



Provincia di Cremona

Settore Sistemi Informativi e Politiche Europee

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Corso Vittorio Emanuele II n. 17 – 26100 Cremona

tel. 0372 406248 233 fax 0372406301

email urp@provincia.cremona.it

**PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – ANNO 2019
ANALISI DATI**

PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio nato per favorire e semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione, affinché ogni cittadino possa esercitare il proprio diritto di conoscere, partecipare e fruire dei servizi offerti dalle Amministrazioni pubbliche.

L'U.R.P. è il punto d'incontro, dialogo e confronto con la cittadinanza, le imprese, le scuole, le associazioni e le istituzioni, al fine di attuare i principi di trasparenza e partecipazione necessari per il funzionamento degli Enti pubblici.

A tale scopo, l'U.R.P. svolge attività legate alla comunicazione e all'informazione istituzionale e in particolare:

- ascolta e orienta il cittadino fornendogli informazioni di carattere generale sull'attività della Provincia di Cremona, sui contatti nelle sedi, su orari di apertura al pubblico degli sportelli e sui nomi dei dirigenti;
- garantisce il diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi della Provincia di Cremona;
- eroga servizi diretti ai cittadini e alle imprese
- raccoglie suggerimenti e reclami sul funzionamento e il miglioramento dei servizi.
- cura il sito istituzionale della Provincia
- cura il sito www.rup.cr.it che rappresenta una rete di comunicazione fra gli enti del territorio della Provincia di Cremona.
- distribuisce materiale promozionale sulle iniziative di interesse pubblico promosse dalla Provincia di Cremona e da altri Enti;
- realizza periodicamente indagini di customer satisfaction per conoscere l'opinione dei propri utenti.

Le indagini attivate nel corso degli anni dal servizio U.R.P. della Provincia di Cremona hanno avuto focus diversi: aspetti organizzativi, relazionali e strumentali.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, quest'anno l'U.R.P., ha voluto indagare anche la dimensione della privacy. Nel 2018 sono state individuate e applicate le disposizioni organizzative e comportamentali per garantire a chi si rivolge ai nostri sportelli la riservatezza prevista dalla norma, in particolare ci si è curati della privacy by design, ossia di garantire la protezione dei dati fin dalla fase di ideazione e progettazione di

un trattamento o di un sistema, e adottare comportamenti che consentano di prevenire possibili problematiche. Sono anche stati esposti i diritti dell'interessato.

L'obiettivo complessivo dell'indagine è raccogliere la valutazione dell'utenza circa la qualità, l'efficacia e il livello di riservatezza del servizio erogato.

È stato realizzato quindi un questionario distribuito presso l'U.R.P. nel mese di maggio 2019 individuando come target gli utenti dello sportello. Gli ambiti da analizzare riguardano la chiarezza di linguaggio, l'adeguatezza degli ambienti e la riservatezza e privacy. Per ciascun ambito sono state indagate sia la dimensione dell'attesa che quella del percepito. È stata inoltre inserita la domanda 4 che mira a valutare il livello di conoscenza della materia della privacy.

Nel locale del front-office è stata organizzata una postazione per consentire la compilazione del questionario cartaceo con un raccoglitore e la presentazione del progetto di rilievo della soddisfazione.

ANALISI

Sono stati raccolti 8 questionari. Nel mese di maggio sono stati registrati 210 accessi diretti allo sportello.

È necessario specificare che parte dell'utenza diretta è formata da corrieri, postini o messi di altri enti, che quotidianamente interagiscono con lo sportello. La richiesta di compilare il questionario è stata proposta a interlocutori estemporanei che si sono presentati per la prima volta allo sportello.

Il questionario gradua le risposte mettendo prima quelle di maggior valore. Parimenti la legenda dei grafici fa riferimento a una scala da 1 a 4 che equivale dal massimo al minimo.

Nelle pagine successive le analisi riguarderanno:

- la rappresentazione grafica delle risposte per i singoli ambiti indagati, per visualizzare la frequenza delle risposte sia per l'importanza sia per la soddisfazione;
- la rappresentazione grafica del confronto fra la media dell'importanza e della soddisfazione per ogni singolo ambito che visualizza il relativo scostamento;
- l'individuazione delle priorità di intervento per consentire all'ente di indirizzare le proprie risorse (finanziarie e/o di personale) verso l'ambito che risulterà avere un alto livello di importanza e contemporaneamente un basso livello di soddisfazione;
- l'individuazione della percezione generale da parte degli utenti per ogni aspetto, utilizzando lo scostamento tra giudizi medi d'importanza e di soddisfazione;
- l'individuazione dell'indice di gradimento che racconta se il servizio offerto dall'ufficio è gradito o meno.

Si ripropone anche il questionario per una migliore comprensione delle analisi.

ANALISI DATI

Per analizzare le risposte sono state realizzate le tabelle che riportano la frequenza delle risposte (quante persone alla prima domanda hanno dato la prima risposta, o la seconda o la terza o la quarta e così per ciascuna domanda).

Gli ambiti da analizzare riguardano la chiarezza di linguaggio (domande 1 e 5), l'adeguatezza degli ambienti (domande 2 e 6) e la riservatezza e privacy (domande 3 e 7). Per ciascun ambito sono state indagate sia la dimensione dell'attesa (IMPORTANZA) che quella del percepito (SODDISFAZIONE).

Si riportano le tabelle riassuntive delle frequenze delle risposte.

Risposte relative all'importanza in valori assoluti

domanda	Frequenza importanza risposta 1	Frequenza importanza risposta 2	Frequenza importanza risposta 3	Frequenza importanza risposta 4
1	7	1	0	0
2	4	4	0	0
3	6	1	1	0

Risposte relative alla soddisfazione in valori assoluti

domanda	Frequenza soddisfazione risposta 1	Frequenza soddisfazione risposta 2	Frequenza soddisfazione risposta 3	Frequenza soddisfazione risposta 4
5	6	2	0	0
6	4	3	1	0
7	4	3	1	0

Si è provveduto anche a "pesare" le risposte: la risposta 1 pesa 4, la risposta 2 pesa 3, la risposta 4 pesa 1. Se alla domanda 1 tutti i rispondenti avessero risposto Molto, il valore ottenuto sarebbe stato 4, cioè 8 (n. risposte Molto) \times 4 (peso della risposta) / 8 (totale delle risposte).

Nel nostro caso:

$3,5 = 7$ (n. risposte Molto alla domanda 1) \times 4 (peso della risposta) / 8 (totale delle risposte)

$0,38 = 1$ (n. risposte Abbastanza alla domanda 1) \times 3 (peso della risposta) / 8 (totale delle risposte)

Nell'ultima colonna della tabella sono state inserite le medie dei valori per ciascuna risposta che serviranno per la successiva rappresentazione sul piano cartesiano.

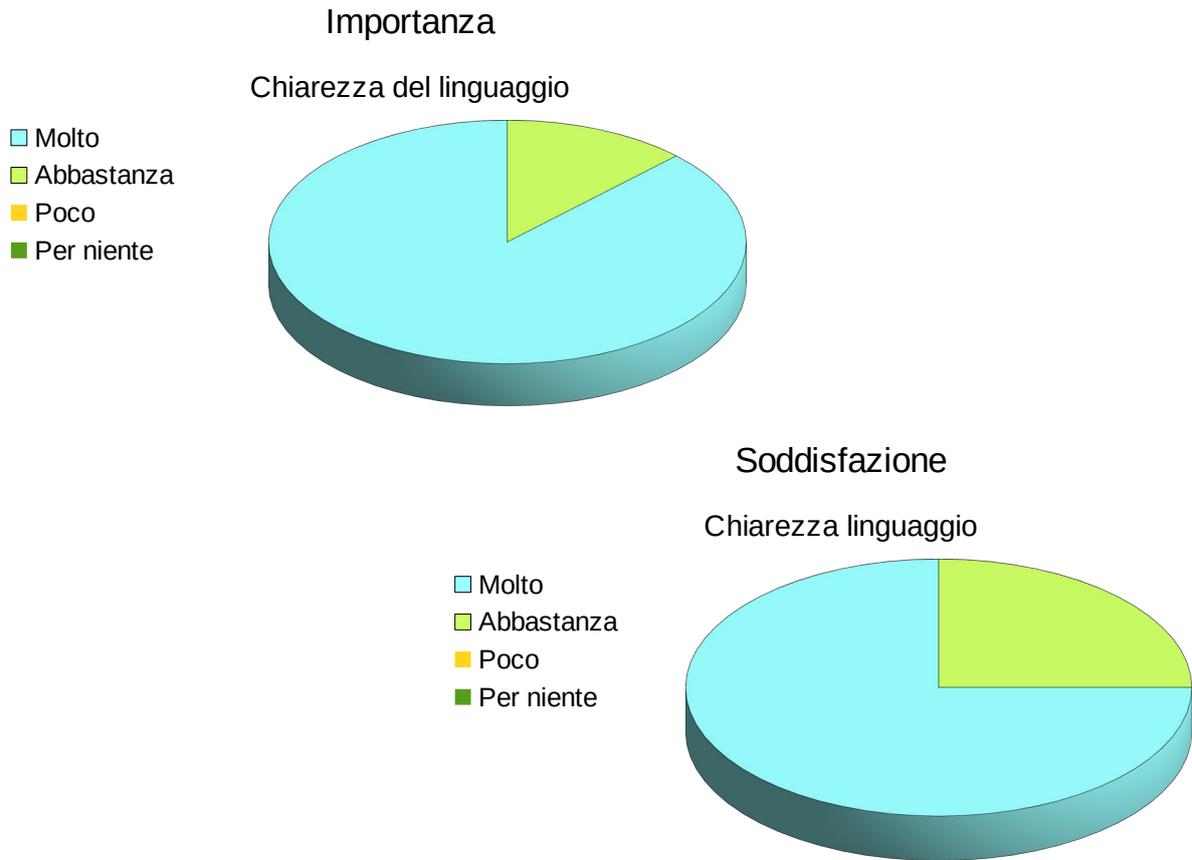
Risposte relative all'importanza e valori medi

domanda	IMPORTANZA resp1 peso4	IMPORTANZA resp2 peso3	IMPORTANZA resp3 peso2	IMPORTANZA resp4 peso1	MEDIA
1	3,50	0,38	0,00	0,00	0,97
2	2,00	1,50	0,00	0,00	0,88
3	3,00	0,38	0,25	0,00	0,91

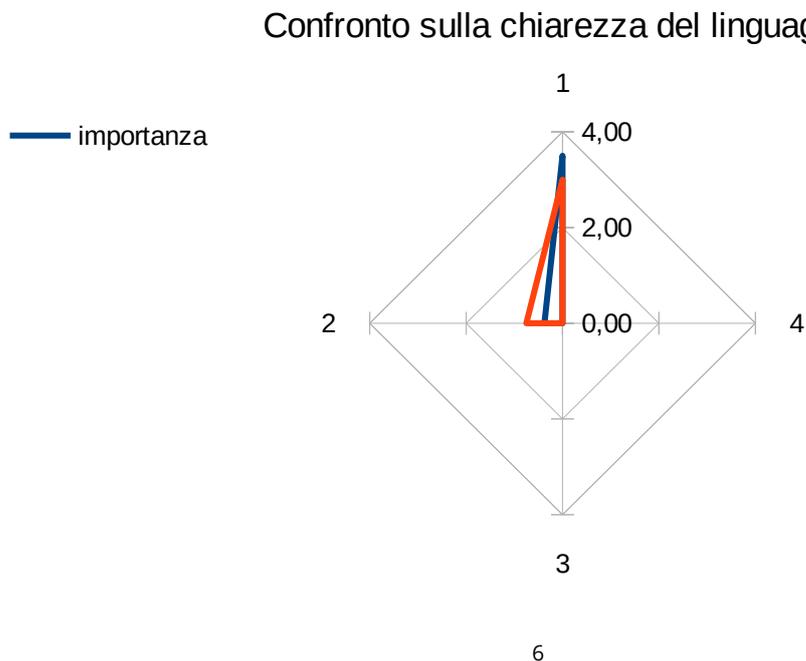
Risposte relative alla soddisfazione e valori medi

domanda	SODDISFA ZIONE resp1 peso4	SODDISFA ZIONE resp2 peso3	SODDISFA ZIONE resp3 peso2	SODDISFA ZIONE resp4 peso1	MEDIA
5	3,00	0,75	0,00	0,00	0,94
6	2,00	1,13	0,25	0,00	0,84
7	2,00	1,13	0,25	0,00	0,84

RAPPRESENTAZIONE DELLE RISPOSTE RELATIVE A CIASCUN AMBITO INDAGATO
E CONFRONTO IMPORTANZA E SODDISFAZIONE



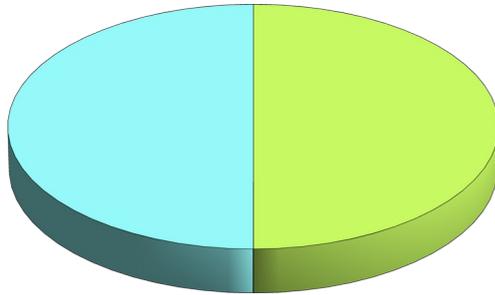
Le "risposte pesate" permettono di comparare nel **grafico a rete** l'importanza e la soddisfazione per ogni singolo ambito. Gli spigoli coincidono con la legenda (da 1 a 4, dal massimo al minimo); le diagonali rappresentano la scala dei valori medi; le linee rappresentano le medie delle risposte per importanza e soddisfazione. Se le linee coincidessero il percepito combaciarebbe con l'aspettativa.



Importanza

Adeguatezza ambienti

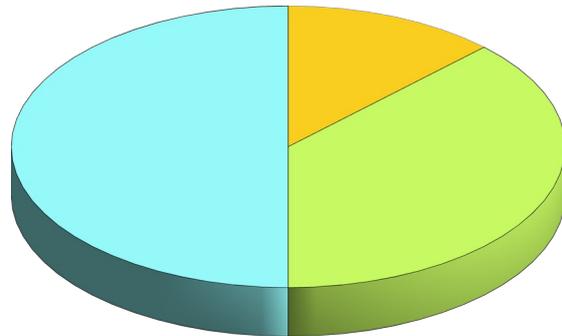
- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente



Soddisfazione

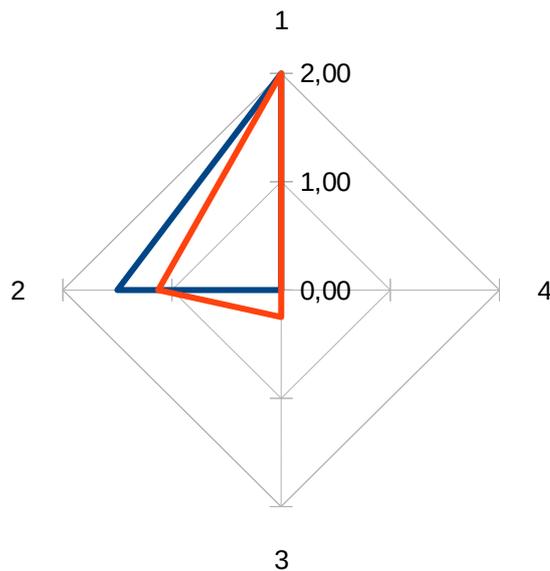
Adeguatezza ambienti

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente



Confronto sulla adeguatezza degli ambienti

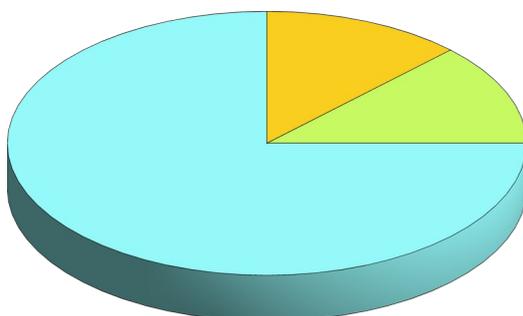
- importanza
- soddisfazione



Importanza

Riservatezza e privacy

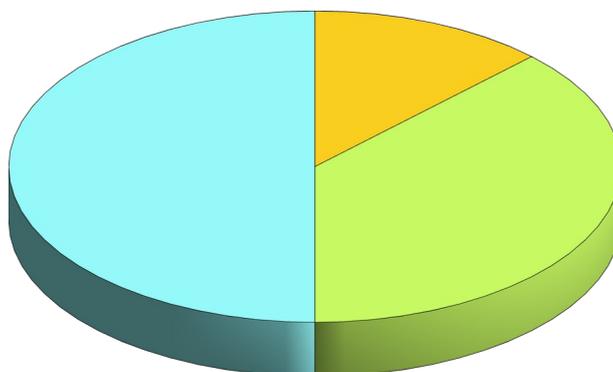
- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente



Soddisfazione

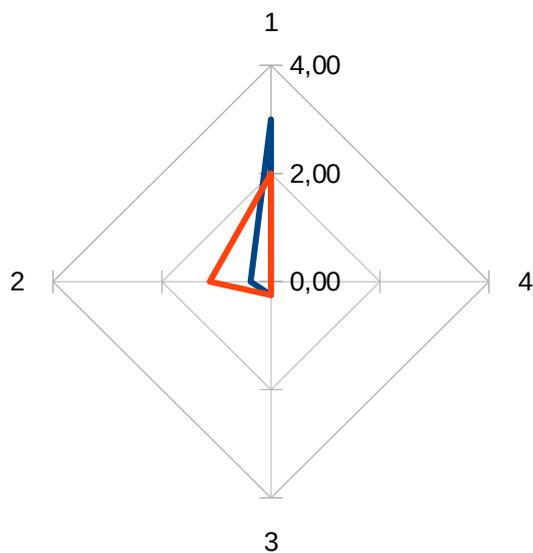
Riservatezza e privacy

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente



Confronto sul livello di riservatezza

- importanza
- soddisfazione



Indagine sul livello di informazione sulle disposizioni e norme in merito al trattamento dei dati personali

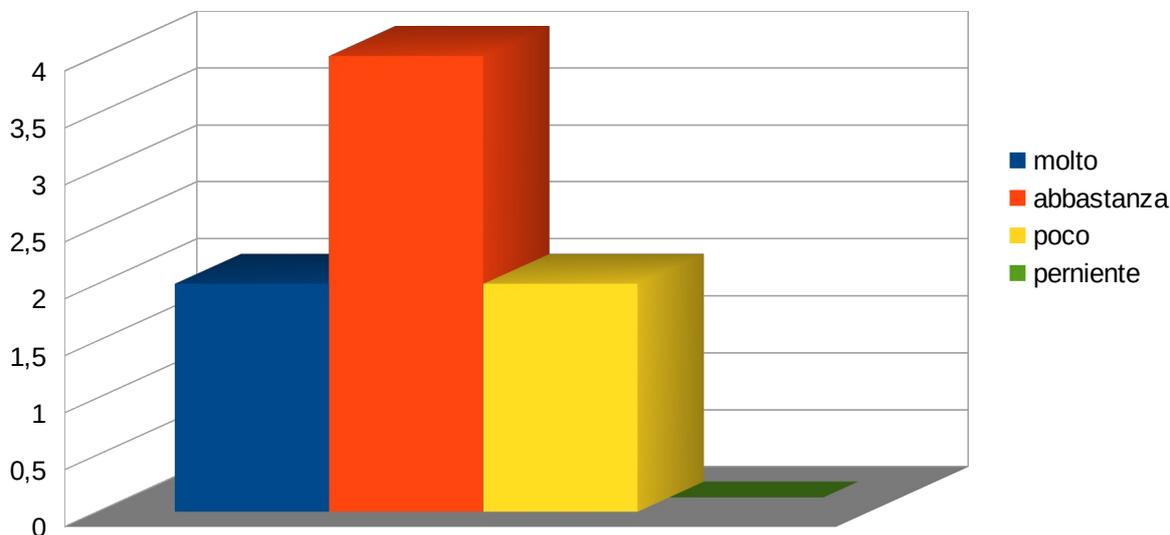
Nel questionario è stata inserita anche una domanda (4) "di attualità" relativa al trattamento dei dati personali (privacy). La normativa è di recente applicazione e coinvolge l'ente per l'adozione delle misure previste e i cittadini per la consapevolezza dei propri diritti.

Risposte relative al livello di conoscenza della normativa privacy

domanda	Frequenza importanza risposta 1	Frequenza importanza risposta 2	Frequenza importanza risposta 3	Frequenza importanza risposta 4
4	2	4	2	0

Dalla lettura delle risposte si deduce che c'è un buon livello di conoscenza della materia (nessuno dichiara di non conoscere per niente il tema) e si nota anche una certa prudenza a dichiarare la piena padronanza della materia.

Quanto ritiene di essere informato sulle disposizioni e norme in merito al trattamento dei dati personali?



Presso l'U.R.P. sono esposti i diritti che gli interessati possono far valere nei confronti dell'amministrazione. Inoltre sono state adottati i comportamenti di garanzia della privacy approvati dal Presidente.

INDIVIDUAZIONE DELLE PRIORITÀ

Per favorire una lettura dei grafici precedenti si utilizza la rappresentazione su un piano cartesiano, ossia una rappresentazione dei dati che aiuta a “misurare” le risposte raccolte come entità complessiva e comparata, fornendo anche uno strumento di visualizzazione molto efficiente.

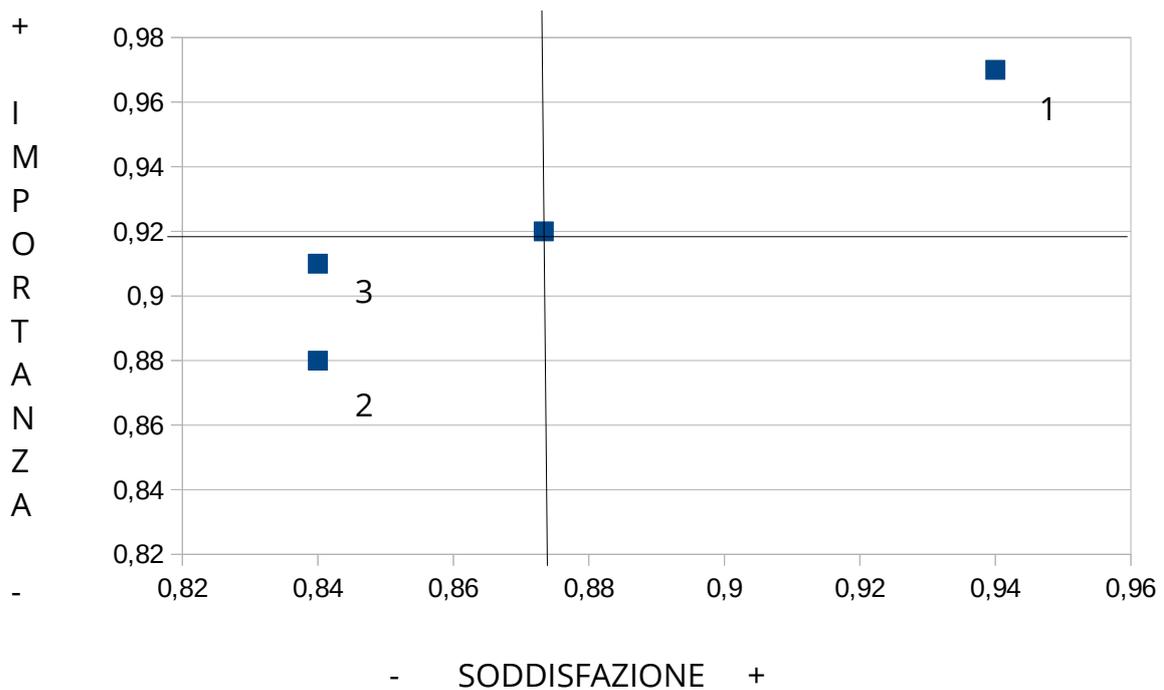
I valori della tabella rappresentano le coordinate su un piano cartesiano degli aspetti indagati dal questionario. L'origine del piano cartesiano coincide con il punteggio medio (le coordinate dell'ultima riga).

Tabella con i giudizi medi di importanza e di soddisfazione

Domande		giudizio medio della soddisfazione	giudizio medio della importanza
Chiarezza linguaggio	1-5	0,94	0,97
Adeguatezza ambienti	2-6	0,84	0,88
Riservatezza e privacy	3-7	0,84	0,91
	punteggio medio	0,87	0,92

Il piano cartesiano si costruisce impostando un grafico a due dimensioni. Sull'asse (y) si misura l'importanza attribuita ad un determinato servizio (o aspetto) misurato. Sull'asse (x) si misura la soddisfazione espressa su quel servizio (o aspetto) misurato. Sostanzialmente si tratta di riportare su un grafico le relazioni tra i dati analizzati per evidenziare i punti di forza del servizio e i punti di debolezza sui quali intervenire prontamente.

Ad ogni quadrante del grafico corrisponderà un'azione diversa da parte della amministrazione. Il quadrante in basso a destra è caratterizzato da un elevato grado di soddisfazione, ma non da rilevante importanza; per questo, compito dell'amministrazione sarà quello di valorizzare il requisito in questione per sensibilizzare gli utenti a ritenerlo di maggiore importanza. Il requisito nel quadrante in alto a destra rappresenta il punto di forza dell'amministrazione ed è caratterizzato sia da un buon livello di soddisfazione, sia da una elevata importanza attribuitagli. In questo caso l'amministrazione procederà con azioni di presidio volte al mantenimento della situazione. Il requisito posizionato nel quadrante in alto a sinistra, invece, prevede un basso grado di soddisfazione e un elevato grado di importanza. Compito del management sarà quello di intervenire attraverso azioni prioritarie. Il quadrante in basso a sinistra è caratterizzato da soddisfazione inferiore alla media, ma non è ritenuto eccessivamente importante dall'utente, pertanto l'amministrazione agirà con azioni volte al miglioramento.



L'aspetto relativo alla chiarezza di linguaggio (punto1) ha ricevuto una valutazione di soddisfazione superiore alla media, posizionandosi nel quadrante in alto a destra " **della competitività**" – alta soddisfazione e alta importanza – **Priorità bassa** che comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti.

Gli aspetti indagati con le domande 2/6 e 3/7 (adeguatezza degli ambienti e livello di riservatezza e privacy) hanno ricevuto una valutazione di soddisfazione inferiore alla media e si posizionano nei punti 2 e 3 del quadrante in basso a sinistra detto anche "**del monitoraggio**" – bassa soddisfazione e bassa importanza – **Priorità media** che indica gli elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano.

ANALISI DELLO SCOSTAMENTO TRA IMPORTANZA E SODDISFAZIONE

Per analizzare lo scostamento tra importanza e soddisfazione si utilizza la tabella delle priorità e si aggiunge una colonna in cui viene calcolato il rapporto tra l'importanza e la soddisfazione, che rappresenta lo scostamento tra atteso e percepito.

Se il risultato è uguale a 1 significa che atteso e percepito coincidono, se è superiore a 1 significa che la percezione è inferiore all'atteso (insoddisfazione), se è inferiore a 1 significa che la percezione è superiore a quanto ci si aspettava (soddisfazione).

Nel nostro caso si registra una leggera delusione rispetto alle aspettative.

Domande		giudizio medio della soddisfazione	giudizio medio della importanza	QUOZIENTE è lo scostamento tra l'importanza e la soddisfazione
Chiarezza linguaggio	1-5	0,94	0,97	1,03
Adeguatezza ambienti	2-6	0,84	0,88	1,05
Riservatezza e privacy	3-7	0,84	0,91	1,08
	punteggio medio	0,87	0,92	

INDICE DI GRADIMENTO

Per individuare il grado di soddisfazione si riprendere la tabella con le frequenze delle risposte alle domande dalla 5 alla 7. Dalla proporzione tra il punteggio massimo delle risposte ottenute (24) e il totale delle risposte positive (i totali delle colonne 1, 2, 3 = 24) si ottiene l'indice di soddisfazione che risulta pari al 100%.

domanda	Frequenza soddisfazione risposta 1	Frequenza soddisfazione risposta 2	Frequenza soddisfazione risposta 3	Frequenza soddisfazione risposta 4			
5	6	2	0	0			
6	4	3	1	0			
7	4	3	1	0			
					sodd max	sodd percepita	% soddisfazione
TOTALE	14	8	2	0	24	24	100,00%

PIANO DI MIGLIORAMENTO

L'aspetto relativo alla chiarezza di linguaggio ha ricevuto una valutazione di soddisfazione superiore alla media, posizionandosi quindi in un ambito di priorità bassa di intervento che comprende gli elementi che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti.

Gli aspetti dell'adeguatezza degli ambienti e del livello di riservatezza e privacy hanno ricevuto una valutazione di soddisfazione inferiore alla media e una valutazione di bassa importanza che collocandoli nell'area "del monitoraggio" con priorità media di intervento che si limita a un controllo nel tempo, per verificare che le aspettative riposte in essi dagli utenti non crescano.

Non si ritiene quindi necessario predisporre un piano di miglioramento.

PIANO DI COMUNICAZIONE

La comunicazione dei risultati deve essere rivolta sia ai pubblici esterni sia ai pubblici interni.

La COMUNICAZIONE ESTERNA conclude il ciclo di customer satisfaction con la finalità di dar seguito al rapporto fiduciario che lega le amministrazioni con i loro utenti, renderli consapevoli e partecipi dei processi di miglioramento e assicurarli sulla propensione della PA ad incrementare genuinamente i livelli di soddisfazione nell'erogazione dei servizi.

Nella COMUNICAZIONE INTERNA l'attività di customer satisfaction si interseca inevitabilmente con le attività (e le finalità) di people satisfaction (PS), ossia del livello di soddisfazione misurato all'interno delle organizzazioni. La completezza delle informazioni messe a disposizione dei pubblici interni, oltre a coinvolgerli con un ruolo di primo piano nei processi di miglioramento, favorisce processi di people satisfaction positivi.

È utile tener presente che la customer satisfaction, oltre a misurare il livello di soddisfazione, ha essa stessa un effetto positivo nel determinare maggiori livelli di soddisfazione nell'utenza, che si sente protagonista in un processo di ascolto.

Il principale pubblico di riferimento dell'U.R.P. è l'utenza diretta presso lo sportello.

La comunicazione dei risultati verrà realizzata attraverso l'esposizione dei dati con grafici di facile lettura nei locali dell'ufficio.

Per la comunicazione interna si prevede la pubblicazione su intranet dell'analisi dei risultati aggiornata con una nota sul piano di miglioramento.