



COMUNE di
SAN COLOMBANO AL LAMBRO
"BORGIO INSIGNE" (Titolo Araldico)
Provincia di MILANO



Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Demografici

Presentazione dei risultati

Sintesi

Servizio Gestione Sistema Qualità

INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 11

- CONCLUSIONI pag. 18

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel periodo Aprile/Maggio 2004 su un campione di 117 utenti del Servizio Demografico del Comune di San Colombano al Lambro.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario autocompilato.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dai Servizi Demografici del Comune di San Colombano al Lambro.
- Cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.
- Conoscere i punti di forza e di debolezza del servizio
- Acquisire elementi utili per poter meglio tarare il servizio offerto

GLI UTENTI

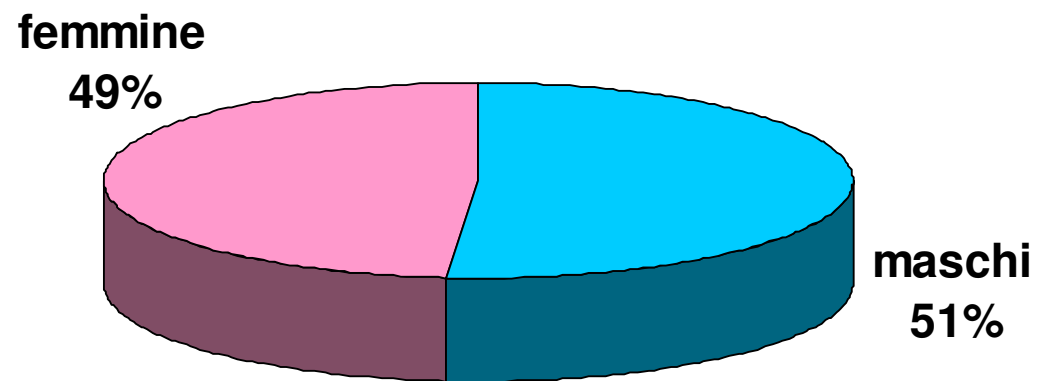
GLI UTENTI: IL CAMPIONE

Il campione (117 questionari) risulta così caratterizzato:

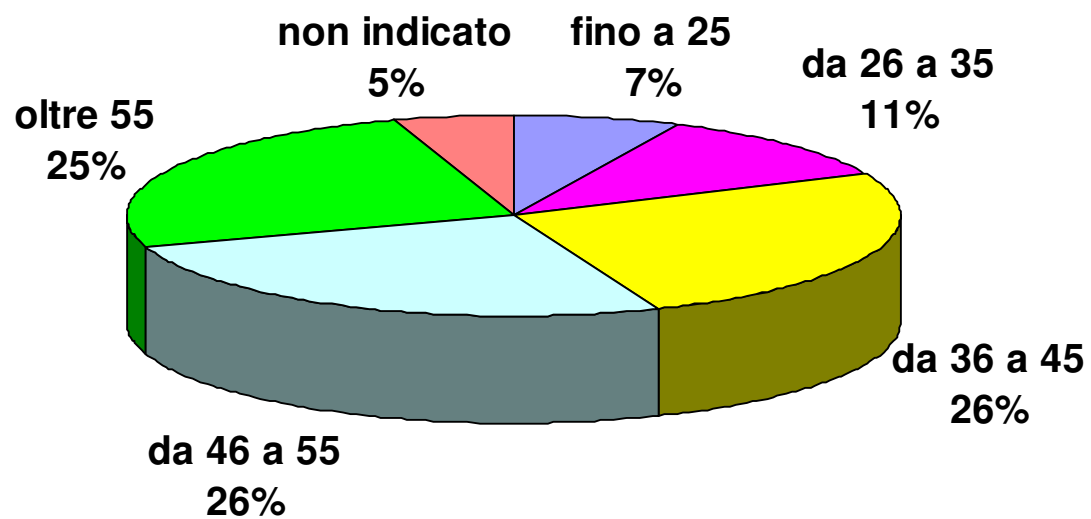
- Sesso maschile 51%
- Sesso femminile 49%
- Età compresa:

fino a 25 anni	7%
tra 26 e 35 anni	11%
tra 36 e 45 anni	26%
tra 46 e 55 anni	26%
maggiori di 55 anni	25%
non indicato	5%

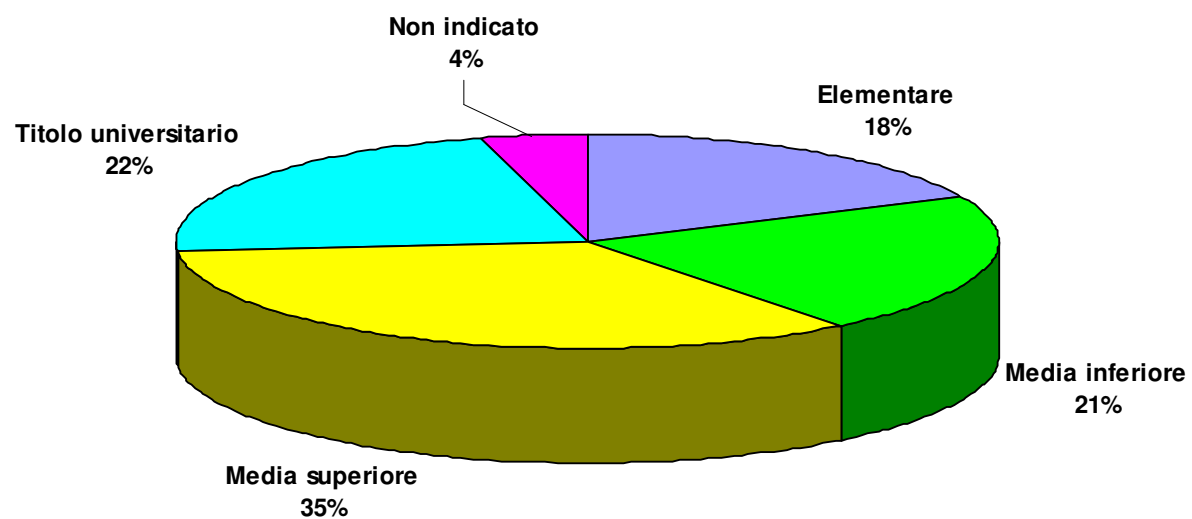
Intervistati per sesso



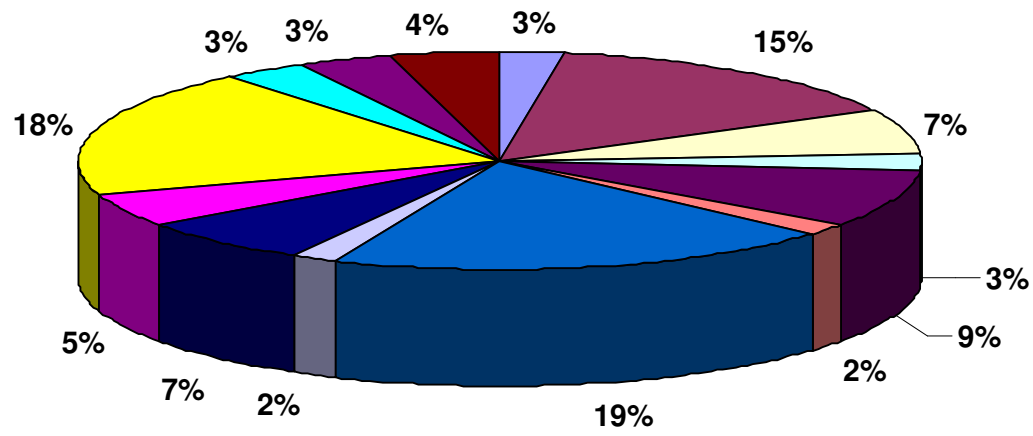
Intervistati per età



Intervistati per titolo di studio



Intervistati per professione



- | | | |
|--------------|------------|-------------------------------|
| Artigiano | Casalinga | Commerciante |
| Imprenditore | Dirigente | In attesa 1 ^o occ. |
| Impiegato | Infermiere | Libero professionista |
| Operaio | Pensionato | Studente |
| Insegnante | N.i. | |

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Si è scelto di indagare la qualità del servizio offerto secondo le sottoindicate quattro dimensioni:

- 1- Dimensione tecnica (tutti i fattori che costituiscono il contenuto intrinseco del servizio erogato);
- 2- Dimensione relazionale (tutti i fattori che riguardano la gestione della relazione);
- 3- Dimensione organizzativa (tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio: orari apertura, tempo attesa, tempo risposta);
- 4- Dimensione ambientale (tutti i fattori relativi all'ambiente: accessibilità e confort dei locali, privacy, ecc.).

Il questionario utilizzato è strutturato in 16 domande a risposta chiusa, un giudizio globale sulla soddisfazione del servizio ricevuto, più alcuni quesiti riguardanti le caratteristiche anagrafiche dell'utenza.

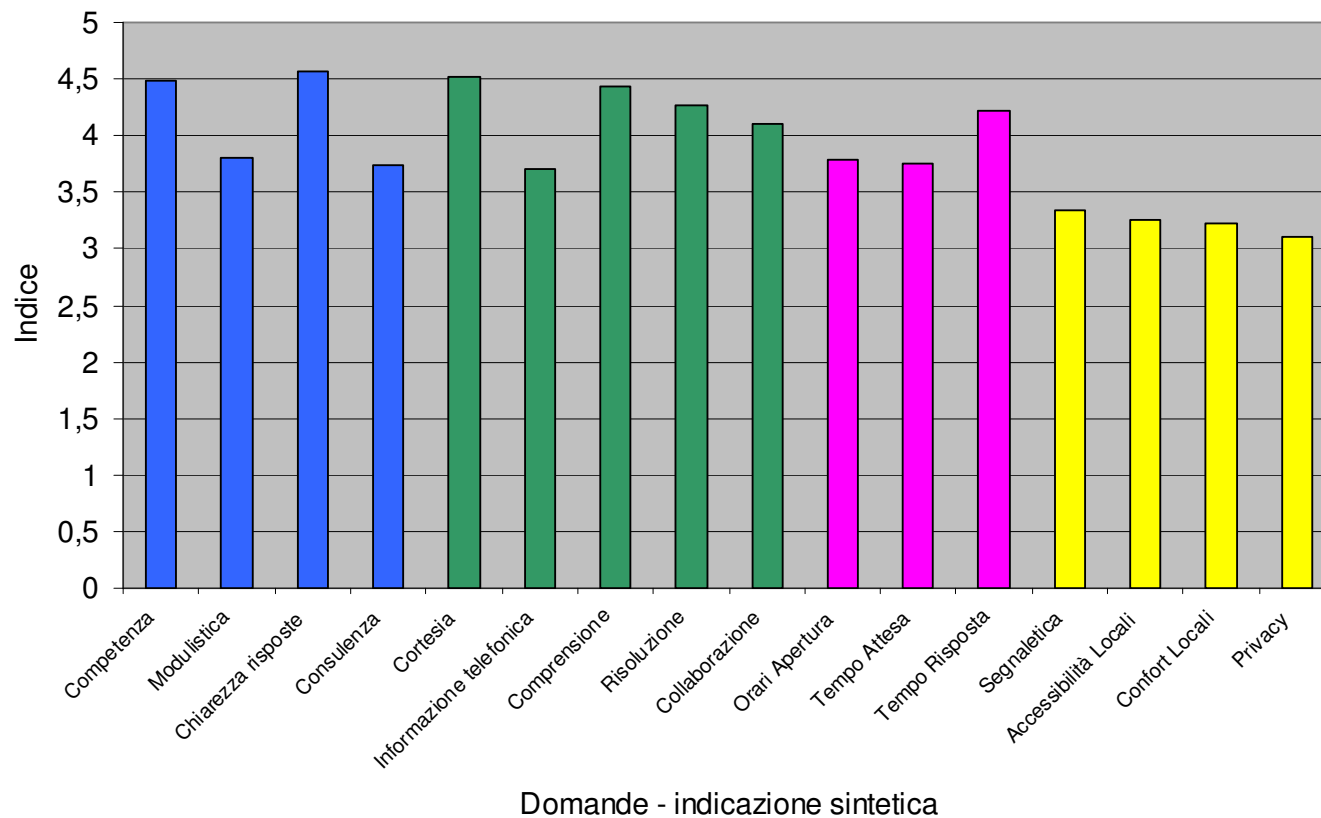
E' stata usata una scala di valutazione di tipo "semantico" con un punteggio da assegnare compreso tra 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

Gli indicatori ottenuti sono rappresentati nei grafici/tabelle che seguono. Nessun indicatore è stato valutato *negativamente* e la valutazione media del campione intervistato è stata positiva per tutti gli indicatori esaminati, evidenziando (confermato come vedremo dall'indicatore di soddisfazione globale) *un grado di soddisfazione elevato per il servizio offerto.*

Tabella 1 – Voto medio per indicatore

Competenza	4,52
Modulistica	4,29
Chiarezza risposta	4,57
Consulenza	4,42
Cortesia	4,63
Informazioni telefoniche	4,34
Comprensione	4,54
Risoluzione	4,41
Collaborazione	4,33
Orari apertura	3,93
Tempo attesa	4,10
Tempo risposta	4,40
Segnaletica	3,76
Accessibilità locali	3,48
Confort locali	3,38
Privacy	3,34
<i>Media</i>	4,15
<i>Giudizio globale di soddisfazione</i>	4,37

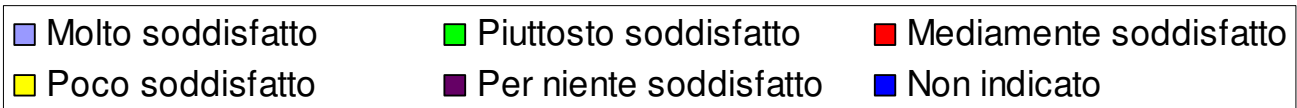
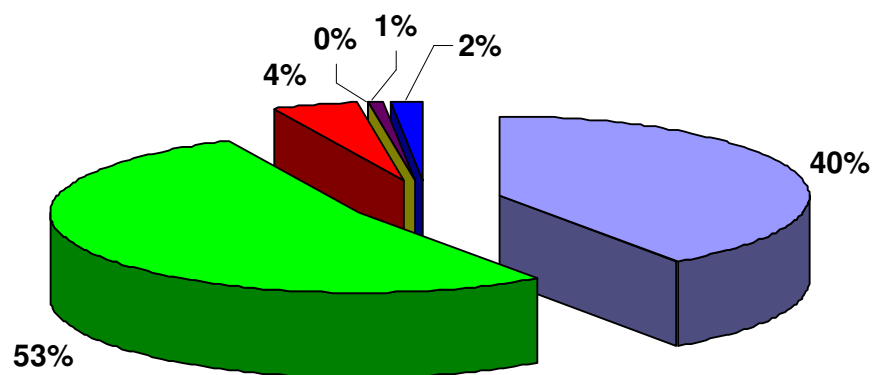
Indice di soddisfazione per indicatore



IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

- ❑ La media della valutazione complessiva del servizio in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) si posiziona su **4,37** tale giudizio è da considerarsi *decisamente positivo*.
- ❑ Il valore più ricorrente è infatti 4 (62 risposte, il 53% del campione)
segue:
 - il valore 5 con 47 risposte, il 40,1% del campione
 - il valore 3 con 5 risposte, il 4,3% del campione
 - il valore 2 nessuna risposta
 - il valore 1 con 1 risposta, lo 0,9% del campione
 - non indicato con 2 risposte, l'1,7% del campione

GRAFICO DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO



CONCLUSIONI

- ❑ Il quadro dei Servizi Demografici di San Colombano al Lambro che risulta dall'indagine condotta è sicuramente positivo.
- ❑ Gli aspetti che risultano meglio percepiti dagli utenti sono quelli legati alla *professionalità e cortesia degli operatori*.
- ❑ Qualche criticità, invece si riscontra su aspetti relativi all'ambiente fisico (*accessibilità e confort dei locali e tutela della privacy*).