

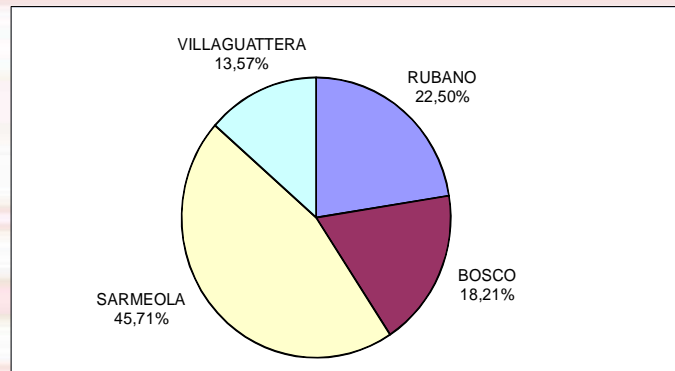


Customer Satisfaction 2008

Dott.ssa Silvia Stocco

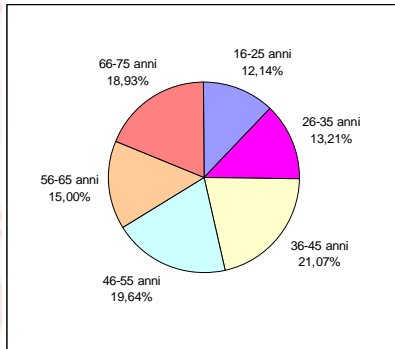
Campione estratto con metodo stratificato proporzionale

Distribuzione del campione per frazione di residenza

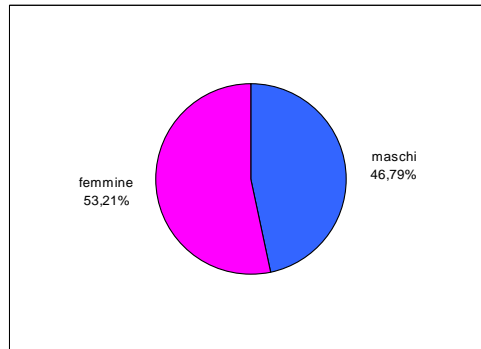


Fasce di eta' e sesso del campione

Campione per fasce di eta'

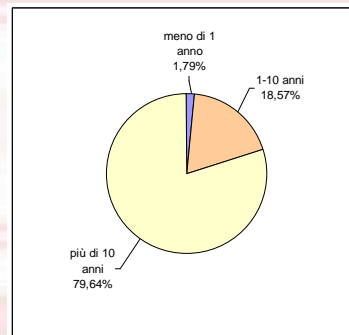
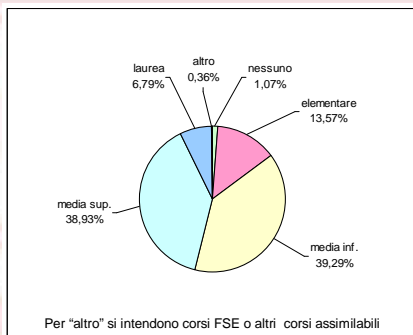


Campione per sesso

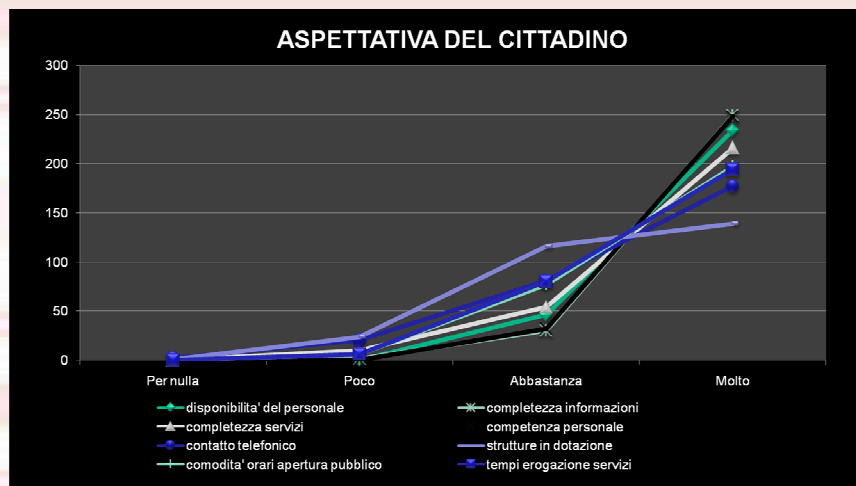


Scolarizzazione e anni di residenza del campione

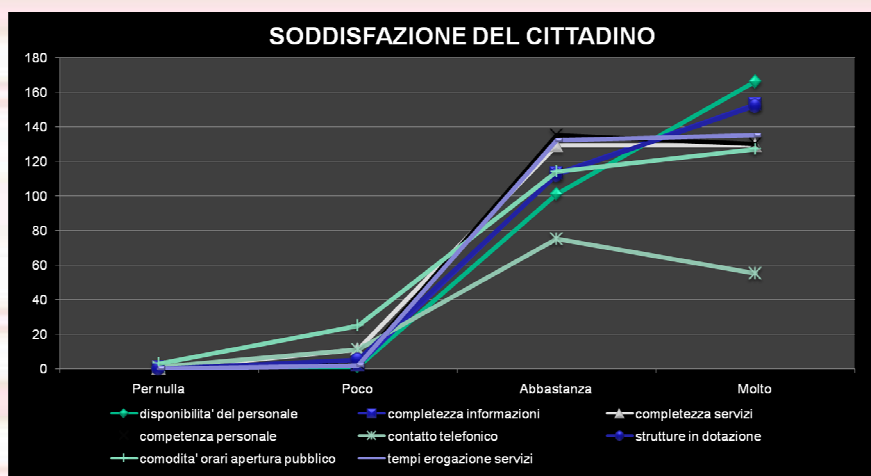
Campione per titolo di studio Campione per anni di residenza



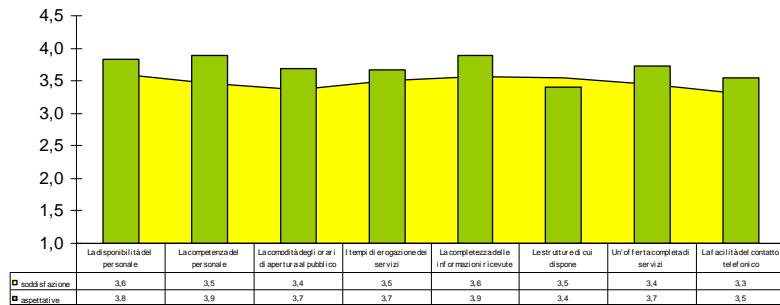
**Valore numerico dell'aspettativa
su una scala da 1 a 4
(per nulla, poco, abbastanza, molto)**



**Valore numerico della soddisfazione
su una scala da 1 a 4
(per nulla, poco, abbastanza, molto)**

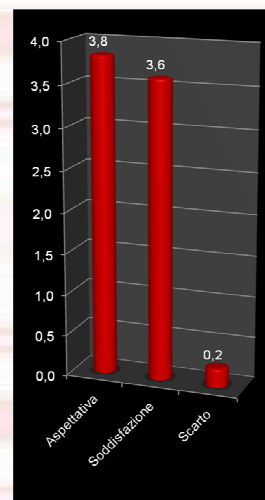


Medie dell'aspettativa e medie della soddisfazione



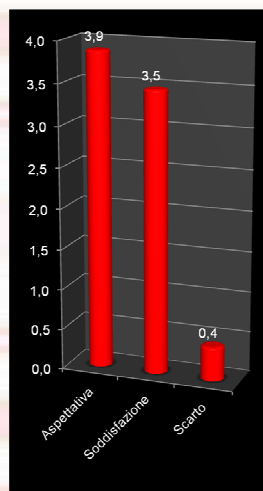
Disponibilità del personale

- L'83,6% delle persone intervistate ha detto che questo fattore è molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale per il cittadino, mentre il 16,4% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sulla disponibilità del personale è 3,8;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è 3,6;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione per quanto riguarda la disponibilità del personale è di 0,2



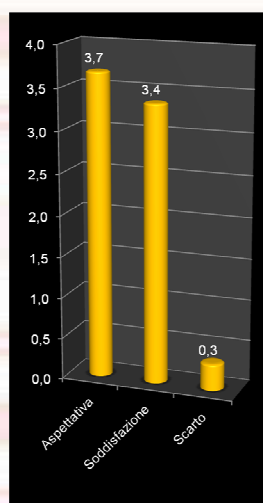
Competenza del personale

- L'88,6% delle persone intervistate ha detto che questo fattore è molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale per il cittadino, mentre il 11,4% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sulla competenza del personale è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è 3,5.
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione per quanto riguarda la disponibilità del personale è di 0,4.



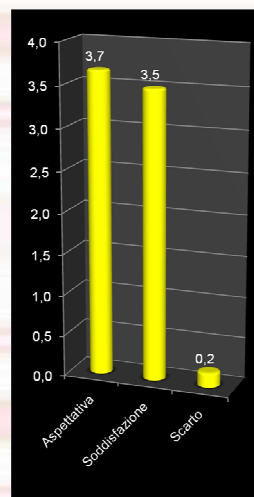
Comodità degli orari di apertura al pubblico

- Per il 70,4% delle persone contattate questo è un fattore molto importante, per il 27,5% è abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sull'importanza data alla comodità degli orari di apertura dello sportello polifunzionale è di 3,7;
- La soddisfazione media degli utenti intervistati è di 3,4;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è pari a 0,3.



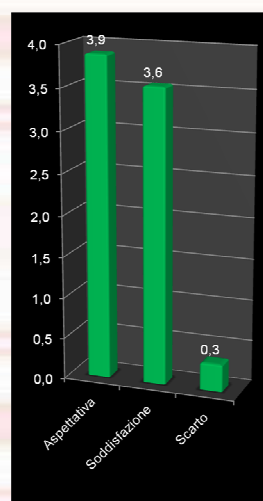
Tempi di erogazione dei servizi

- Per il 69,3% delle persone contattate questo è un fattore molto importante, per il 28,6% è abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sull'importanza data ai tempi di erogazione dei servizi offerti da uno sportello polifunzionale è di 3,7;
- La soddisfazione media degli utenti intervistati è di 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è pari a 0,2.



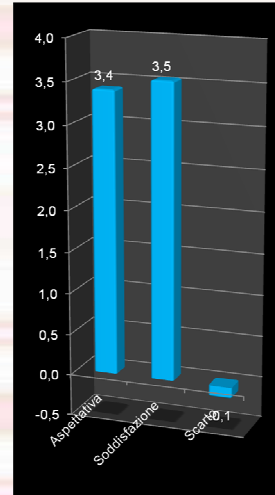
Completezza informazioni ricevute

- L'88,9% dei soggetti intervistati ha detto che questo è un fattore molto importante, mentre il 10,7% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sulla la completezza della informazioni ricevute è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è 3,6;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione per quanto riguarda la completezza della informazioni ricevute è di 0,3.



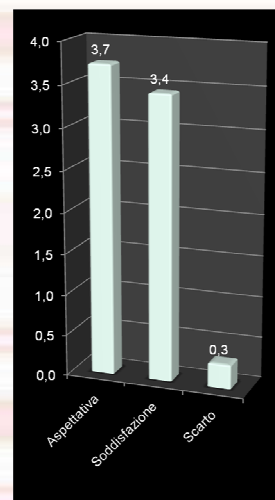
Strutture di cui dispone

- L'opinione del 49,6% delle persone intervistate considera tale fattore molto importante, mentre per il 41,4% le strutture sono abbastanza importanti;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sulle strutture di cui dispone uno sportello polifunzionale è di 3,4;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è di 3,5;
- In questo caso la soddisfazione supera l'aspettativa!!



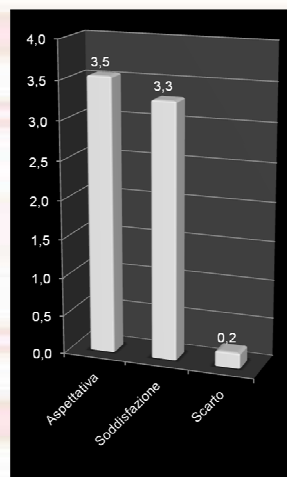
Offerta completa di servizi

- Il 77,1% degli intervistati considera questo fattore molto importante, e solo il 19,3% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sull'offerta completa di servizi è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è di 3,4;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione per quanto riguarda un'offerta completa di servizi è di 0,3.



Facilità del contatto telefonico

- Il 63,2% degli intervistati considera questo un fattore molto importante, il 28,9% abbastanza importante;
- Alcuni intervistati dichiarano che preferiscono accedere su internet ai servizi ed alle informazioni dei servizi del PuntoSi;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa assegnata "alla facilità del contatto telefonico" è di 3,5;
- La media della soddisfazione di questo fattore è di 3,3;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è pari a 0,2.



Aspettativa e Soddisfazione customer satisfaction 2008

Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	Dati Customer Satisfaction 2008		
		Aspett.	Sodd.	Scarto
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,4	3,5	- 0,1
	Comodità orari di apertura	3,7	3,4	0,3
	Facilità del contatto telefonico	3,5	3,3	0,2
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,6	0,2
	Competenza del personale	3,9	3,5	0,4
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,6	0,3
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,5	0,2
	Offerta completa di servizi	3,7	3,4	0,3

Aspettativa e Soddisfazione a confronto 2004 - 2008

Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	CUSTOMER SATISFACTION									
		2004		2005		2006		2007		2008	
		Aspett.	Sodd.	Aspett.	Sodd.	Aspett.	Sodd.	Aspett.	Sodd.	Aspett.	Sodd.
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,5	3,5	3,5	3,7	3,6	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5
	Comodità orari di apertura	3,6	3,4	3,7	3,5	3,7	3,4	3,7	3,3	3,7	3,4
	Facilità del contatto telefonico	3,6	3,3	3,6	3,4	3,6	3,2	3,7	3,1	3,5	3,3
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,7	3,9	3,6	3,8	3,6	3,8	3,6	3,8	3,6
	Competenza del personale	3,9	3,4	3,9	3,4	3,9	3,4	3,9	3,5	3,9	3,5
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,5	3,8	3,5	3,8	3,5	3,9	3,5	3,9	3,6
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,6	3,4	3,7	3,4	3,7	3,5	3,7	3,5	3,7	3,5
	Offerta completa di servizi	3,7	3,2	3,7	3,3	3,8	3,4	3,8	3,5	3,7	3,4

Quali dei seguenti servizi erogati dal PuntoSi ha richiesto più spesso?

(parte 1 di 2)

Tipologia di Servizio	Argomento	Numero di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	% di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	Media soddisfazione per le singole attività	Media soddisfazione per i servizi
Anagrafe	Carta identità	115	42,75	3,7	3,7
	Certificati vari	41	15,24	3,7	
	Matrimonio	1	0,37	4,0	
	Passaporto	6	2,23	3,5	
	Residenza	18	6,69	3,6	
Commercio	Pratiche inerenti all'attività commerciale	3	1,12	3,7	3,7
Informazioni	Informazioni varie	7	2,60	3,3	3,3
Rifiuti ambiente	Richiesta informazioni	1	0,37	3,0	3,4
	Reclami	2	0,74	3,5	
	Sacchetti	7	2,60	3,5	
	Verde pubblico	1	0,37	2,0	
Segnalazioni e reclami	Varie	5	1,86	2,8	2,8
Strada e viabilità	Segnalazione/reclamo	4	1,49	3,0	3

(continua)

Quali dei seguenti servizi erogati dal PuntoSi ha richiesto più spesso?

(parte 2 di 2)

Tipologia di Servizio	Argomento	Numero di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	% di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	Media soddisfazione per le singole attività	Media soddisfazione per i servizi
Tributi	ICI	14	5,2	3,6	3,6
Servizi sociali	Assegno maternità	1	0,37	4,0	3,4
	Assistenza anziani	3	1,12	2,7	
	Assistenza sociale	10	3,72	3,4	
	Carta over 70	2	0,74	3,5	
	ISE	1	0,37	4,0	
	Permesso soggiorno	1	0,37	4,0	
	Punto lavoro	2	0,74	3,0	
Sport-cultura-scuola	Soggiorni climatici	5	1,86	3,4	3,5
	Borse di studio	4	1,49	3,5	
	Informazioni asilo	4	1,49	3,3	
	Attività culturali	2	0,74	4,0	
	Attività sportive	4	1,49	3,5	
	Attività extrascolastiche	1	0,37	3,0	
Altro	Catasto	2	0,74	3,5	3,5
	Fognature	1	0,37	4,0	
	Manutenzione	1	0,37	3,0	
TOTALI		269	100,00		3,6

Commenti raccolti

Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare anche in relazione ai singoli servizi del PuntoSi?		
PuntoSi	Complimenti in generale (es. "Non ho molte osservazioni, perché sono soddisfatta del servizio")	5
	Sito/e-mail/SMS (es. "Arricchire le informazioni sul sito")	3
	Richiesta maggiore integrazione tra PuntoSi e altri servizi (es. "Possibilità di avere informazioni/documentazioni per edilizia")	4
	Decentramento dello sportello (es. "Sarebbe utile soprattutto per chi non ha mezzi di trasporto e anziani uno sportello decentrato del PuntoSi/anagrafe a Sarreola")	2
	Apertura sabato mattina	5
	Ampliamento orario apertura PuntoSi, i pomeriggi	4
	Servizio PuntoSi migliorabile (es. "Un sorriso a volte non costa nulla e mette a proprio agio chi chiede un servizio")	5
Altro	Commenti diversi (es. "Cestini per bisogni degli animali")	5

Valori customer satisfaction a confronto dall'anno 2004 all'anno 2008

- Aumenta la percentuale degli intervistati che hanno utilizzato i servizi del PuntoSi che ormai e' conosciuto da quasi tutti gli intervistati (275 su 280);
- Diminuisce di poco il voto medio assegnato al PuntoSi nel suo complesso (da 8,34 nel 2007 a 8,28 nel 2008);
- La media dell'aspettativa e la media della soddisfazione percepite rimangono invariate.

