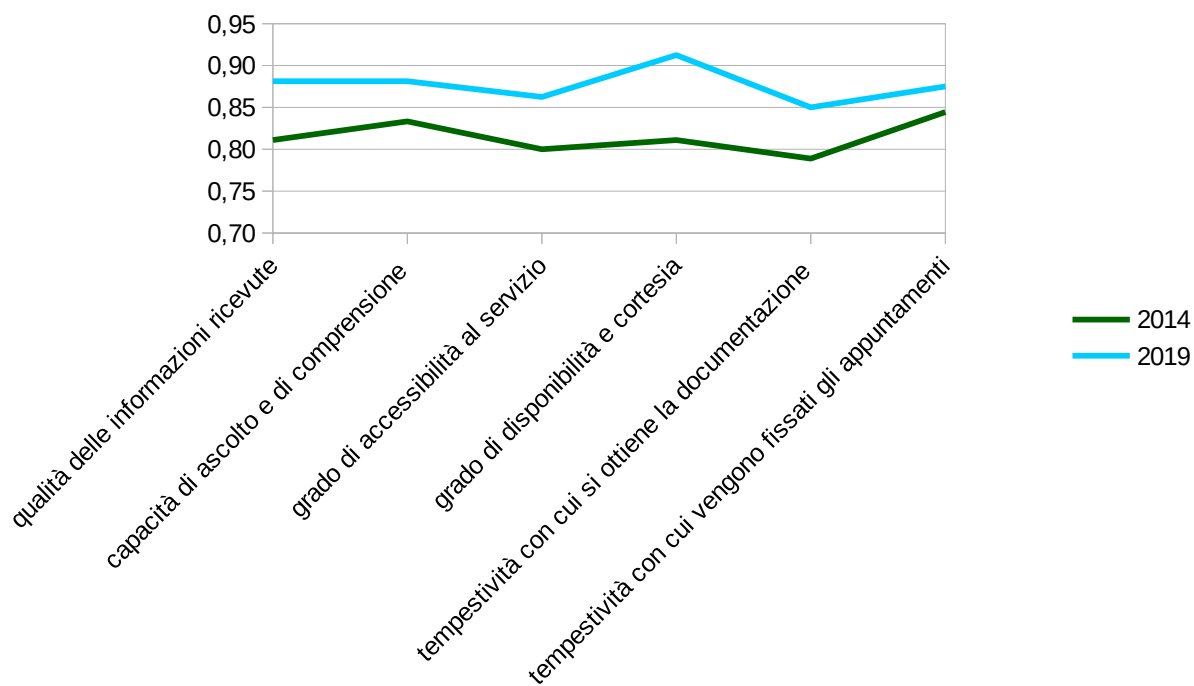
### Soddisfazione sulla tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti



## CONFRONTO RELATIVAMENTE ALL'IMPORTANZA DEI VARI AMBITI



## CONFRONTO RELATIVAMENTE ALLA SODDISFAZIONE DEI VARI AMBITI



## **PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Gli aspetti relativi al grado di accessibilità al servizio e alla tempestività con cui si ottiene la documentazione hanno ricevuto una valutazione di soddisfazione inferiore alla media e una valutazione di bassa importanza che li colloca nell'area "del monitoraggio" con una priorità media di intervento. È sufficiente limitarsi a un controllo nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano.

I restanti aspetti, relativi alla qualità delle informazioni ricevute, alla capacità di ascolto e di comprensione, alla tempestività con cui vengono fissati gli appuntamenti e al grado di disponibilità e cortesia, hanno ricevuto una valutazione coincidente con il punto di origine, o comunque superiore per livello di importanza. Si collocano in un ambito di priorità bassa di intervento perché sono stati considerati elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti.

Non si ritiene quindi necessario predisporre un piano di miglioramento.