



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



Indagine di Customer Satisfaction sul Servizio Tributi

Presentazione dei risultati

Sintesi

INDICE

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

- CONCLUSIONI pag. 21

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel periodo maggio/agosto 2008 su un campione di 111 utenti del Servizio Tributi 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 dei cittadini
- ❑ Definire il grado di soddisfazione degli utenti
- ❑ Verificare la funzionalità della struttura attuale
- ❑ Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

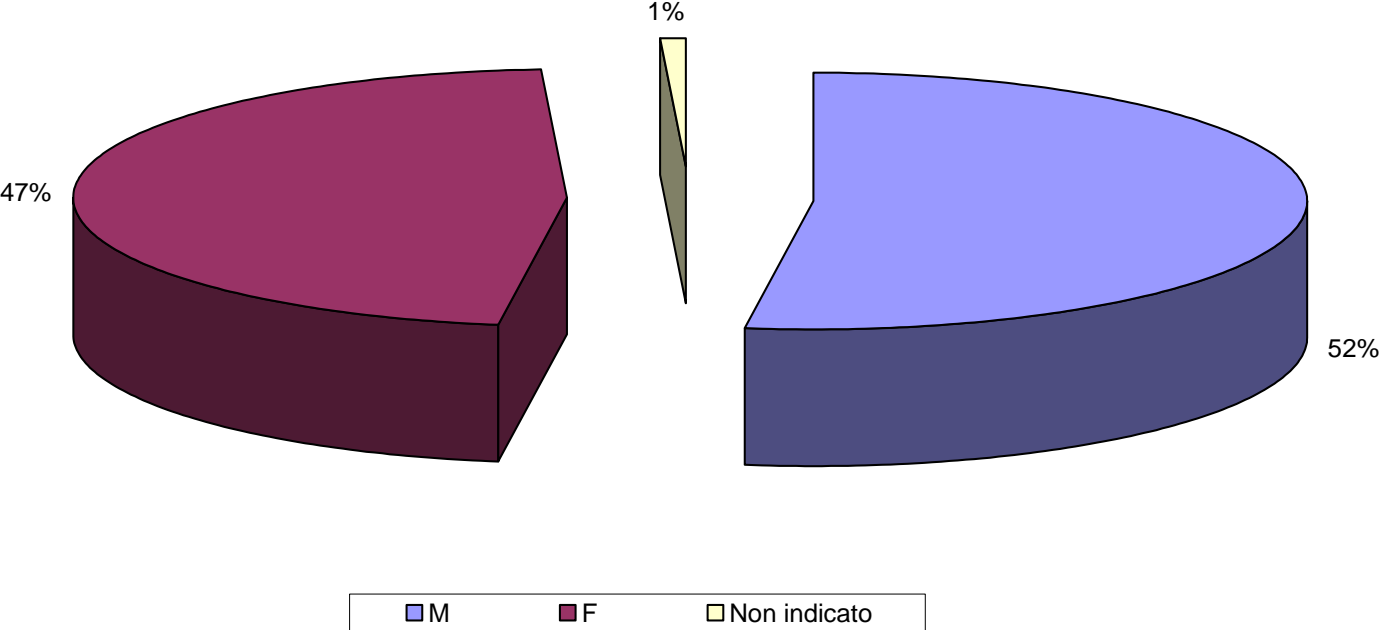
GLI UTENTI

GLI UTENTI: IL CAMPIONE

Il campione (111 questionari) risulta così caratterizzato:

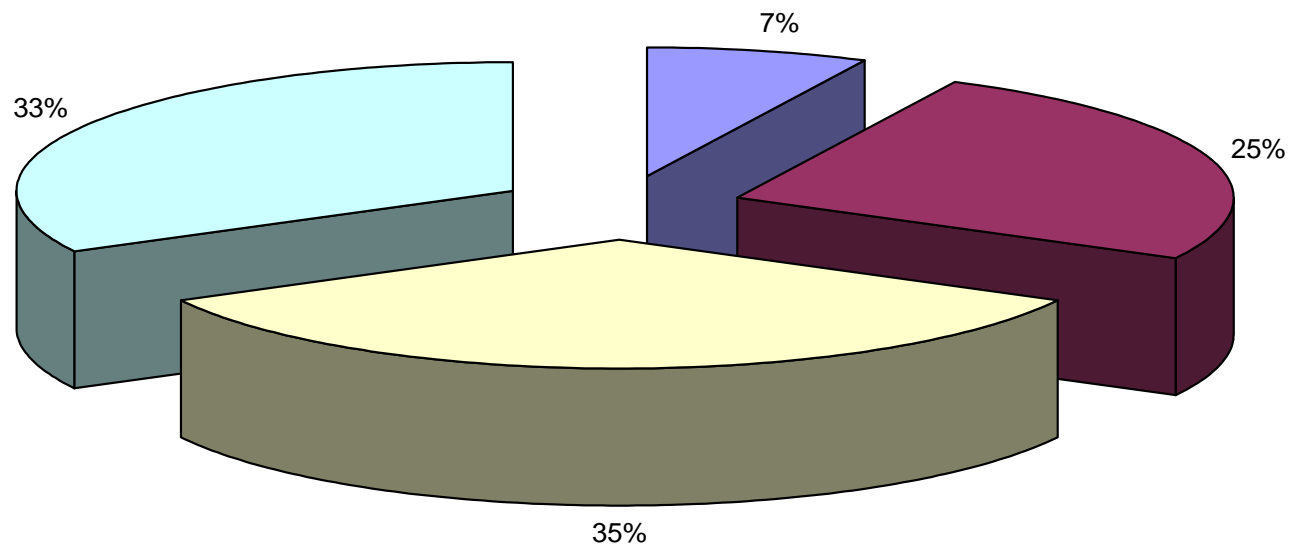
- Sesso maschile 52%
- Sesso femminile 47%
- Non dichiarato 1%

La distribuzione percentuale per sesso



- Et  compresa: tra 18 e 29 anni 7%
tra 30 e 45 anni 25%
tra 46 e 59 anni 35%
oltre i 60 anni 33%

La distribuzione percentuale per età

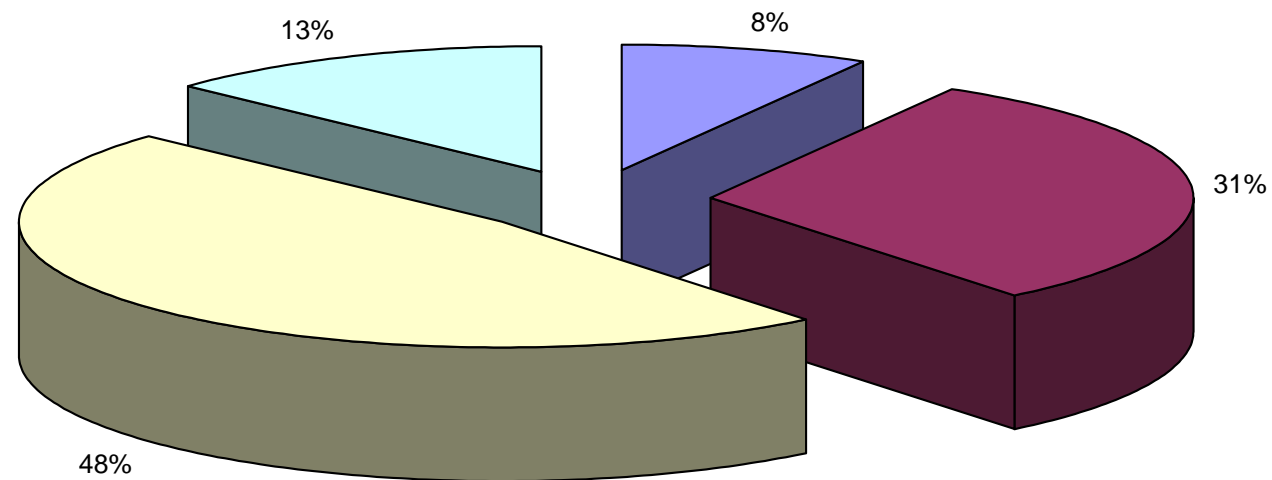


■ da 18 a 29 ■ da 30 a 45 ■ da 46 a 59 ■ oltre i 60

- Istruzione:

Licenza Elementare	8%
Licenza Media	31%
Diploma superiore	48%
Laurea	13%

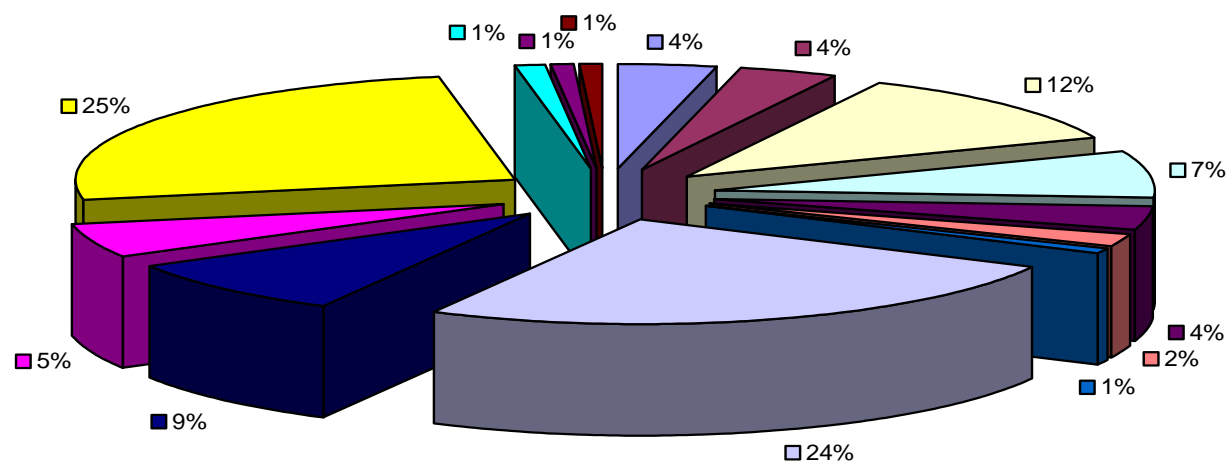
La distribuzione percentuale per istruzione



■ Licenza Elementare ■ Licenza Media ■ Diploma Superiore ■ Laurea

- Professione: Agricoltore 4%
- Artigiano 4%
- Casalinga/o 12%
- Commerciante 7%
- Datore di Lavoro/Imprenditore 4%
- Dirigente 2%
- In attesa di occupazione 1%
- Impiegato 24%
- Libero professionista 9%
- Operaio 5%
- Pensionato 25%
- Studente 1%
- Insegnante 1%
- Altro 1%

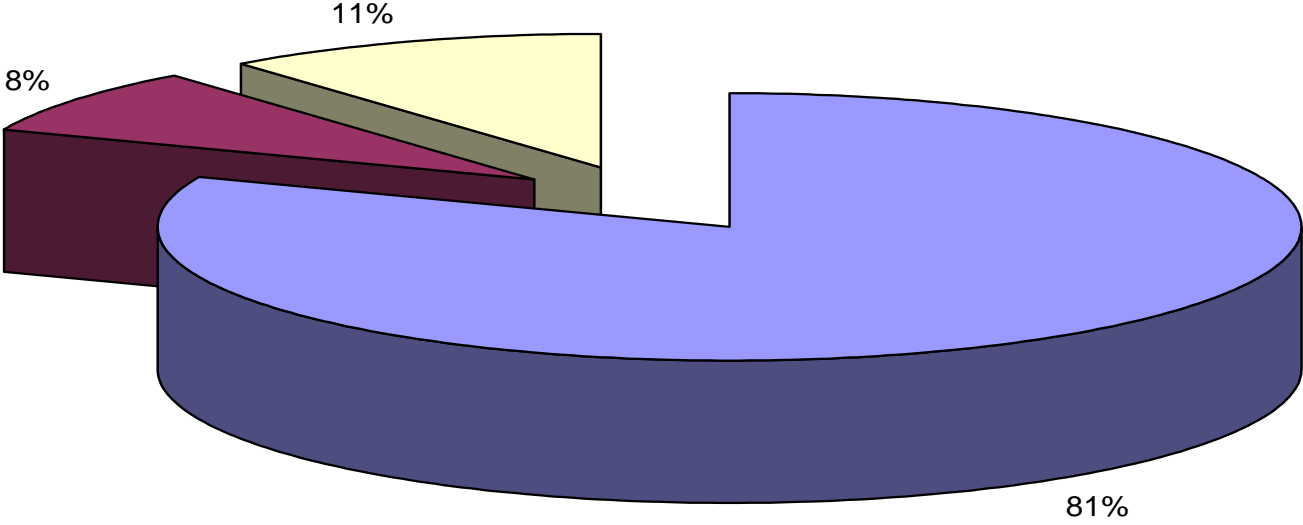
La distribuzione percentuale per professione



Agricoltore	Artigiano	Casalinga/o	Commerciante	Datore di Lavoro / Imprenditore
Dirigente	In attesa di occupazione	Impiegato	Libero professionista	Operaio
Pensionato	Studente	Insegnante	Altro	

- Motivo del contatto: Privato 81%
Per lavoro 8%
Non indicato 11%

La distribuzione percentuale per motivo del contatto

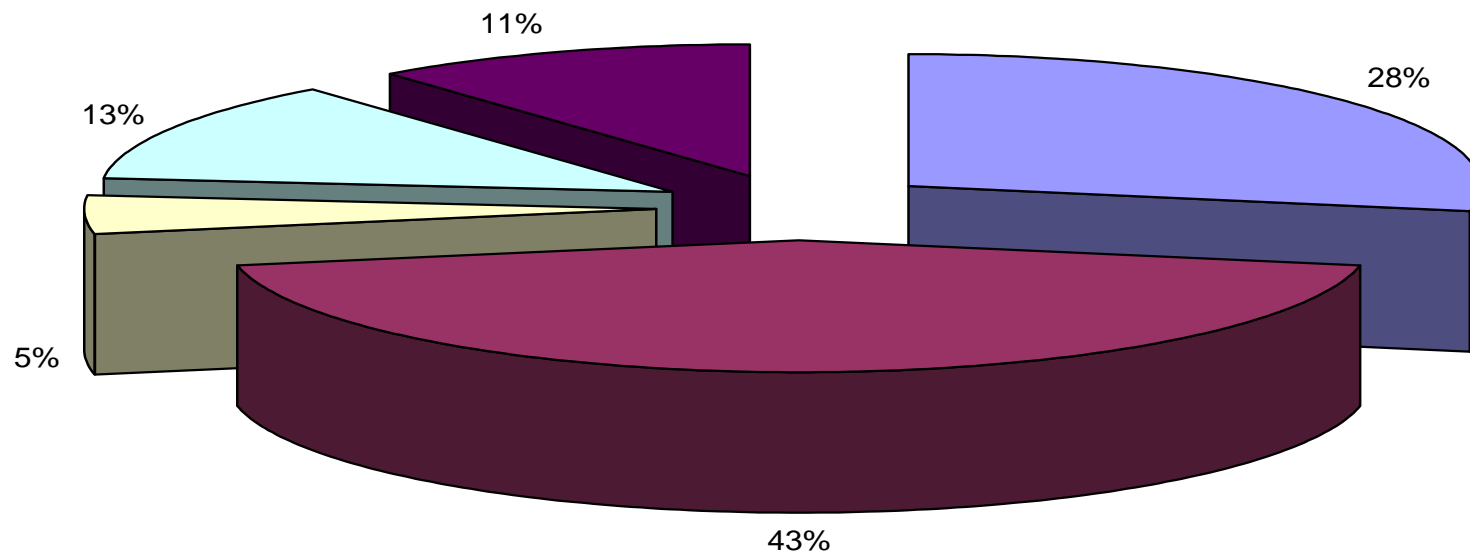


■ Privato ■ Per lavoro ■ Non indicato

- Tipologia del tributo:

TARSU	28%
ICI	43%
TOSAP	5%
Altro	13%
Non risposto	11%

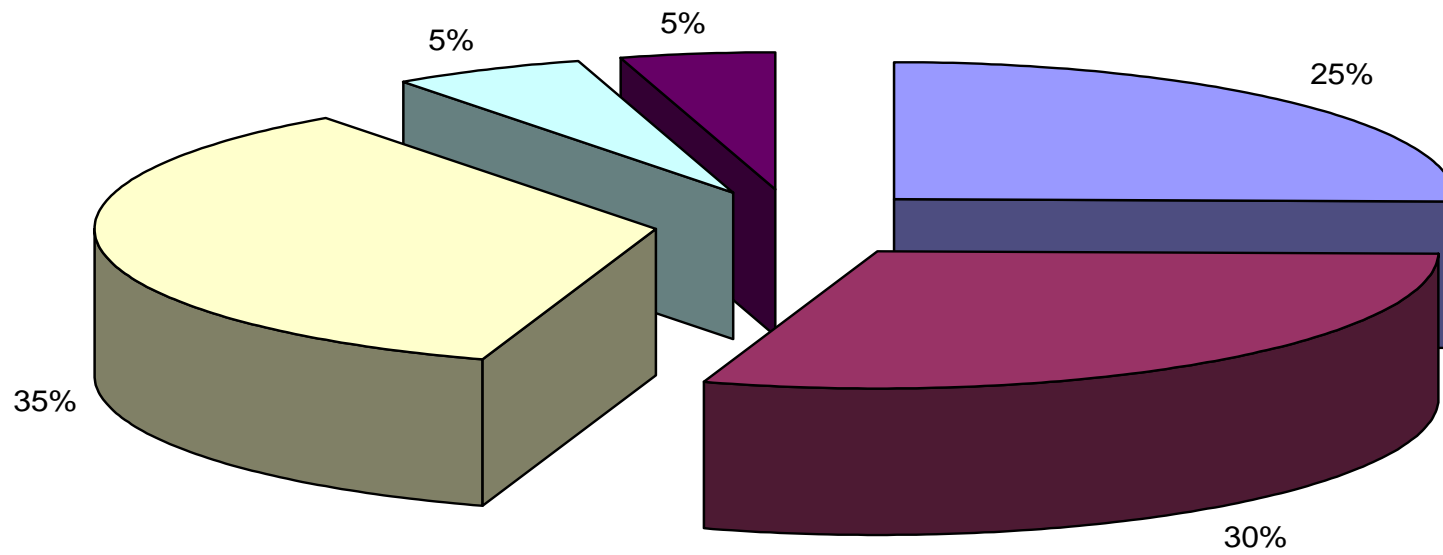
La distribuzione percentuale per tipologia del tributo



■ TARSU ■ ICI ■ TOSAP ■ Altro ■ Non risposto

- Frequenza del contatto: 1 volta all'anno 25%
Più volte all'anno 30%
Raramente 35%
Mai 5%
Non risposto 5%

La distribuzione percentuale per frequenza del contatto



1 volta all'anno Più volte all'anno Raramente Mai Non risposto

I RISULTATI DELL'INDAGINE

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

1. Dimensione tecnica (qualità delle risposte date dal personale dell'ufficio, tempi delle risposte, capacità di fornire alternative ai problemi posti dai contribuenti, validità ed efficacia delle attuali modalità di pagamento dei tributi di competenza comunale);
2. Dimensione relazionale (cortesia del personale dell'ufficio, disponibilità ad identificarsi nel cittadino e a risolverne problemi);
3. Dimensione organizzativa (orari, apertura, tempo attesa, tempo risposta);
4. Dimensione ambientale (ambiente fisico in cui gli utenti fruiscono il servizio).

Il questionario utilizzato è strutturato in 25 domande a risposta chiusa di cui:

- 20 riguardanti la soddisfazione dell'utenza in relazione a vari aspetti relativi al servizio tributi
- 1 riguardante la motivazione per cui l'utente si rivolge prevalentemente al servizio;
- 1 riguardante la tipologia di tributo per cui l'utente si rivolge prevalentemente al servizio;
- 1 riguardate la frequenza con la quale l'utente si rivolge al servizio;
- 1 sulla conoscenza da parte dell'utente della possibilità di reperire informazioni e modulistica in internet;
- 1 per la proposta da parte dell'utente di iniziative di miglioramento.

Sono presenti inoltre alcuni quesiti riguardanti le caratteristiche anagrafiche dell'utenza (sesso, età, titolo di studio, professione).

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

Gli indicatori ottenuti sono rappresentati nei grafici/tabelle che seguono.

La valutazione media del campione intervistato è stata positiva per buona parte degli indicatori esaminati, evidenziando *un grado medio di soddisfazione per il servizio offerto*.

I punti di criticità riguardano la dimensione ambientale per la quale si rende necessario un intervento correttivo.

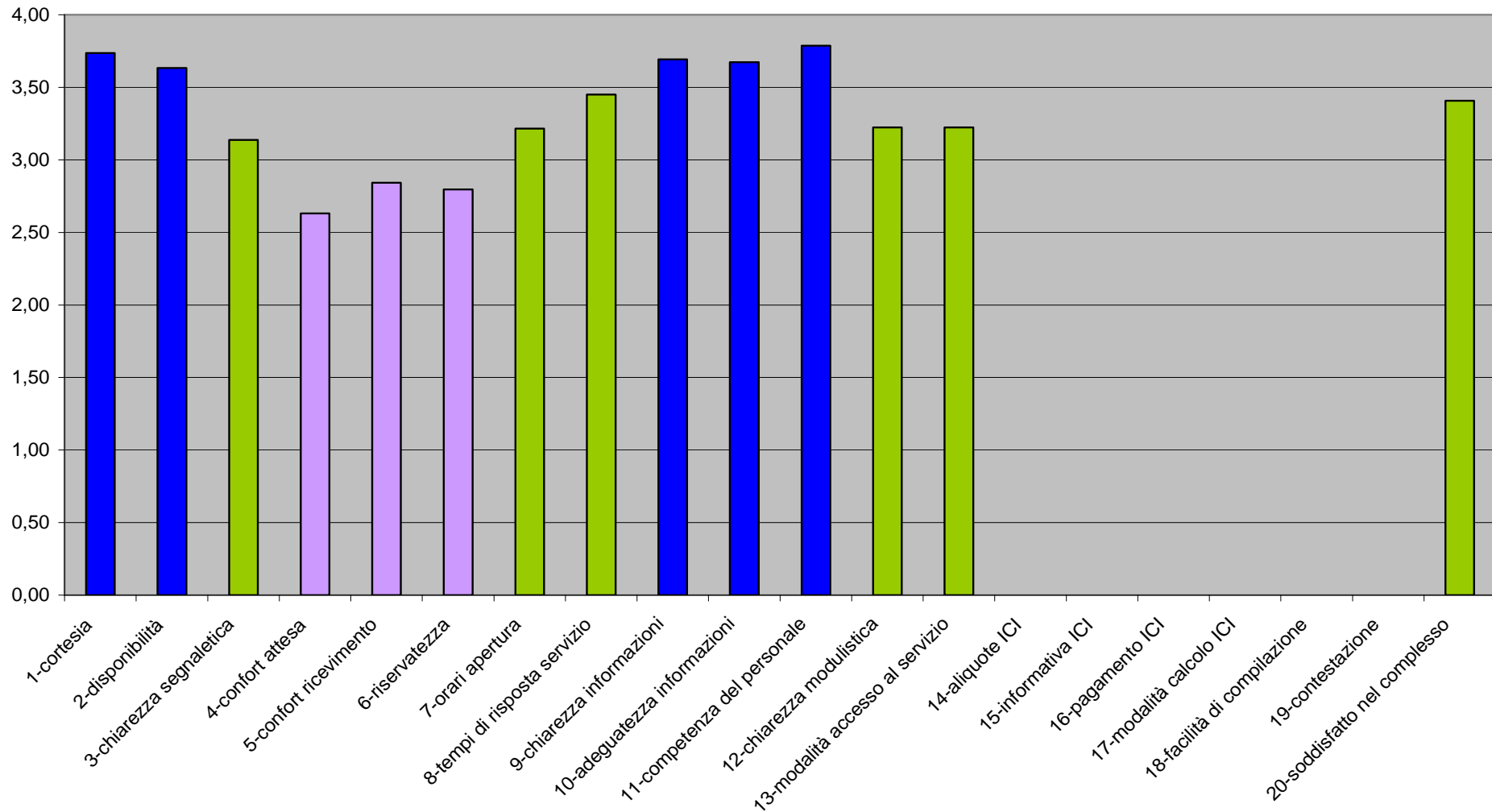
Pur essendo più che sufficienti, è auspicabile l'introduzione di azioni di miglioramento anche per gli orari di apertura dello sportello, chiarezza della modulistica e modalità di accesso al servizio.

Tabella 1 – Voto medio per indicatore

Tabella generale - Voti medi per indicatore		
	Media Finale di tutte le domande	3,31
1	Cortesìa del personale	3,74
2	Disponibilità del personale nel capire le esigenze dei cittadini e sforzarsi di soddisfarle	3,63
3	Chiarezza della segnaletica interna ed esterna	3,14
4	Confort dell'ambiente di attesa	2,63
5	Confort dell'ambiente di ricevimento dell'utenza	2,84
6	Rispetto della riservatezza allo sportello	2,80
7	Orari di apertura dello sportello	3,22
8	Tempi di risposta del servizio	3,45
9	Chiarezza delle informazioni ricevute	3,69
10	Adeguatezza delle informazioni	3,67
11	Competenza del personale	3,79
12	Chiarezza della modulistica	3,22
13	Modalità di accesso al Servizio(sportello, telefono, e-mail, fax)	3,22
14	Adeguatezza alle diverse situazioni in cui si trovano i cittadini dell'attuale sistema delle aliquote e detrazioni ICI	N.V.
15	Chiarezza e comprensibilità informativa annuale ICI inviata a domicilio insieme al bollettino per il pagamento	N.V.
16	Rispondenza alle esigenze dei cittadini delle attuali modalità di pagamento ICI	N.V.
17	Giudizio modalità di calcolo dell'ICI on line	N.V.
18	Facilità di compilazione modulo per la richiesta di occupazione suolo pubblico (TOSAP)	N.V.
19	Capacità del Servizio Tributi di far conoscere ai cittadini vie e modalità alternative alla contestazione formale	N.V.
20	Servizio nel complesso	3,41

N.V: Non Valutabile – risultati al di sotto del 3 (sufficiente) – tra il 3 e il 3,50 (più che sufficiente) – tra il 3,50 e il 4 (buono)

Indice di soddisfazione per indicatore



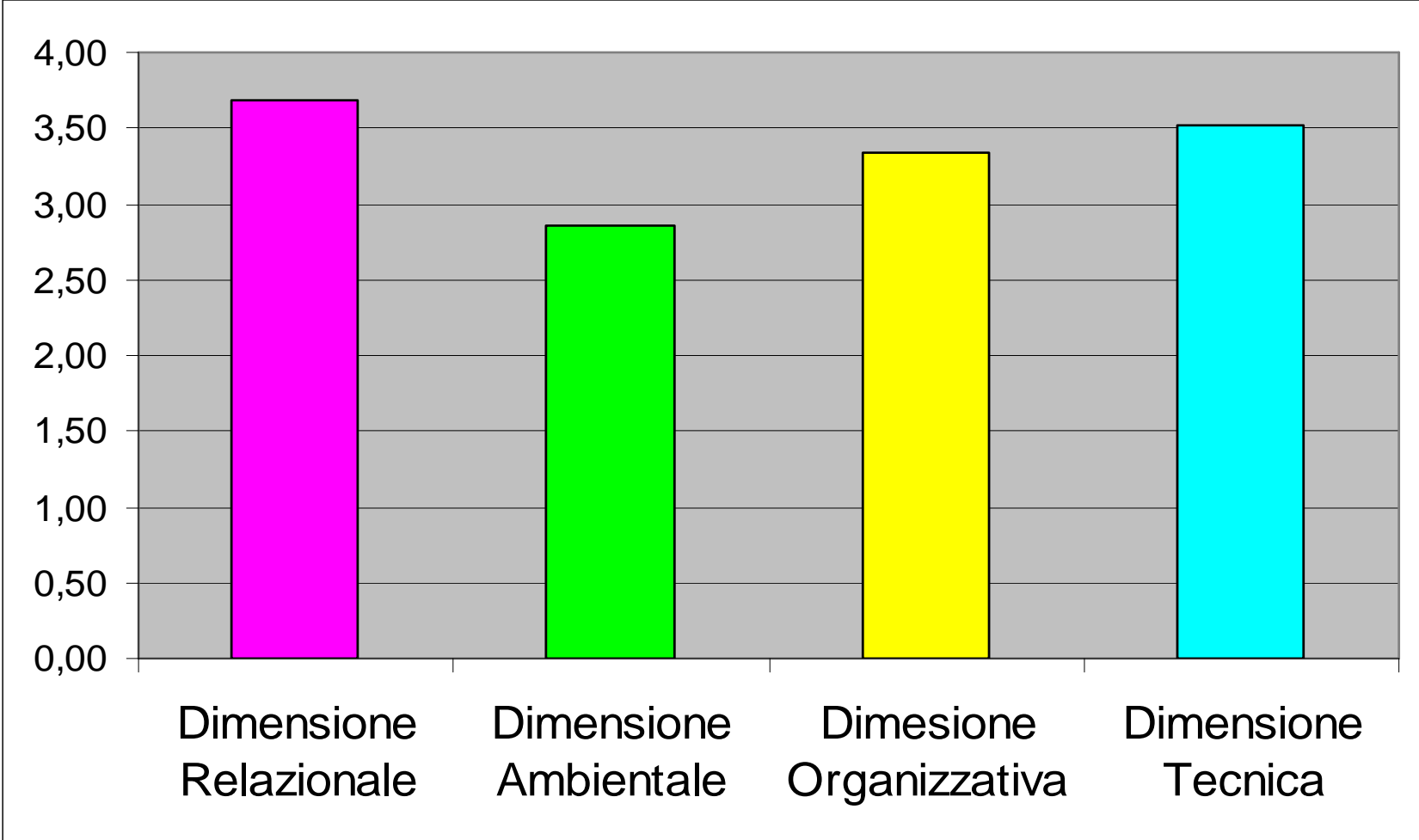
N.V: Non Valutabile – risultati al di sotto del 3 (sufficiente) – tra il 3 e il 3,50 (più che sufficiente) – tra il 3,50 e il 4 (buono)

Servizio Gestione Sistema Qualità

Tabella 2 – Voto medio per ambiti di intervento

Tabella delle medie degli ambiti di intervento	
Media finale di tutte le domande	3,31
Dimensione Relazionale	3,68
Dimensione Ambientale	2,85
Dimensione Organizzativa	3,33
Dimensione Tecnica	3,52

Voto medio sulle 4 dimensioni

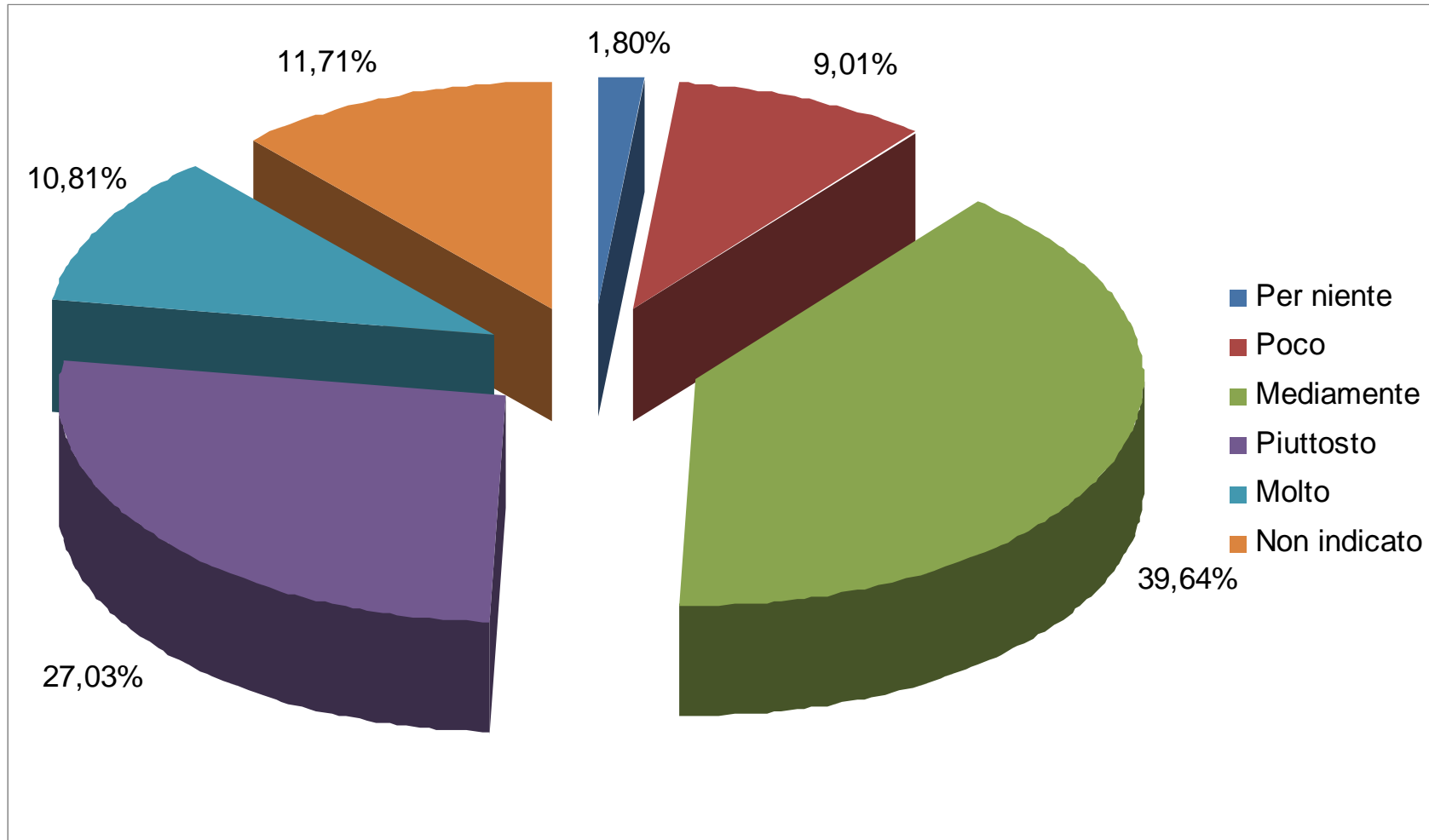


IL GIUDIZIO GLOBALE DI SODDISFAZIONE

	In numero	in %	Media
Per niente	2	1,80%	3,41
Poco	10	9,01%	
Mediamente	44	39,64%	
Piuttosto	30	27,03%	
Molto	12	10,81%	
Non indicato	13	11,71%	
	111		

- ❑ La media della valutazione complessiva del servizio in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) si posiziona su **3,41**.
Tale giudizio è da considerarsi *positivo*.
- ❑ Il valore più ricorrente è infatti 3 “mediamente soddisfatto” (44 risposte, il 39,64% del campione). Segue:
 - il valore 4 (piuttosto soddisfatto) con 30 risposte, il 27,03 % del campione
 - il valore 5 (molto soddisfatto) con 12 risposte, il 10,81 % del campione
 - il valore 2 (poco soddisfatto) con 10 risposte, il 9,01 % del campione
 - il valore 1 (per niente soddisfatto) con 2 risposte, il 1,80 % del campione
 - non espresso con 13 risposte, l'11,71% del campione

GRAFICO DEL GIUDIZIO GLOBALE DI SODDISFAZIONE



CONCLUSIONI

I risultati che scaturiscono fotografano una soddisfazione sul servizio **“media”**.

Buono il gradimento sulla *cortesìa* e *disponibilità* del personale (dimensione relazionale), così come la *competenza* del personale (dimensione tecnica).

Emerge con chiarezza la **criticità** della *dimensione ambientale* (confort dell'ambiente di attesa e di ricevimento, rispetto della riservatezza allo sportello).

I cittadini chiedono infine, fra le iniziative da intraprendere per il miglioramento del servizio, *maggior supporto negli adempimenti* e *potenziamento delle informazioni reperibili sul sito internet*.