

Ufficio Relazioni con il pubblico
Servizio Organizzazione e Qualità

Indagine sulla soddisfazione del Cliente Esterno – quinta edizione -

Novembre 2003

1. Il disegno della ricerca.....pag. 2
2. Motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia.....pag. 3
3. La conoscenza del sito Internet della Provincia.....pag. 5
4. I servizi di sportello: le valutazioni degli utenti.....pag. 6
 - 4.1 Indice sintetico di soddisfazione.....pag. 7
5. La qualità percepita nel tempo.....pag. 11
6. Le aspettative degli utenti.....pag. 12
7. Profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine.....pag. 13
8. La soddisfazione del Cliente Esterno: uno sguardo d'insieme.....pag. 16

Con la supervisione di ISPO
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione

1. Il disegno della ricerca

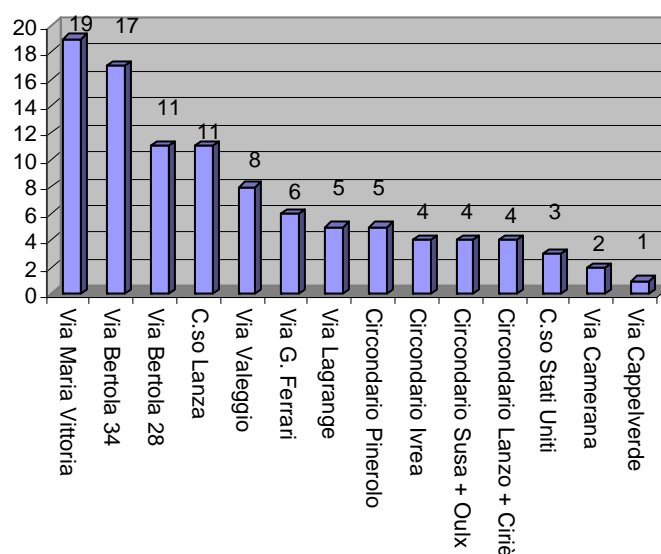
Nel periodo compreso tra il 6 e il 17 Ottobre 2003 è stata realizzata l'indagine sul *Cliente Esterno*, giunta alla sua quinta edizione. Come di consueto, sono stati coinvolti tutti i servizi/sportelli aperti al pubblico della Provincia di Torino, ad eccezione dei Centri per l'Impiego che, dal 2002, sono oggetto di un'indagine specifica. Obiettivo primario della ricerca è quello di rilevare il grado di soddisfazione dei clienti che utilizzano i servizi offerti dalla Provincia in maniera "diretta", in altre parole recandosi personalmente presso almeno una delle sedi provinciali aperte al pubblico, sia centrali sia decentrate. Altri obiettivi conoscitivi dell'indagine sono stati:

- individuare le motivazioni della visita, la titolarità e la frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia;
- rilevare la conoscenza e l'utilizzo del sito Internet della Provincia di Torino;
- verificare eventuali aspettative degli utilizzatori dei servizi;
- tracciare un profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine.

Lo strumento di rilevazione¹ è stato modificato in alcune parti rispetto a quello utilizzato nelle passate edizioni; tuttavia, si è voluta mantenere la possibilità di comparare i risultati nel tempo per quanto concerne, in particolare, la batteria di domande finalizzate a rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sulle varie dimensioni del servizio. Il confronto diacronico prende in esame le rilevazioni a partire dal 2001. I dati sono stati, inoltre, disaggregati a livello territoriale, con riferimento alle sedi di Torino, da una parte, e ai Circondari dall'altra, per valutare se esista un certo grado di omogeneità tra gli stessi servizi erogati in differenti parti del territorio provinciale.

L'ultima rilevazione ha coinvolto 1990 utenti: in fig. 1 è illustrata la loro distribuzione per ciascuna sede in cui è stata effettuata la rilevazione².

Fig 1. : Le sedi coinvolte nell'indagine- valori %



Base (casi): 1990

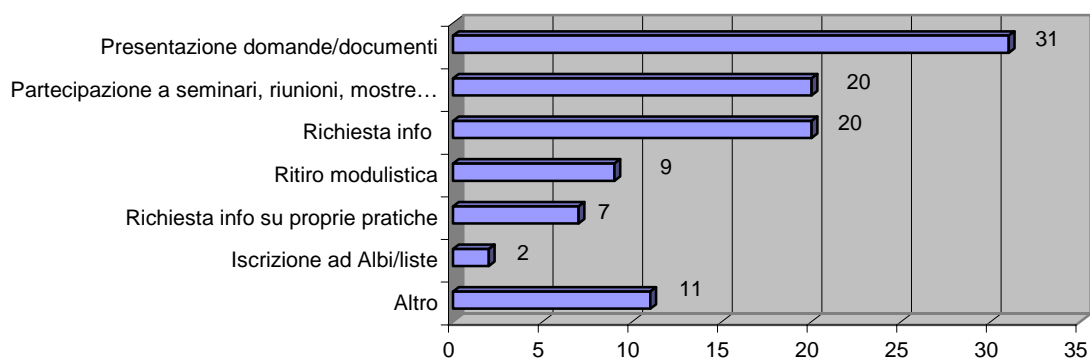
¹ Questionario semi-strutturato autocompilato (contenente domande a risposta aperta e a risposta chiusa).

² La rilevazione è stata coadiuvata da collaboratori esterni che si sono occupati della distribuzione dei questionari e hanno fornito assistenza nella compilazione.

2. Motivo, titolarità e frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia

Il 31% degli utenti coinvolti nell'indagine si è rivolto ad uno sportello della Provincia per presentare domande o documenti, il 20% ha partecipato a riunioni, seminari, convegni, corsi o mostre, mentre un altro 20% aveva bisogno di chiedere informazioni di carattere generale. Altri dovevano invece ritirare modulistica (9%), chiedere informazioni sull'avanzamento della propria pratica (7%) o iscriversi ad Albi o liste (2%). Tra coloro che hanno indicato la modalità *altro*, prevalgono gli utenti di Via Maria Vittoria che si sono rivolti allo sportello MIP (mettersi in proprio) o hanno usufruito di servizi della biblioteca (fig. 2).

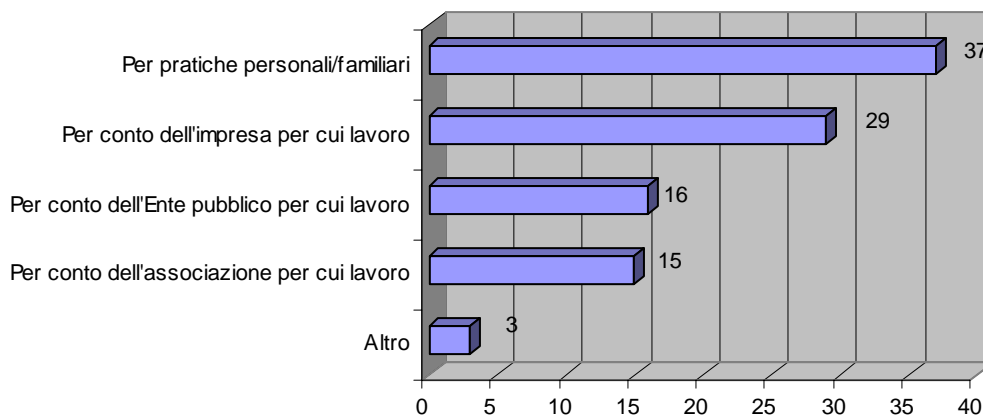
Fig.2 : Per quale motivo prevalente si è rivolto al servizio oggi? – valori %



Base (casi): 1576

Il 60% dei rispondenti si è recato in Provincia per motivi di lavoro (il 29% per conto di un'impresa, il 16% per conto di un Ente pubblico e il 15% per l'associazione per cui lavora) e il 37% per pratiche personali/familiari. Tra coloro che hanno affermato di essersi recati per *altri motivi*, prevalgono i liberi professionisti o gli artigiani che ci sono andati per conto dei loro clienti (fig.3).

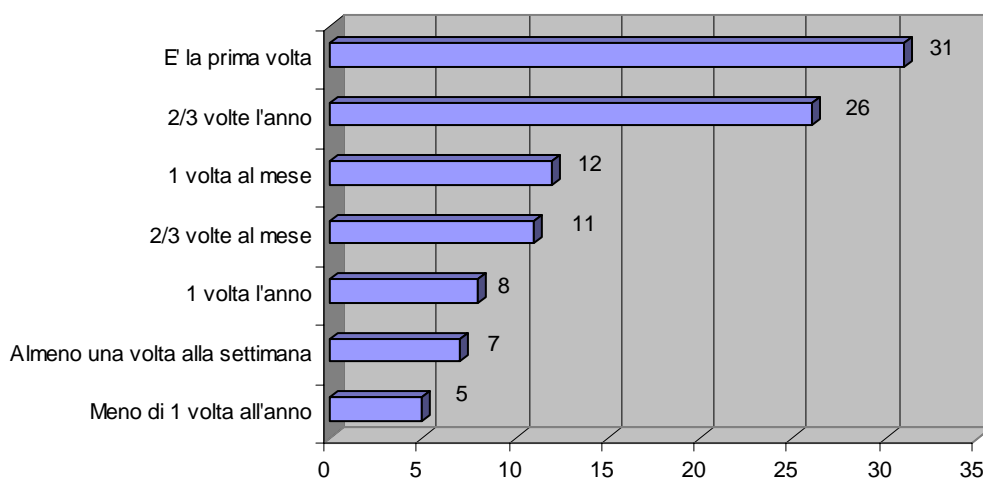
Fig.3 : Per conto di chi si è recato oggi in Provincia? – valori %



Base (casi): 1747

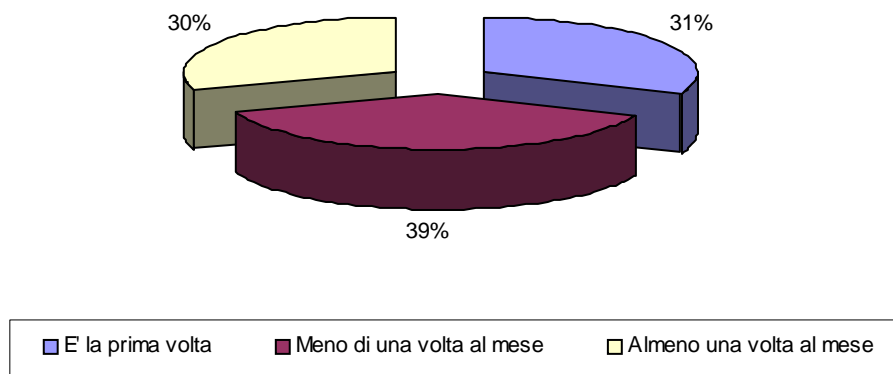
Per il 31% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è trattato della loro prima visita ad un ufficio provinciale. Il 31% di loro, invece, va abitualmente almeno una volta al mese (il 12% una volta al mese, l'11% due o tre volte al mese e il 7% almeno una volta alla settimana), mentre il 39% ci si reca più raramente: il 26% due o tre volte all'anno, l'8% una sola volta all'anno e il 5% meno di una volta l'anno (figg. 4 e 5).

Fig. 4 : Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – valori %



Base (casi): 1875

Fig. 5 : Frequenza di utilizzo dei servizi della Provincia – valori %

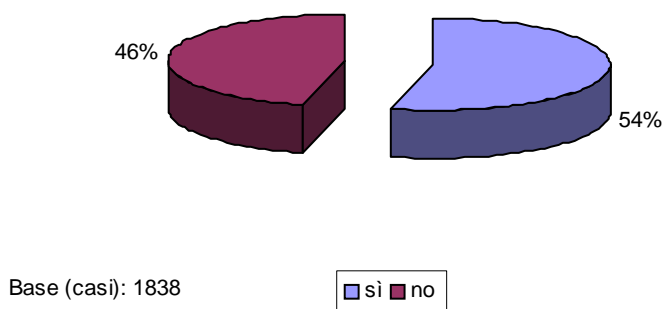


Base (casi): 1875

3. La conoscenza del sito internet della Provincia

Poco più della metà dei rispondenti è a conoscenza del fatto che la Provincia ha un proprio sito Internet e lo ha già visitato (fig.6).

Fig. 6: Ha mai visitato il sito www.provincia.torino.it? – valori %



Base (casi): 1838

■ sì ■ no

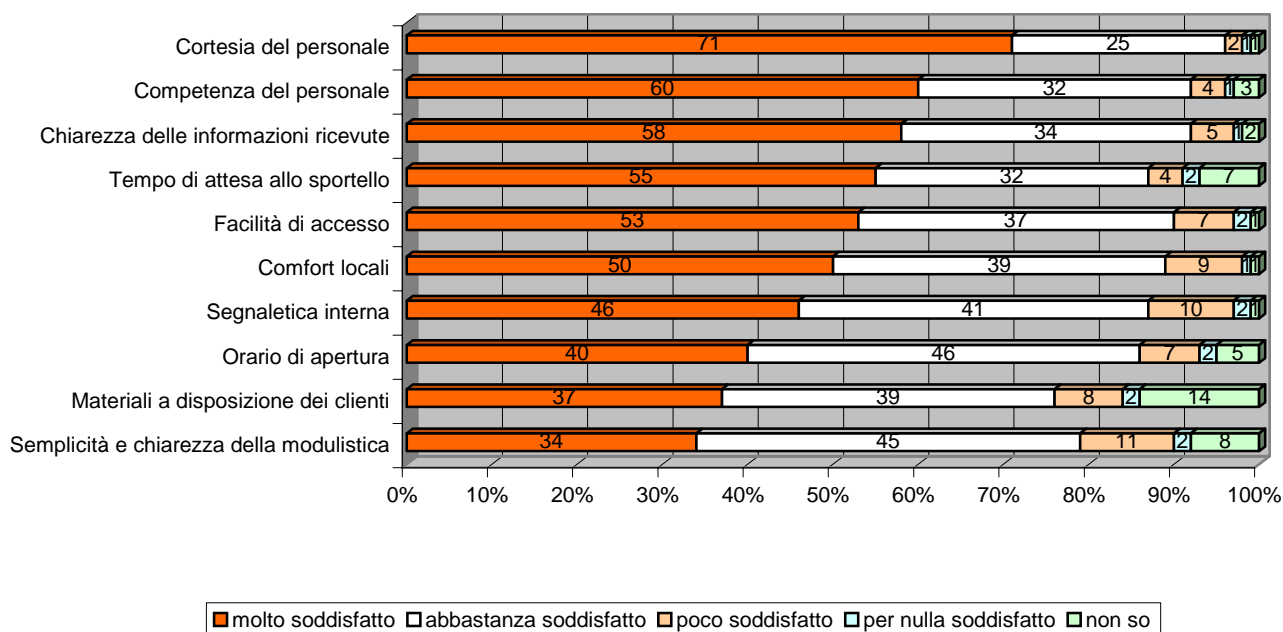
4. I servizi di sportello: le valutazioni degli utenti

Un'ampia sezione del questionario proposto agli utenti prevedeva che questi esprimessero una valutazione analitica sul servizio di cui avevano appena usufruito: sono state proposte dieci dimensioni relativamente alle quali ciascuno poteva dichiararsi *molto*, *abbastanza*, *poco* o *per nulla* soddisfatto. Il dato più rilevante che emerge ad una prima lettura della tab.1 è che, in corrispondenza di sette variabili su dieci, la modalità *molto* è quella indicata più frequentemente. Aggregando i punteggi assegnati a questa modalità con quelli di chi si dichiara *abbastanza* soddisfatto si raggiunge, per ciascuna variabile, almeno il 75% del totale. La fig. 7 mostra ancora più chiaramente lo scarto riscontrato tra i giudizi positivi (*molto* + *abbastanza*, ovvero la somma dei settori rosso e bianco) e quelli negativi (*poco* + *per nulla*, ovvero la somma dei settori arancione e azzurro).

Tab. 1: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Non so	Base (casi)
	%	%	%	%	%	
<i>Cortesìa del personale</i>	71	25	2	1	1	1951
<i>Competenza del personale</i>	60	32	4	1	3	1907
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	58	34	5	1	2	1896
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	55	32	4	2	7	1808
<i>Facilità di accesso</i>	53	37	7	2	1	1887
<i>Comfort locali</i>	50	39	9	1	1	1899
<i>Segnaletica interna</i>	46	41	10	2	1	1916
<i>Orario di apertura</i>	40	46	7	2	5	1901
<i>Materiali a disposizione dei clienti</i>	37	39	8	2	14	1720
<i>Semplicità e chiarezza della modulistica</i>	34	45	11	2	8	1791

Fig. 7: La qualità percepita dagli utenti dei servizi della Provincia di Torino – valori %



4.1 Indice sintetico di soddisfazione

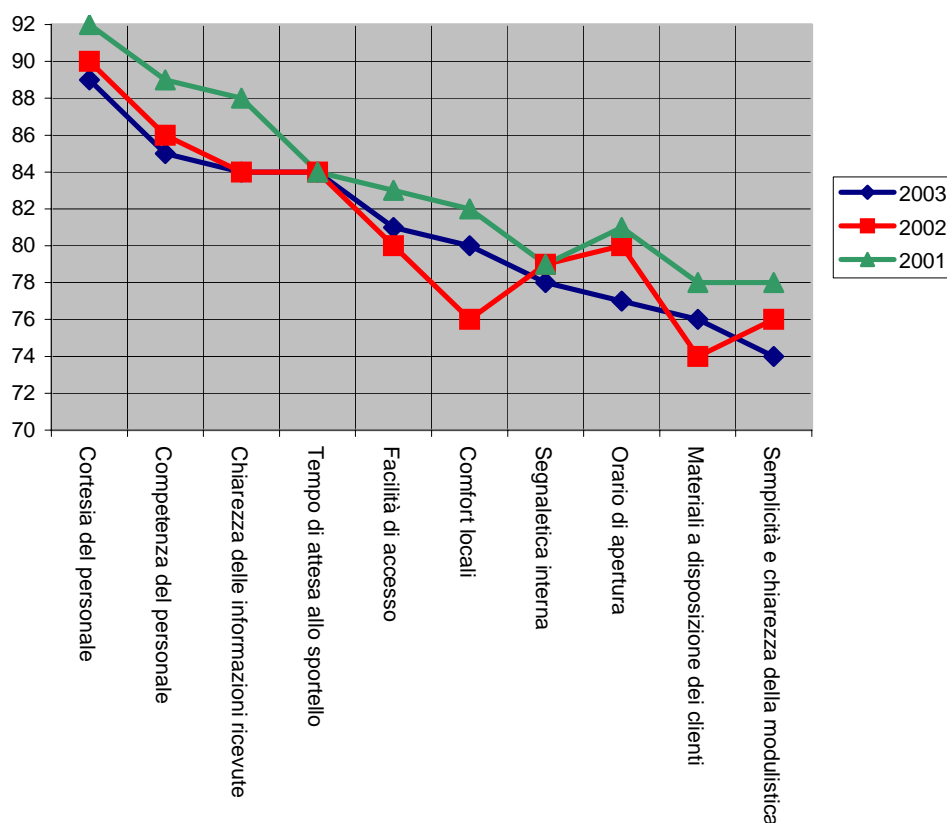
Una lettura più agevole delle valutazioni fornite dagli utenti può essere effettuata calcolando un indice sintetico su scala 0-100. Si tratta di un valore medio che tiene in considerazione tutte e quattro le modalità di risposta (*molto*, *abbastanza*, *poco* e *per nulla*). In tab. 2 è stato calcolato l'indice per tutte le dimensioni per le quali gli utenti sono stati chiamati ad esprimere un giudizio. A fianco sono stati riportati gli indici calcolati nelle indagini svolte nel 2002 e nel 2001. Si nota un lieve peggioramento dei giudizi dell'utenza nel corso del tempo per quanto concerne la *cortesia* e la *competenza del personale*, l'*orario di apertura* e la *semplicità e chiarezza della modulistica*. Da notare, in ogni caso, che i punteggi riferiti al personale dipendente dell'Ente continuano a rimanere particolarmente elevati (per il 2003 leggiamo 89 punti riferiti alla competenza e 85 alla cortesia). La *facilità di accesso*, il *comfort dei locali* e i *materiali a disposizione per i clienti*³, dopo aver fatto registrare nel corso del 2002 una lieve flessione rispetto all'anno precedente, nell'ultima indagine fanno riscontrare punteggi in crescita. La *chiarezza delle informazioni ricevute* è scesa di 4 punti dal 2001 al 2002, mantenendosi poi costante nella rilevazione 2003; viceversa il punteggio riferito alla *segnaletica interna*, stabile nei primi due anni oggetto di confronto, è sceso nel 2003. La variabile relativa al *tempo di attesa* allo sportello ha fatto registrare lo stesso punteggio per tutte e tre le edizioni dell'indagine. La fig. 8 mostra chiaramente l'andamento dei giudizi dell'utenza nei tre anni presi in esame.

³ Ad esempio, i depliant, i libretti informativi, etc.

Tab. 2 : Indice sintetico di soddisfazione degli utenti- un confronto con le precedenti edizioni dell'indagine

La qualità percepita dei servizi	2003	2002	2001
	%	%	%
Cortesia del personale	89	90	92
Competenza del personale	85	86	89
Chiarezza delle informazioni ricevute	84	84	88
Tempo di attesa allo sportello	84	84	84
Facilità di accesso	81	80	83
Comfort locali	80	76	82
Segnaletica interna	78	79	79
Orario di apertura	77	80	81
Materiali a disposizione dei clienti	76	74	78
Semplicità e chiarezza della modulistica	74	76	78

Fig. 8: Indice sintetico di soddisfazione degli utenti – un confronto con le precedenti edizioni dell'indagine

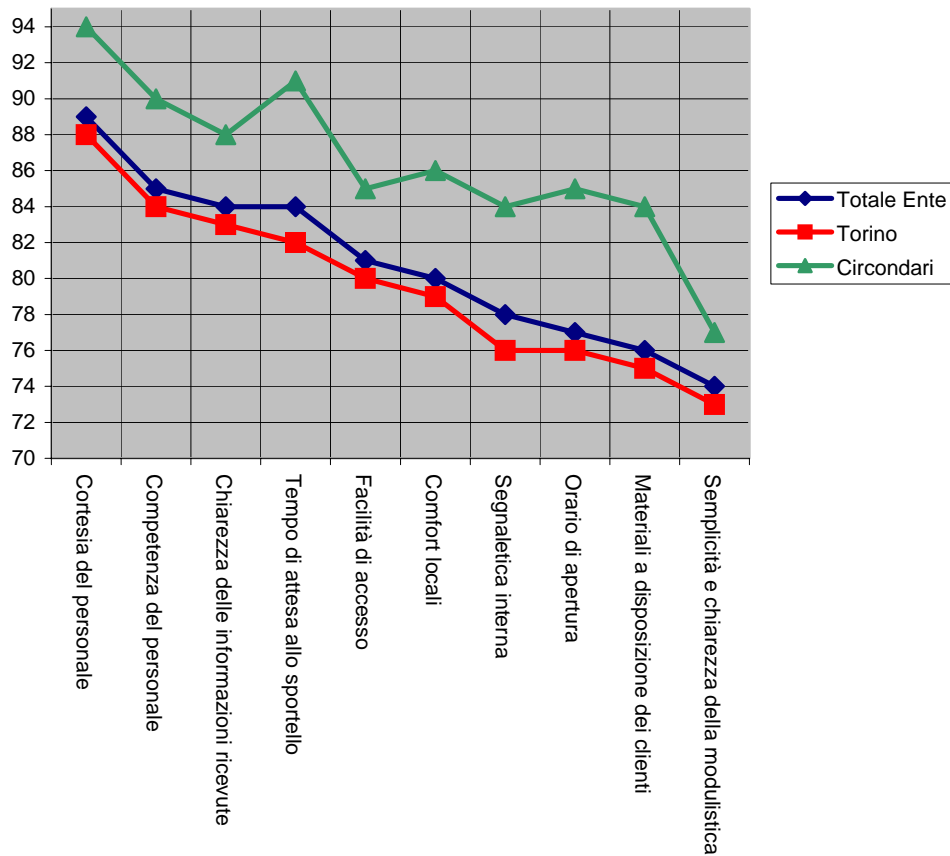


In tab. 3, i punteggi del 2003 relativi all'Ente Provincia nel suo complesso sono stati disaggregati a livello territoriale, con le sedi torinesi, da una parte, e i Circondari dall'altra, per valutare se esista o meno un'omogeneità tra i diversi servizi erogati in differenti parti del territorio. Emerge una situazione di eccellenza relativamente alle strutture decentrate: *l'orario di apertura* e i *materiali a disposizione dei clienti* hanno un punteggio superiore di 8 punti rispetto al totale riferito all'Ente, di 7 punti per quanto riguarda il tempo di *attesa allo sportello* e di 6 punti a proposito del *comfort dei locali* e della *segnaletica interna*. I punteggi di tutte le altre variabili oggetto di indagine superano in ogni caso di 4 o 5 punti percentuali la media dell'Ente. Questa situazione emerge in modo ancora più netto osservando la fig. 10, dove notiamo che, per contro, i punteggi delle sedi torinesi sono di 1 o 2 punti inferiori alla media dell'Ente.

Tab. 3: Indice sintetico di soddisfazione degli utenti- risultati disaggregati a livello territoriale

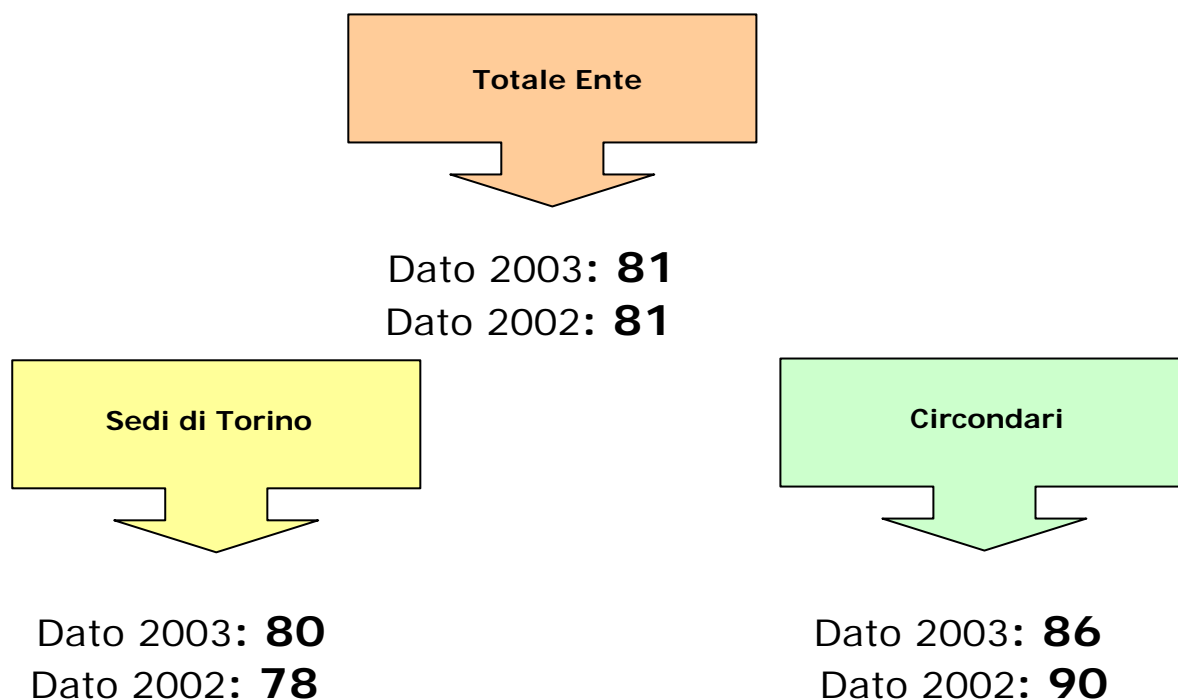
La qualità percepita dei servizi	Totale Ente	Sedi di Torino	Circondari
	%	%	%
Cortesia del personale	89	88	94
Competenza del personale	85	84	90
Chiarezza delle informazioni ricevute	84	83	88
Tempo di attesa allo sportello	84	82	91
Facilità di accesso	81	80	85
Comfort locali	80	79	86
Segnaletica interna	78	76	84
Orario di apertura	77	76	85
Materiali a disposizione dei clienti	76	75	84
Semplicità e chiarezza della modulistica	74	73	77

Fig. 9: Indice sintetico di soddisfazione degli utenti – risultati disaggregati a livello territoriale



Le dieci dimensioni del servizio valutate dall'utenza sono state sintetizzate, infine, in un unico indice complessivo di soddisfazione. A livello di Ente registriamo il valore di 81 e, in linea con quanto esaminato in precedenza, notiamo che, disaggregando il risultato a livello territoriale, il punteggio relativo alle sedi torinesi è più basso di 1 punto, e quello riferito ai Circondari è superiore di 6. Nel 2002 il punteggio complessivo a livello di totale Ente era sempre di 81, ma i dati territoriali erano più distanti tra loro: 78 per le sedi torinesi e 90 per i Circondari. Nell'ultimo anno si è verificato quindi un parziale livellamento delle percezioni degli utenti (fig. 10).

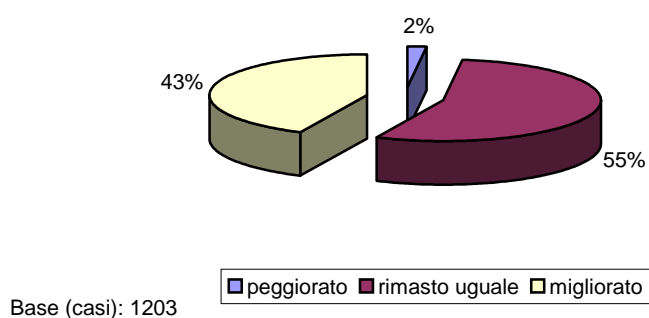
Fig. 10: Indice complessivo di soddisfazione degli utenti



5. La qualità percepita nel tempo

Al fine di rilevare la percezione di cambiamento nel tempo, è stato chiesto agli utenti di effettuare anche una valutazione diacronica: qualora si fossero già trovati a far visita ad una sede della Provincia nel corso dell'ultimo anno, si è domandato loro se pensassero che il servizio fosse *migliorato*, *rimasto uguale* o *peggiorato*. Poco più della metà dei rispondenti ha affermato che il livello qualitativo dei servizi è rimasto pressoché lo stesso (55%), per il 43% di loro, invece, è migliorato, mentre è peggiorato solo per il 2% dei rispondenti.

Fig. 11: La qualità percepita nel tempo – valori %

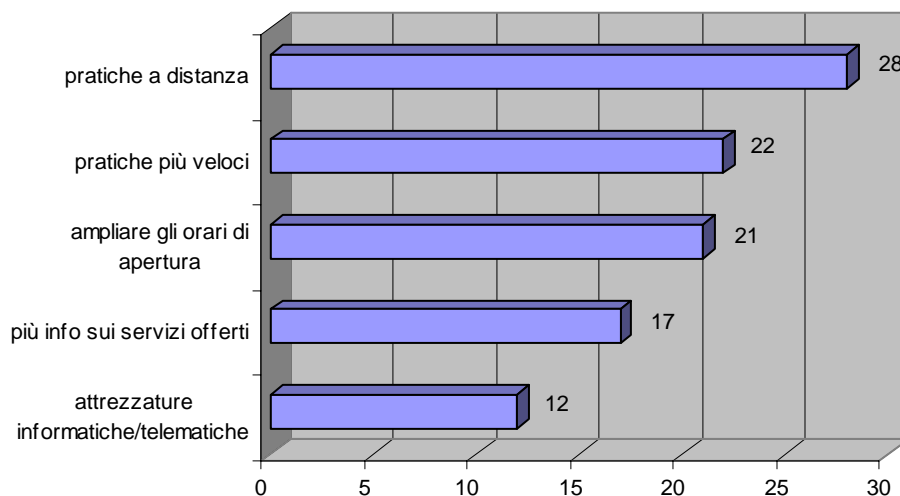


6. Le aspettative degli utenti

Le aspettative degli utenti in merito ai servizi erogati dalla Provincia sono state rilevate attraverso due domande specifiche. In primo luogo, è stato chiesto di individuare, da un elenco predefinito, l'azione di miglioramento che, se perseguita, avrebbe potuto migliorare in modo significativo il servizio di cui avevano appena usufruito. In una domanda successiva si è, quindi, proposto uno spazio "libero" in cui ciascuno poteva segnalare liberamente critiche e/o suggerimenti⁴.

La modalità di risposta indicata con più frequenza quale aspetto più importante per migliorare la qualità del servizio è stata quella relativa alla possibilità di effettuare *pratiche a distanza*, via fax o tramite Internet (28%). Il 22% dei rispondenti auspica, invece, che le *pratiche* siano *più veloci*, e il 21% vorrebbe che fossero *ampliati gli orari di apertura*; il 17% desidera *maggiori informazioni sui servizi* che offre la Provincia, e il restante 12% vorrebbe avere a disposizione *attrezzature informatiche/telematiche* (ad es. computer, fotocopiatrici...).

Fig. 12: Aspetto più importante per migliorare la qualità del servizio – valori %



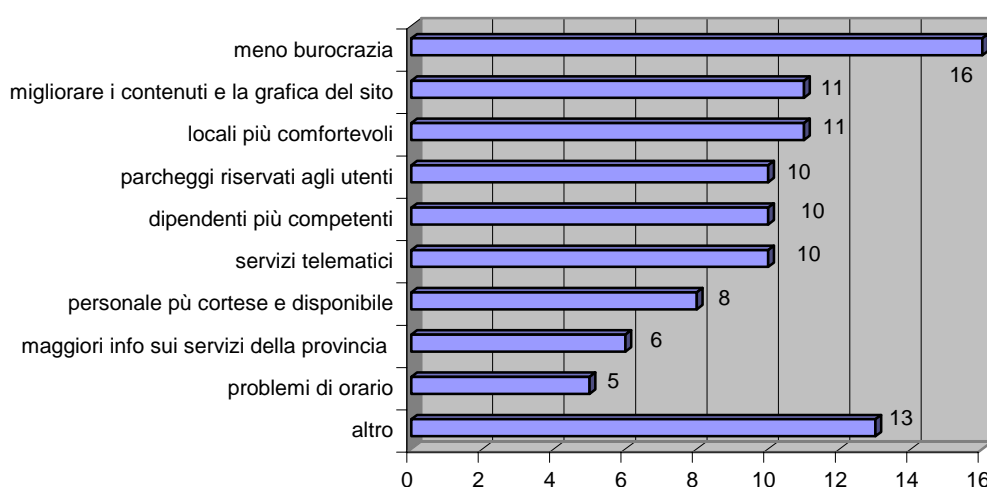
Base (casi): 1364

In sede di analisi dei dati, le critiche e i suggerimenti segnalati dagli utenti alla domanda aperta, sono stati raggruppati mediante aggregazioni omogenee. La maggior parte dei rispondenti ha espresso il desiderio che venga promosso uno *snellimento delle pratiche burocratiche* (16%). Alcuni vorrebbero che venissero migliorati e aggiornati più frequentemente i *contenuti e l'aspetto grafico del sito* della Provincia (11%) o che fossero realizzati *locali più confortevoli* (11%). Altri lamentano il problema dei parcheggi presso le sedi provinciali, chiedendo, se possibile, dei *parcheggi loro riservati* (10%). Altri ancora vorrebbero poter usufruire di *servizi telematici* (10%) o gradirebbero incontrare *personale più*

⁴ Il materiale empirico raccolto è stato elaborato mediante analisi del contenuto.

competente (10%), più cortese e disponibile (8%). Una percentuale residuale di utenti vorrebbe ricevere una maggior informazione sui servizi offerti dalla Provincia (6%) o lamenta problemi di orario (5%). Nella modalità *altro*, infine, sono state aggregati suggerimenti e critiche piuttosto eterogenei tra loro, indicati da una percentuale piuttosto bassa di rispondenti (non più di due per ciascuna modalità)⁵.

Fig. 13: Critiche/suggerimenti – valori %



Base (casi): 177

7. Profilo degli utenti coinvolti nell'indagine

Le figg. 15-18 riassumono alcuni caratteri sociografici degli utenti coinvolti nell'indagine. Prevalgono gli uomini (60%), gli individui appartenenti alle classi di età centrali (69% di età compresa tra i 30 e i 69 anni) e che possiedono titoli di studio medio-alti (81% di individui laureati o diplomati). C'è una leggera prevalenza di coloro che risiedono fuori Torino (55%) e, per quanto riguarda la professione svolta, troviamo una maggioranza di impiegati (30%), imprenditori o liberi professionisti (22%) e pensionati (10%).

⁵ Uffici più decentrati, migliore segnaletica interna/esterna, maggiore coordinamento tra i vari uffici provinciali, disponibilità di fotocopiatrici o PC, servizio di orientamento base al MIP, aiuto nella ricerca di lavoro, controlli sui servizi erogati, meno carico di lavoro per i dipendenti, meno sprechi, diminuzione dei tempi di attesa.

Fig. 14: Genere – valori %

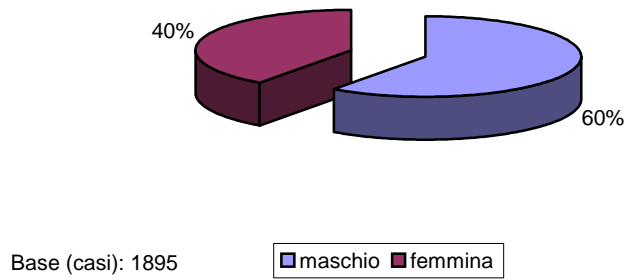


Fig. 15: Età – valori %

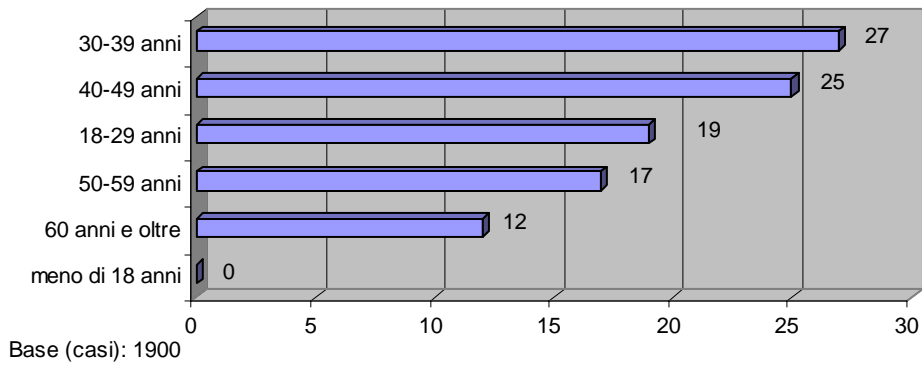


Fig. 16: Titolo di studio- valori %

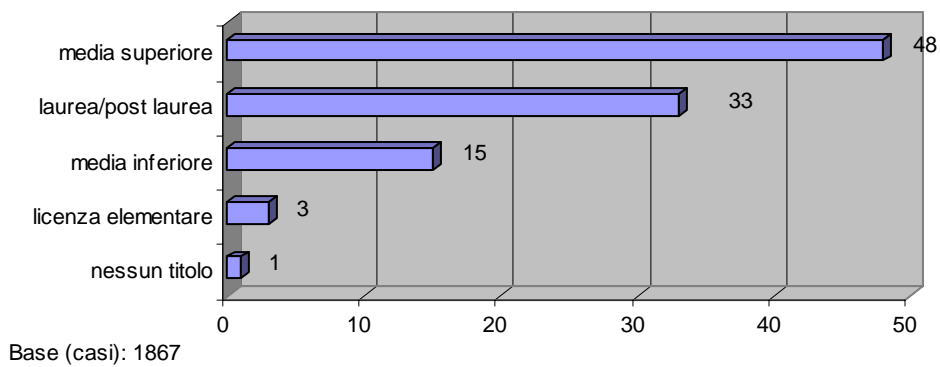


Fig. 17: Comune di residenza – valori %

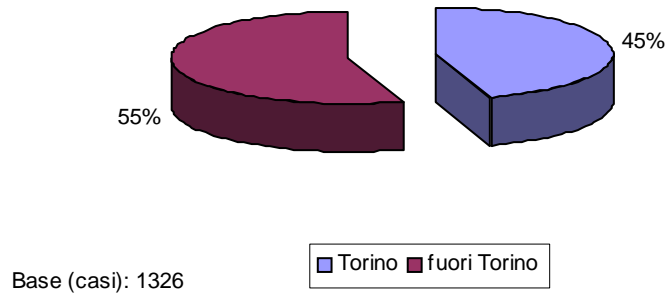
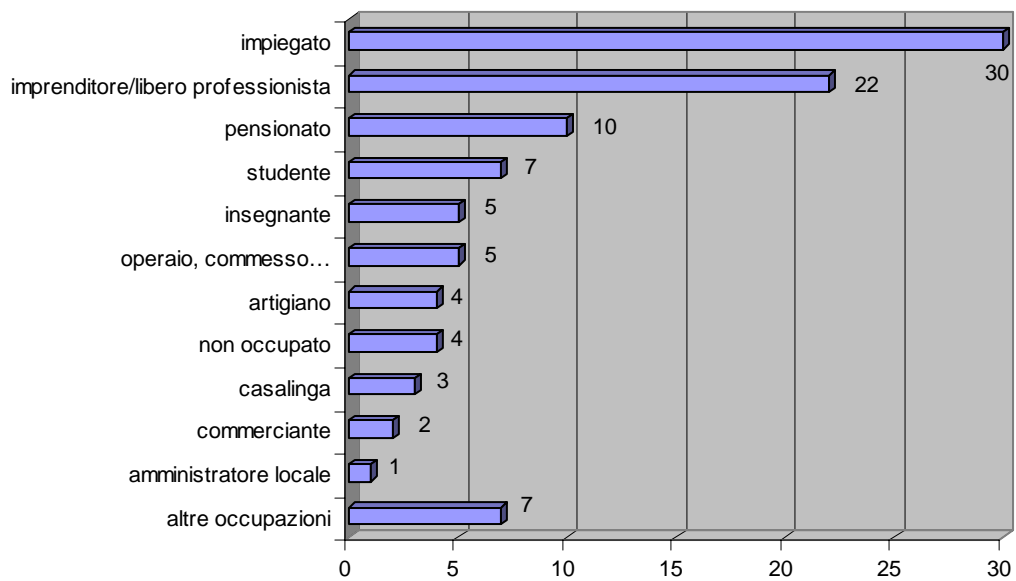


Fig. 18: Professione – valori %



Base (casi): 1963

8. La soddisfazione del cliente esterno: uno sguardo d'insieme

La maggior parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è recata presso un ufficio provinciale per conto dell'impresa, dell'Ente pubblico o dell'associazione per cui lavora, principalmente *per presentare domande o documenti, per partecipare a riunioni, seminari convegni, mostre o per chiedere informazioni di carattere generale*. Per molti si è trattato della *prima visita* ad un ufficio provinciale, ma la maggior parte degli utenti ha affermato di recarsi in Provincia *meno di una volta al mese*.

Poco più della metà dei rispondenti è a conoscenza del fatto che la Provincia ha un proprio *sito Internet* e lo ha già visitato.

Gli utenti giudicano come *molto o abbastanza* soddisfacenti tutte le dimensioni del servizio relativamente alle quali si è chiesto loro di esprimere una valutazione. Nello specifico si rilevano situazioni di particolare qualità a proposito delle variabili relative al *personale dipendente dei servizi*: gli utenti apprezzano la loro cortesia, competenza e chiarezza nel fornire indicazioni. Dall'altro lato, è stata riscontrata una parziale criticità per quanto concerne i giudizi relativi alla *semplicità e chiarezza della modulistica* e alla *disponibilità di materiali a disposizione dei clienti* (depliant, libretti informativi...). I giudizi degli utenti che si sono rivolti ai Circondari sono poi mediamente più positivi rispetto a quelli di chi si è recato in una sede torinese.

Coloro che in passato si erano già rivolti ad un ufficio provinciale, affermano che, nell'ultimo anno, la qualità del servizio è pressoché rimasta invariata; esiste, comunque, una significativa percentuale di rispondenti che ritiene il servizio complessivamente migliorato.

La maggior parte degli utenti coinvolti pensa che il livello qualitativo del servizio di cui ha usufruito potrebbe migliorare se fosse possibile *sbrigare pratiche a distanza* e se queste fossero *più veloci*. Lo snellimento delle pratiche burocratiche è anche la proposta che la maggior parte degli utenti ha indicato con più frequenza nella sezione del questionario riservata ai suggerimenti.