



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

PROVINCIA BARLETTA ANDRIA TRANI

SETTORE URBANISTICA ASSETTO DEL TERRITORIO PTCP
PAESAGGIO GENIO CIVILE E DIFESA DEL SUOLO

REPORT INDAGINE



per una pubblica
amministrazione
di qualità



FORUM PA



LATTANZIO ASSOCIATI
partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento

Provincia di Barletta-Andria-Trani

**RI LEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL
SETTORE “URBANISTICA ASSETTO DEL TERRITORIO PTCP
PAESAGGIO GENIO CIVILE E DIFESA DEL SUOLO”**

report di rilevazione della soddisfazione degli utenti

INDICE

INDICE	3
INTRODUZIONE	4
PREMESSA	5
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE	5
ESITO DELL'INDAGINE	6
ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA AGLI UTENTI DEL SETTORE	6
<i>Dati statistici</i>	<i>7</i>
<i>Livello di soddisfazione del servizio</i>	<i>7</i>
<i>Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio</i>	<i>9</i>
<i>Mappa delle priorità di intervento</i>	<i>13</i>

INTRODUZIONE

La rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti rispetto ai servizi della Pubblica Amministrazione è una delle attività previste dalla legislazione recente.

Il Piano industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, del maggio 2008, sottolinea la necessità di "migliorare la qualità dei servizi pubblici promuovendo la gestione orientata al miglioramento continuo, l'adozione di standard, la misurazione della soddisfazione e il benchmarking". Il recente DL 150/2009 ribadisce altresì lo stretto collegamento fra performance e qualità dei servizi, sottolineando che la misurazione e la valutazione delle performance sono da considerarsi in funzione del miglioramento della qualità dei servizi. L'attenzione al tema della qualità, tuttavia, è emersa già da diversi anni e si è sviluppata attraverso numerose iniziative e policies attivate dal Dipartimento Funzione Pubblica. Essa si colloca nell'ambito delle attività di comunicazione pubblica, in quanto finalizzata all'ascolto e alla partecipazione dei cittadini; ma è ovviamente anche un'occasione per favorire il contributo degli utenti al miglioramento dei servizi, evidenziando come la valutazione della soddisfazione degli utenti sia un elemento strategico per le amministrazioni su cui è necessario investire risorse.

Il modello di rilevazione della CS nasce dall'esigenza di progettare uno strumento specifico volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati. Si tratta quindi di uno strumento rigoroso, flessibile e funzionale alle esigenze specifiche delle amministrazioni, concepito con l'obiettivo di rendere disponibili informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio fra le diverse amministrazioni e permettere di orientare la progettazione di sistemi di erogazione dei servizi pubblici sui bisogni effettivi dei cittadini.

PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti la Provincia di Barletta-Andria-Trani - SETTORE URBANISTICA, ASSETTO DEL TERRITORIO, PTCP, PAESAGGIO, GENIO CIVILE E DIFESA DEL SUOLO ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione degli utenti sui servizi erogati ed in particolare quanto di competenza dei servizi Edilizia Sismica e Risorse Idriche (ex Genio Civile). La rilevazione ha avuto come obiettivo quello di fare emergere la percezione della qualità dei servizi utilizzati dai cittadini ed il loro livello di soddisfazione al fine di impostare eventuali interventi di miglioramento, anche rispondendo, dove possibile alle nuove attese degli utenti.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti a cui è stato somministrato il questionario all'uopo previsto nella Carta dei servizi nel periodo 01/09/2012 – 30/09/2012. La compilazione si è svolta grazie ad una interfaccia web proposta sul sito della provincia.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'attività di indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

1. Rilevazione del funzionamento del procedimento, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione (Carta dei Servizi)
2. Indagine qualitativa rivolta al campione di utenti che si sono recati presso il settore
3. Implementazione sul sito web del questionario per la rilevazione (Carta dei Servizi)
4. Definizione del campione sulla base della popolazione (N = 500.000) e del margine di errore ($\epsilon = 3\%$), con estrazione degli elenchi dei professionisti (Ingegneri, Architetti, Agronomi, Geometri) che hanno operato interloquendo con gli Uffici provinciali
5. Somministrazione del questionario al campione individuato fra gli utenti che hanno usufruito dei servizi attraverso la seguente modalità: on line nella sezione dedicata del sito provinciale
6. Elaborazione dei dati
7. Classifica delle priorità di intervento

Nelle pagine successive si riportano gli esiti delle predette operazioni.

ESITO DELL'INDAGINE

ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA AGLI UTENTI DEL SETTORE

In base ai risultati dell'indagine riportati di seguito sono stati considerati i seguenti aspetti che costituiscono dunque oggetto di analisi:

- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario
- Il livello di soddisfazione complessiva nei confronti del servizio
- Il livello di **soddisfazione** degli utenti intervistati rispetto alle componenti elementari del servizio
 1. Accessibilità
 2. Adeguatezza delle informazioni
 3. Personale
 4. Capacità di risposta
- Il giudizio di **importanza** che gli intervistati hanno espresso desunto dalle note (commenti e suggerimenti) del questionario somministrato.

I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello sono misurati con una scala a 5 livelli ove gli utenti hanno espresso un giudizio da 5 a 9, dove 5 significa per niente soddisfatto e 9 completamente soddisfatto. **Le classi di giudizio contigue sono state accorpate. Seguendo questa logica il giudizio pari a 5 è stato inserito nell' unico livello di soddisfazione negativa, 6 e 7 in uno di media soddisfazione e 8 e 9 in uno di alta soddisfazione.** Associando a ogni nuova classe un emoticon/colore, come nella tabella successiva, è possibile visualizzare immediatamente il giudizio degli utenti.

Classi	Emoticon/ Colore	Giudizio di soddisfazione
5		Giudizio negativo
6-7		Giudizio sufficiente
8-9		Giudizio positivo

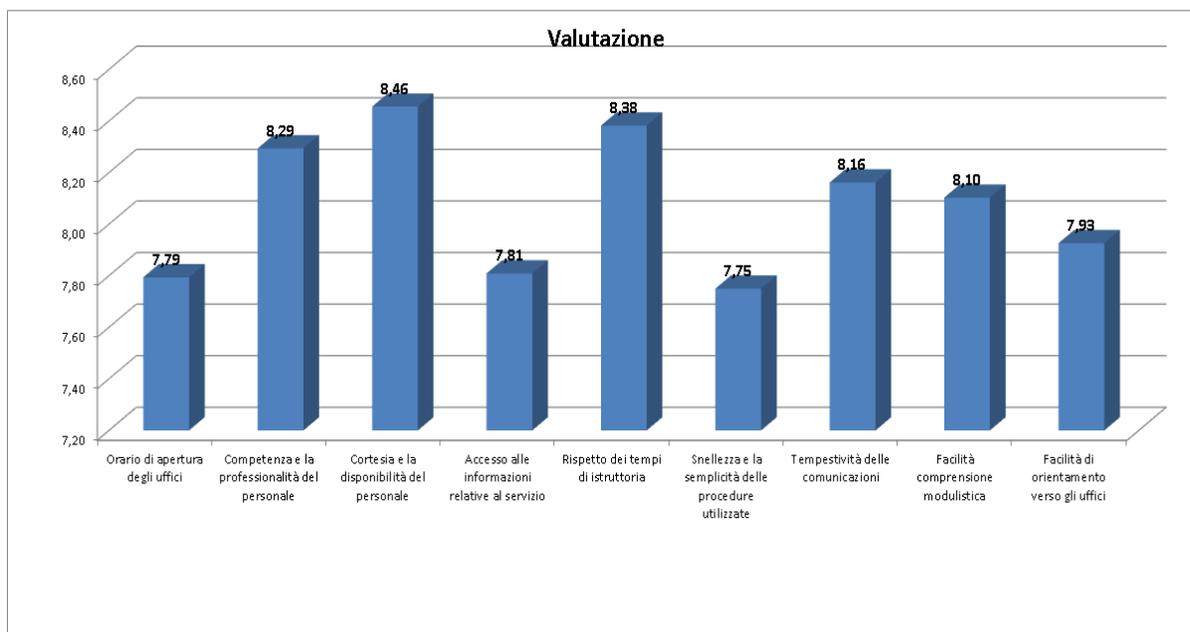
Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

Dati statistici

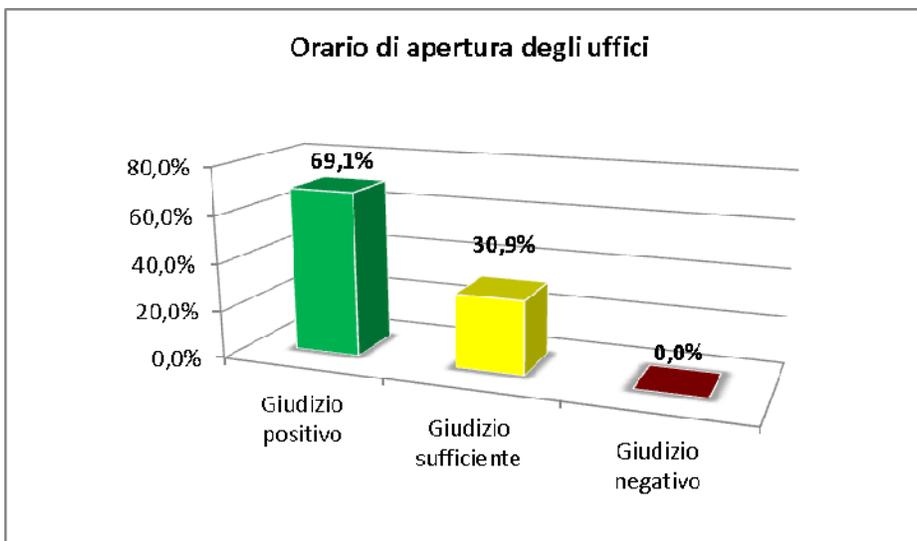
Sono stati somministrati complessivamente 207 questionari. Il campione risulta costituito dai professionisti che interloquiscono con gli uffici in relazione alla presentazione delle istanze. Si tratta in particolare di Ingegneri, Architetti, Geometri ed Agronomi. Il contatto è stato realizzato predisponendo una mailing list desunta dalle pratiche presentate alla provincia alla quale è stato inviato un messaggio che conteneva un link al questionario.

Livello di soddisfazione del servizio

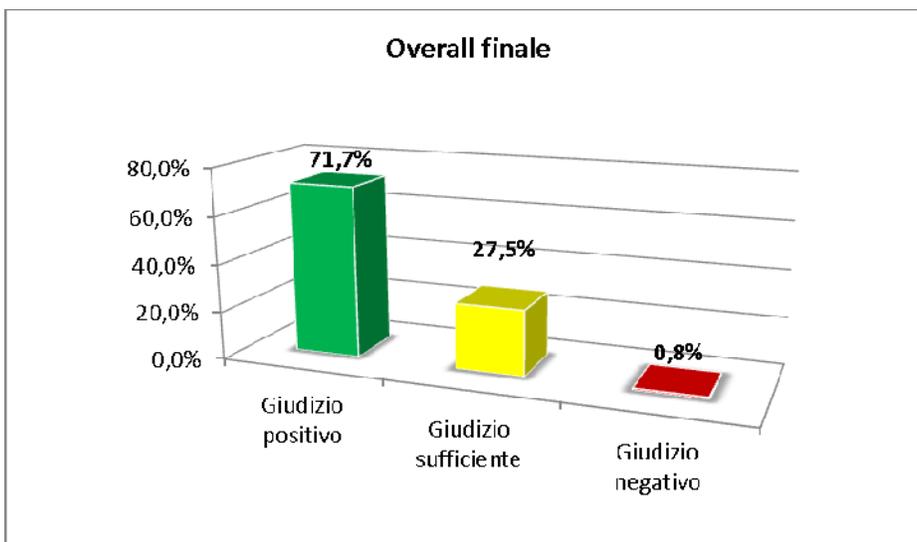
Questo dato si rileva preliminarmente dalla media dei punteggi (range che va da 5 a 9) sulle singole questioni indagate al fine di ottenere un giudizio ponderato su tutte le risposte fornite. Il grafico seguente mostra la media dei giudizi rispetto ai singoli item: rispetto alla media complessiva (pari a circa 8,00) le valutazioni al di sopra di tale valore sono la larga maggioranza, tuttavia i giudizi al di sotto di tale valore segnalano la presenza di margini di miglioramento.



I grafici riportati di seguito rilevano invece il dato riferito all'inizio del questionario, ricavato per ottenere una valutazione istintiva e a seguire quello relativo all'intero questionario, nell'intento di ottenere un giudizio maggiormente ponderato, alla luce delle risposte fornite in precedenza.



La soddisfazione complessiva iniziale denota una percentuale del 69,1% di giudizi positivi ed una del 30,9% di giudizi sufficienti. Tale dato migliora sul finale del questionario: i giudizi positivi aumentano arrivando al 71,7%, quelli sufficienti passano al 27,5%, mentre quelli negativi allo 0,8%.

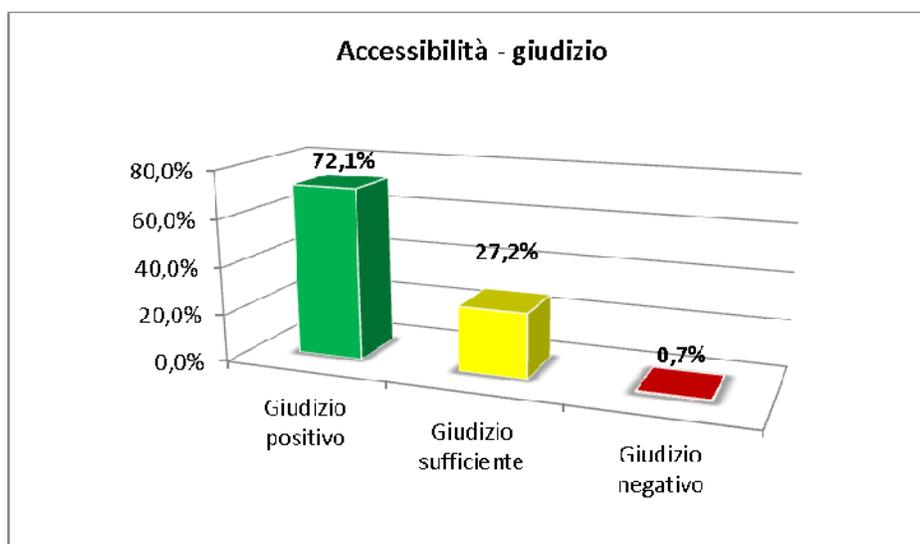


Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio

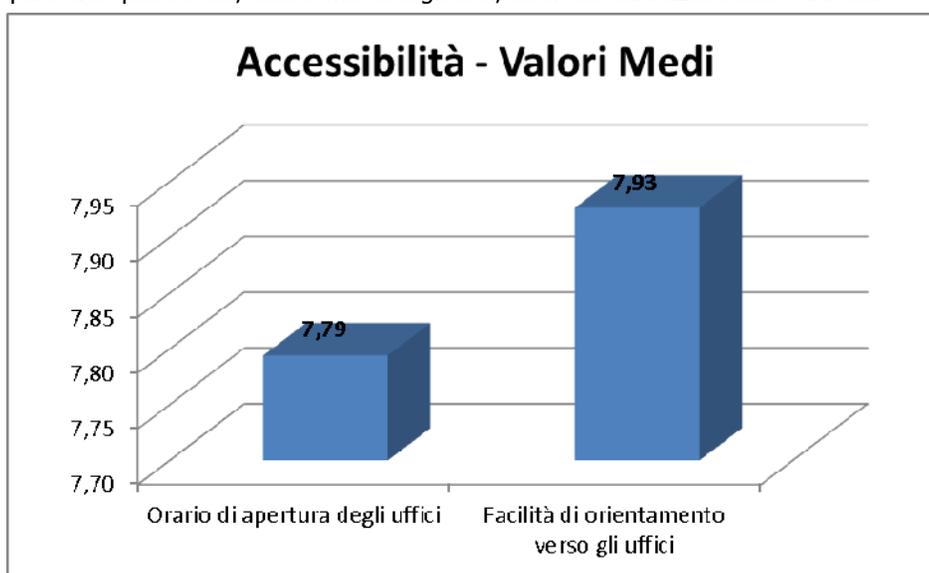
Accessibilità

La dimensione accessibilità descrive la facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente.

Il grafico seguente mostra la distribuzione dei giudizi: le valutazioni positive sono la larga maggioranza, tuttavia i giudizi sufficienti e negativi ammontano a circa un quarto, segnalando la presenza di margini di miglioramento.



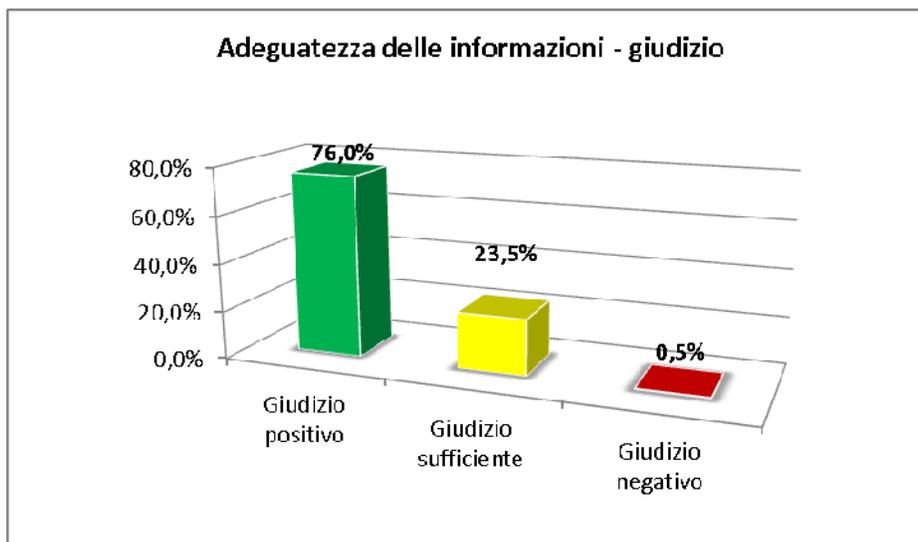
Il grafico seguente mostra i giudizi medi espressi dal campione sulle domande poste sull'Accessibilità al servizio. Si nota che la soddisfazione più bassa si ha relativamente all'orario di apertura degli uffici. E' da sottolineare però che questi item, così come tutti gli altri, ricevono valutazioni molto buone.



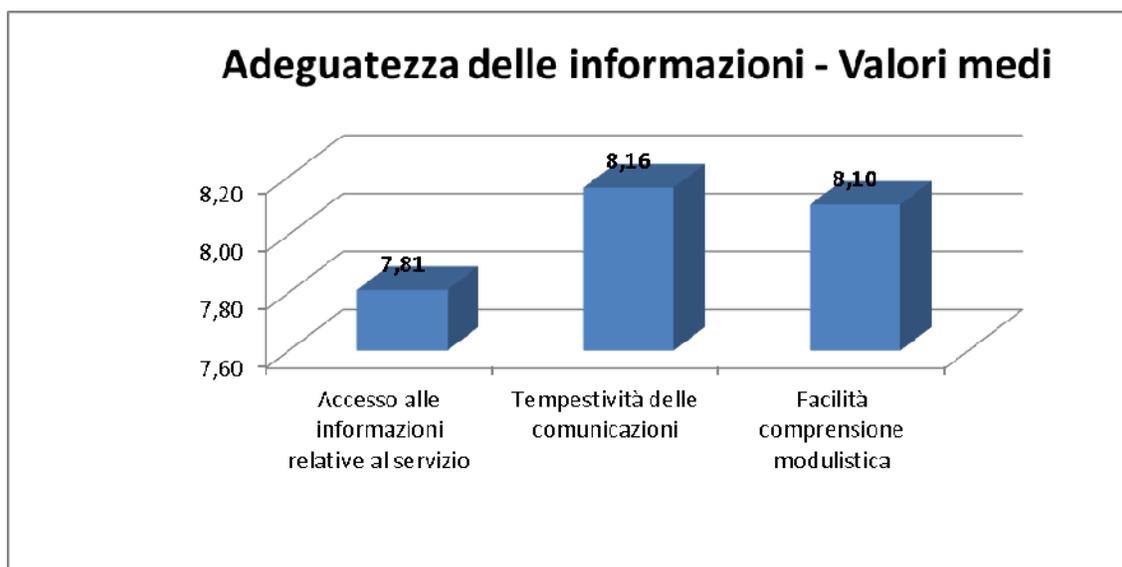
Adeguatezza delle informazioni

La dimensione **adeguatezza delle informazioni** descrive la chiarezza e completezza delle informazioni fornite dall'Ente.

La grande maggioranza dei giudizi è positiva, ma circa un quarto delle valutazioni sono sufficienti o negative, a segnalare la presenza di margini di miglioramento.



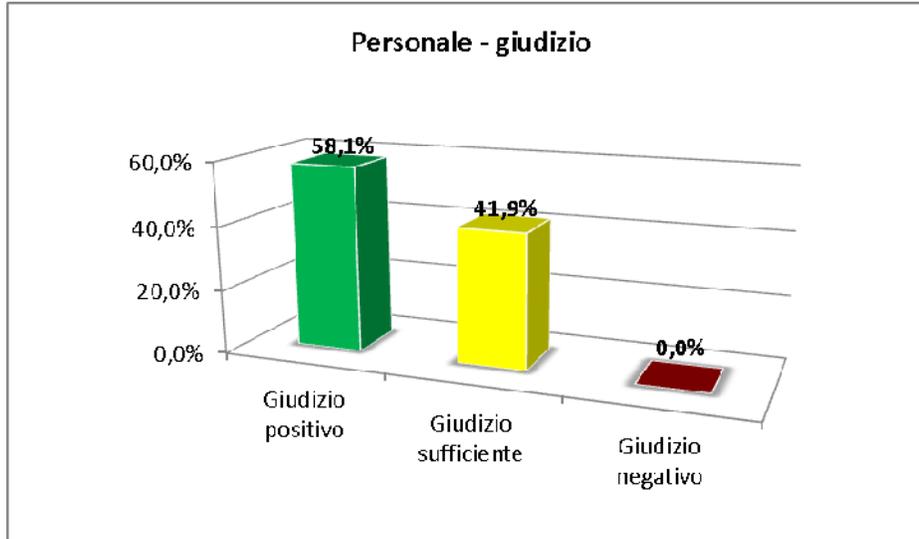
Analizzando il giudizio medio sui quesiti emerge che l'aspetto meno soddisfacente del servizio è la difficoltà nelle comunicazioni telefoniche e la complessità della modulistica, tutti aspetti che potrebbero essere migliorati.



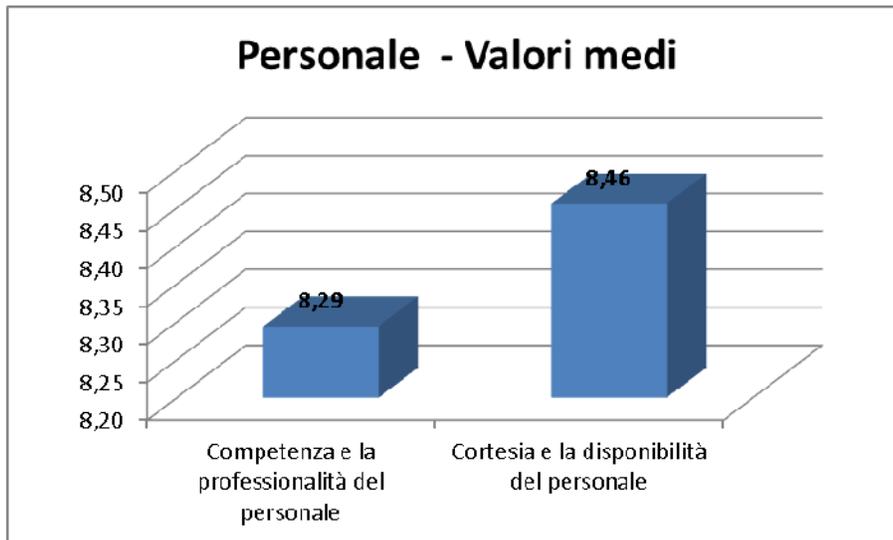
Personale

La dimensione **personale** descrive la competenza, la cortesia e le credibilità dei dipendenti.

I giudizi positivi costituiscono circa il 60%; mentre il restante circa 40% delle valutazioni sono sufficienti, zero quelle negative.



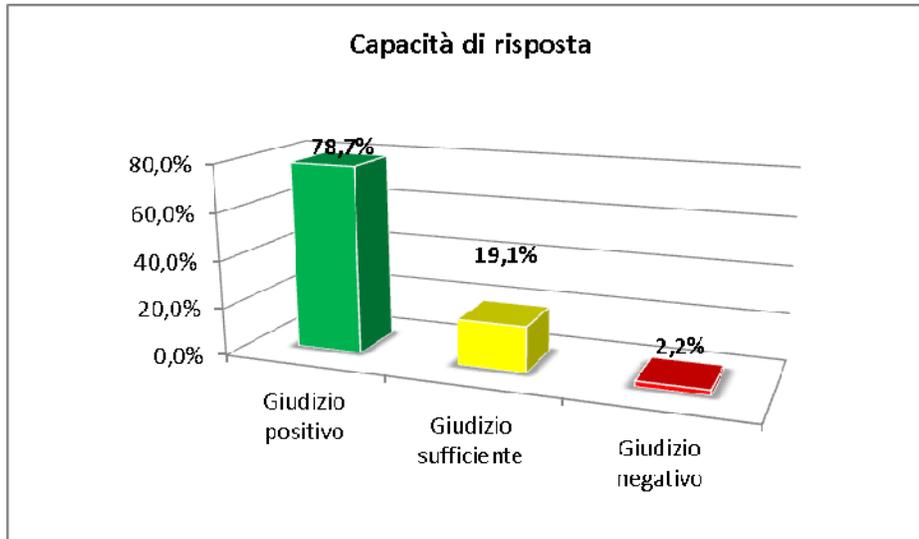
Dall'analisi dettagliata dei quesiti emerge che l'item analizzato riceve valutazioni molto buone, con una media molto alta.



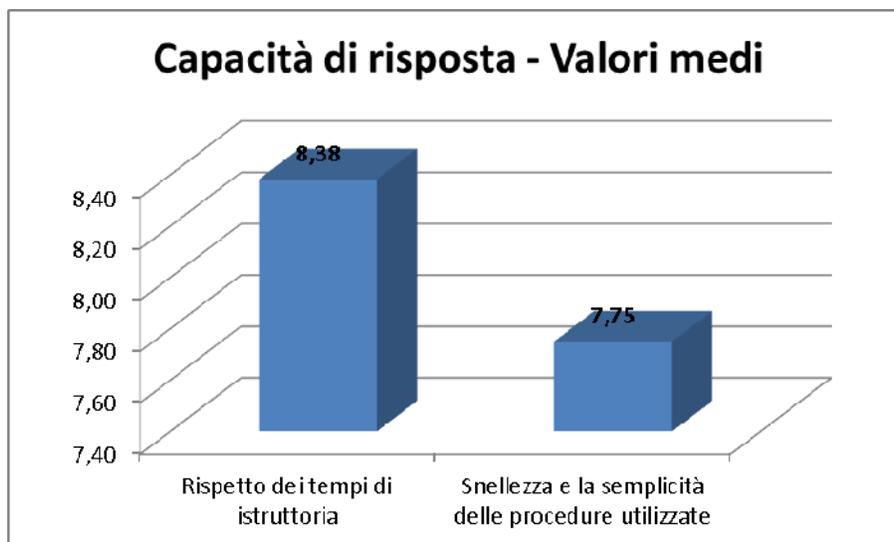
Capacità di risposta

La dimensione **capacità di risposta** descrive l' idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti.

Circa l'80% dei giudizi espressi è positivo, con una bassissima incidenza di valutazioni negative. Circa il 20% delle valutazioni è invece sufficiente.



Tutti gli item monitorati ricevono valutazioni molto buone: fra di essi, quello che presenta i margini di miglioramento riguarda la snellezza e la semplicità delle procedure utilizzate, soprattutto con riferimento al passaggio attraverso lo Sportello Edilizia Comunale, dai più considerato inutile e farraginoso.



Mappa delle priorità di intervento

Al fine di individuare le principali aree di miglioramento e di indirizzare gli interventi verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti ed allo stesso tempo meno soddisfacenti, si traccia la mappa delle priorità di intervento, ottenuta dalla valutazione integrata dell'indice di soddisfazione e dell'importanza dei fattori di qualità che incidono sulla customer satisfaction.

Gli assi della mappa sono rispettivamente costituiti:

- asse orizzontale dal livello di **soddisfazione** medio (riferito alla singola dimensione considerata), misurata nella scala 5-9
- asse verticale dall'**importanza** media della dimensione cui ogni singolo indicatore appartiene, misurata anch'essa in scala 5-9

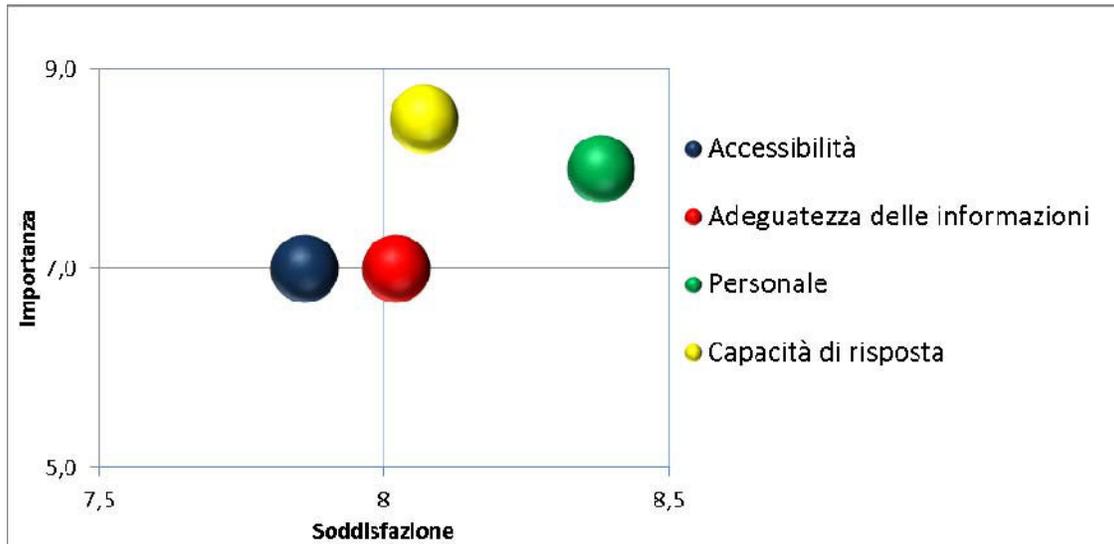
Tale rappresentazione grafica individua quattro quadranti a seconda della combinazione tra "importanza" di una dimensione del servizio e "soddisfazione" espresse dell'utenza. In tal modo è possibile capire quale è il posizionamento della dimensione rispetto a soddisfazione e importanza.

Le quattro aree in cui può essere letta la mappa sono le seguenti:

- area in alto a sinistra "**delle criticità**" - bassa soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta** indica gli elementi del servizio su cui intervenire con priorità e maggiormente suscettibili di miglioramento
- area in basso a sinistra "**del monitoraggio**" – bassa soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** indica gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano
- area in alto a destra "**della competitività**" – alta soddisfazione e alta importanza – **Priorità alta** comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti
- area in basso a destra "**delle illusioni**" – alta soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento delle dimensioni e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli aspetti del servizio a maggiore fabbisogno di attenzione. In tal senso una utile indicazione è costituita dai commenti e suggerimenti pervenuti che oltre a dare indicazioni numeriche rispetto alla scala dell'importanza forniscono indicazioni puntuali sulle componenti dell'item e della dimensione da migliorare.

Mappa delle priorità



Per una maggiore visibilità e distribuzione dei risultati l'incrocio degli assi corrisponde al valore medio rilevato per la soddisfazione (8,0; asse x) e l'importanza (7,00; asse y), ricordando che la scala di valutazione prevede valori ricompresi tra 5 e 9.

Le considerazioni che si evincono dalla mappa delle priorità non devono essere interpretate in modo assoluto, ma relativo, relazionandoli ai vari ambiti oggetto d'esame.

L'area delle criticità è vuota, segnalando la mancanza di aspetti urgenti su cui intervenire perché la soddisfazione verso di essi è bassa e l'importanza percepita alta.

A cavallo fra l'area delle criticità e quella del monitoraggio troviamo l'**accessibilità** e l'**adeguatezza delle informazioni**: sarà pertanto importante sorvegliare queste dimensioni, ed eventualmente prevedere interventi migliorativi prima che possano scivolare nell'area delle criticità.

Le altre dimensioni, **Personale** e **capacità di risposta**, sono aspetti di competitività del servizio: soddisfazione e importanza sono entrambe elevate.

Per potenziare la profondità nella lettura dei dati, si offre all'Amministrazione uno strumento che consente di stabilire una graduatoria (ranking) degli item a più elevata priorità di intervento. Per fare questo si è utilizzato un coefficiente dato dal rapporto tra giudizio medio di importanza (I) dell'item considerato e giudizio medio di soddisfazione (S) dello stesso. Un quoziente I/S elevato denota un indicatore per il quale è stato registrato un giudizio di importanza considerevole cui si contrappone un giudizio di soddisfazione inadeguato. Pertanto, maggiore è il valore del rapporto, più critico va considerato quello specifico aspetto del servizio.

Dimensione	Item	Soddisfaz.	Importanza	I/S
Accessibilità	Orario di apertura degli uffici	7,79	9,00	1,16
Capacità di Risposta	Rispetto dei tempi di istruttoria	8,38	9,00	1,07
Capacità di Risposta	Snellezza e la semplicità delle procedure utilizzate	7,75	8,00	1,03
Personale	Competenza e la professionalità del personale	8,29	8,00	0,97
Personale	Cortesie e la disponibilità del personale	8,46	8,00	0,95
Adeguatezza delle inf.	Accesso alle informazioni relative al servizio	7,81	7,00	0,90
Adeguatezza delle inf.	Tempestività delle comunicazioni	8,16	7,00	0,86
Adeguatezza delle inf.	Facilità comprensione modulistica	8,1	7,00	0,86
Accessibilità	Facilità di orientamento verso gli uffici	7,93	6,00	0,76

A prova di quanto emerso dalla Mappa delle priorità di intervento, il ranking mostra che gli elementi relativi all'*Capacità di Risposta* si concentrano nella parte alta della classifica indicando la necessità di interventi, mentre gli item relativi, ad esempio, al *personale* hanno quozienti I/S bassi e sono concentrati in un intervallo breve.

E' importante evidenziare che tanto la mappa che la tabella per la fissazione dell'ordine di priorità degli indicatori mediante quoziente I/S, sono stati concepiti nell'intento di mettere a disposizione dell'amministrazione strumenti di agevole predisposizione che possano fungere da supporto decisionale. Esse vanno intese come facilitatori e non come mezzi cogenti di decisione che si sostituiscono all'esperienza/competenza del decisore. E' consigliabile che gli organismi di governo dell'amministrazione integrino le evidenze emerse dall'indagine alla luce del proprio know-how e degli indirizzi strategici legati alla gestione del servizio. Ad esempio un elemento emerso dall'indagine e che si riferisce comunque all'accessibilità è quello legato al passaggio per lo sportello unico dell'edilizia, considerato inutile ed anzi di ostacolo. In questo caso la modalità di intervento dovrebbe prevedere a monte un accordo tra le diverse amministrazioni coinvolte senza il quale non può prevedersi alcuna altra azione migliorativa.