

Provincia di Torino

Servizio Organizzazione e Qualità e URP



**Indagine sulla soddisfazione
del cliente esterno**

Risultati comparativi di sintesi

Aprile 2001

Le caratteristiche dell'Osservatorio



<u>Universo di riferimento:</u>	utenti\clienti dei vari servizi della Provincia di Torino
<u>Metodo di rilevazione:</u>	questionario strutturato autocompilato
<u>Dettaglio:</u>	questionari distribuiti 7030 questionari restituiti: 5515 di cui: 616 bianchi (11%) 491 rifiuti (8%) tasso di ritorno: 62%
<u>Numero dei rispondenti:</u>	4408 totale Provincia di cui: 2467 Settore Lavoro e Centri per l'impiego 1941 Servizi Provincia (escluso CI) 529 Circondari
<u>Periodo di rilevazione:</u>	26 marzo\6 aprile 2001

La presente ricerca è stata effettuata dal servizio Organizzazione e Qualità e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con la supervisione e il coordinamento metodologico di ISPO

Provincia di Torino Servizio

Organizzazione e Qualità e URP

OBIETTIVI E AREE TEMATICHE

- I servizi della Provincia utilizzati
- I motivi e la titolarità dell'utilizzo
- La frequenza di utilizzo
- La qualità percepita: la soddisfazione degli utenti per singoli fattori
- Gli indici di soddisfazione per singoli fattori
- Il "termometro" del cambiamento: il confronto diacronico e la percezione di miglioramento
- La qualità prevista: i suggerimenti per migliorare il servizio
- Le caratteristiche dei rispondenti

Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

I motivi dell'utilizzo dei vari servizi della Provincia



I motivi dell'utilizzo dei vari servizi della Provincia

- Un primo elemento di riflessione per segmentare l'universo degli utenti della Provincia emerge dall'analisi delle motivazioni che spingono i rispondenti a recarsi presso gli uffici dell'Ente
- Dall'analisi dei dati emerge che la prima motivazione è la presentazione di domande\documenti (31%), seguita dalla necessità di richiedere informazioni di carattere generale (19%) e dall'iscrizione ad albi\liste (13%)

I motivi dell'utilizzo dei vari servizi della Provincia

Alcuni approfondimenti per settori

- **La presentazione di documenti appare maggiore:**
 - ↘ **Presso l'Ente (38% rispetto al 31% generale)**
 - ↘ **Presso i Circondari (56% rispetto al 31% generale)**

- **L'iscrizione ad albi e liste appare maggiore:**
 - ↘ **Presso i Centri per l'impiego (21% rispetto al 13% generale)**

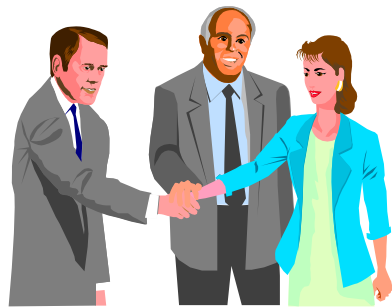
- **La partecipazione a convegni/eventi:**
 - ↘ **Presso l'Ente (10% rispetto al 5% generale)**



I motivi dell'utilizzo dei vari servizi della Provincia

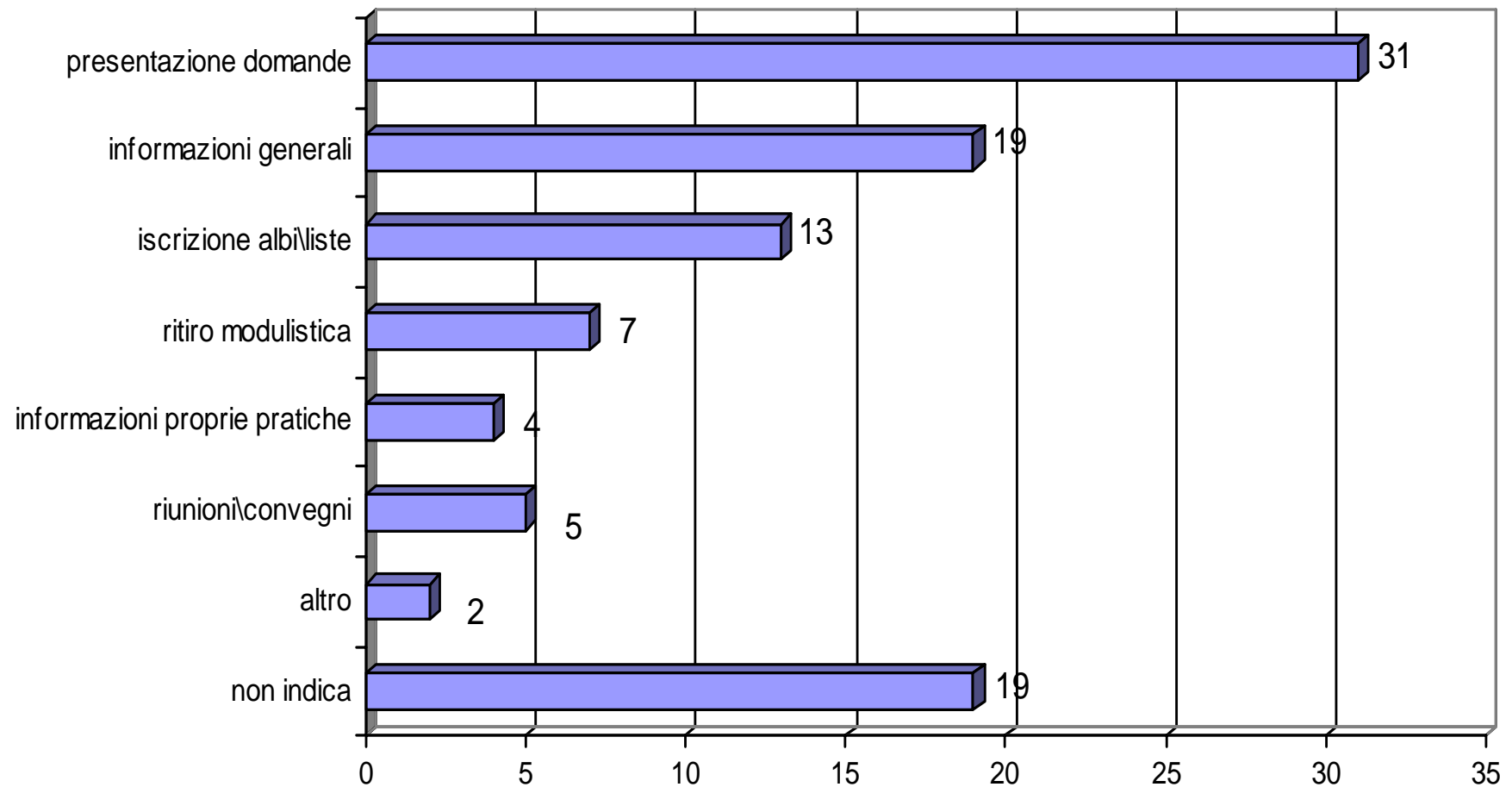
Alcuni approfondimenti per categorie

- ➔ **Se, in generale, il 32% si reca in Provincia per presentare domande\documenti, tale quota appare maggiore:**
 - fra i commercianti (39%), gli imprenditori\ liberi professionisti (44%) e gli impiegati del settore privato (48%)
 - fra coloro che si recano presso gli uffici per conto dell'impresa (54%), dei propri clienti (48%) o di una associazione (36%)
 - fra le persone di età compresa tra 45 e 64 anni (47%)



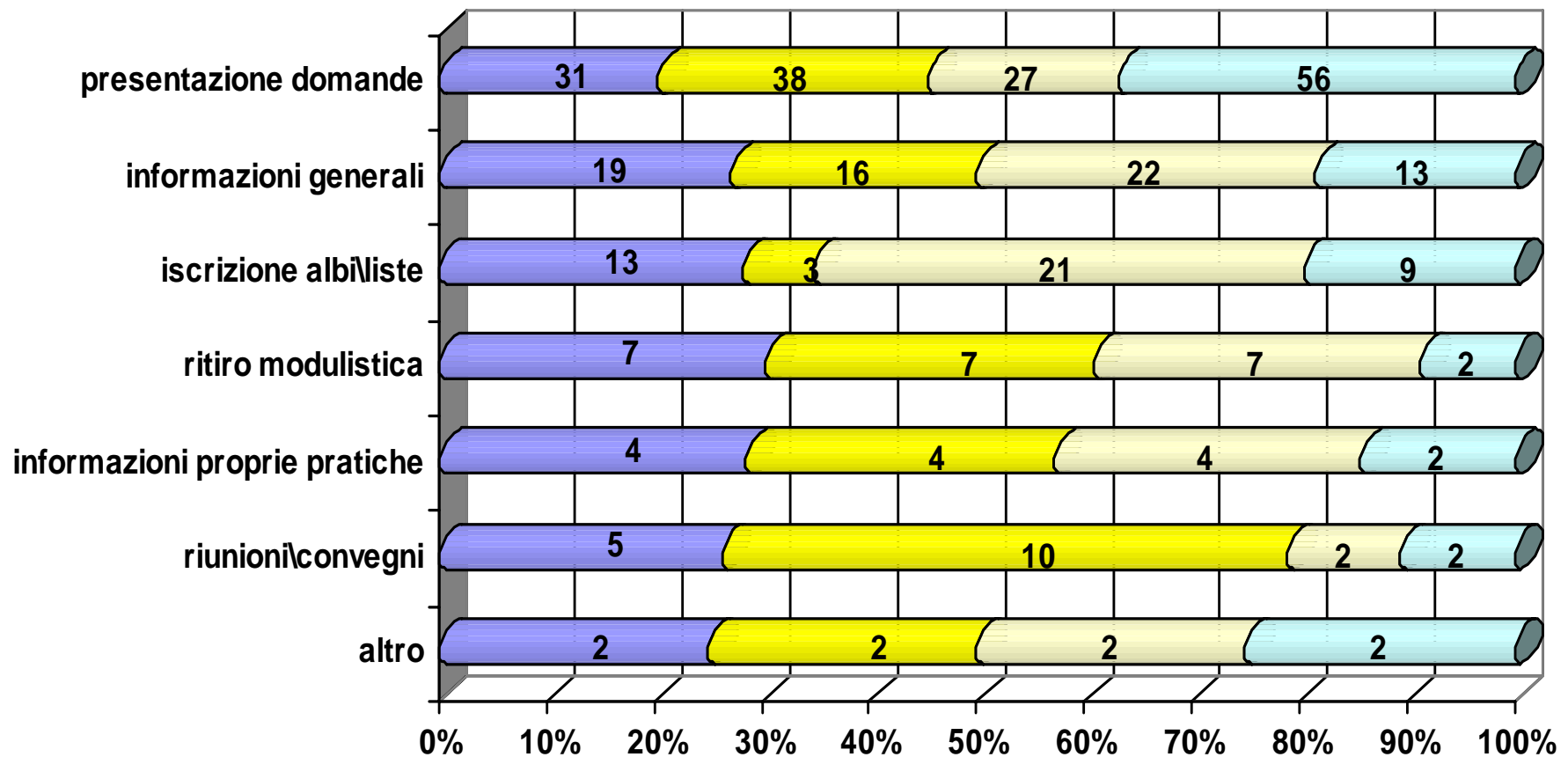
- ➔ **Se la richiesta di informazioni viene indicata dal 19%, tale quota appare maggiore:**
 - fra i giovani (25%) e gli studenti (32%)
 - fra coloro che si recano per pratiche personali (25%)

I motivi dell'utilizzo dei vari servizi della Provincia



I motivi dell'utilizzo dei vari servizi della Provincia

Comparazione per settori

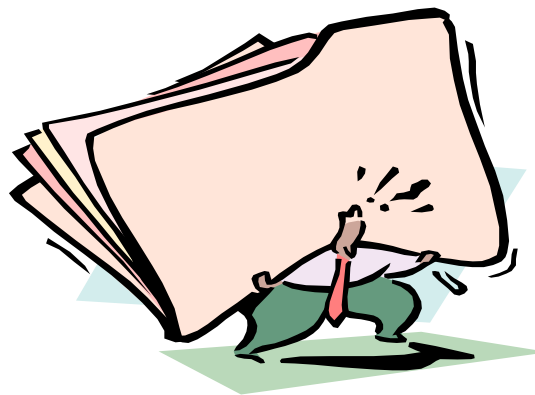


■ totale
 ■ Ente
 ■ Lavoro
 ■ Circondari

Provincia di Torino Servizio
 Organizzazione e Qualità e URP

Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

La frequenza di utilizzo dei vari servizi della Provincia



La frequenza di utilizzo dei vari servizi della Provincia



- Un ulteriore elemento di riflessione si ricava dalla frequenza di utilizzo dei vari servizi dell'Ente
- In generale, i rispondenti si dividono in quattro categorie piuttosto omogenee: per il 27% si tratta della prima volta, il 25% si reca in Provincia almeno una volta al mese, il 20% due\tre volte all'anno e il restante 21% una volta all'anno o meno

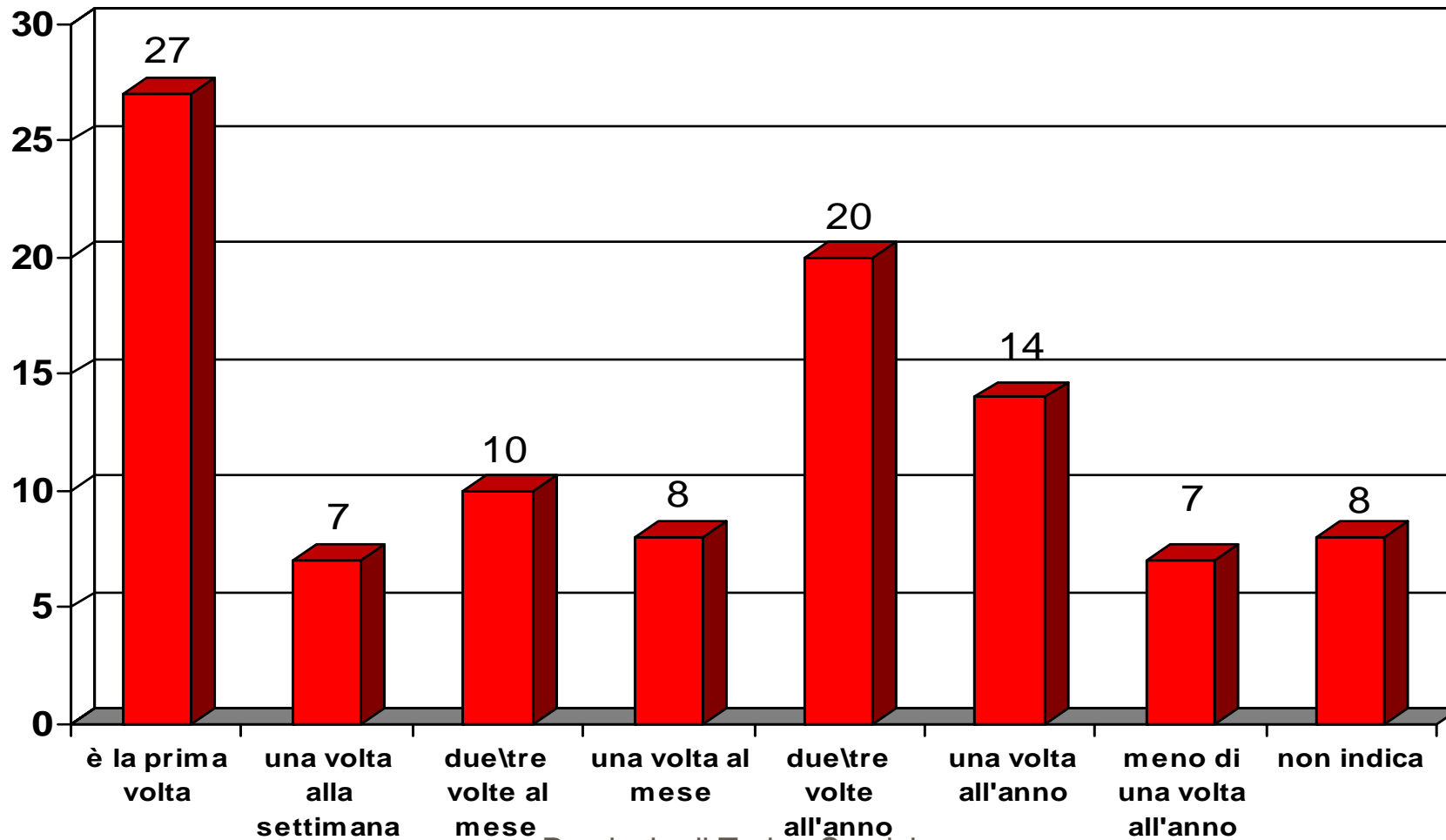
La frequenza di utilizzo dei vari servizi della Provincia

Alcuni approfondimenti per settori e categorie

- Si recano più spesso in Provincia, almeno una volta alla settimana (7% generale):**
 - ↘ Commercianti (22%), imprenditori (12%), impiegati del settore privato (14%)**
 - ↘ Coloro che si recano presso l'Ente per conto di un'impresa (20%), di un altro ente pubblico (20%)**

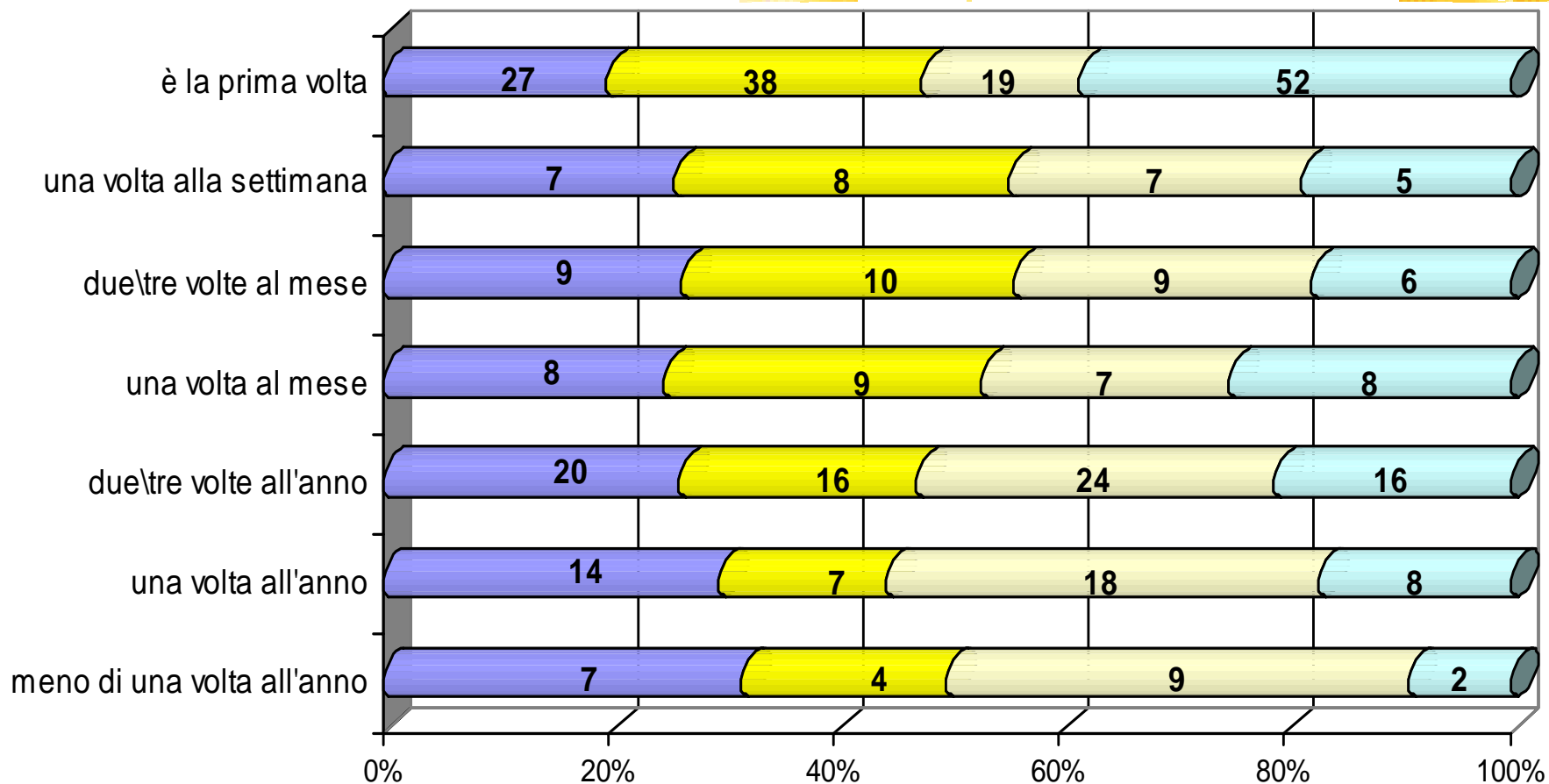
- Fra coloro che non si erano mai recati in Provincia prima della rilevazione (27%) appare elevata la quota di:**
 - ↘ Giovanissimi di età inferiore a 18 anni (47%) e studenti (34%)**
 - ↘ Pensionati (54%) e persone con un livello di istruzione medio-basso (47%)**

La frequenza di utilizzo dei vari servizi della Provincia



La frequenza di utilizzo dei vari servizi della Provincia

Comparazione per settori



■ totale
 ■ Ente
 ■ Lavoro
 ■ Circondari

Provincia di Torino Servizio
 Organizzazione e Qualità e URP

La frequenza di utilizzo dei vari servizi dell'Ente

L'indice di frequenza media

- Per monitorare nel tempo la frequenza di utilizzo è stato costruito un *indice di frequenza media*; esso varia da 1 a 6, dove 1 indica la frequenza minima e 6 la frequenza massima nel corso di un anno. Applicando tale indice alla presente rilevazione si ottiene il valore di:



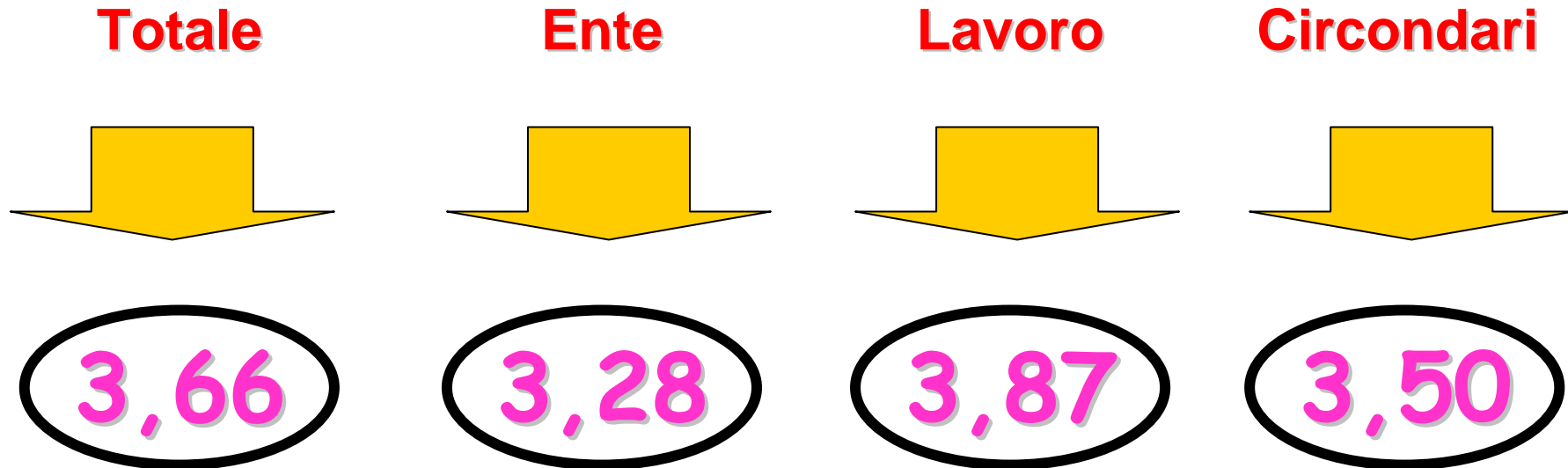
3,66

La frequenza di utilizzo dei vari servizi dell'Ente

L'indice di frequenza media

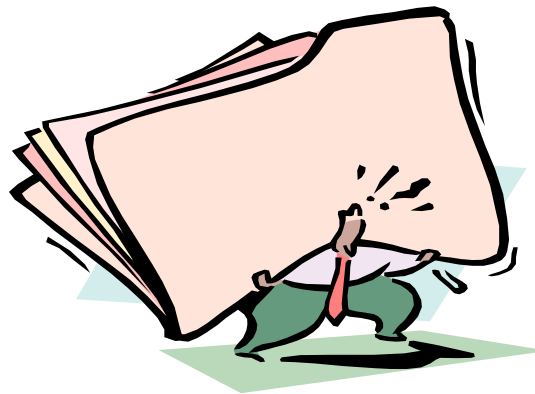
Comparazione per settori

- Applicando tale *indice* alla totalità nonché ai diversi settori si ottengono i seguenti valori:



Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

La titolarità dei rispondenti



Provincia di Torino Servizio
Organizzazione e Qualità e URP

La titolarità dei rispondenti ...per conto di chi è venuto in Provincia?

- Ulteriori informazioni derivano dall'esame delle risposte all'indicatore di "titolarità", ovvero dalla segmentazione degli utenti a seconda della qualifica - personale ovvero professionale -
- Circa la metà dei rispondenti (47%) si è recata in Provincia per pratiche personali, il 19% per conto dell'impresa per cui lavora e rispettivamente il 5% per conto dell'Ente pubblico per cui lavora o per conto dell'associazione a cui appartiene

La titolarità dei rispondenti ...per conto di chi è venuto in Provincia? Alcuni approfondimenti

→ **Si recano soprattutto per pratiche personali (47%):**

↘ **Presso i Centri per l'impiego (48%) e i Circondari (65%)**

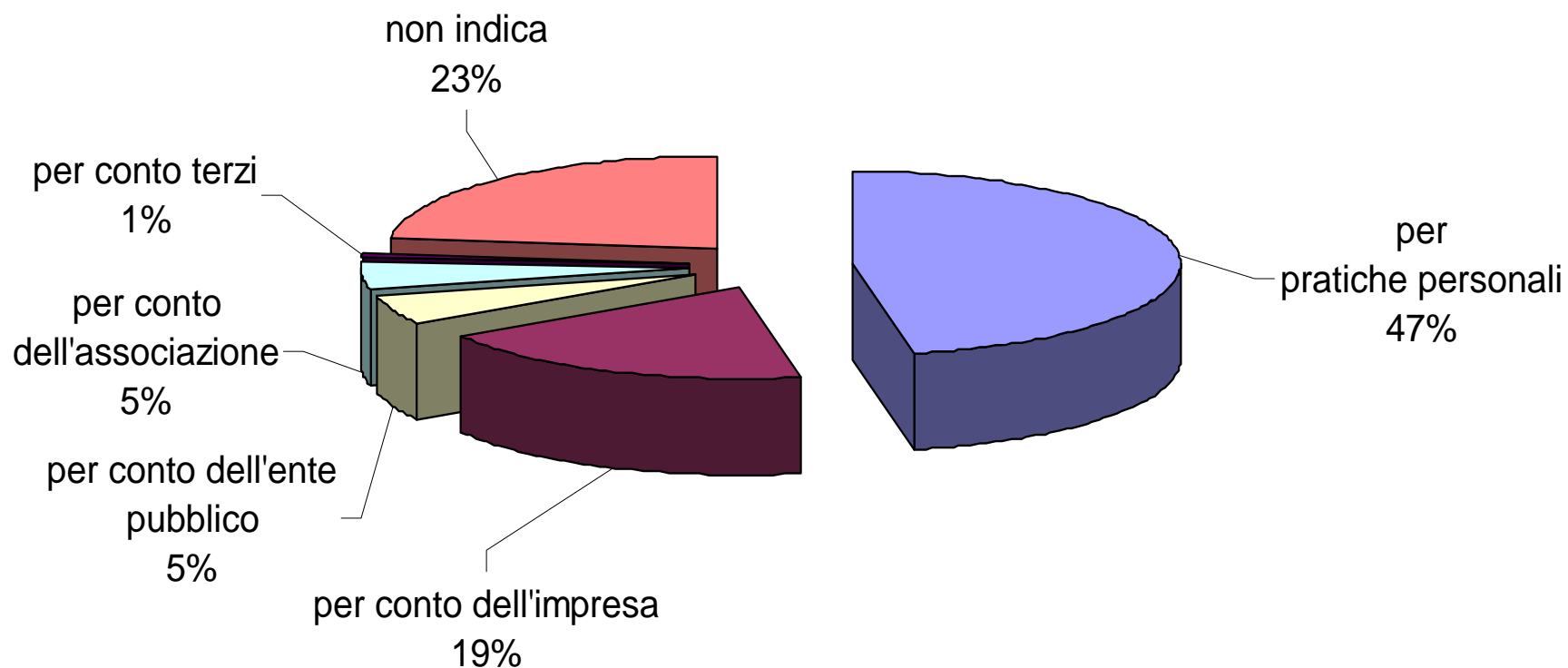
↘ **Le donne (52%), le persone con un livello di istruzione medio-basso (70%), studenti (72%), casalinghe (66%) e pensionati (76%)**



→ **Si recano soprattutto per conto terzi (impresa, ecc.):**

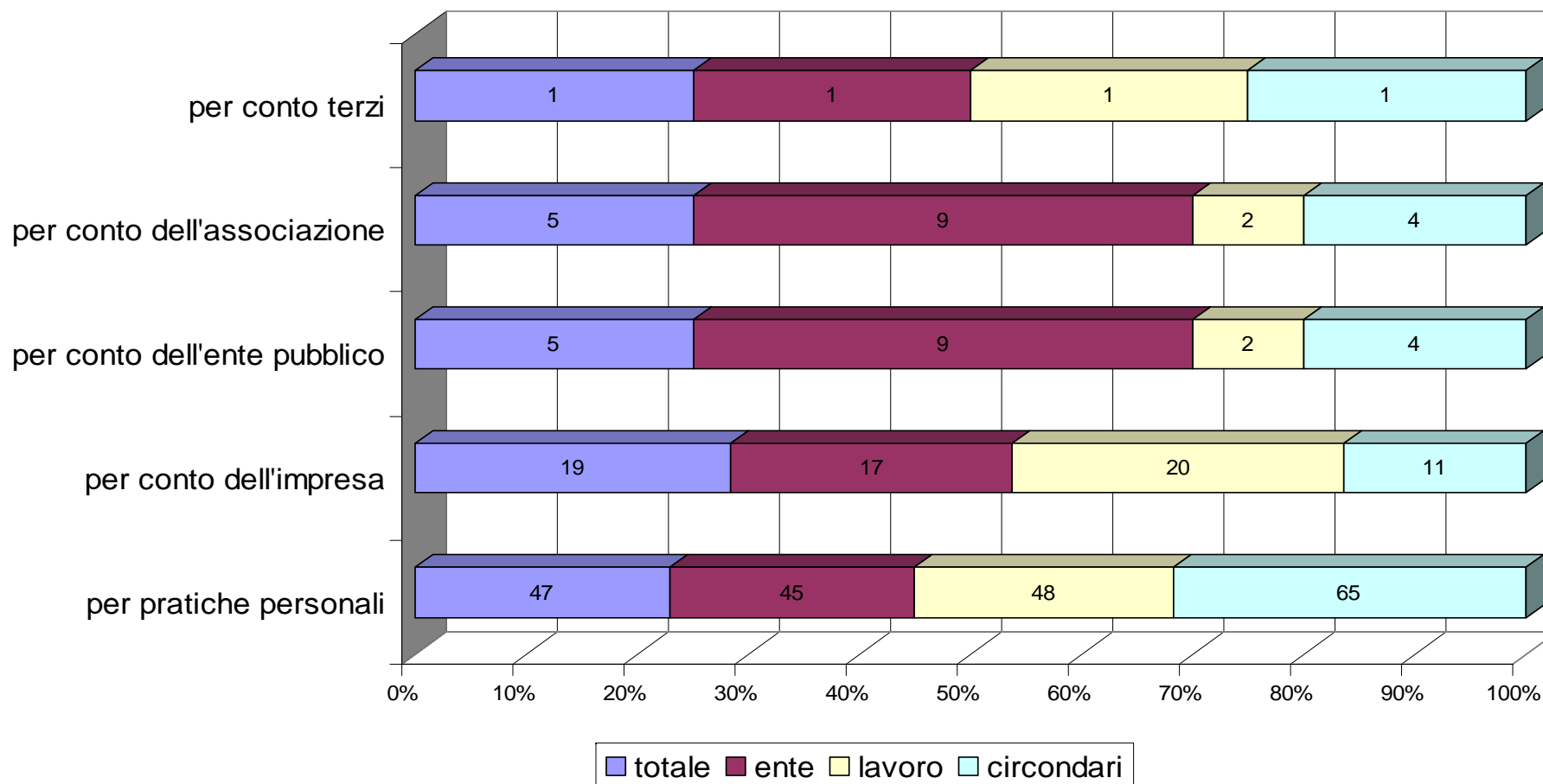
↘ **Imprenditori\liberi professionisti (42%), impiegati del settore privato (53%)**

La titolarità dei rispondenti ...per conto di chi è venuto in Provincia?



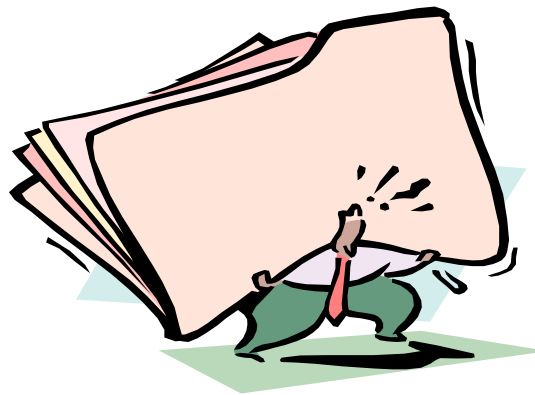
La titolarità dei rispondenti

Comparazione per settori



Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

La qualità percepita La soddisfazione degli utenti per singoli fattori



La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

- Individuati alcuni elementi chiave per segmentare l'utenza, sono state analizzate nel dettaglio le opinioni dei rispondenti rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla Provincia, misurata attraverso *il livello di soddisfazione* percepito ed espresso dall'utenza di riferimento

La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

Totale rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ E LIVELLO DI SODDISFAZIONE	MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTO ☺	POCO + PER NIENTE SODDISFATTO ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 4408 ⬇
* Orario di apertura	82,1	11,9	6,0	100,0
* Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	75,4	16,8	7,8	100,0
* Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	79,9	12,7	7,4	100,0
* Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, ecc.)	76,8	16,8	6,3	100,0
* Cortesia del personale	88,3	7,2	4,5	100,0
* Competenza del personale	85,4	8,2	6,4	100,0
* Chiarezza delle informazioni ricevute	83,2	9,8	6,9	100,0
* Semplicità e chiarezza della modulistica	70,6	15,1	14,3	100,0
* Tempo di attesa allo sportello	66,8	24,1	9,1	100,0
* Materiali e attrezzature a disposizione dei clienti (depliant, fotocopiatrici, fax, computer, ecc.)	52,3	23,2	24,4	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

Disaggregazione sui servizi dell'Ente

FATTORI DI QUALITÀ E LIVELLO DI SODDISFAZIONE	MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTO ☺	POCO + PER NIENTE SODDISFATTO ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 1941 ⓪
* Orario di apertura	84,8	7,1	8,2	100,0
* Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	79,2	12,4	8,4	100,0
* Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	84,0	8,8	7,2	100,0
* Confort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, ecc.)	84,5	8,0	7,5	100,0
* Cortesia del personale	93,4	2,6	4,0	100,0
* Competenza del personale	89,0	4,0	7,0	100,0
* Chiarezza delle informazioni ricevute	86,8	4,9	8,2	100,0
* Semplicità e chiarezza della modulistica	72,5	9,1	18,4	100,0
* Tempo di attesa allo sportello	81,9	5,5	12,6	100,0
* Materiali e attrezzature a disposizione dei clienti (depliant, fotocopiatrici, fax, computer, ecc.)	59,3	8,4	32,3	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

Disaggregazione sui servizi del settore Lavoro

FATTORI DI QUALITÀ E LIVELLO DI SODDISFAZIONE	MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTO ☺	POCO + PER NIENTE SODDISFATTO ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 2467 ⤵
* Orario di apertura	80,0	15,7	4,3	100,0
* Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	72,4	20,3	7,3	100,0
* Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	76,7	15,8	7,5	100,0
* Confort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, ecc.)	70,8	23,8	5,4	100,0
* Cortesia del personale	84,2	10,8	4,9	100,0
* Competenza del personale	82,5	11,6	6,0	100,0
* Chiarezza delle informazioni ricevute	80,4	13,7	5,9	100,0
* Semplicità e chiarezza della modulistica	69,0	19,8	11,1	100,0
* Tempo di attesa allo sportello	55,0	38,7	6,3	100,0
* Materiali e attrezzature a disposizione dei clienti (depliant, fotocopiatrici, fax, computer, ecc.)	46,9	34,9	18,2	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

Disaggregazione sui servizi dei Circondari

FATTORI DI QUALITÀ E LIVELLO DI SODDISFAZIONE	MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTO ☺	POCO + PER NIENTE SODDISFATTO ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 529 ⬇
* Orario di apertura	93,6	2,5	4,0	100,0
* Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	84,5	9,5	6,0	100,0
* Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	90,9	5,3	3,8	100,0
* Confort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, ecc.)	93,2	1,9	4,9	100,0
* Cortesia del personale	96,8	0,9	2,3	100,0
* Competenza del personale	94,5	0,9	4,5	100,0
* Chiarezza delle informazioni ricevute	91,1	2,5	6,4	100,0
* Semplicità e chiarezza della modulistica	81,9	6,4	11,7	100,0
* Tempo di attesa allo sportello	91,7	3,0	5,3	100,0
* Materiali e attrezzature a disposizione dei clienti (depliant, fotocopiatrici, fax, computer, ecc.)	64,7	2,6	32,7	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

Tre livelli di misurazione

- La misurazione di tale *livello di soddisfazione* è stata effettuata su tre livelli, per singoli fattori, e successivamente disaggregata per settori:
 - ➔ Puntuale, ovvero al momento della rilevazione e dell'effettivo utilizzo del servizio
 - ➔ Diacronica, attraverso il “termometro del cambiamento”, ovvero comparativa nel tempo
 - ➔ Congiunta, attraverso l'indice di soddisfazione generale, che tiene conto di entrambi i fattori (puntuale e diacronico)

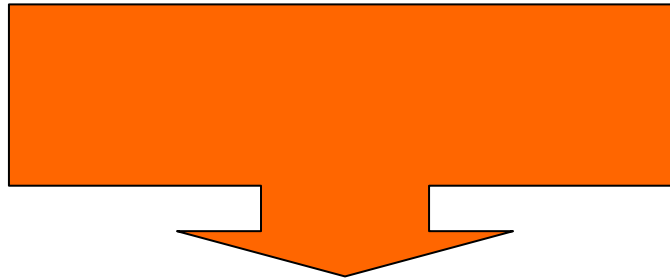
La qualità percepita

La soddisfazione degli utenti per singoli fattori

Gli indicatori di sintesi

- L'andamento della soddisfazione degli utenti verso i servizi offerti dalla Provincia è presentato in questa sede attraverso un indicatore di sintesi, l'indice di soddisfazione, costruito attraverso apposite procedure
- Esso varia da 0 a 100, dove 0 rappresenta il livello di soddisfazione minimo e 100 il livello di soddisfazione massimo
- Tale indice viene presentato per singoli fattori, nonché disaggregato per settori

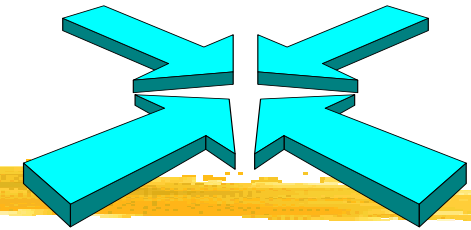
L'andamento degli indicatori di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi



→ Tutti gli indici di soddisfazione considerati sono ampiamente superiori alla sufficienza e circa la metà si posiziona oltre il terzo quartile (75)

L'andamento degli indicatori di soddisfazione

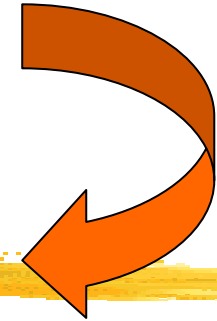
Alcune considerazioni



- ➔ Punti di forza e di eccellenza dell'ente sembrano derivare, in particolare, da fattori soggettivi (risorse umane e personale) in relazione a:
 - Cortesia del personale (84)
 - Competenza del personale (81)
- ➔ Al contrario, i punti più critici sembrano essere correlati ad elementi di tipo oggettivo:
 - Materiali e attrezzature (62)
 - Tempo di attesa (68)

L'andamento degli indicatori di soddisfazione

Alcune considerazioni per settori

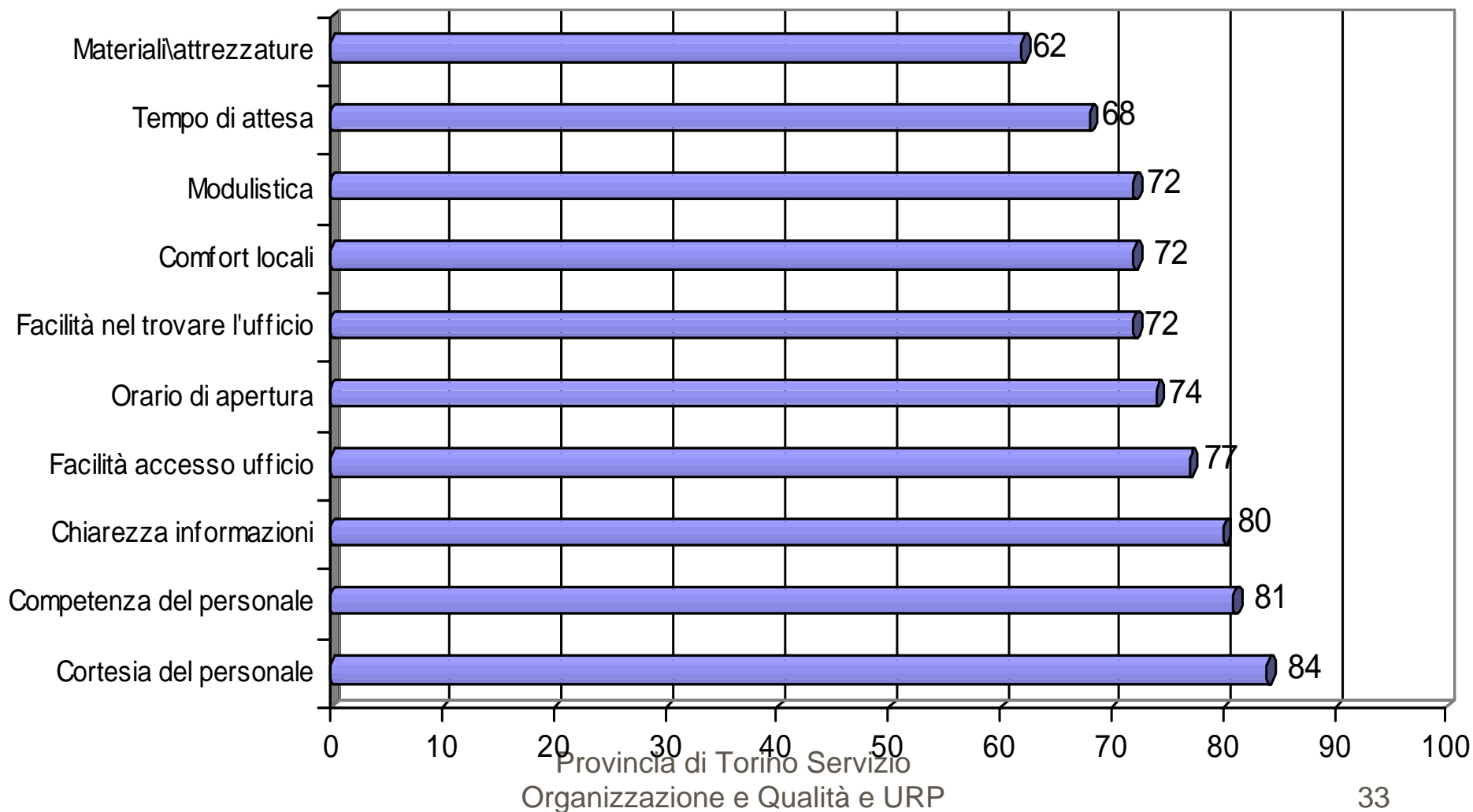


- Punte di diamante della Provincia appaiono i servizi dei *Circondari*; cinque indicatori su dieci, infatti, superano la soglia del valore 90, sfiorando in alcuni casi i valori massimi dell'indice
- In posizione intermedia si situano i servizi dell'*Ente*
- Più critica appare la situazione dell'area *Lavoro*, soprattutto per quanto riguarda i tempi di attesa, il comfort e le attrezzature

I fattori di qualità

Indici di soddisfazione complessiva

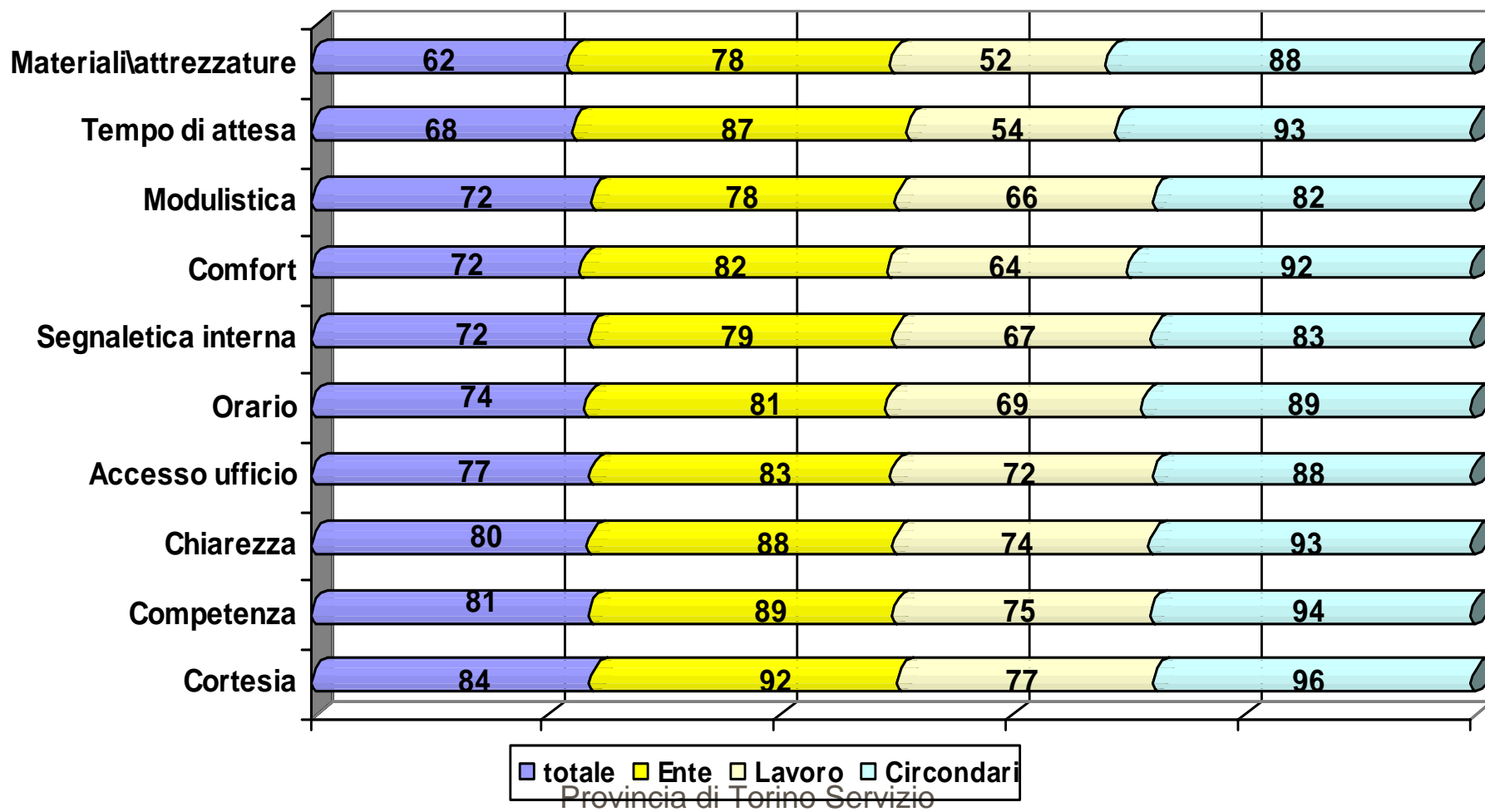
Valori per singoli fattori



I fattori di qualità

Indici di soddisfazione complessiva

Comparazione per settori

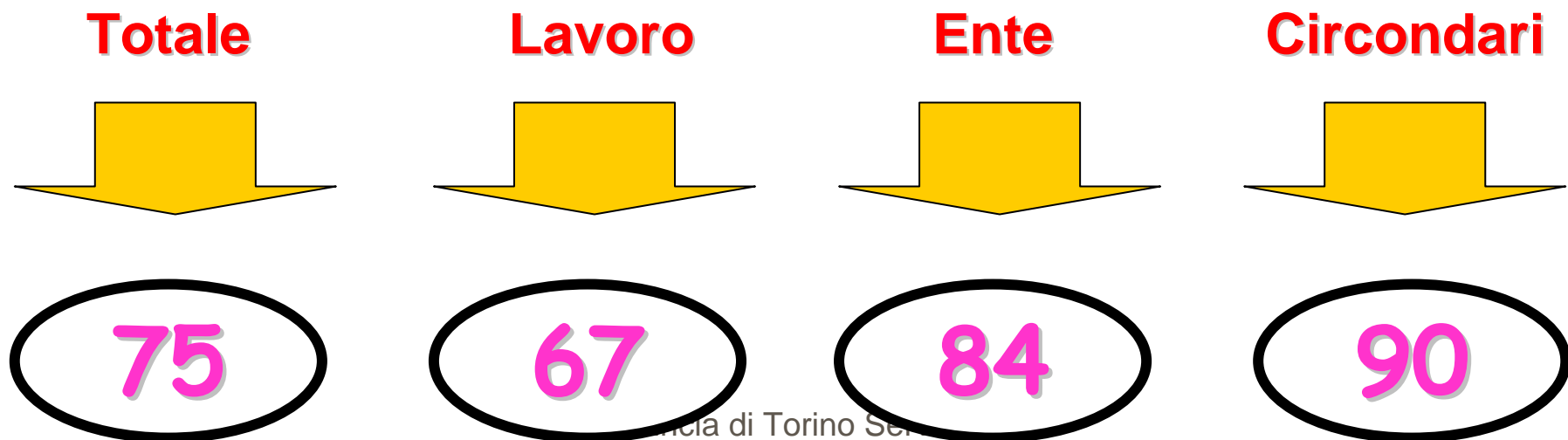


■ totale
 ■ Ente
 ■ Lavoro
 ■ Circondari
 Provincia di Torino Servizio
 Organizzazione e Qualità e URP

La soddisfazione complessiva verso i servizi della Provincia

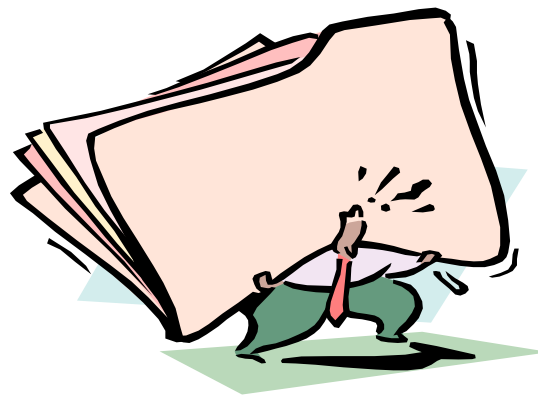
L'indice di soddisfazione media (totale fattori)

- Per facilitare la comparazione, è stato costruito un *indice di soddisfazione media*; esso varia da 0 a 100, dove 0 indica la soddisfazione minima e 100 la soddisfazione massima. Applicando tale indice alla presente rilevazione si ottengono i valori di:



Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

Il confronto diacronico
Il “termometro” del cambiamento



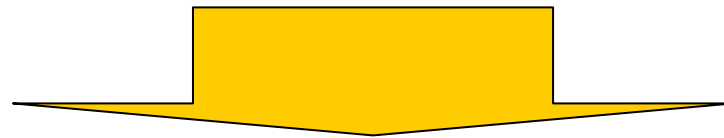
L'immagine della Pubblica Amministrazione

Il “Termometro” del cambiamento della Provincia

- Un indicatore complementare dell'andamento dei rispondenti nella relazione Provincia\cittadino-utente è rappresentato dalla percezione del cambiamento avvenuto nella Provincia da parte dei cittadini
- Questo indicatore è costruito sulla base della percezione del miglioramento\peggioramento dei servizi della Provincia e degli sforzi compiuti per migliorare i servizi e gli uffici provinciali

L'immagine della Pubblica Amministrazione

Il "Termometro" del cambiamento della Provincia



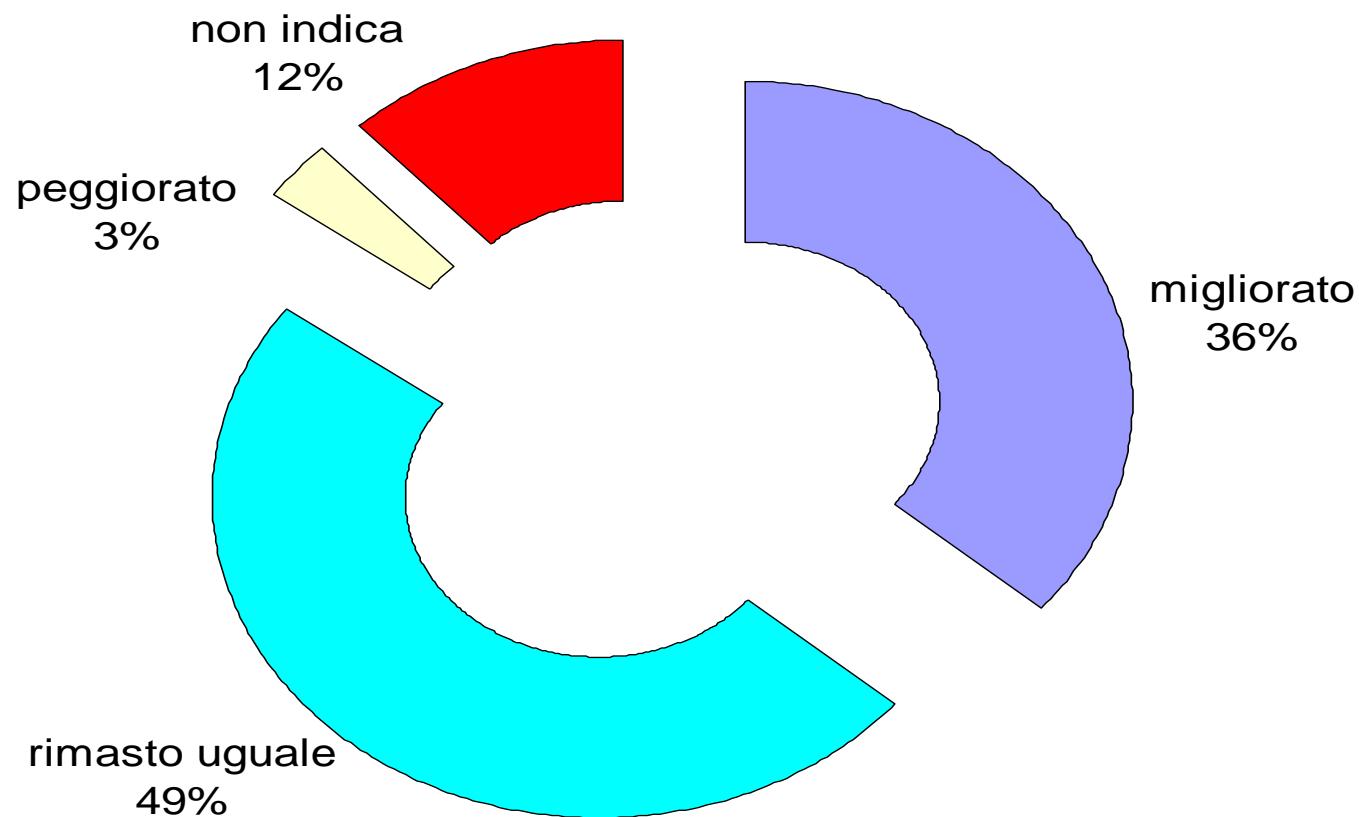
Nonostante circa la metà consideri la qualità dei servizi inalterata, il dato più significativo sembra essere, al contrario, il fatto che oltre un terzo percepisca dei mutamenti in positivo

Inoltre, decisamente esigua appare la quota di coloro che evidenzia un peggioramento dei servizi

Il confronto diacronico

La percezione di miglioramento

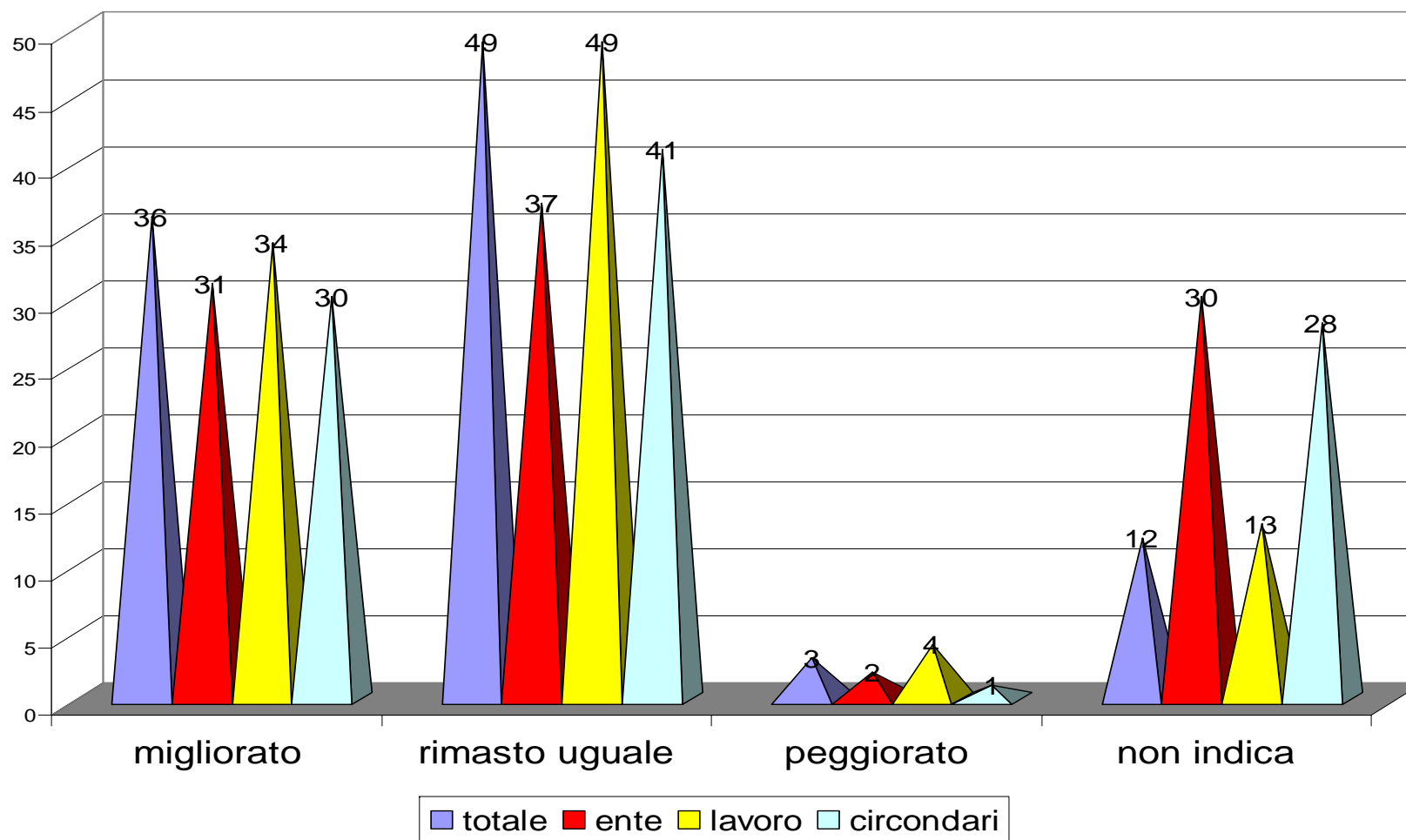
...secondo lei, nell'ultimo anno, il servizio è...



Il confronto diacronico

La percezione di miglioramento per settori

...secondo lei, nell'ultimo anno, il servizio è...



La soddisfazione complessiva verso i servizi della Provincia

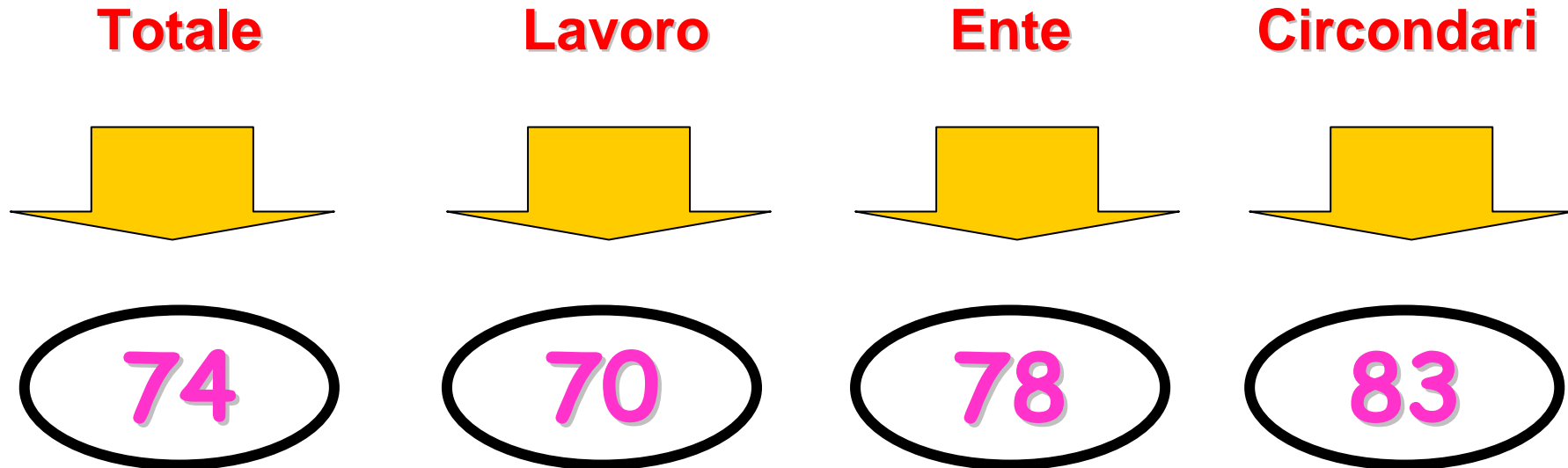
L'indice di soddisfazione generale

- In sede di sintesi, attraverso apposite procedure, è stato ricavato *l'indice congiunto di soddisfazione generale* verso la Provincia di Torino e i rispettivi servizi
- Come per gli indici precedenti, varia da 0 a 100, dove 0 rappresenta il livello di soddisfazione minimo e 100 il livello di soddisfazione massimo
- A differenza degli indici precedenti, l'indice di soddisfazione generale prende in considerazione contemporaneamente la soddisfazione attuale e la percezione di miglioramento

La soddisfazione complessiva verso i servizi della Provincia

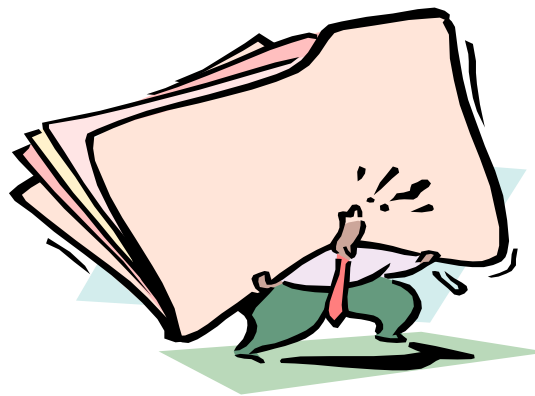
L'indice di soddisfazione generale

- Applicando tale indice alla totalità nonché ai diversi settori si ottengono i seguenti valori:



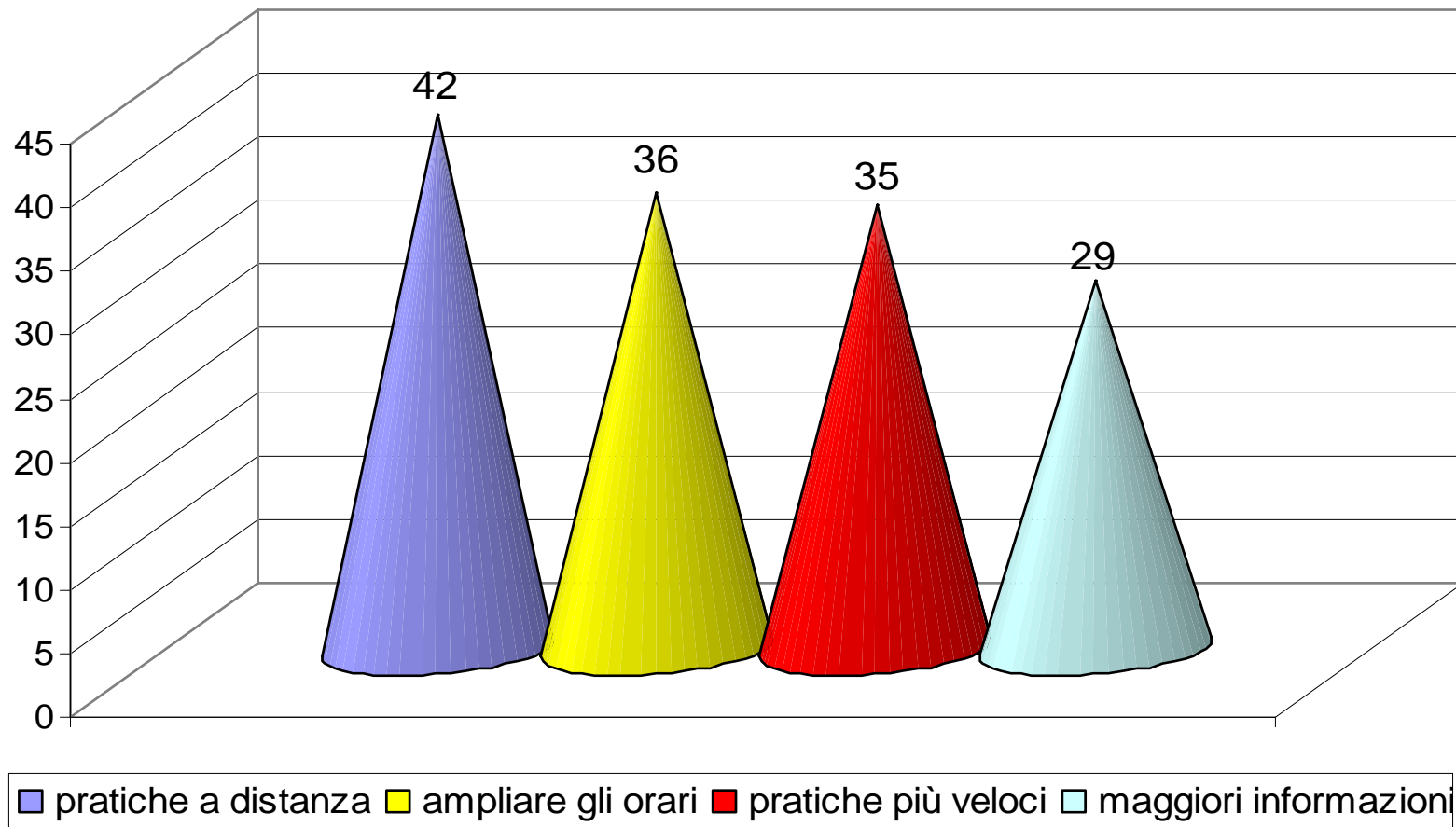
Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

La qualità prevista I suggerimenti per migliorare il servizio



La qualità prevista

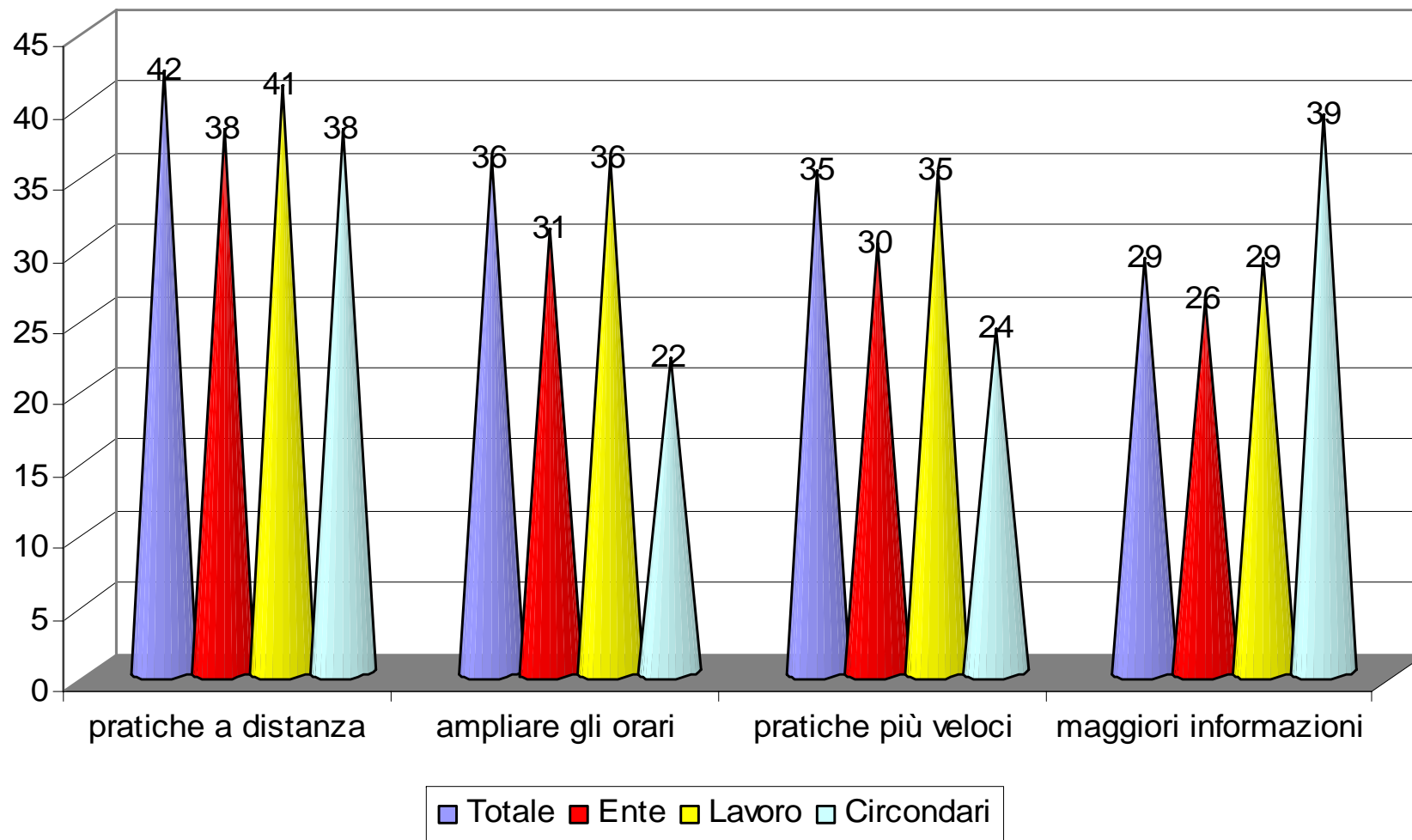
I suggerimenti per migliorare il servizio



La qualità prevista

I suggerimenti per migliorare il servizio

Comparazione per settori



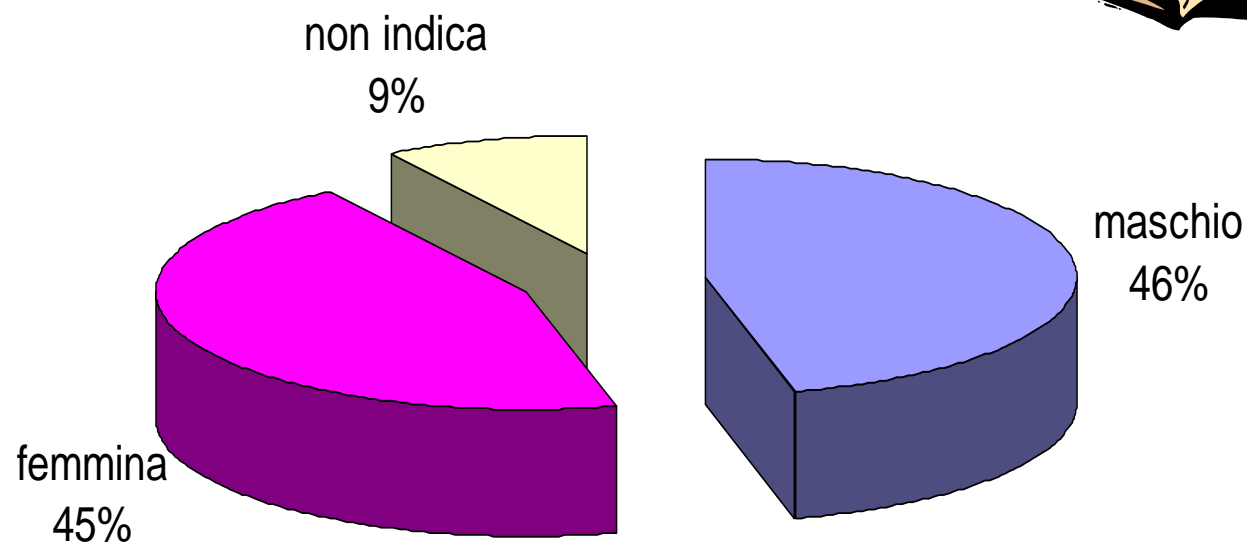
Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

Gli utenti della Provincia Le caratteristiche dei rispondenti



Le caratteristiche dei rispondenti

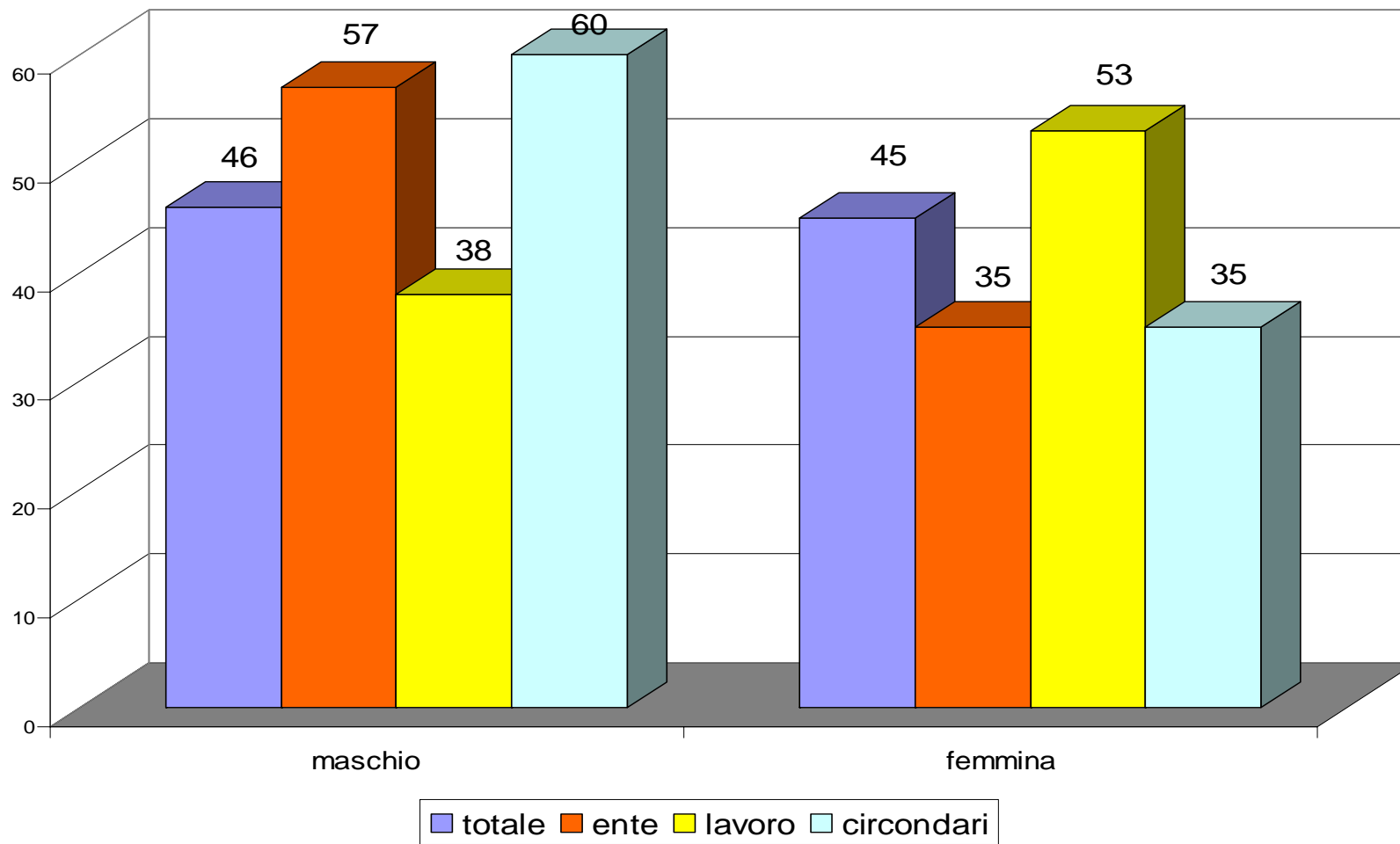
Il genere



Le caratteristiche dei rispondenti

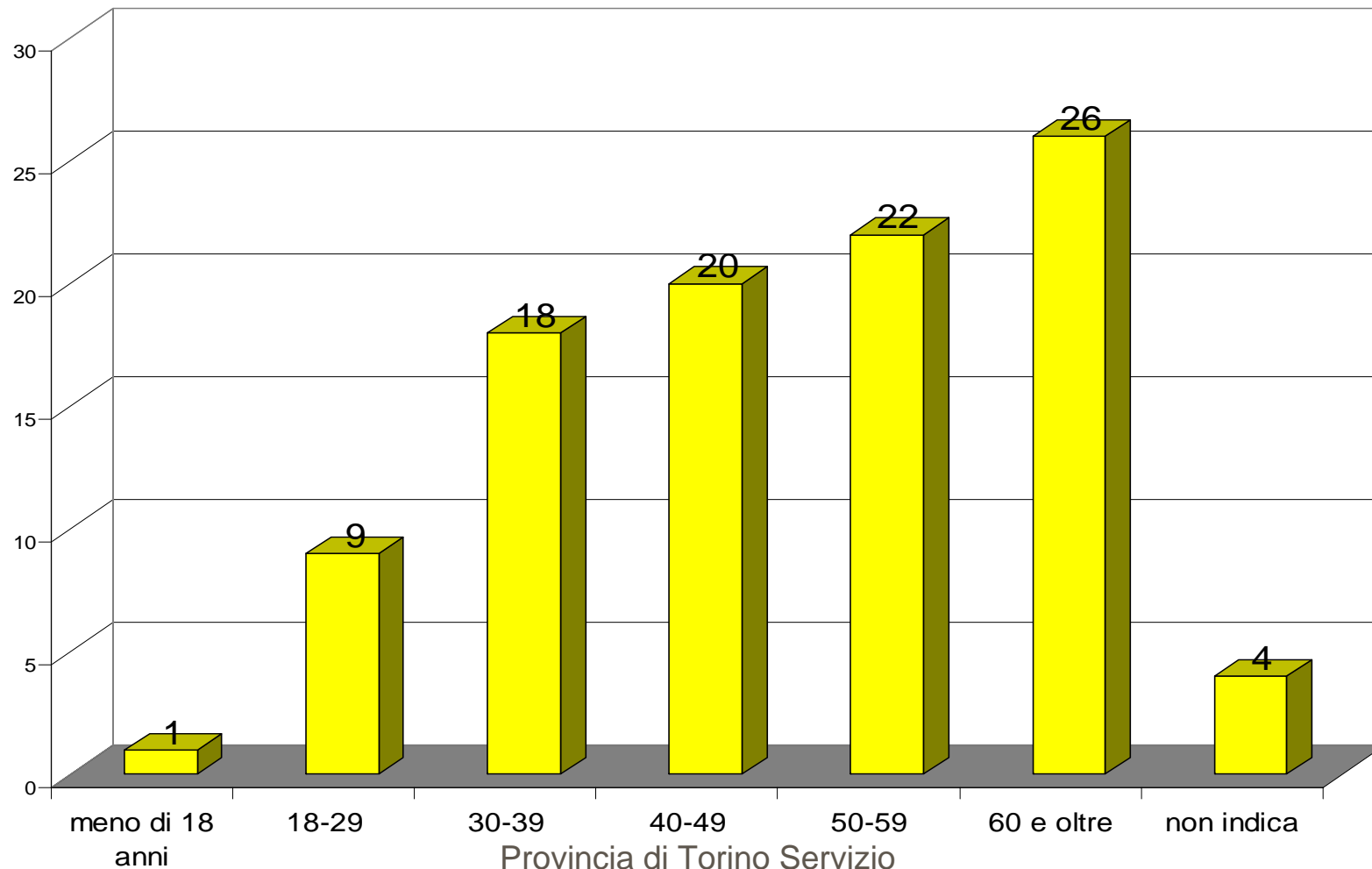
Il genere

Comparazione per settori



Le caratteristiche dei rispondenti

L'età

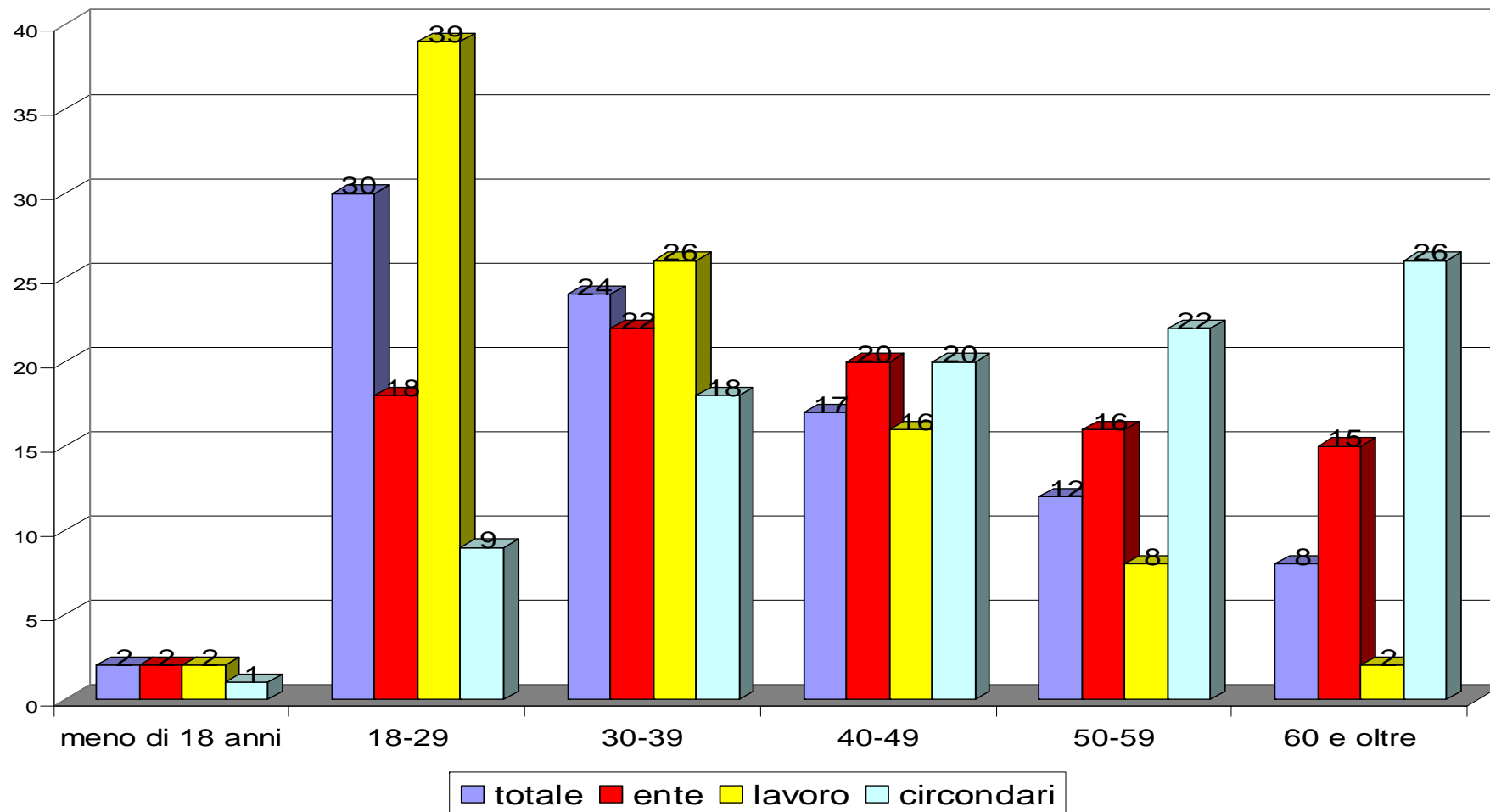


Provincia di Torino Servizio
Organizzazione e Qualità e URP

Le caratteristiche dei rispondenti

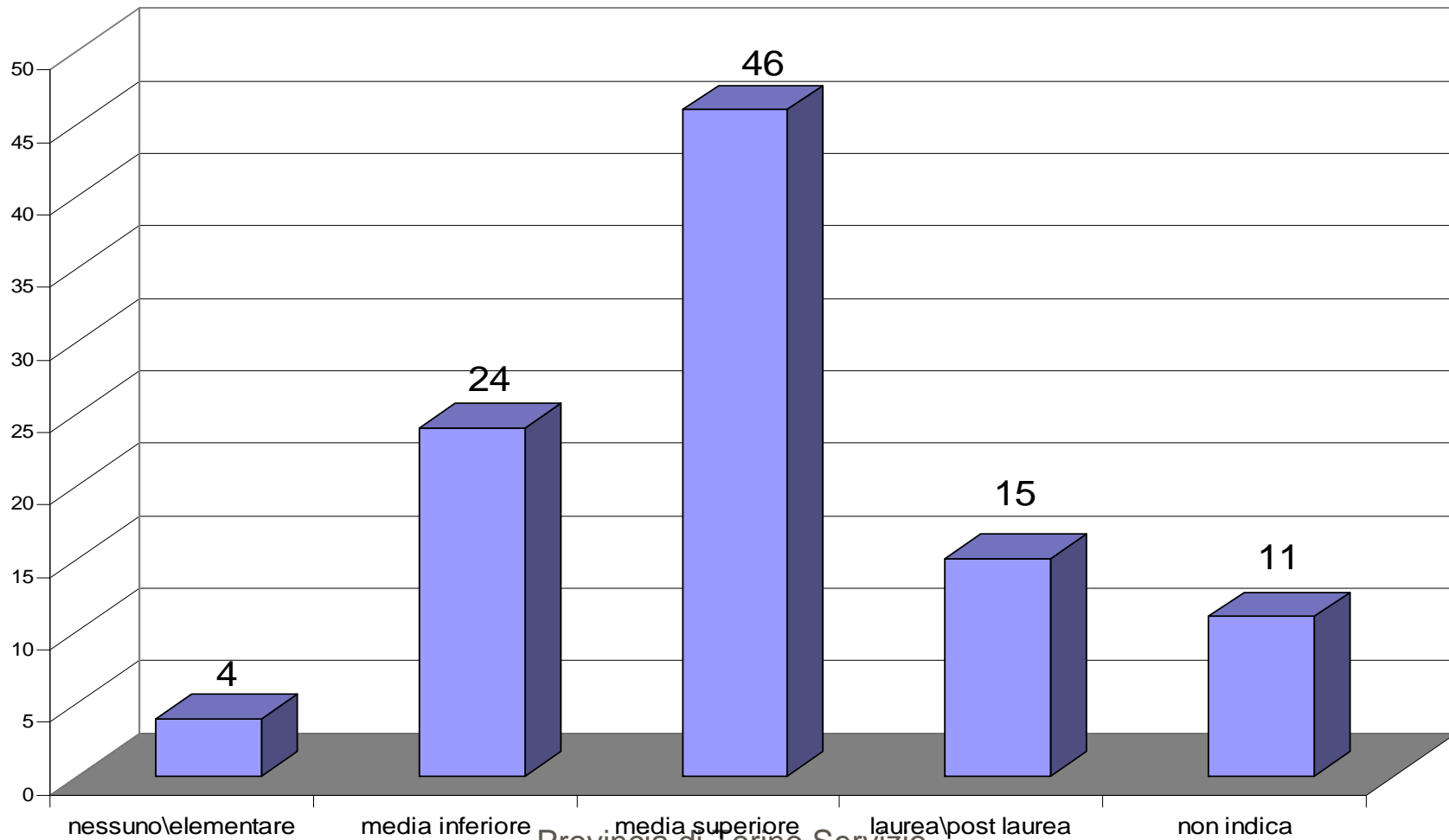
L'età

Comparazione per settori



Le caratteristiche dei rispondenti

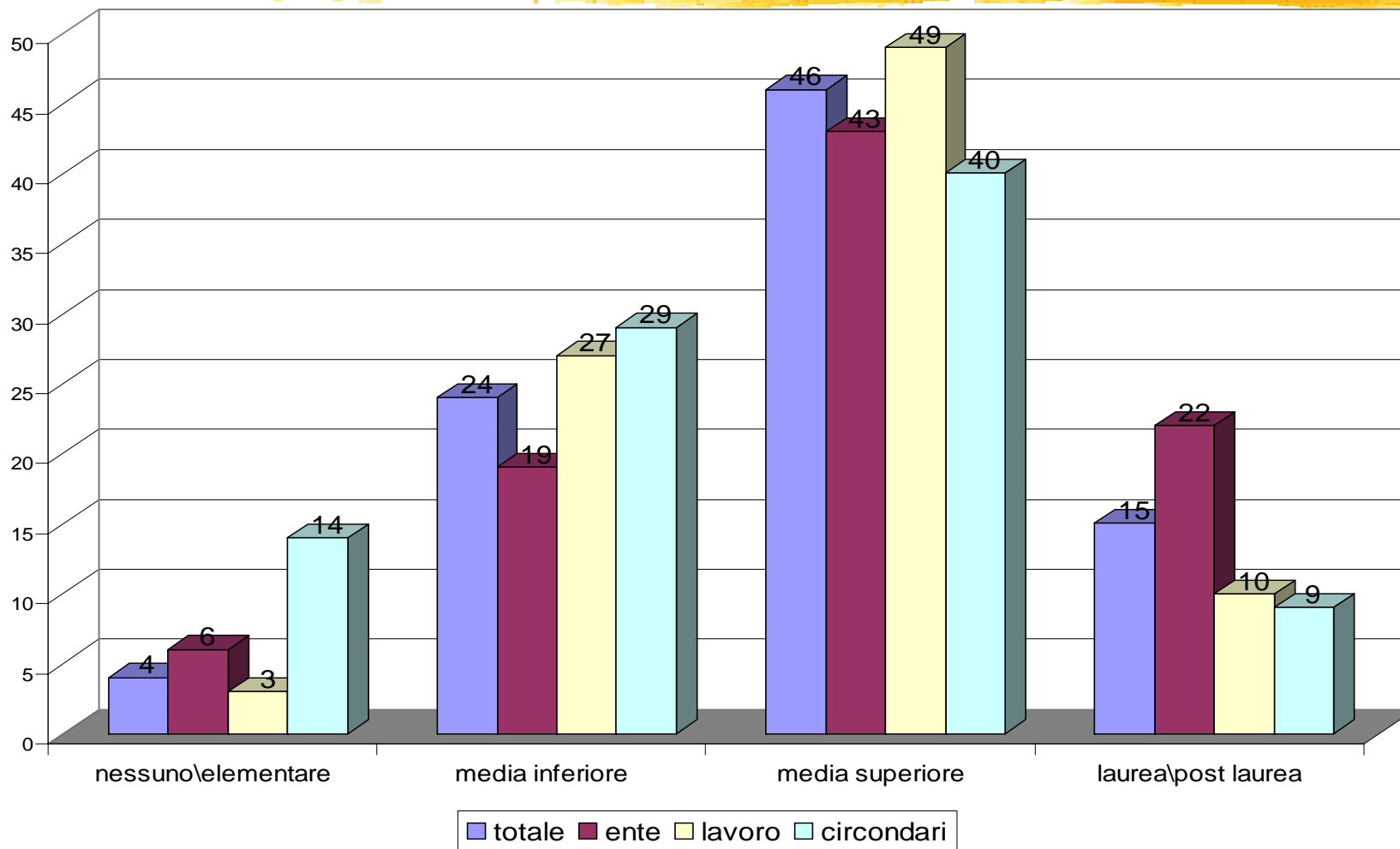
Il titolo di studio



Le caratteristiche dei rispondenti

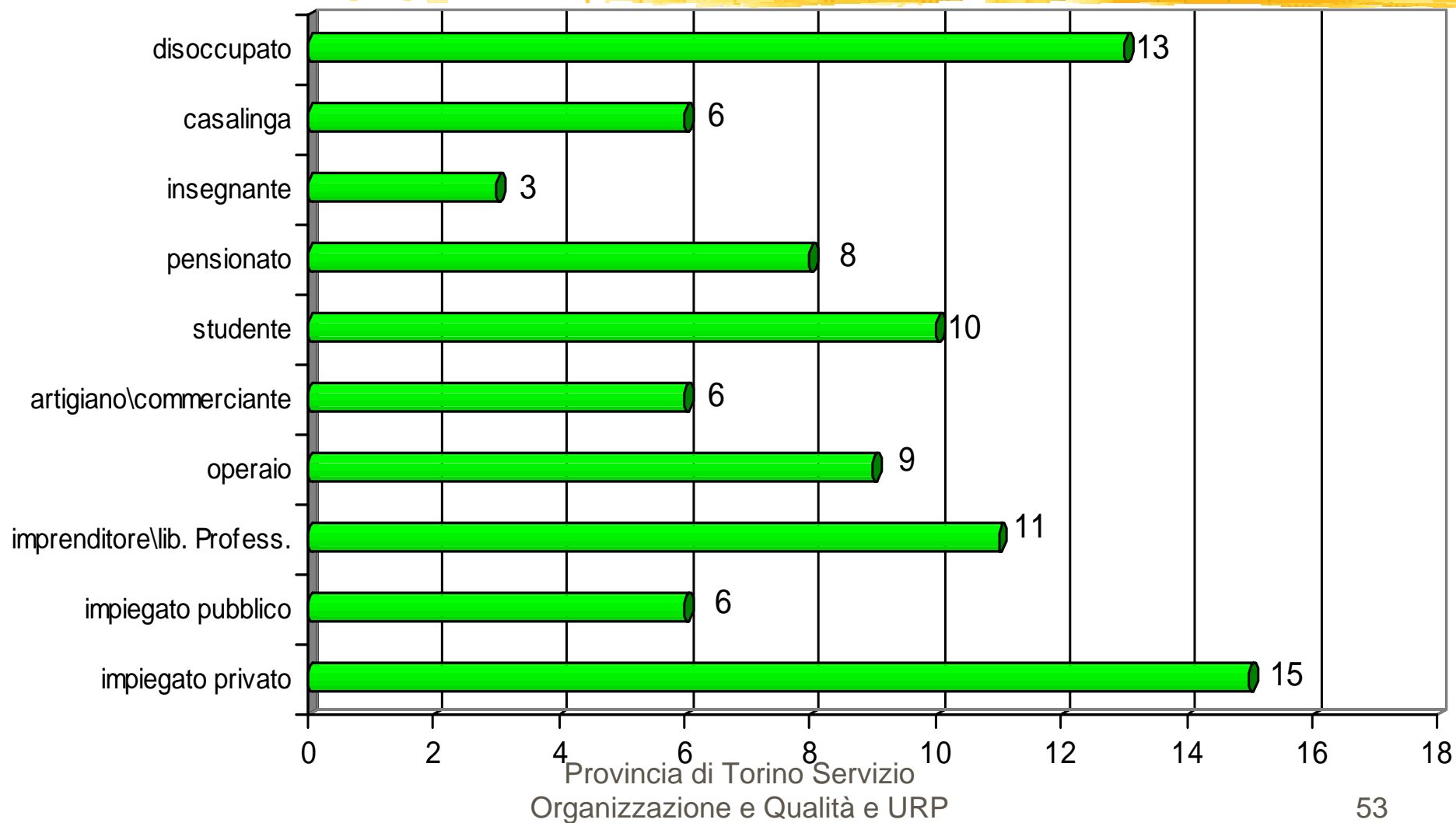
Il titolo di studio

Comparazione per settori



Le caratteristiche dei rispondenti

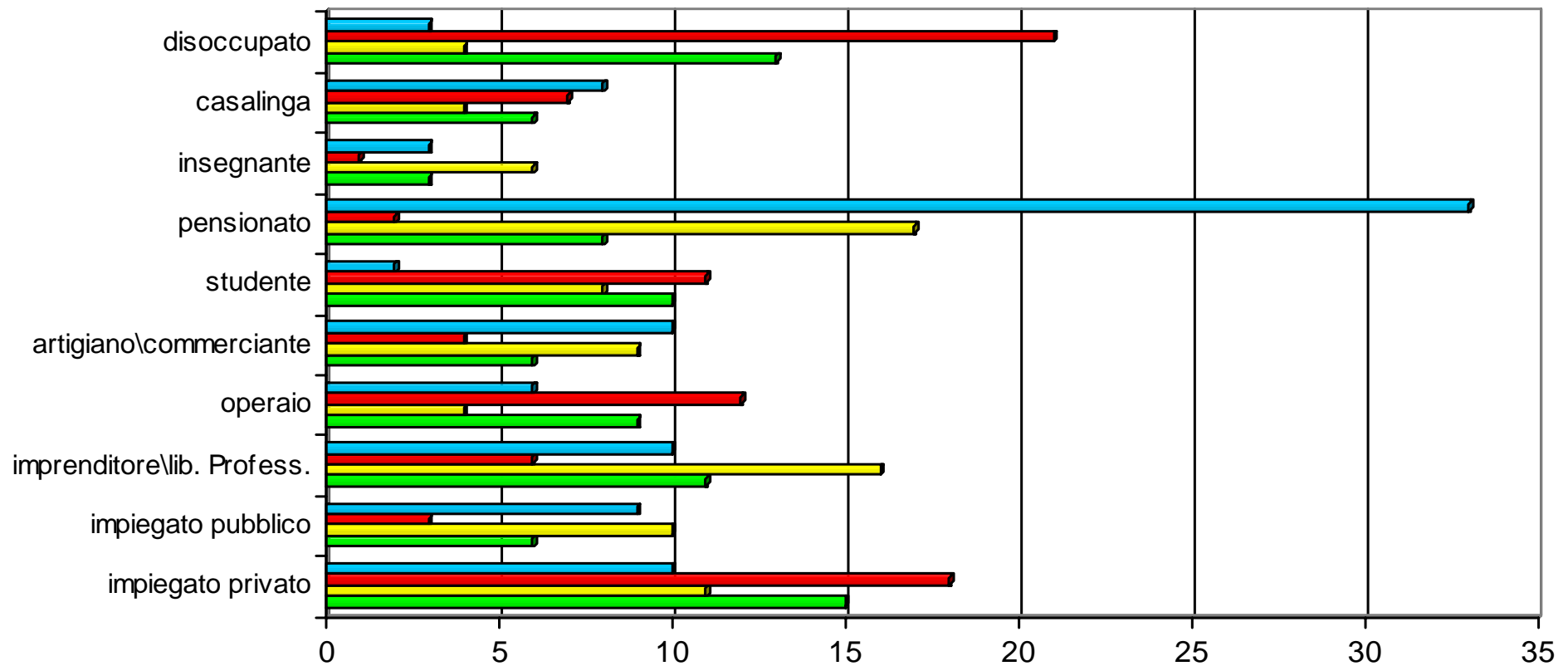
La professione



Le caratteristiche dei rispondenti

La professione

Comparazione per settori



■ totale ■ ente ■ lavoro ■ circondari
Provincia di Torino Servizio
Organizzazione e Qualità e URP

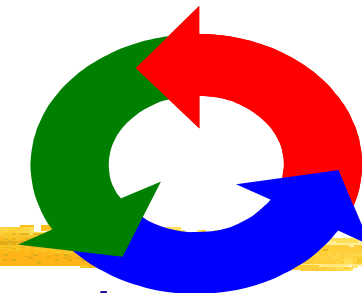
Indagine sulla soddisfazione del cliente esterno

La Provincia di Torino Un'immagine in evoluzione



L'Osservatorio sui servizi della Provincia di Torino

Un'immagine in evoluzione



- In sintesi, dall'analisi congiunta degli indicatori utilizzati per misurare i diversi aspetti della qualità dei servizi offerti dall'Ente emerge *un buon livello di soddisfazione*, che non appare circoscritto all'utilizzo sporadico dei servizi, ma si consolida anche nel corso del tempo
- Elemento trainante di questa percezione sembra essere soprattutto il fattore legato alle risorse umane e al personale, mentre alcune richieste di intervento appaiono legate a fattori logistici, organizzativi e funzionali