



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



2^a Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Demografici

Presentazione dei risultati

Sintesi

INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 12
- CONCLUSIONI pag. 22

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel mese di Maggio 2006 su un campione di 104 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

- Individuare i bisogni e le attese degli utenti;
- Percepire in quale misura le politiche di miglioramento attivate sulla base dei risultati della 1^indagine hanno raggiunto i loro scopi verso l'esterno (utente);
- Conoscere sia il livello di soddisfazione degli utenti, sia l'importanza attribuita dagli stessi agli elementi valutati;
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.

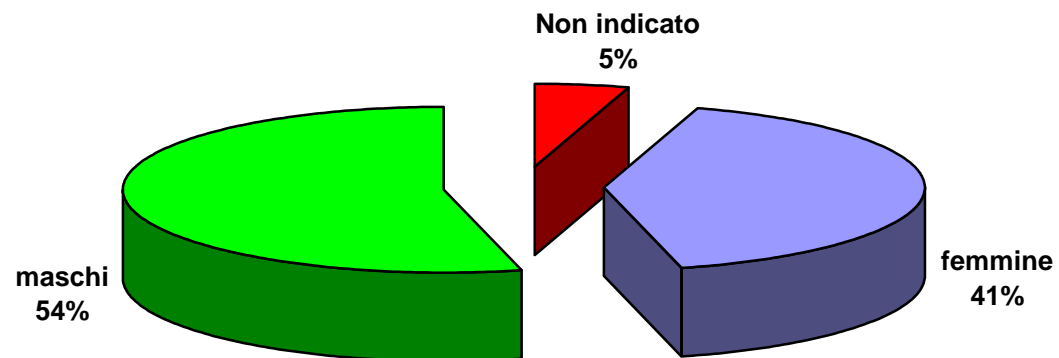
GLI UTENTI INTERVISTATI

GLI UTENTI INTERVISTATI: IL CAMPIONE

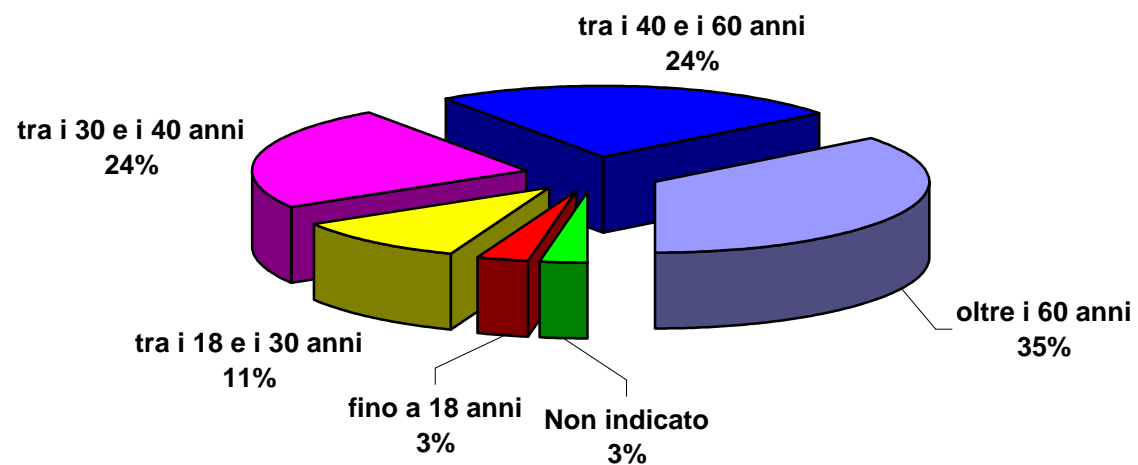
Il campione (104 questionari) risulta così caratterizzato:

- Sesso: maschile 54%
femminile 41%
non indicato 5%
- Età compresa: fino a 18 anni 3%
tra 18 e 30 anni 11%
tra 30 e 40 anni 24%
tra 40 e 60 anni 24%
maggiori di 60 anni 35%
non indicato 3%

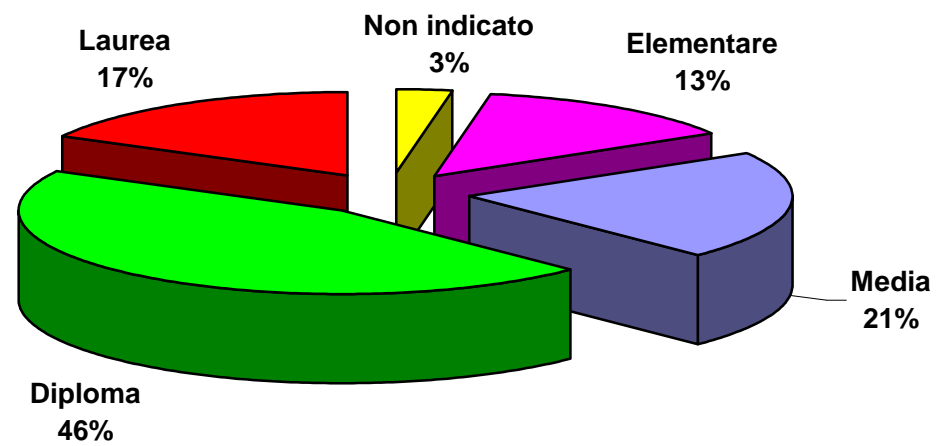
Intervistati per sesso



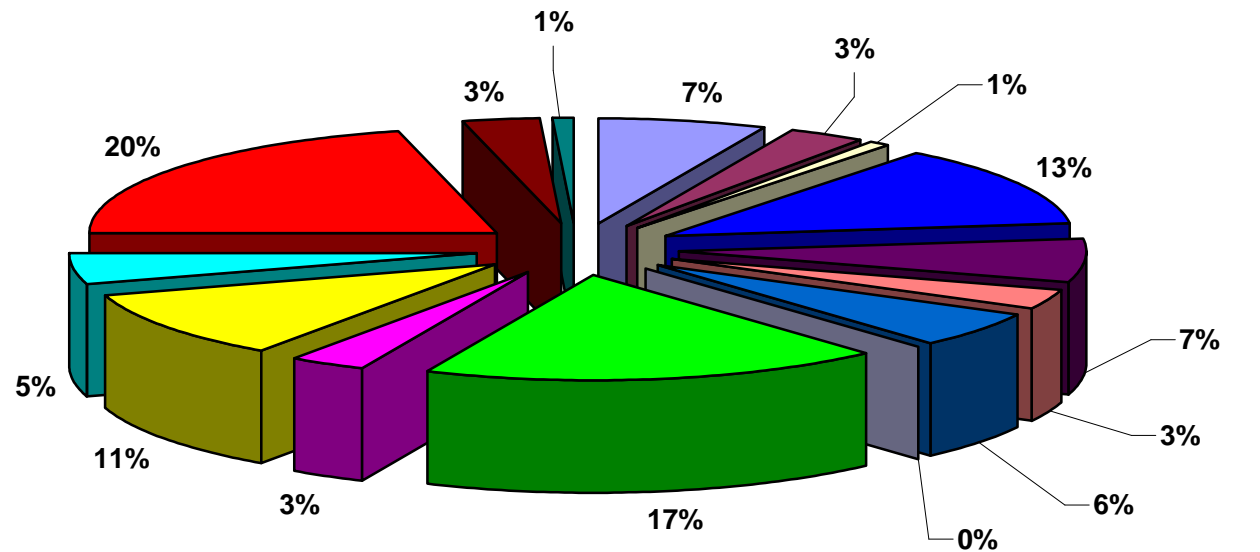
Intervistati per età



Intervistati per titolo di studio



Intervistati per professione



Il campione è risultato costituito prevalentemente da maschi con diploma di scuola superiore, risulta occupato (più frequentemente alle dipendenze) ed è di età compresa tra i 30 ed i 60 anni.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

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

- 1- Dimensione tecnica che comprende tutti quei fattori che costituiscono elementi essenziali del servizio, dalla competenza del personale alla chiarezza della modulistica.
- 2- Dimensione relazionale che comprende tutti quei fattori che riguardano la capacità di relazione con i cittadini, dalla cortesia alla capacità del personale nel far sentire a proprio agio le persone.
- 3- Dimensione organizzativa che comprende tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio dagli orari d'apertura ai tempi di attesa / risposta.
- 4- Dimensione ambientale che comprende tutti i fattori relativi all'ambiente dalla facilità di accesso alla struttura, alla riservatezza allo sportello.

Il questionario è strutturato in quattro sezioni :

- *la prima* di introduzione con breve presentazione;
- *la seconda*, composta da n° 16 domande a risposta chiusa, esplora in dettaglio il grado di soddisfazione delle quattro dimensioni e termina con una domanda di giudizio globale sul servizio ricevuto oltre ad un adeguato spazio per i suggerimenti;
- *la terza* ripropone le 16 domande esplorando il grado di importanza da attribuire ai diversi aspetti del servizio;
- *l'ultima* sezione è dedicata alla raccolta dei dati anagrafici 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).

Indice di soddisfazione e di importanza dei singoli indicatori.

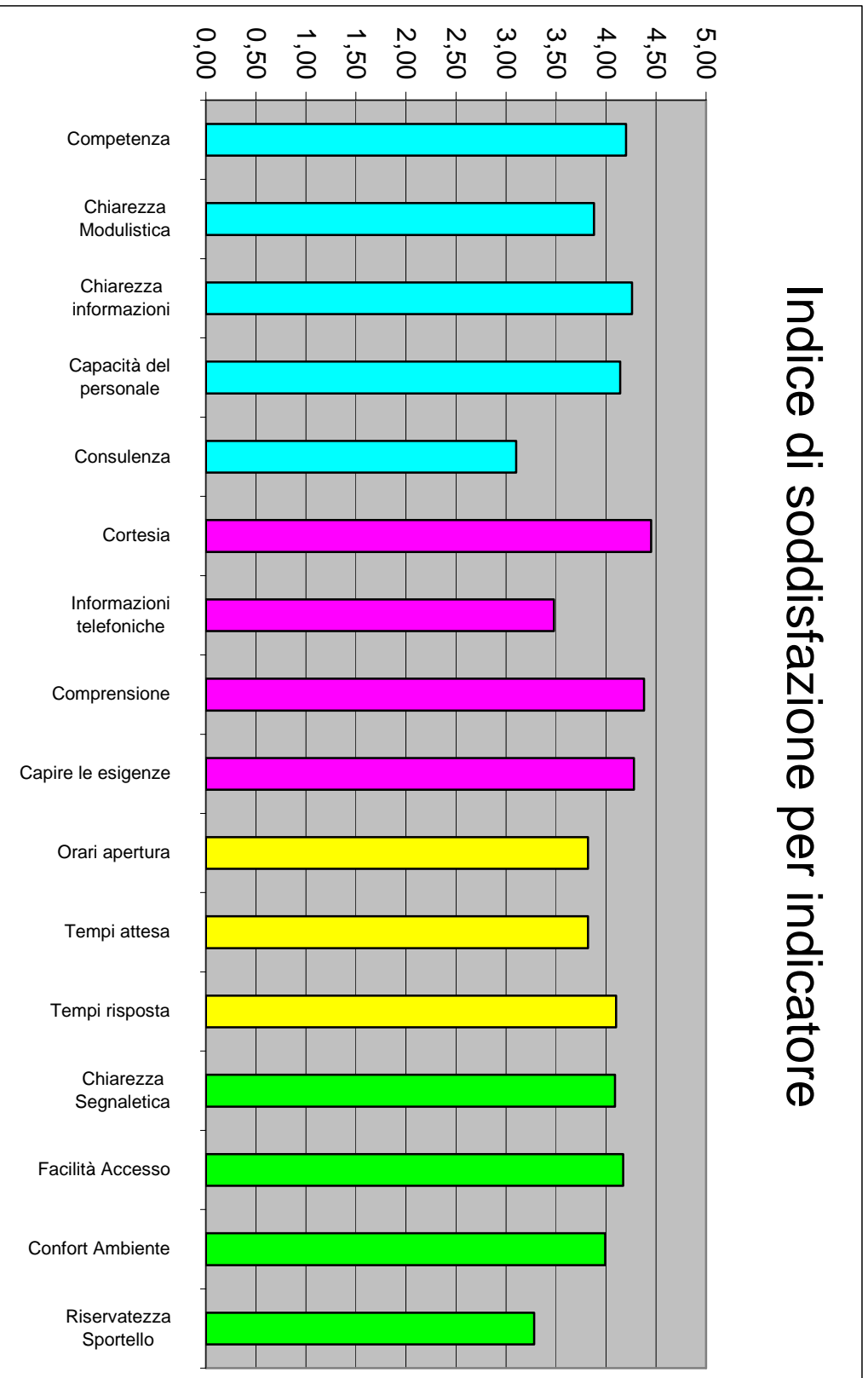
La metodologia adottata per l'analisi della soddisfazione del cliente del servizio fa riferimento ad una tecnica cosiddetta della “**valutazione della soddisfazione ponderata**”.

Nei grafici che seguono vengono rappresentati i dati ottenuti per ogni singolo fattore indagato secondo il grado di soddisfazione e di importanza.

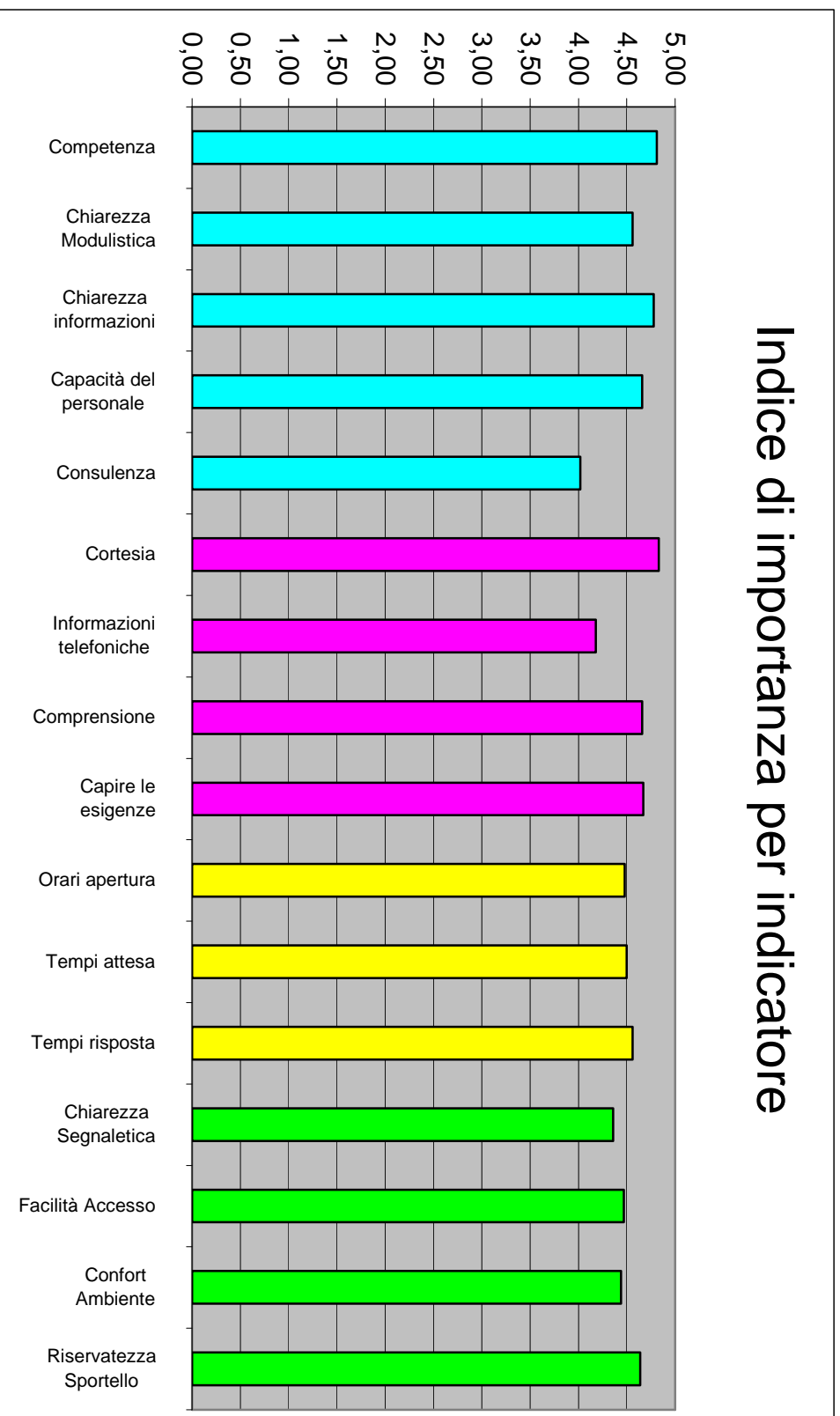
Tabella generale – Voti medi per indicatore

Media finale di tutte le domande		Soddisfazione	Importanza
		3,97	4,54
1	Competenza personale	4,20	4,81
2	Chiarezza modulistica	3,88	4,56
3	Chiarezza informazioni	4,26	4,78
4	Risoluzione problemi	4,14	4,66
5	Consulenza fornita	3,10	4,02
6	Cortesìa personale	4,45	4,83
7	Informazioni telefoniche	3,48	4,18
8	Comprensione	4,38	4,66
9	Capire le esigenze	4,28	4,67
10	Orari apertura	3,82	4,48
11	Tempo attesa	3,82	4,50
12	Tempo risposta	4,10	4,56
13	Chiarezza segnaletica	4,09	4,36
14	Facilità accesso locali	4,17	4,47
15	Confort ambiente	3,99	4,44
16	Riservatezza sportello	3,28	4,64

Indice di soddisfazione per indicatore



Indice di importanza per indicatore



IL CONFRONTO NEL TEMPO

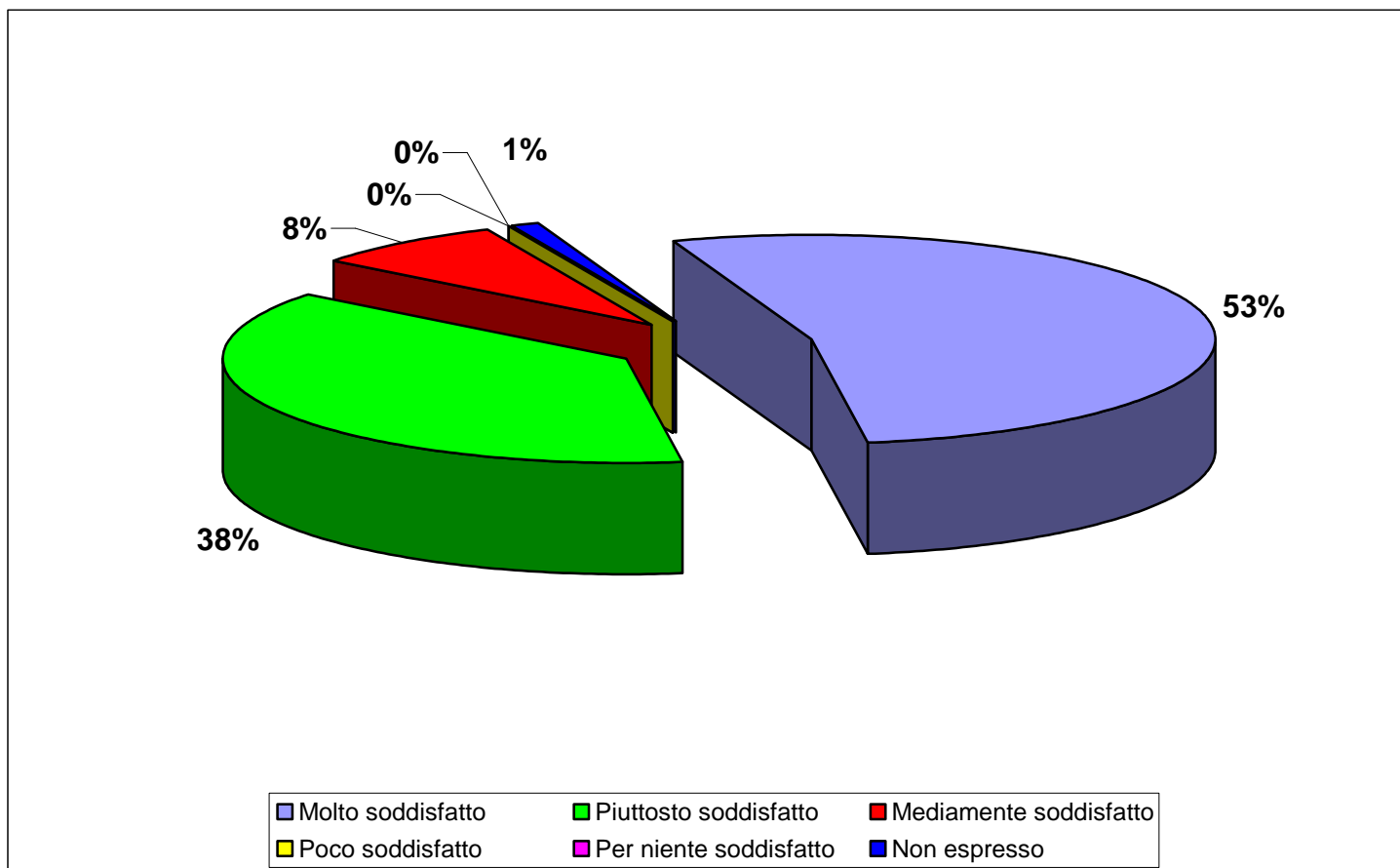
Rispetto a 2 anni fa, il campione ritiene che l'operato dei servizi demografici sia costante.

Il giudizio globale di soddisfazione passa da 4,37 a **4,42**.

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

- La media della valutazione complessiva del servizio in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) si posiziona su **4,42**
tale giudizio è da considerarsi *molto soddisfacente*.
- Il valore più ricorrente è infatti 5 (56 risposte, il 53% del campione)
segue:
il valore 4 con 39 risposte, il 38% del campione
il valore 3 con 8 risposte, l' 8% del campione
il valore 2 nessuna risposta
il valore 1 nessuna risposta
non indicato con 1 risposta, l'1% del campione

Grafico del giudizio complessivo



CONCLUSIONI

- Il quadro dei Servizi Demografici del Comune di San Colombano al Lambro che risulta dalla 2^a indagine condotta è sicuramente positivo e pressoché invariato rispetto al 2004.
- Gli aspetti che risultano meglio percepiti dagli utenti sono quelli legati alla *cortesìa del personale*, la *capacità dello stesso di far sentire a proprio agio* le persone, nel *capire le esigenze del cittadino sforzandosi di soddisfarle*.
- Molto positiva risulta la percezione che il cittadino ha dimostrato rispetto ai processi di miglioramento introdotti a seguito delle criticità rilevate nella 1^a indagine. Il voto medio dei fattori interessati ha registrato un aumento del 15% circa.
- Qualche criticità, invece si riscontra su aspetti relativi alla *consulenza fornita*, al *rispetto della riservatezza allo sportello e alle informazioni telefoniche*.