

A cura della Dr.ssa Silvia Stocco



# Customer satisfaction ottobre – dicembre 2007

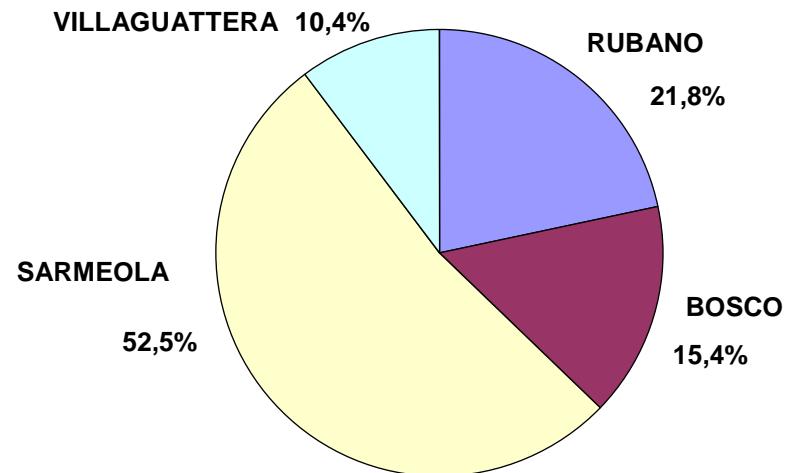


Sportello Polifunzionale PuntoSi – Punto servizi e informazioni

CAMPIONE

# *Il campione è estratto con metodo stratificato proporzionale*

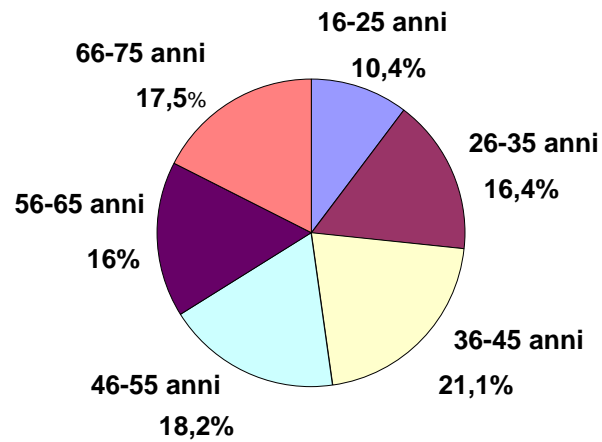
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEL CAMPIONE



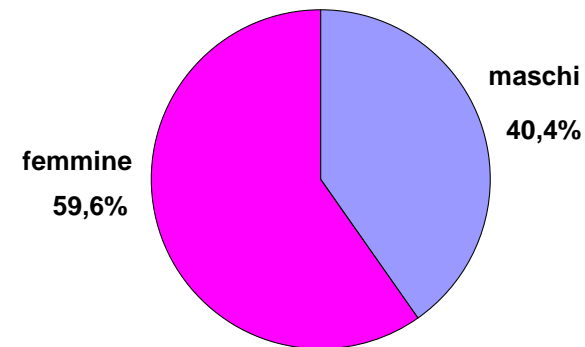
CAMPIONE

## *Fasce di età e sesso del campione*

CAMPIONE PER FASCE DI ETÀ



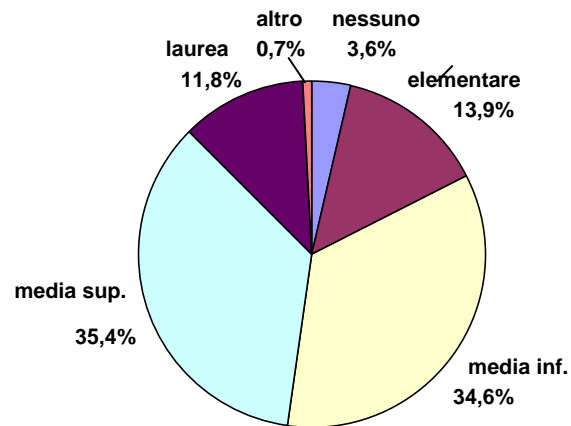
CAMPIONE PER SESSO



## CAMPIONE

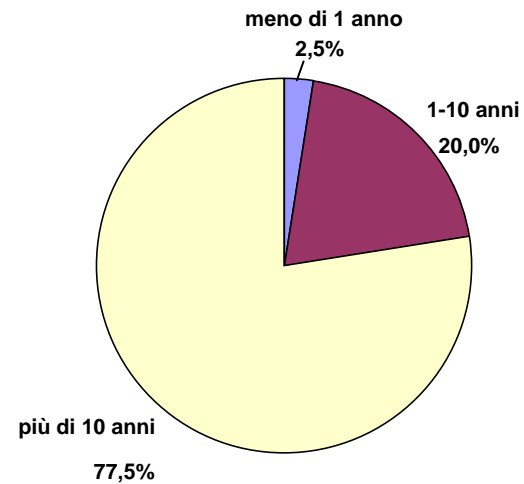
# Scolarizzazione e anni di residenza del campione

### CAMPIONE PER TITOLO DI STUDIO



\*Per "altro" si intendono corsi FSE, o altri corsi assimilabili

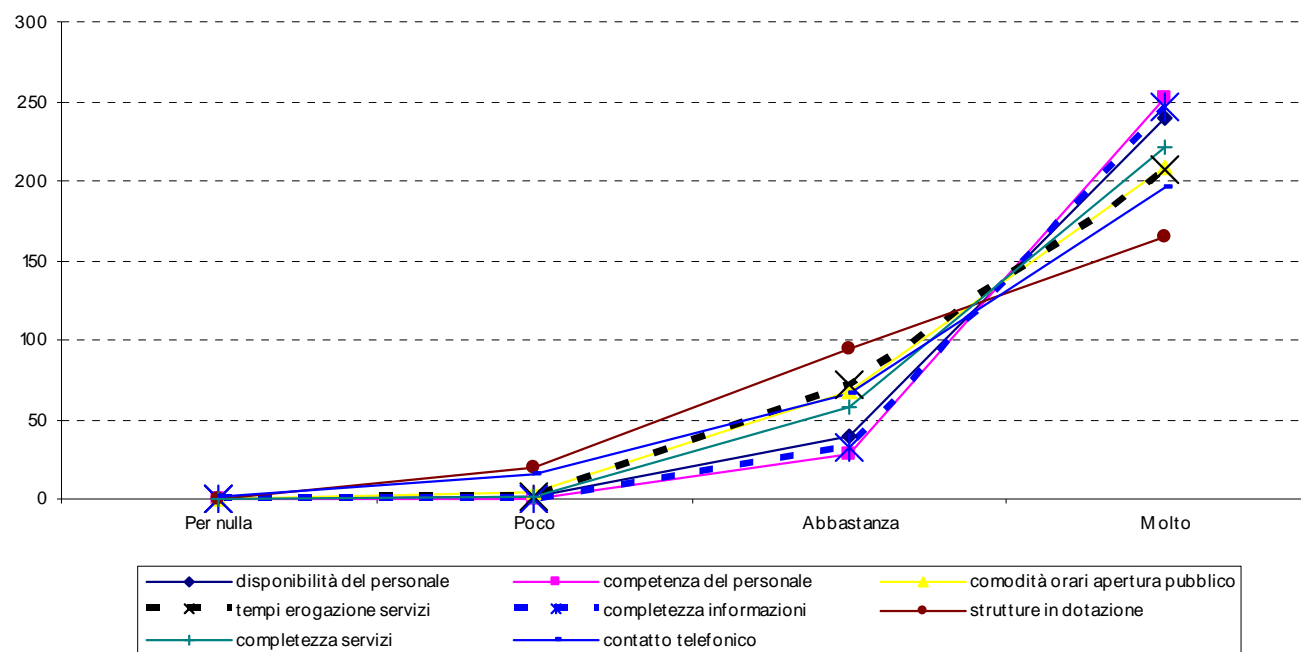
### CAMPIONE PER ANNI DI RESIDENZA



## RISULTATI

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

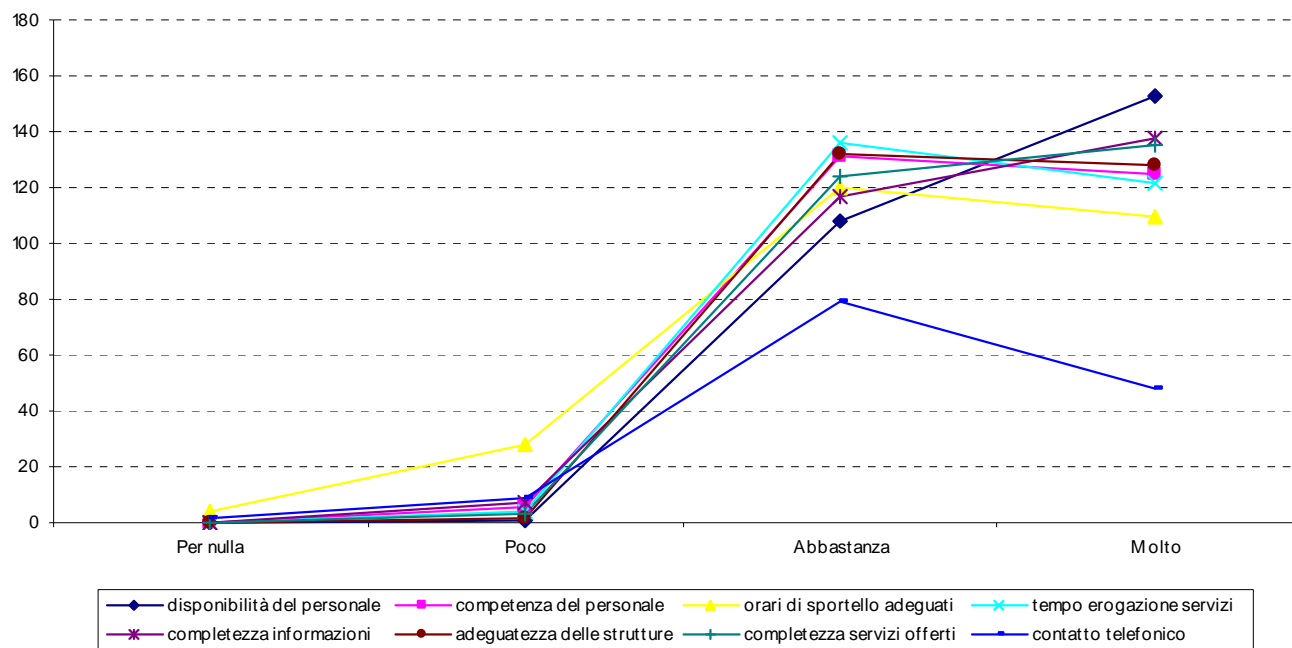
### ASPETTATIVA DEL CITTADINO



## RISULTATI

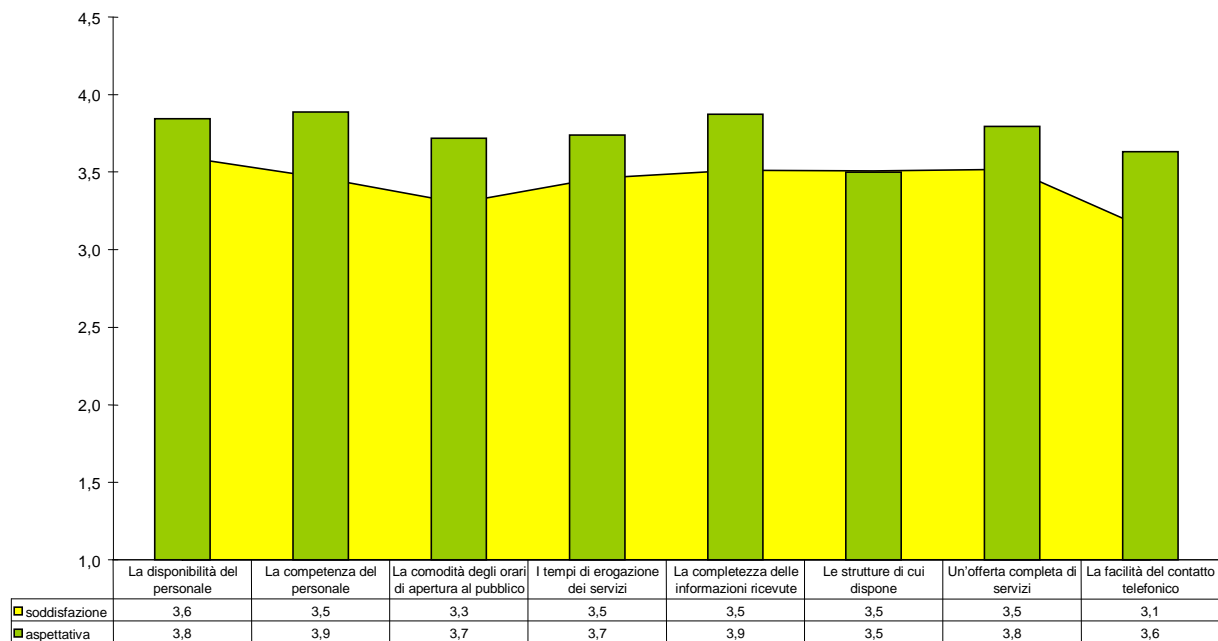
# Valore numerico della soddisfazione su una scala da 1 a 4 (per nulla, poco, abbastanza, molto)

### SODDISFAZIONE DEL CITTADINO



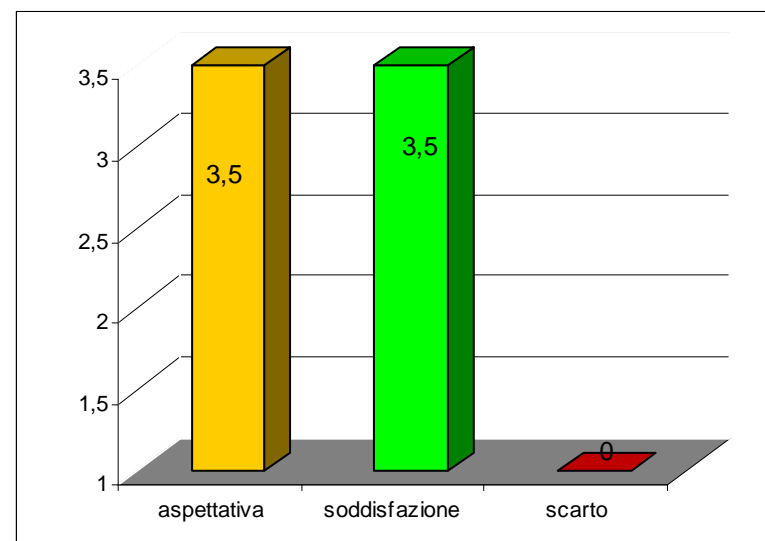
## RISULTATI

# Medie dell'aspettativa e medie della soddisfazione (riferite agli otto indicatori di qualità oggetto dell'indagine)



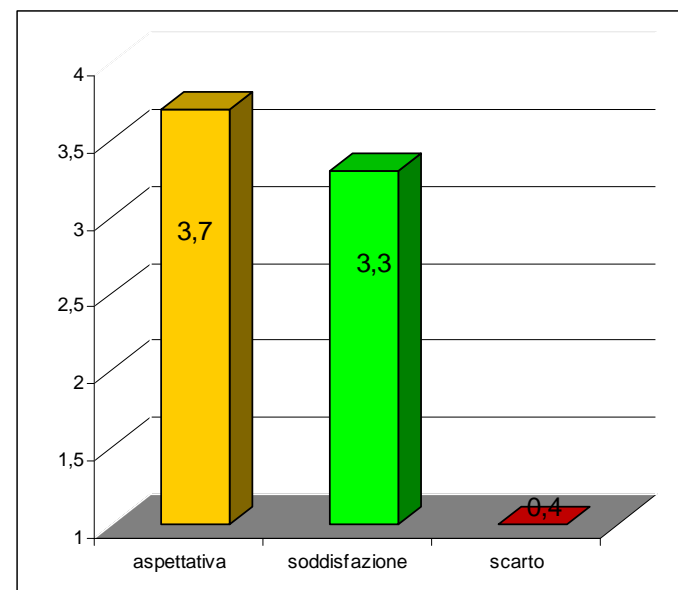
## *Le strutture di cui dispone*

- Il 58,9% delle persone intervistate considera tale fattore molto importante, mentre il 34,1% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa e la media della soddisfazione, rispetto alle strutture, è di 3,5;
- La media del grado di soddisfazione degli intervistati è di 3,5;
- Si equivalgono l'aspettativa e la soddisfazione riguardo l'accessibilità delle strutture



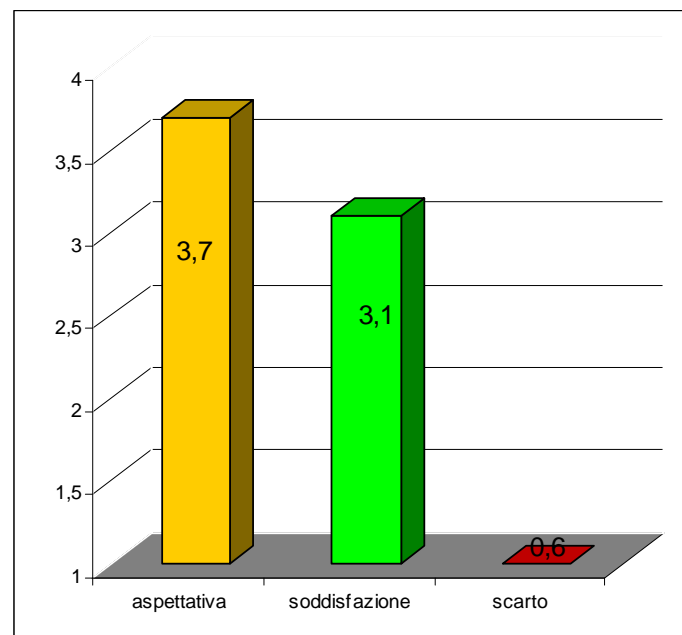
## *La comodità degli orari di apertura*

- Il 74,6% delle persone intervistate considera questo un fattore molto importante, mentre il 24% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa degli intervistati è di 3,7;
- La soddisfazione media degli utenti intervistati è di 3,3;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è pari a 0,4.



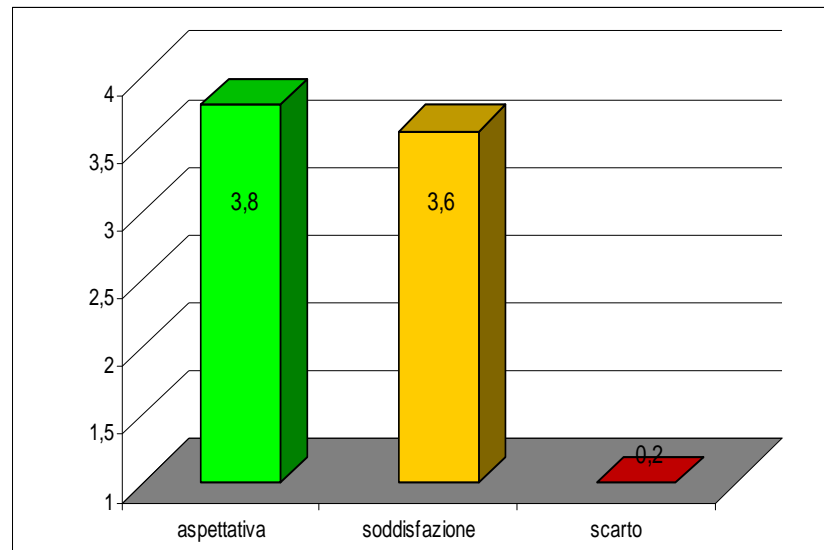
## *La facilità del contatto telefonico*

- Il 69,9% degli intervistati considera questo fattore molto importante, mentre il 23,7% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa del cittadino è di 3,7;
- La media della soddisfazione per questo fattore è di 3,1;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è pari a 0,6.



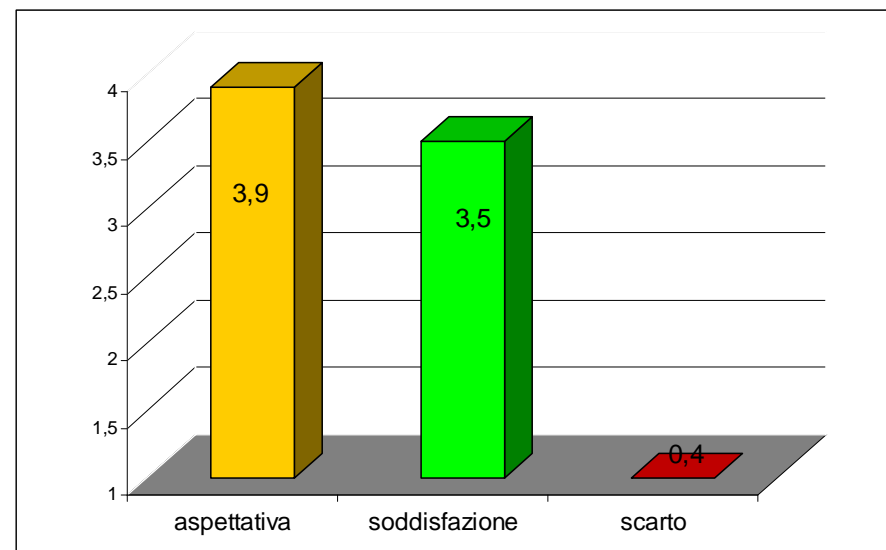
## *La disponibilità del personale*

- L'85,7% delle persone intervistate considera questo fattore molto importante, mentre il 13,9% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa degli intervistati è 3,8;
- La media del grado di soddisfazione è 3,6;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è di 0,2.



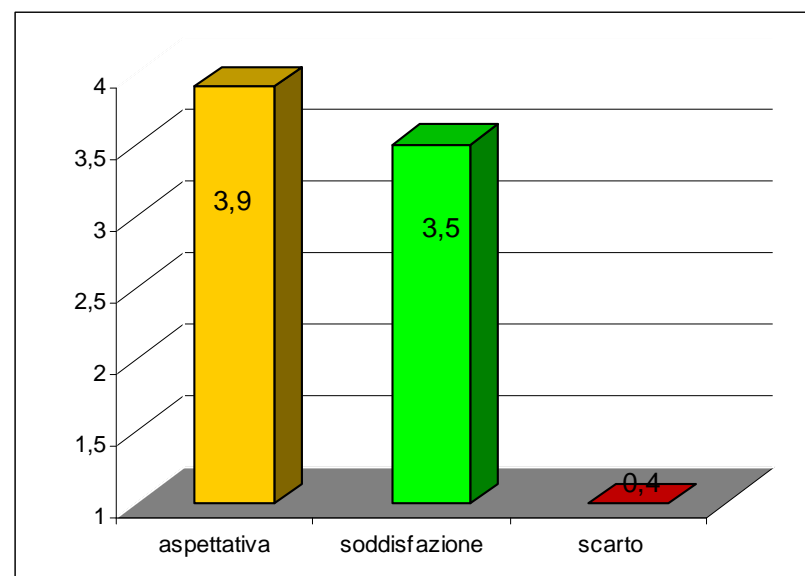
## *La competenza del personale*

- Il 90% delle persone intervistate considera questo fattore molto importante, mentre il 10,0% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa degli intervistati è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione è 3,5.
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è di 0,4.



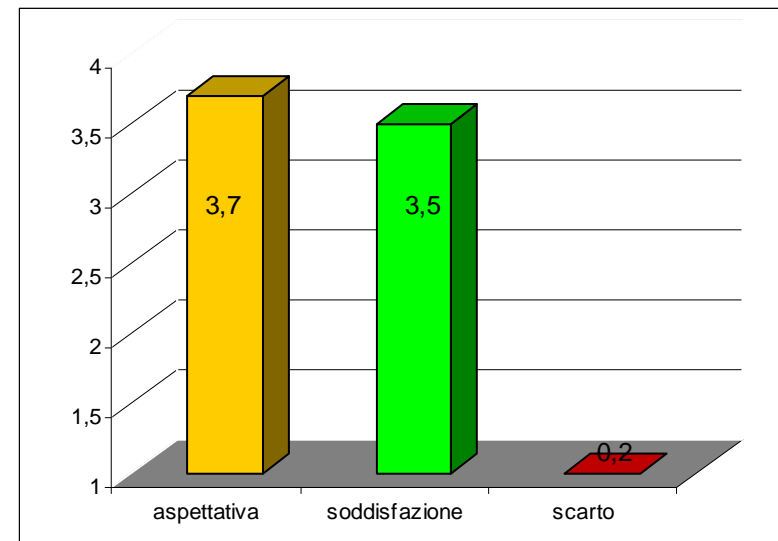
## *La completezza delle informazioni ricevute*

- L'88,2% dei soggetti intervistati considera questo fattore molto importante, mentre il 11,8% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa degli intervistati è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione è di 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è di 0,4.



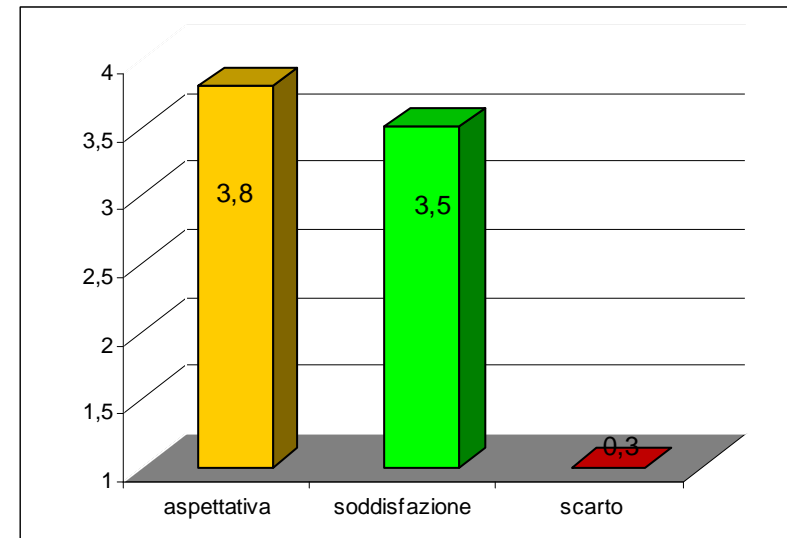
## *I tempi di erogazione dei servizi*

- Il 73,9% delle persone intervistate considera questo un fattore molto importante, mentre il 25,7% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa degli intervistati è di 3,7;
- La soddisfazione media è di 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione è pari a 0,2.



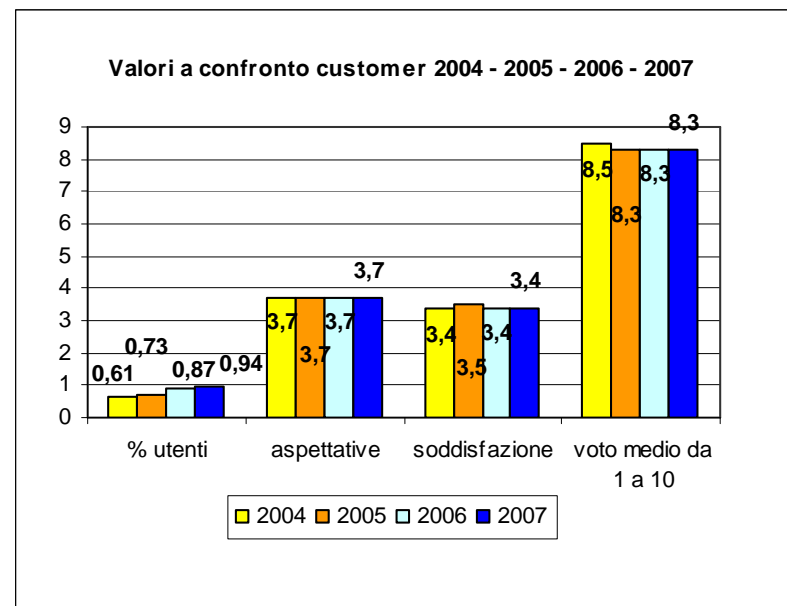
## *Un'offerta completa di servizi*

- Il 78,9% degli intervistati considera questo fattore molto importante, mentre il 20,7% pensa sia abbastanza importante;
- La media dell'aspettativa degli intervistati è di 3,8;
- La media del grado di soddisfazione è di 3,5;
- La differenza tra aspettativa è di 0,3.



## Valori customer satisfaction 2004 - 2005 - 2006 - 2007 a confronto

- Cresce la percentuale della popolazione intervistata che conosce e utilizza i servizi del PuntoSi;
- La media dell'aspettativa rimane stabile negli anni;
- La media della soddisfazione registra una lieve flessione;
- Nell'anno 2007 il voto medio assegnato al PuntoSi nel suo complesso è 8,3 (su una scala da 1 a 10) come nei precedenti due anni. Tale valore conferma nel complesso il buon livello di soddisfazione dei cittadini verso i servizi erogati dal PuntoSi



VALORI A  
CONFRONTO

## *Medie delle aspettative e medie delle soddisfazioni dei singoli indicatori customer 2004–2005–2006–2007 a confronto*

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

## Quali delle seguenti tipologie di servizio erogate dal PuntoSi ha richiesto più spesso?

(prima parte)

Tipologia di Servizio	Argomento	Numero di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	% di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	MS dei singoli argomenti	MS dei servizi
<b>Anagrafe</b>	carta identità	96	36,64	3,7	3,7
	certificati vari	59	22,52	3,6	
	passaporto	4	1,53	4,0	
	residenza	9	3,44	3,8	
<b>Commercio</b>	pratiche inerenti all'attività commerciale	2	0,76	3,0	3,0
<b>Informazioni</b>	informazioni varie	6	2,29	3,2	3,2
<b>Segnalazioni e reclami</b>	varie	3	1,15	3,3	3,3
<b>Rifiuti ambiente</b>	pulizia marciapiedi	1	0,38	3,0	3,5
	rifiuti	14	5,38	3,6	
	variazione posizione asporto rifiuti	2	0,76	3,5	
	altro	4	1,53	3,5	
	reclami	1	0,38	2,0	
	verde pubblico	1	0,38	4,0	

(continua)

MS= media della soddisfazione

***Quali delle seguenti tipologie di servizio erogate dal PuntoSi ha richiesto più spesso?*** (seconda parte)

Tipologia di Servizio	Argomento	Numero di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	% di persone che hanno richiesto o utilizzato il servizio	MS dei singoli argomenti	MS dei servizi
<b>Servizi sociali</b>	affidamento minore	1	0,38	4,0	3,6
	non ricordo	1	0,38	4,0	
	soggiorni climatici	2	0,76	4,0	
	assistenza sociale	17	6,49	3,5	
<b>Sport-cultura-scuola</b>	diritto allo studio	6	2,29	3,3	3,6
	informazioni asilo	1	0,38	4,0	
	attività culturali	3	1,15	3,7	
	attività sportive	5	1,91	3,8	
<b>Tributi</b>	ICI	15	5,73	3,3	3,3
	altro	1	0,38	4,0	
<b>Altro</b>	altro	8	3,05	3,0	3,0
<b>TOTALI</b>		262	100,00	3,5	3,5

MS= media della soddisfazione

## Commenti raccolti

Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare anche in relazione ai singoli servizi del PuntoSi?		
PuntoSi	Sito/e-mail/SMS (es. <i>"buono servizio e-mail"</i> )	4
	Apertura sabato mattina	4
	Complimenti in generale (es. <i>"ho trovato sempre persone molto gentili"</i> )	5
	Richiesta maggiore coesione tra PuntoSi e altri servizi (es. <i>"occorre più coesione tra il punto si ed i responsabili dei vari settori"</i> )	3
	Decentramento dello sportello (es. <i>"dislocazione di un ufficio a sarameola"</i> )	2
	Ampliamento orario apertura PuntoSi, in generale	3
	Servizio PuntoSi migliorabile (es. <i>"migliorare si può sempre"</i> )	1
	Maggiore privacy al PuntoSi	2
Altro	Commenti diversi (es. <i>problemi di allagamenti in via gioberti</i> )	7