

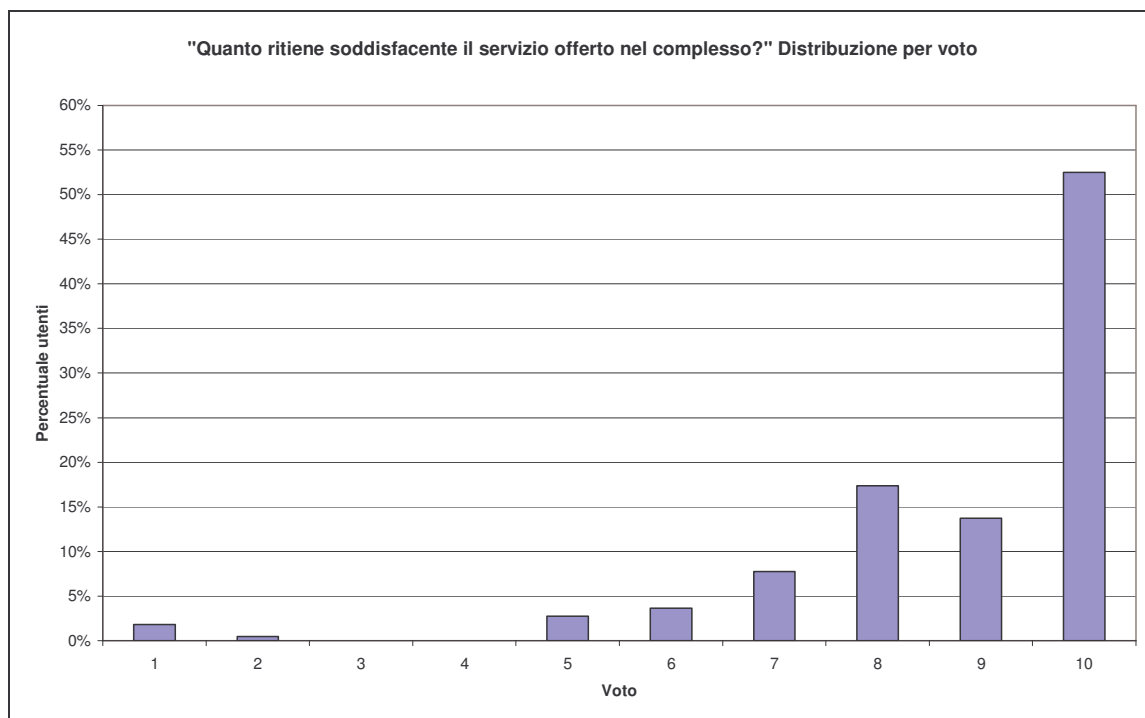
Introduzione

Il Comune di Prato ha intrapreso nel corso del 2007 un progetto finalizzato all'avvio di un percorso di miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale. Questo progetto prevede, tra le altre cose, l'attivazione di rilevazioni dei bisogni dell'utenza esterna all'Ente. A tal fine, si è ritenuto opportuno effettuare tale rilevazione intervistando un campione di cittadini presso gli sportelli di diversi uffici. La realizzazione di indagini di questo tipo, inoltre, si è resa necessaria per soddisfare la richiesta pervenuta dal Ministero dell'Interno, tramite una nota della Prefettura di Prato, in cui si richiedeva l'implementazione di strumenti di consultazione periodica sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi che sono caratterizzati dall'essere a contatto con il pubblico. Per garantire l'omogeneità del metodo di rilevazione della qualità percepita dall'utenza di tali servizi, la nota della Prefettura prescriveva, in particolare, di sottoporre agli utenti alcune precise domande, che verranno evidenziate in questa relazione. La prima di queste indagini ha riguardato gli utenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

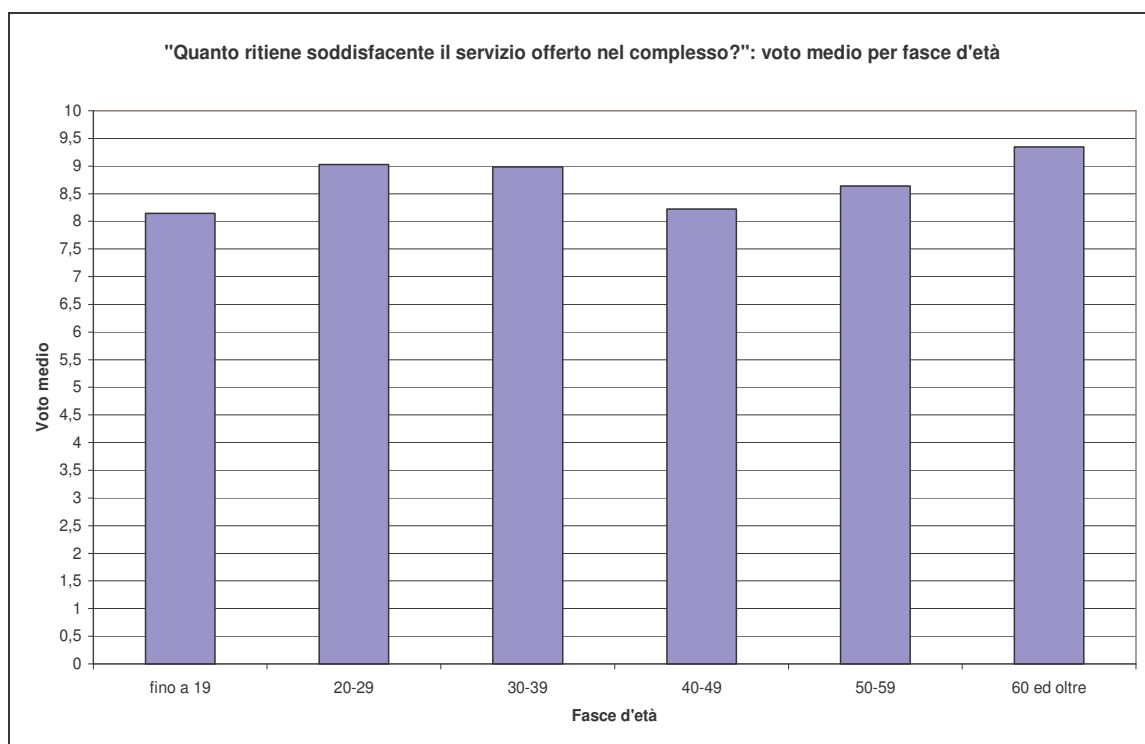
L'indagine è stata effettuata ispirandosi ad una metodologia denominata SERVQUAL, finalizzata sostanzialmente alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa. Sulla base di questo strumento, è stato redatto dall'ufficio comunale di statistica, in collaborazione con lo stesso URP, un questionario concepito per essere somministrato agli utenti per autocompilazione, con l'ausilio di un rilevatore, presso l'ufficio stesso. Agli utenti è stato chiesto di indicare con un voto da uno a dieci quanto corrispondono al vero, secondo loro, alcune affermazioni relative ad altrettanti aspetti del servizio, raggruppati in cinque gruppi, che sono: A) Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; C) Prontezza e rapidità con cui viene erogato il servizio; D) Competenza e cortesia degli operatori; E) Attenzione e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti. La rilevazione è stata effettuata da una rilevatrice nel periodo compreso tra il 21 gennaio ed il 1° febbraio scorsi, e sono stati compilati 229 questionari.

Primi risultati

Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è decisamente lusinghiero: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto, infatti, gli utenti hanno risposto attribuendo un voto medio (da 1 a 10) particolarmente elevato, pari a 8,8. Soltanto il 5% dei rispondenti ha assegnato un voto insufficiente (inferiore a 6), e soltanto l'11,4% di essi ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7), mentre il restante 83,6% - in pratica cinque utenti su sei - ha espresso un giudizio di elevata soddisfazione, dall'8 in su. Da sottolineare, in particolare, che oltre la metà degli intervistati ha espresso il giudizio di massima soddisfazione: il 10, infatti, è il voto assegnato dal 52,5% degli intervistati. Il 10, pertanto, è anche il voto mediano e modale nella distribuzione dei voti al servizio assegnati dall'utenza, come evidenziato dal grafico riportato qui di seguito.



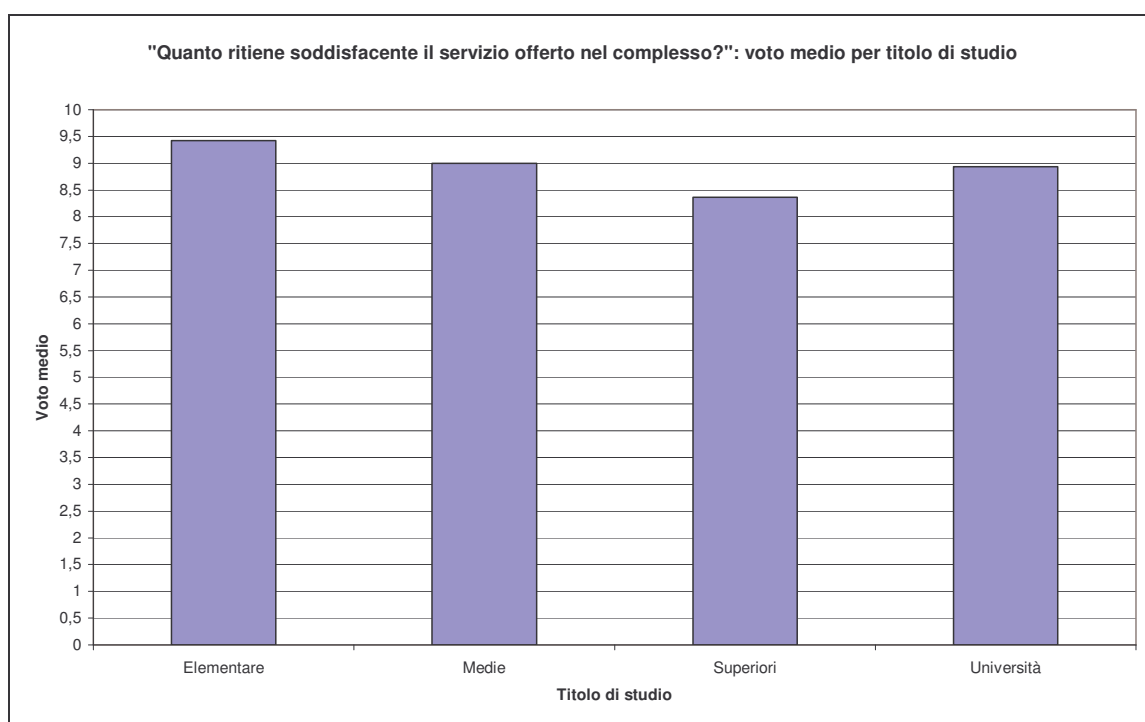
Gli utenti di ogni età hanno espresso un voto medio superiore ad 8. I voti più bassi si sono riscontrati tra i giovani fino ai 20 anni (voto medio pari a 8,14), che tuttavia sono stati soltanto sette nel campione, e nelle persone tra i 40 ed i 59 anni (voto medio pari a 8,42); viceversa, gli utenti più soddisfatti sono stati quelli di età compresa tra i 20 ed i 39 (voto medio pari a 9) e gli ultrasessantenni (voto medio pari a 9,34).



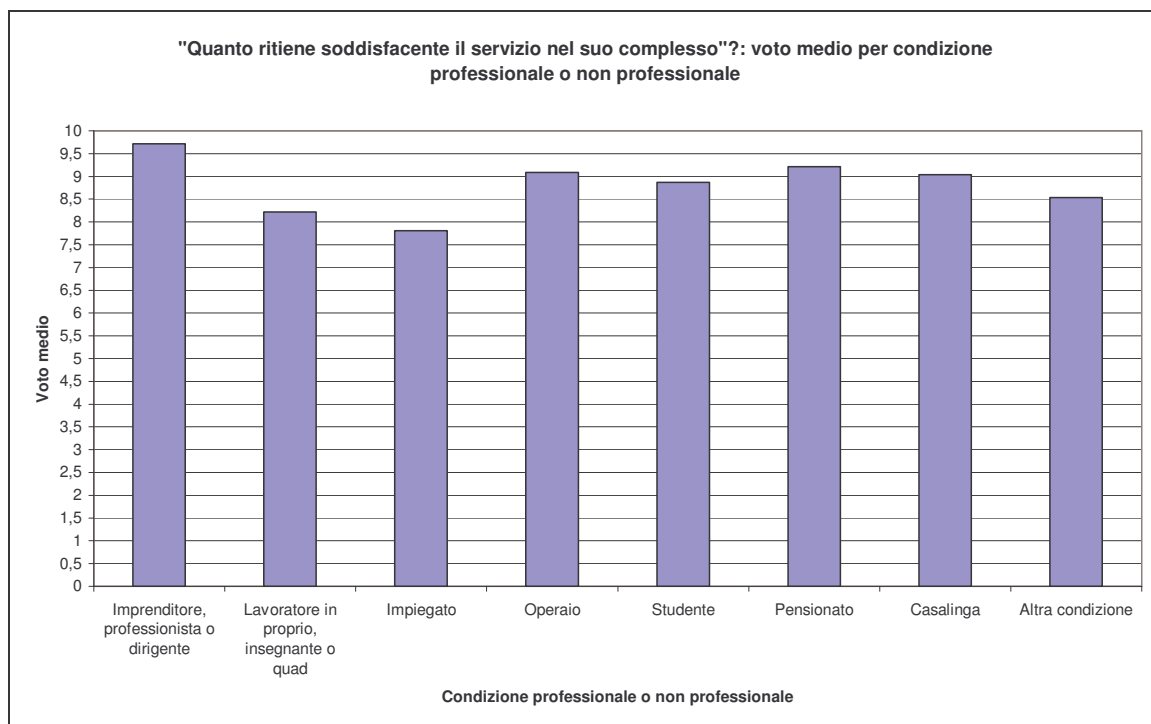
Il voto medio tra i due sessi rileva una lievissima maggiore soddisfazione per le donne, il cui voto medio è pari a 8,85, contro 8,75 degli uomini. E' interessante sottolineare, tuttavia, la diversa modalità di risposta tra i due sessi: per le donne, infatti, la variabilità è molto più

bassa (deviazione standard pari a 1,4), il voto più basso attribuito è il 5, e sono anche di meno le mancate risposte: soltanto tre. Si tratta, in pratica, di una risposta più equilibrata e ponderata. Viceversa, per gli uomini la variabilità è molto più alta, con la deviazione standard pari a 2,11; il voto più basso è l'1 (ne sono stati assegnati ben quattro, oltre ad un 2), e le mancate risposte sono state ben sette. Si è trattato, quindi, di un voto più "estremizzato".

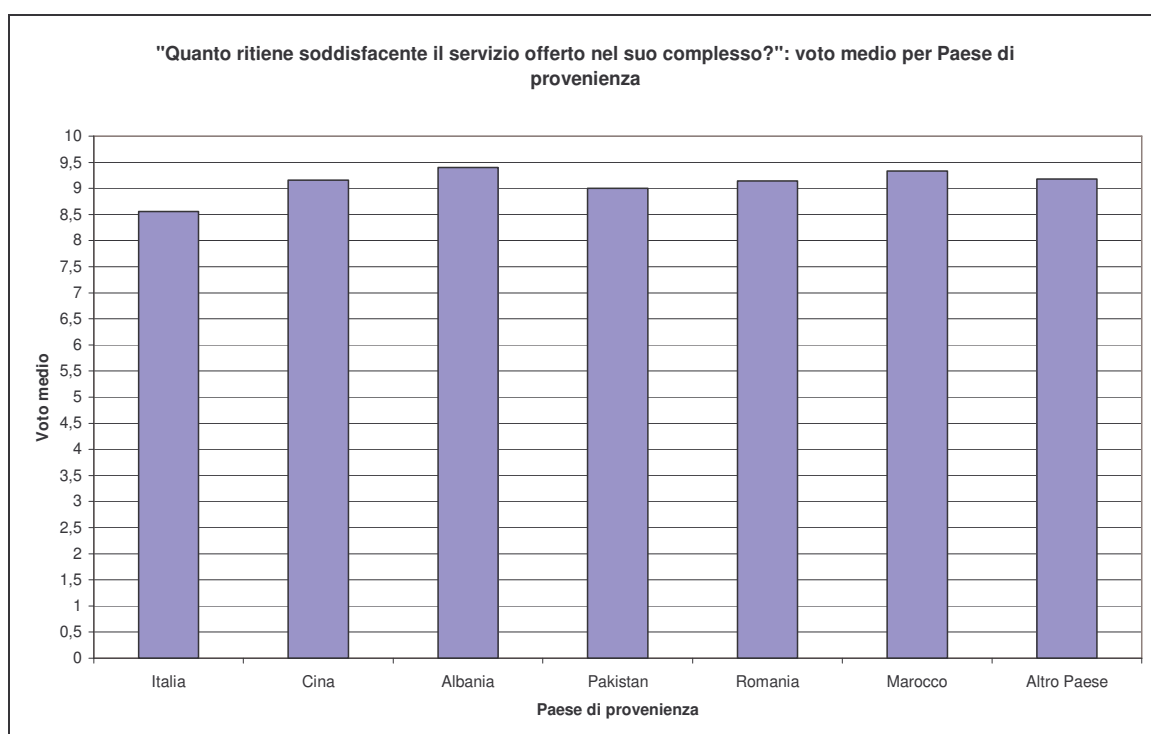
Gli utenti maggiormente soddisfatti sono soprattutto quelli che hanno il titolo di studio più basso: coloro che sono senza titolo di studio o hanno licenza elementare, infatti, hanno espresso un voto medio pari a 9,42, mentre coloro che hanno la licenza media hanno espresso un voto medio pari a 9; viceversa, coloro che sono in possesso di un diploma di scuola media superiore hanno espresso un voto medio pari a 8,37; i laureati, infine, hanno espresso un livello di soddisfazione medio, con un voto pari a 8,94, come è evidenziato dal seguente grafico.



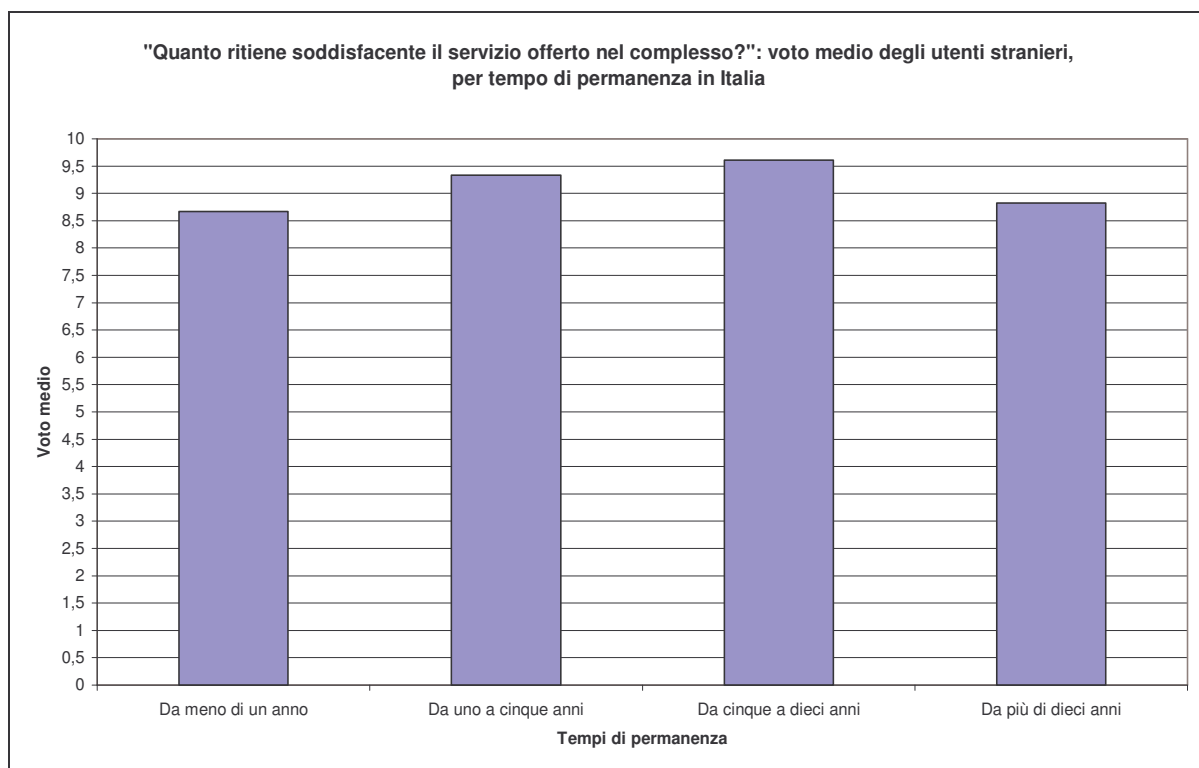
La distribuzione del voto medio per condizione professionale, rappresentata nel grafico qui sotto, evidenzia differenze non irrilevanti tra l'utenza delle diverse condizioni professionali o non professionali: in particolare, esprimono un'altissima soddisfazione, ben superiore alla media, le categorie professionali più elevate, ovvero gli imprenditori, i liberi professionisti ed i dirigenti, con un voto medio pari a 9,71 (con undici 10 su quattordici casi); particolarmente elevata, inoltre, è la soddisfazione dei pensionati (voto medio pari a 9,21), degli operai o lavoratori esecutivi (voto medio pari a 9,09), e delle casalinghe (voto medio pari a 9,04). Viceversa, hanno espresso un livello di soddisfazione leggermente inferiore alla media, ancorché sempre alta (sempre sopra l'8), gli studenti (voto medio pari a 8,88), i lavoratori in proprio, gli insegnanti ed i quadri (voto medio pari a 8,22), e le persone in altra condizione, che – per come è stata costruita questa classificazione – sono in buona parte disoccupati, con un voto medio pari a 8,53. Infine, coloro che hanno espresso il livello più basso di soddisfazione, ancorché elevato, sono gli impiegati, che hanno espresso un voto medio pari a 7,81, come si evince dal grafico qui di seguito riportato.



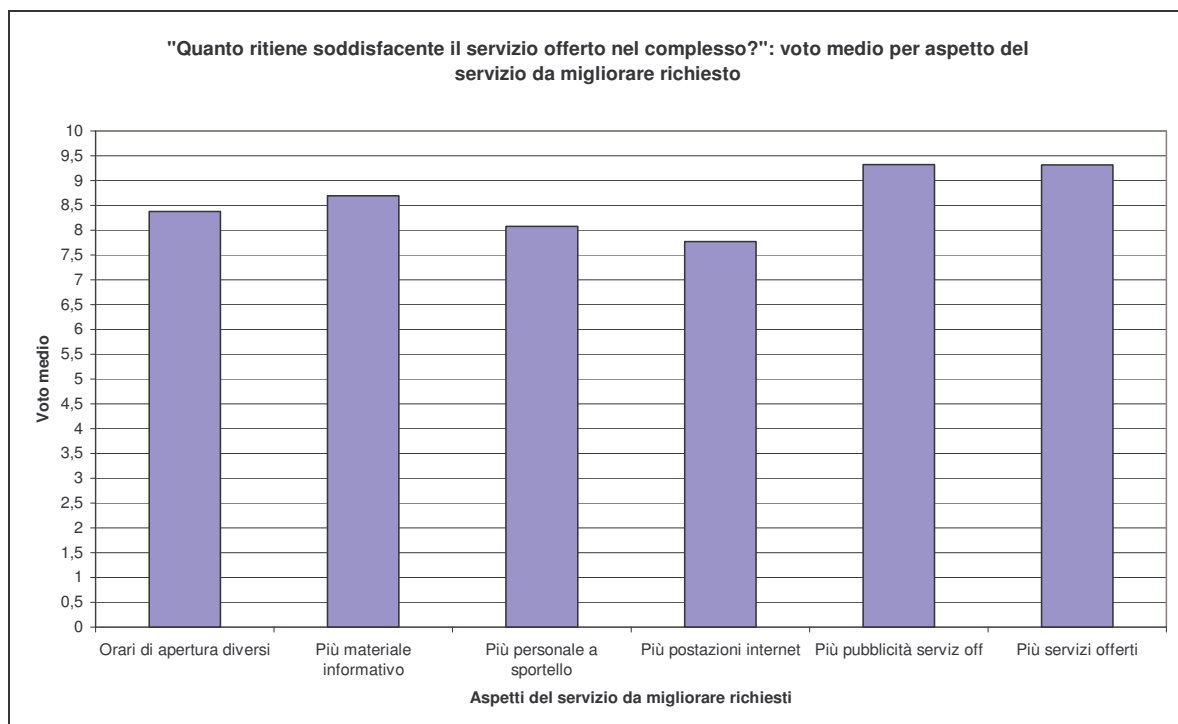
Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti in base al loro Paese di provenienza, si rilevano differenze minime tra i cittadini provenienti da Paesi stranieri, mentre è nettamente inferiore la soddisfazione degli utenti italiani, benché il voto medio sia comunque elevato, pari a 8,56, contro il 9,25 rilevato tra gli utenti provenienti da Paesi stranieri. A tal proposito, va precisato che è stato rilevato il Paese di provenienza e non la cittadinanza degli utenti, poiché si è ritenuto tale variabile meno significativa: ad esempio, un ragazzo straniero nato in Italia da genitori stranieri è di origine italiana, ancorché di cittadinanza straniera. Tra coloro che provengono da Paesi stranieri, coloro che sono risultati essere più soddisfatti sono gli albanesi, con un voto medio pari a 9,4, mentre quelli “meno” soddisfatti sono i pakistani, con voto medio pari a 9 (anche se ne sono stati intervistati soltanto due), come si evince dal grafico seguente:



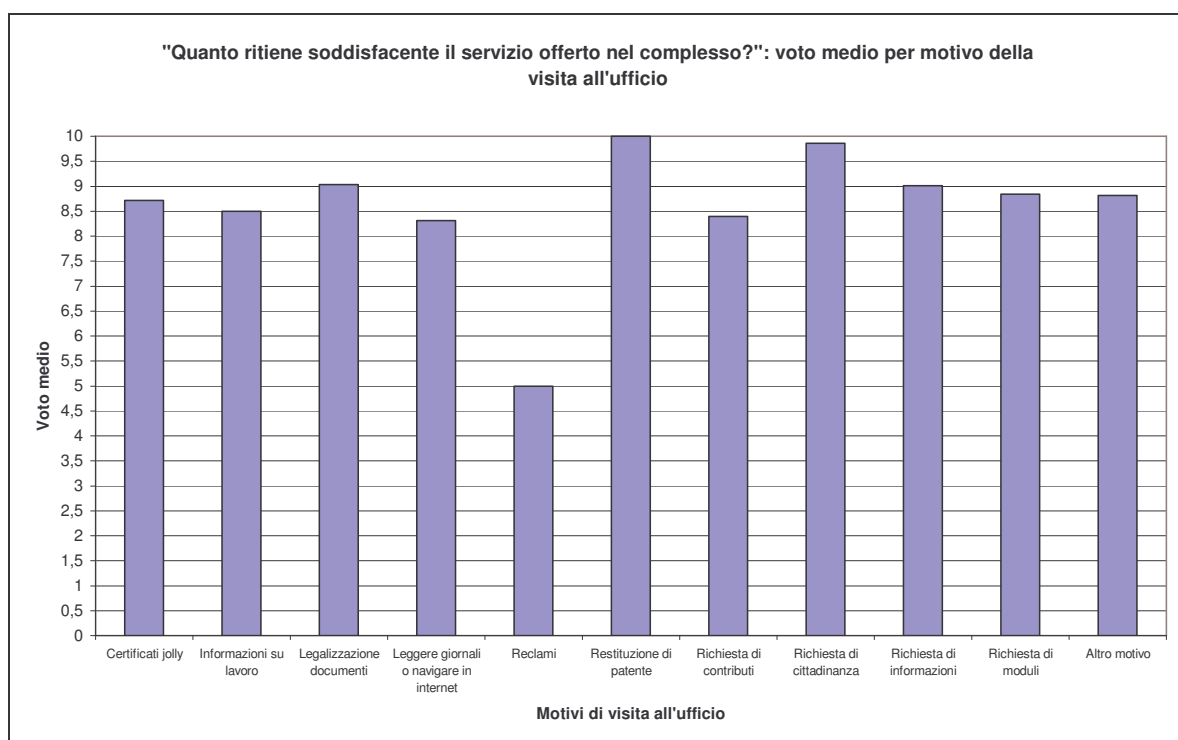
Per quanto concerne l'utenza straniera, il livello di soddisfazione del servizio aumenta all'aumentare del tempo di permanenza in Italia, come si rileva dal grafico riportato qui di seguito; soltanto coloro che sono ormai stanziali, ovvero quelli che vivono qui da più di dieci anni, esprimono un livello di soddisfazione mediamente pari a 8,83, in linea con la media generale.



Si presenta ora la distribuzione del voto medio relativo alla soddisfazione generale del servizio, per ciascun aspetto da migliorare del servizio richiesto dagli utenti. Questa distribuzione non va confusa, naturalmente, con quella relativa agli aspetti stessi del servizio da migliorare, che si vedrà meglio nel seguito della relazione. Per chiarire questo dubbio, si pone l'attenzione sul fatto che alla domanda F4 ("Se le si desse l'opportunità di cambiare un aspetto dell'ufficio, quale vorrebbe cambiare?"), la maggior parte degli utenti che ha risposto ha indicato "orari di apertura diversi"; tuttavia, coloro che sono meno soddisfatti del servizio in generale sono coloro che, invece, chiedono "più postazioni internet", benché siano soltanto tredici utenti, con un voto medio pari a 7,77. Viceversa, coloro che sono più soddisfatti del servizio in generale sono quelli che chiedono genericamente "più servizi offerti", come evidenziato dal seguente grafico.



Come si può facilmente immaginare, il motivo per cui l'utente si reca presso l'ufficio risulta essere discriminante rispetto al livello di soddisfazione generale sul servizio offerto. Ad esempio, i due utenti intervistati che si sono recati all'URP per la restituzione della patente di guida (smarrita o rubata) hanno entrambi espresso il massimo livello di soddisfazione, pari a 10; viceversa, i quattro utenti intervistati recatisi all'ufficio per esporre un reclamo sono risultati essere insoddisfatti, avendo espresso un voto medio pari a 5; voti più bassi rispetto alla media, inoltre, sono stati espressi sia di chi vi si reca per leggere giornali e navigare internet, e da chi richiede contributi, mentre particolarmente soddisfatti sono risultati essere i sette utenti (stranieri) recatisi per richiedere la cittadinanza italiana, come si evince dal seguente grafico.



Un po' a sorpresa, infine, il livello di soddisfazione generale è più elevato tra chi si è recato all'ufficio per conto di altri: si tratta di 29 utenti intervistati, il cui voto medio sulla soddisfazione generale è stato pari a 9,04; per contro, i 199 utenti che si sono recati all'ufficio per se stessi hanno espresso un livello medio di soddisfazione pari a 8,76.

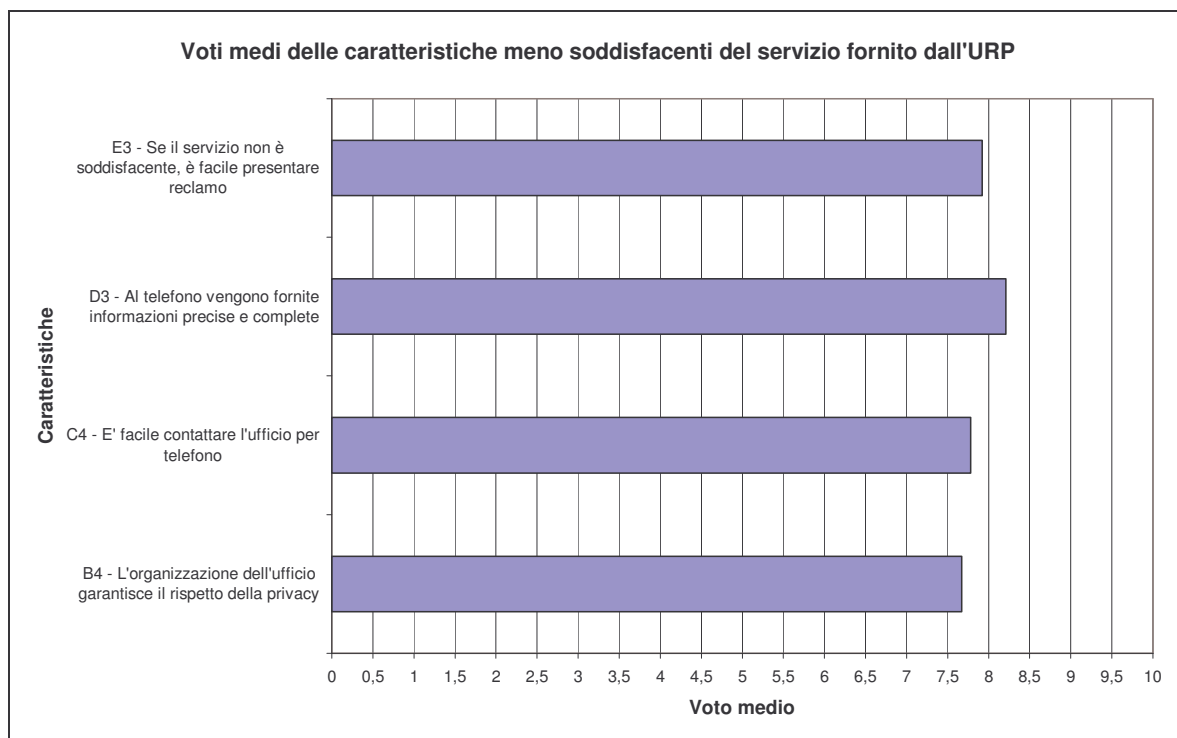
Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Questi sono i voti medi e gli scarti quadratici medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati:

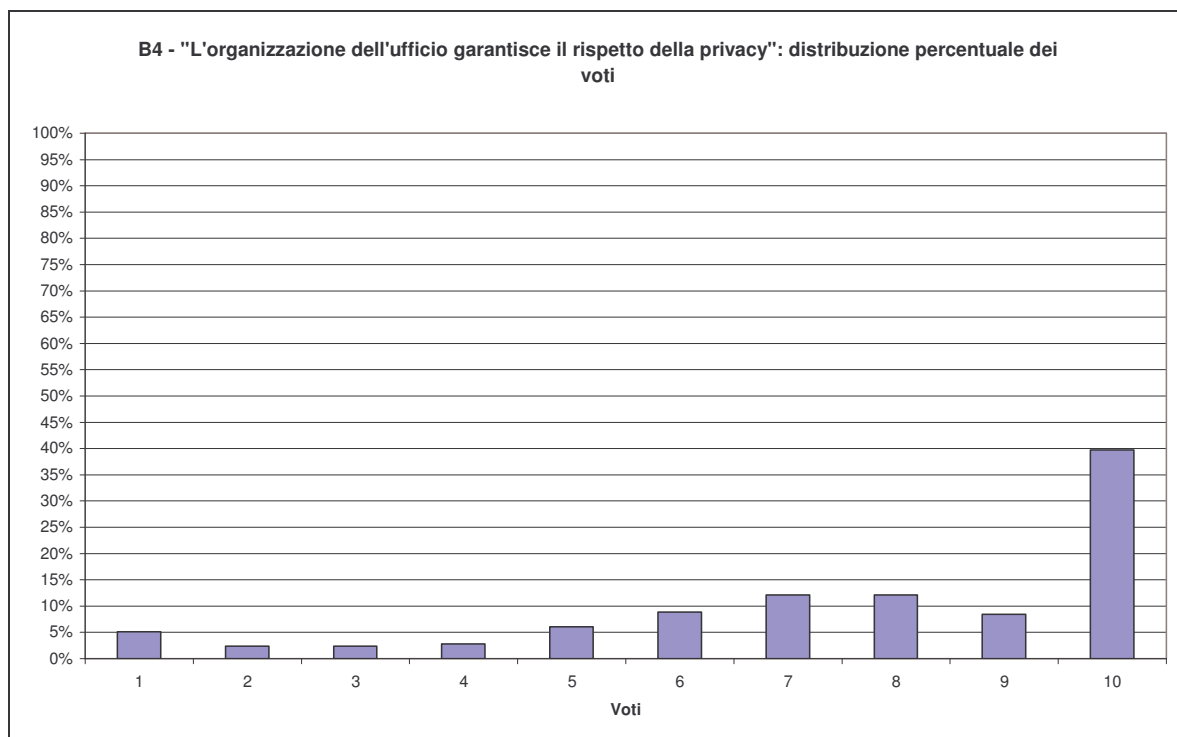
CARATTERISTICHE RILEVATE	Media	Dev. St.
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE		
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	9,03	1,54
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	8,63	1,8
A3 - I locali sono facilmente accessibili	9,06	1,67
A4 - Il personale ha un aspetto curato	9,01	1,66
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE		
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,54	1,12
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	8,82	1,87
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	8,58	1,94
B4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	7,67	2,64
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO		
C1 - I documenti richiesti sono rilasciati velocemente	8,85	1,73
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	8,56	1,87
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	8,67	2,12
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	7,78	2,69
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO		
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	9,07	1,78
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	8,77	2,15
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	8,21	2,36
D4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,73	2,31
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO		
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulla pratica che le serve	8,35	2,06
E2 - Presso l'ufficio è facile reperire le informazioni sulla pratica che le serve	8,69	1,84
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,92	2,51
E4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	8,61	1,91

Aspetti meno soddisfacenti del servizio

Tra le caratteristiche meno soddisfacenti del servizio, ancorché tutte abbondantemente sufficienti, ve ne è una per ciascuna delle categorie B, C, D ed E. Due di queste, in particolare, sono relative alla comunicazione via telefono con l'ufficio. Nel grafico qui sotto sono riportate le quattro caratteristiche meno soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.



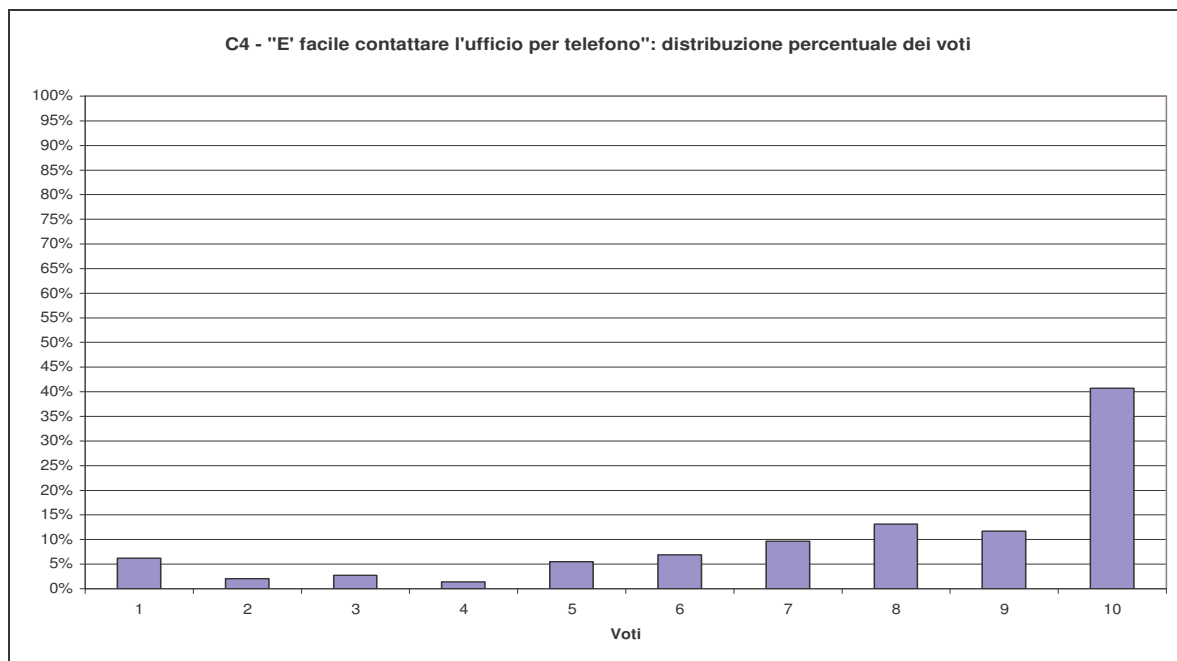
Il voto medio più basso, che è stato pari a 7,67, è stato riscontrato alla voce “L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy”. Poco più di un utente su sei (il 18,7%) ha assegnato a questa voce un voto insufficiente: pur trattandosi di una percentuale piuttosto bassa, non è irrilevante, tenuto conto del fatto che si tratta di un aspetto del servizio molto delicato. Inoltre, vi è un altro quinto degli utenti intervistati (esattamente il 21% del totale) che ha attribuito a questo aspetto del servizio un voto discreto, tra 6 e 7, mentre il restante 60,3% degli utenti risulta essere pienamente soddisfatto per quanto concerne questo aspetto, avendo attribuito un voto uguale o superiore all'8. In ogni caso, il voto modale rimane nettamente il 10 anche per questo aspetto. Nel dettaglio, questa è la distribuzione per voto:



Rispetto a questa caratteristica del servizio, si sono rilevati voti sensibilmente diversi al mutare dell'età dell'utenza: risultano essere meno soddisfatti, infatti, i rispondenti di età compresa tra i 40 ed i 50 anni, il cui voto medio è pari a 6,8, essendo forse più sensibili alla tutela della loro privacy; viceversa, risultano essere più soddisfatti gli utenti più anziani, come si è evidenziato spesso anche per altri servizi e per altre caratteristiche rilevate: coloro che hanno un'età compresa tra i 50 ed i 60, in particolare, hanno espresso un voto medio pari a 8, mentre gli ultrasessantenni hanno espresso un voto medio pari a 8,16. Pressoché irrilevante lo scarto di soddisfazione tra i due sessi (sono leggermente più soddisfatte le donne, con voto medio pari a 7,7, contro il 7,63 degli uomini). Per quanto concerne il titolo di studio, anche in questo caso sono risultati essere meno soddisfatti i diplomati (voto medio 7,28), mentre quelli più soddisfatti sono stati coloro senza titolo di studio o con la licenza elementare (voto medio pari a 8,35). Inoltre, sempre per ciò che riguarda il rispetto della privacy, risultano essere meno soddisfatti, pur esprimendo un voto pienamente sufficiente, gli studenti (voto medio pari a 7,14), gli impiegati (voto medio 7,2), ed i lavoratori in proprio, insegnanti e quadri (voto medio pari a 7,29); un po' a sorpresa, invece, risultano essere più soddisfatti di questa caratteristica del servizio, gli imprenditori ed i professionisti, con un voto medio pari a 8,93. Risultano più soddisfatti di questa caratteristica del servizio, infine, gli utenti di cittadinanza cinese, che hanno espresso un voto medio altissimo, pari a 9,64, essendo stati in dodici su quattordici complessivamente intervistati coloro che hanno attribuito il voto massimo; come era forse prevedibile, invece, gli utenti meno soddisfatti sulla tutela della privacy sono stati i cittadini italiani, che hanno comunque espresso un voto medio pari a 7,31. Tra i cittadini stranieri, infine, quelli meno soddisfatti rispetto a questa caratteristica del servizio sono stati gli undici cittadini marocchini intervistati, che hanno espresso un voto medio pari a 7,61.

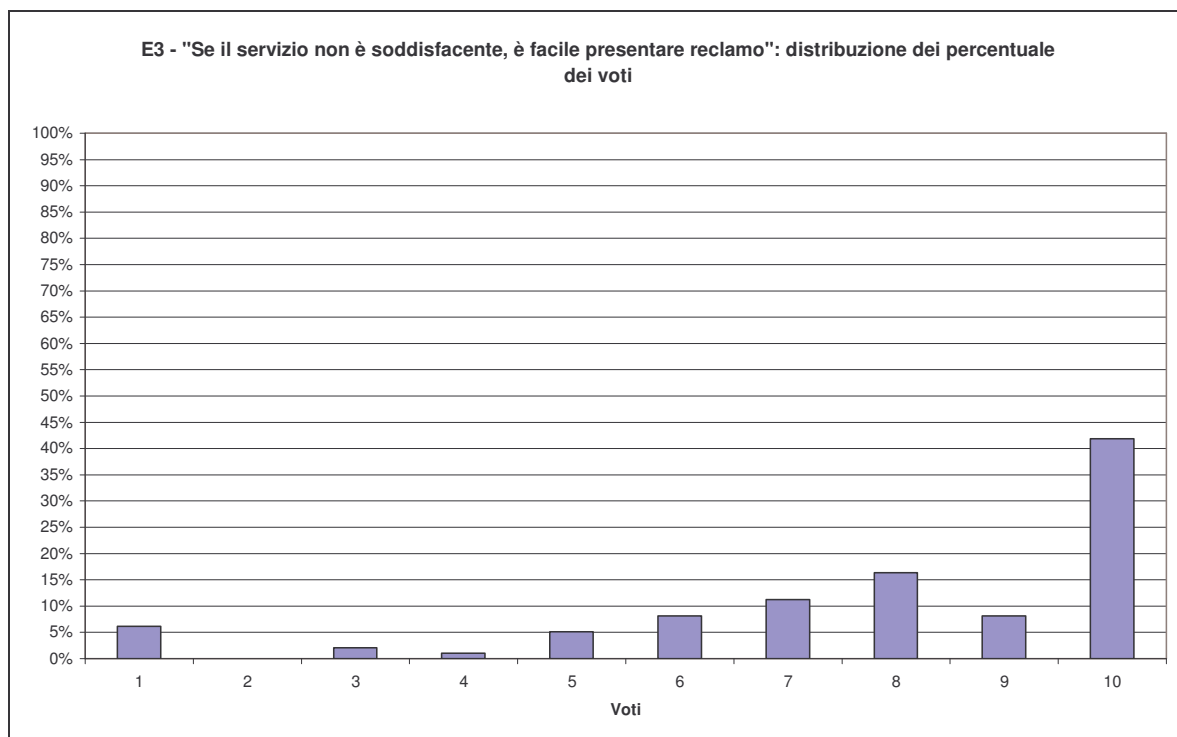
L'altra caratteristica del servizio su cui la soddisfazione degli utenti è risultata essere inferiore alla media è relativa alla facilità di contatto dell'ufficio per telefono. Va comunque tenuto presente che, in questo caso, vi sono state ben 84 persone intervistate che non hanno saputo o voluto rispondere a questo quesito, poiché probabilmente non hanno mai tentato di contattare l'ufficio telefonicamente. Il voto medio è comunque buono, essendo pari a 7,78, anche se un utente su sei (esattamente il 17,9%) tra quelli che hanno risposto, ha indicato un voto insufficiente, ed un altro utente su sei ha espresso soltanto una moderata soddisfazione (voto 6 o 7); i restanti due terzi degli intervistati, invece, ha comunque espresso un'elevata

soddisfazione (da 8 in su). Il 10 rimane ancora largamente il voto modale, ovvero quello che è stato assegnato con maggior frequenza, dal 40,7% dei rispondenti.



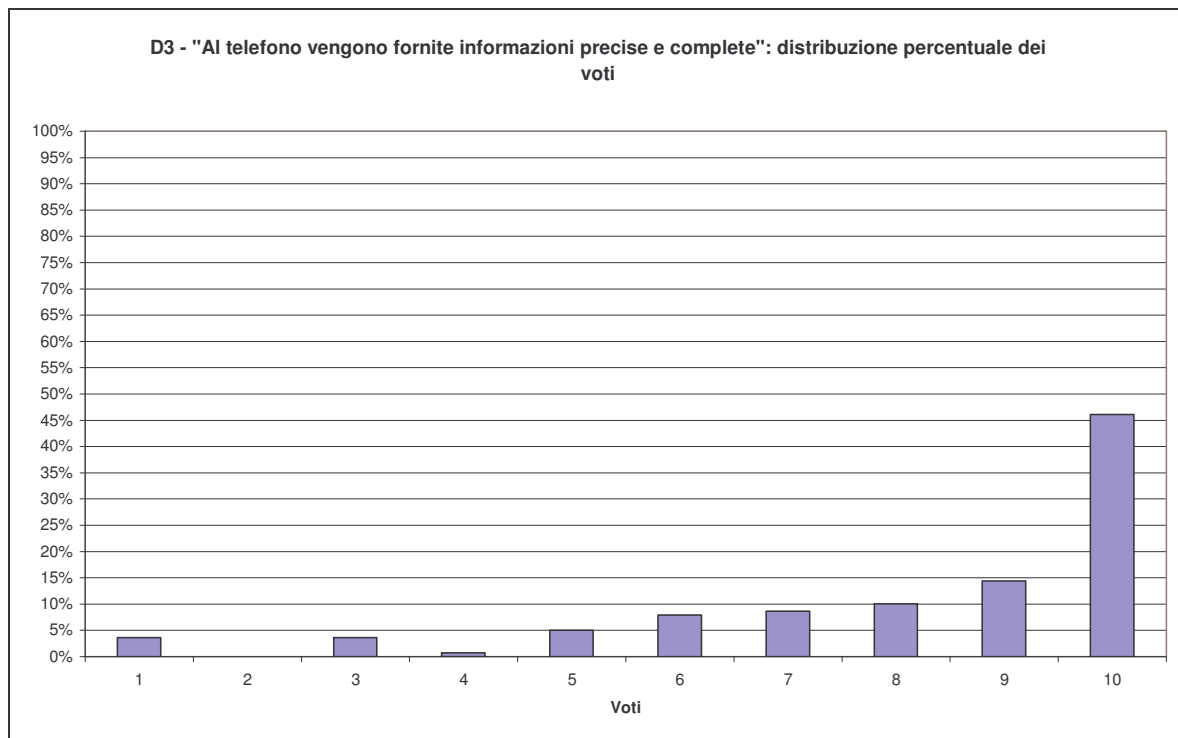
Su questa voce, gli utenti meno soddisfatti sono quelli che hanno un'età compresa tra i 30 ed i 39 anni, che hanno espresso un voto medio pari a 7,28, e quelli di età superiore ai 50 anni, con voto medio pari a 7,7 (con una differenza minima tra coloro che hanno tra i 50 ed i 60 anni di età e gli ultrasessantenni). Hanno più difficoltà a raggiungere l'ufficio per telefono, inoltre, le donne in misura maggiore degli uomini, con un voto medio espresso dalle prime pari a 7,47 contro l'8,13 dei secondi. Non sono state rilevate grosse differenze tra i livelli di soddisfazione su questa caratteristica, invece, in relazione al livello d'istruzione dell'utenza: il voto medio oscilla, infatti, tra il 7,53 dei diplomati all'8,00 dei laureati. Più evidenti, invece, sono risultate essere le differenze sul livello di soddisfazione dell'utenza appartenente alle diverse condizioni professionali: meno soddisfatti sono risultati essere gli impiegati (voto medio 7,1) e le casalinghe (7,33), mentre i più soddisfatti sono gli operai (voto medio 8,13), e soprattutto i 12 utenti intervistati appartenenti alle categorie più elevate (professionisti, dirigenti ed imprenditori), che hanno espresso un voto altissimo, pari a 9,58. Infine, così come si è già visto per la soddisfazione in generale, anche in relazione a questa caratteristica del servizio sono risultati essere meno soddisfatti i cittadini italiani (voto medio 7,29) e quelli provenienti dal Marocco (voto medio 7,43); viceversa, sono risultati essere più soddisfatti i cittadini provenienti dalla Cina (voto medio pari a 9,14), e dall'Albania (voto medio 9); è stato intervistato, inoltre, un solo cittadino pakistano, che ha espresso un voto pari a 10, e due rumeni, che hanno espresso un voto medio pari a 9,5.

Un'altra caratteristica del servizio in cui la soddisfazione, pur essendo piuttosto elevata, è stata leggermente inferiore rispetto alla media è quella relativa alla possibilità di presentare un reclamo. Si tratta, evidentemente, di un risultato in qualche modo fisiologico, trattandosi di risposte fornite da utenti che si sono posti il problema o che hanno avuto l'esigenza di presentare un reclamo. Su 229 utenti intervistati, infatti, soltanto 98 di essi hanno risposto a questa domanda. Il voto medio è comunque molto buono, essendo pari a 7,92. Soltanto un utente su sette ha assegnato a questa voce un voto insufficiente, e meno di uno su cinque (il 19,4%) ha assegnato un voto pari a 6 od a 7; il restante 66,3% - in pratica due utenti su tre - ha espresso, invece, piena soddisfazione circa la possibilità di presentare reclami, attribuendo un voto non inferiore ad 8, come si può vedere dalla seguente distribuzione del voto.



Anche rispetto a questa caratteristica del servizio il livello di soddisfazione scende con l'aumentare dell'età dell'utenza, fino alla fascia di età compresa tra i 40 ed i 49 anni, il cui voto medio è il più basso, essendo pari a 7,48; quindi, il livello di soddisfazione torna a crescere nelle fasce di età successive, fino a raggiungere il voto medio più elevato tra gli ultrasessantenni (8,78); si rilevano anche in questo caso, inoltre, differenze minime tra i livelli di soddisfazione di maschi e femmine, con un valore medio lievemente inferiore tra le seconde (7,85 contro 8 dei maschi). Differenze più marcate, invece, si rilevano tra coloro che hanno un differente il livello d'istruzione: sono maggiormente soddisfatti, infatti, coloro che sono in possesso della licenza elementare e media inferiore (voti medi rispettivamente pari a 8,17 ed 8,34), mentre il voto medio scende a 7,74 tra i diplomati ed a 6,78 tra gli utenti laureati, che probabilmente avvertono in misura maggiore la necessità di presentare un reclamo. Anche la condizione professionale è fortemente discriminante rispetto al livello di soddisfazione su questa caratteristica: se, infatti, i più soddisfatti risultano essere ancora una volta imprenditori, dirigenti e professionisti (voto medio 9,57), sono invece risultate essere diverse le categorie solo parzialmente soddisfatte, ovvero: gli studenti, (che tra quelli intervistati hanno risposto soltanto in due a questa domanda), che hanno espresso voto medio pari a 6,5; le casalinghe, che hanno espresso voto medio pari a 6,92; gli impiegati, con voto medio pari a 7,59; lavoratori in proprio ed insegnanti (voto 7,5), ed intervistati in altra condizione (ad esempio disoccupati), con voto medio pari a 7,27. Infine, i cittadini meno soddisfatti su questa caratteristica del servizio sono ancora quelli italiani (voto medio pari a 7,82) e, tra gli stranieri coloro che vengono dal Marocco (voto 7), dall'Albania (voto 7,5), e da altri Paesi (7,12).

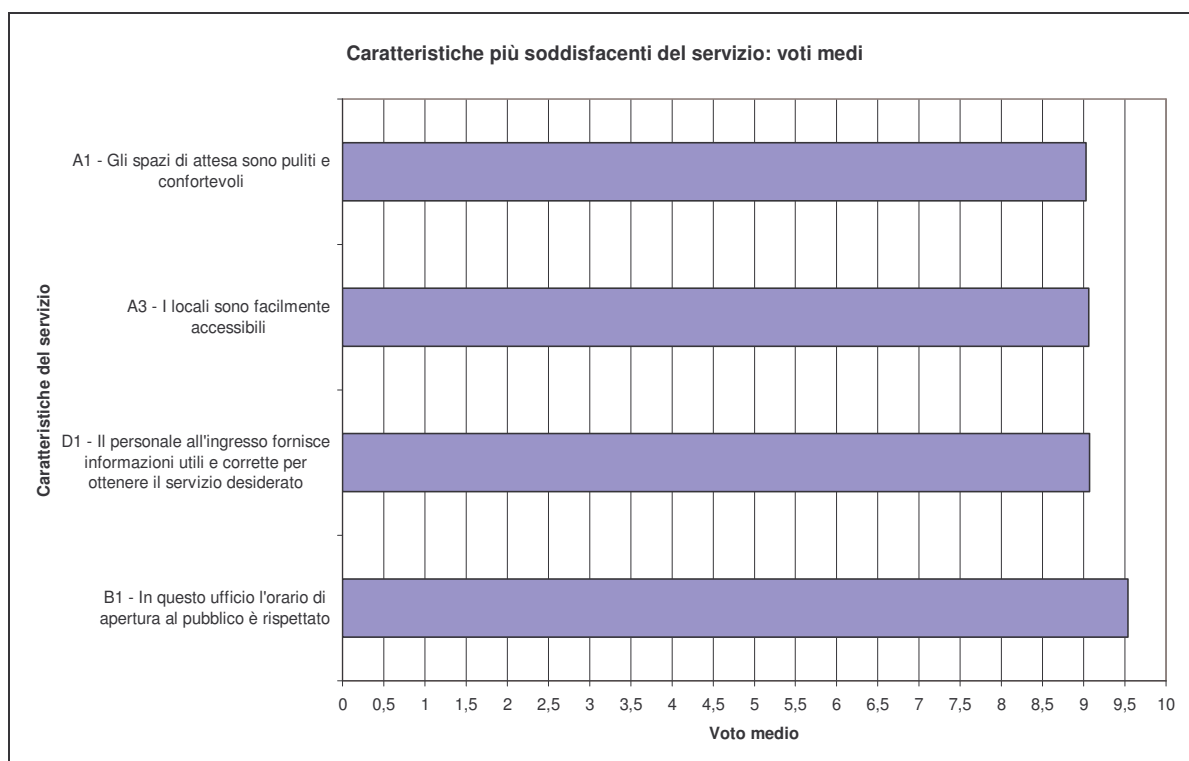
Come si è visto, infine, l'altra caratteristica su cui è stata riscontrata una soddisfazione lievemente inferiore rispetto alla media è la seguente: "Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete". Il voto medio su questa voce è comunque piuttosto elevato, essendo pari a 8,21: soltanto il 13,1% degli utenti ha espresso un voto insufficiente su questa caratteristica, mentre il 16,5% di essi ha espresso un moderato livello di soddisfazione (6 o 7); oltre 7 utenti intervistati su dieci, dunque, sono risultati essere pienamente soddisfatti, avendo attribuito un voto superiore al 7. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti:



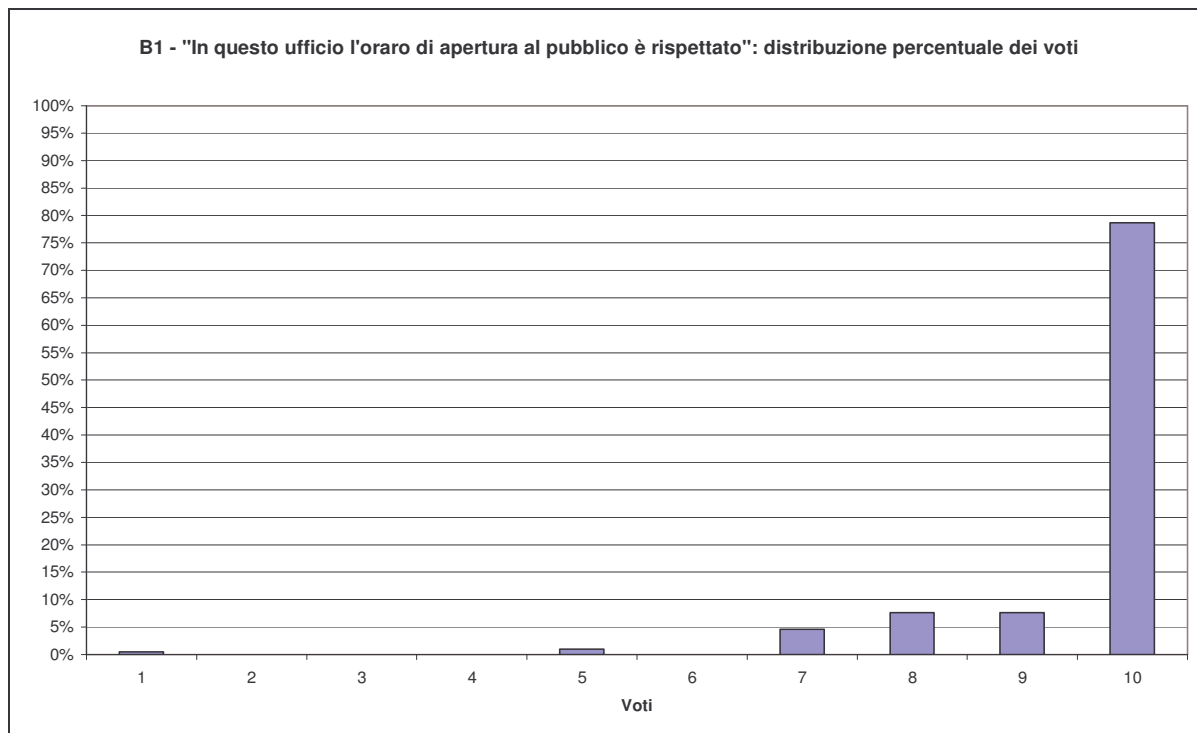
Gli utenti meno soddisfatti rispetto a questa caratteristica del servizio sono grossomodo quelle già viste per le altre caratteristiche, e cioè: coloro che hanno tra i 30 ed i 39 anni di età (voto 7,98) e tra i 40 ed i 49 anni (voto 8,08), mentre i più soddisfatti sono gli ultrasessantenni, con voto medio pari a 9; le donne sono leggermente meno soddisfatte degli uomini (rispettivamente, 8,13 contro 8,31). Per quanto concerne il titolo di studio, sono meno soddisfatti i diplomati (voto 7,78), mentre gli utenti più soddisfatti sono i laureati (voto 8,67). Tra gli utenti appartenenti alle diverse condizioni professionali, invece, si ha sempre la massima soddisfazione tra imprenditori, professionisti e dirigenti, che su undici intervistati rispondenti hanno espresso dieci 10 ed un 9; anche le sei casalinghe che hanno risposto a tale quesito hanno espresso un voto medio pari a 9, mentre sono un po' meno soddisfatti, ancora una volta, gli impiegati (voto 7,45), e coloro che si trovano in altra condizione (voto 7,43). Infine, sono risultati essere meno soddisfatti, rispetto a questa caratteristica, i cittadini italiani (voto 7,83) e marocchini (voto 7), mentre sono risultati essere maggiormente soddisfatti gli utenti provenienti da Cina (voto 9,54), Albania (voto 9,71), Romania (voto 9,3), e l'unico cittadino pakistano intervistato che ha espresso il "10" su questa caratteristica.

Aspetti più soddisfacenti del servizio

Le caratteristiche più soddisfacenti del servizio hanno conseguito un risultato eccellente: per quanto concerne, in particolare, quelle della categoria A (“Aspetto esteriore ed immediato dell’ufficio e del personale”), ve ne sono ben tre su quattro il cui punteggio medio supera ampiamente il nove. Si tratta, in particolare, delle caratteristiche relative all’accessibilità dei locali, alla pulizia e confortevolezza degli spazi di attesa, ed all’aspetto del personale. Vi sono state, poi, altre due caratteristiche, che hanno ottenuto punteggi medi superiori al nove. La prima appartiene alla categoria B (“Capacità di fornire il servizio con cura e precisione”), ed è riferita al rispetto dell’orario di apertura al pubblico; la seconda appartiene alla categoria D (“Affidabilità del servizio”), ed è riferita alle informazioni utili e corrette fornite dal personale all’ingresso. Nel grafico qui sotto sono riportate le quattro caratteristiche più soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.

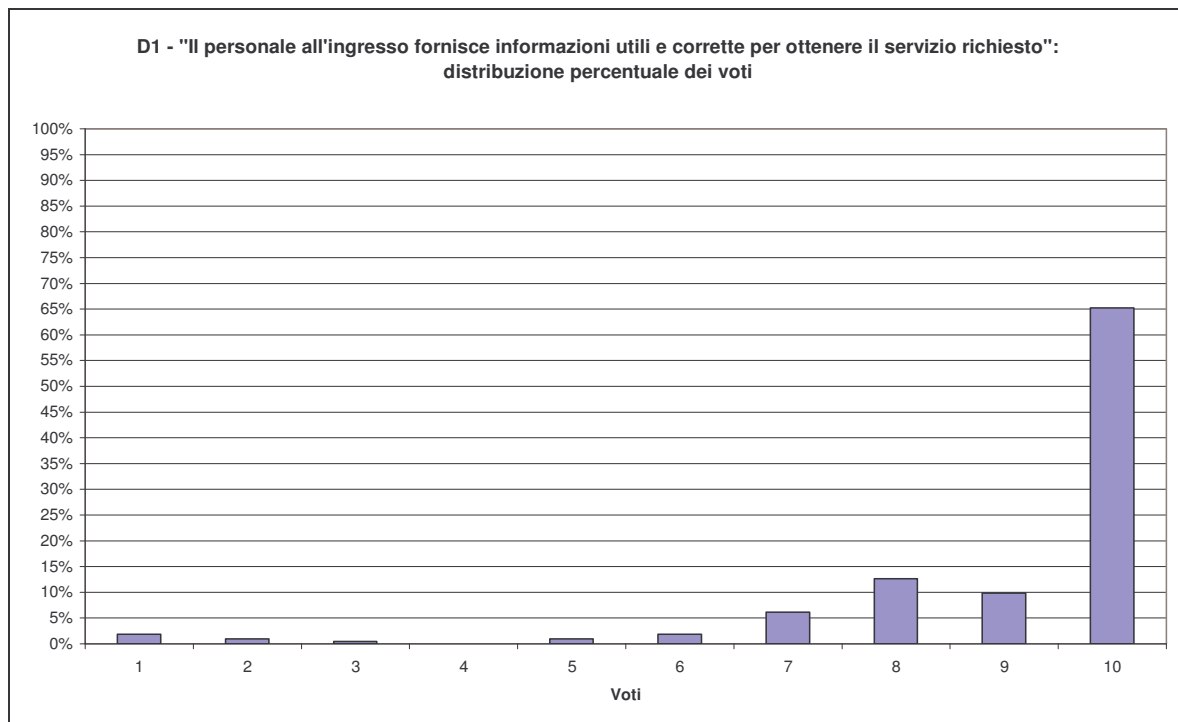


La voce su cui si è registrato il risultato migliore è quella relativa al rispetto dell’orario di apertura dell’ufficio, con un voto medio particolarmente elevato, pari a 9,54. Poco più di un utente su cento (l’1,52%, ovvero 3 utenti su 197) ha attribuito un voto insufficiente a questa voce, e meno di uno su venti (il 4,57%) ha espresso un livello di soddisfazione moderato (voto pari a 6 o 7); il restante 93,91% ha espresso, pertanto, un giudizio ottimo od eccellente (da 8 in su). Da sottolineare, in particolare, che quasi 8 utenti su 10 (il 78,68%) hanno assegnato a questa il massimo voto, il dieci, come si può evincere da questa distribuzione.

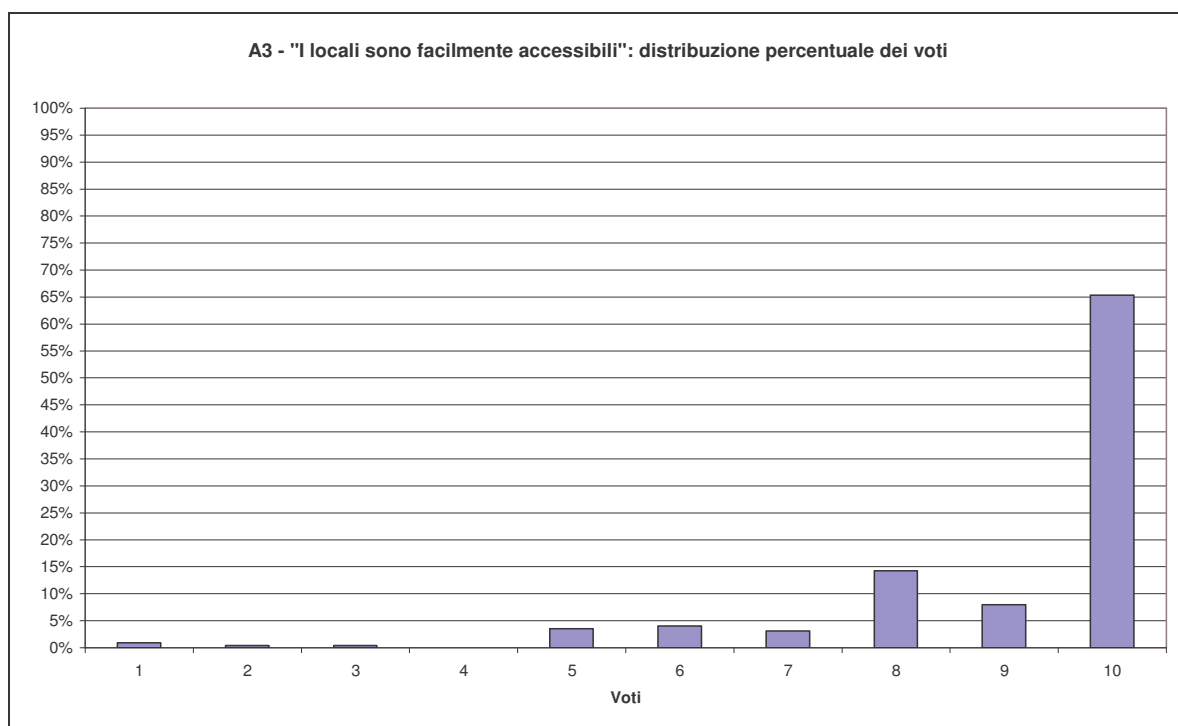


La soddisfazione su questa caratteristica, così come sulle altre tre maggiormente soddisfacenti, è talmente elevata e, di conseguenza, la variabilità nelle risposte è talmente bassa da far ritenere inutile e ridondante l'analisi delle differenze riscontrate tra le diverse categorie di utenti, individuate in relazione all'età, al sesso, alla condizione professionale, al titolo di studio ed al Paese di provenienza. Pertanto, tale analisi non verrà presentata per queste quattro caratteristiche del servizio.

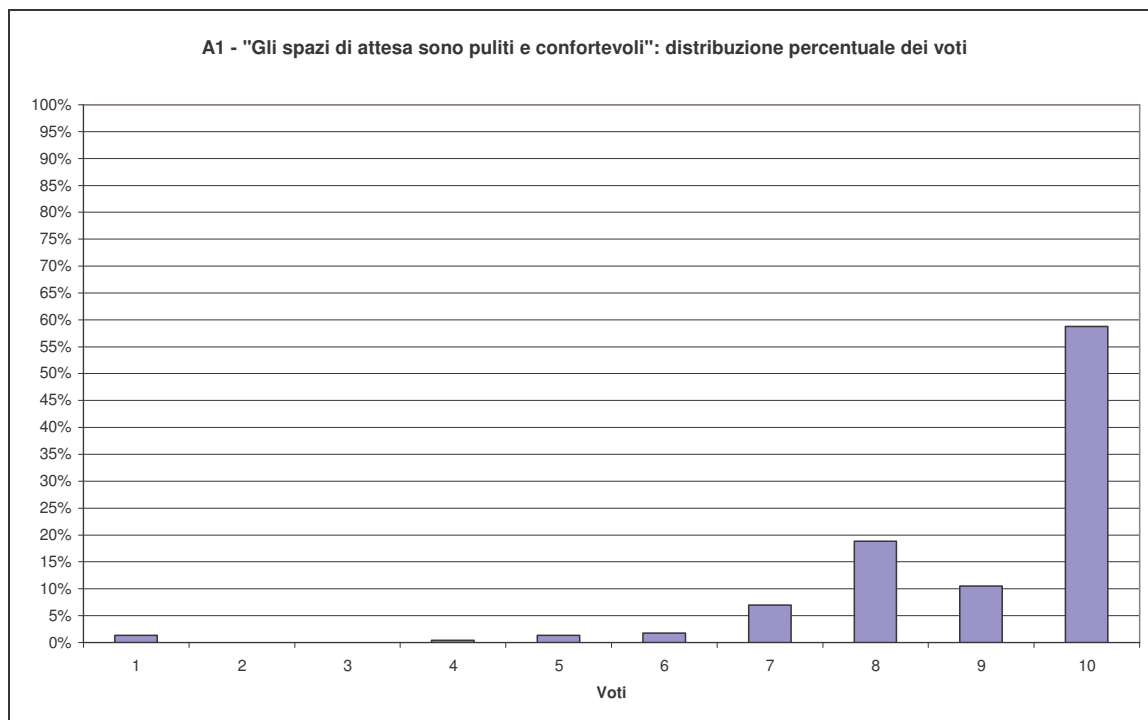
Un'altra caratteristica importante del servizio che è risultata essere particolarmente soddisfacente per l'utenza riguarda l'utilità e la correttezza delle informazioni fornite dal personale all'ingresso. In questo caso, il voto medio è stato pari a 9,07, ed i voti insufficienti sono stati soltanto il 4,23% del totale; gli utenti moderatamente soddisfatti (voto 6 o 7) sono stati, invece, il 7,98% e, di conseguenza, quelli pienamente soddisfatti sono l'87,8%, come si può constatare dal grafico qui sotto. Anche in questo caso, vale la pena sottolineare l'elevata presenza di voti 10, che sono il 65,26%, in pratica due utenti su tre.



Un'altra caratteristica del servizio in cui è stato rilevato un livello di soddisfazione particolarmente elevato, sostanzialmente analogo a quello della precedente caratteristica, riguarda l'accessibilità ai locali dell'URP. Il voto medio rilevato in questo caso è stato pari a 9,06, e l'87,5% dei rispondenti ha assegnato un voto pienamente soddisfacente (dall'8 in su). Coloro che hanno espresso un voto insufficiente, invece, sono il 5,33% del totale, una percentuale lievemente più alta rispetto alle precedenti caratteristiche; il restante 7,11% dei rispondenti, pertanto, ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7). Da segnalare, inoltre, che anche in questo caso circa due rispondenti su tre (il 65,33%) hanno assegnato il voto massimo, il "10". Questa è nel dettaglio la distribuzione dei voti assegnati.



Infine, l'ultima tra le caratteristiche del servizio risultata particolarmente soddisfacente, riguarda la pulizia ed il confort degli spazi di attesa. Il voto medio è stato pari a 9,03, pressoché analogo a quello delle due precedenti caratteristiche. I voti insufficienti su questa voce sono di meno rispetto alle due precedenti caratteristiche, essendo soltanto il 3,07% del totale; leggermente più numerosi, invece, sono stati coloro che hanno espresso una moderata soddisfazione (voto pari a 6 od a 7), pari all'8,77%. Di conseguenza, coloro che hanno espresso piena soddisfazione rispetto a questa caratteristica (voto uguale o superiore ad 8) sono stati l'88,15%, anche se i "10" sono stato un po' di meno rispetto alle precedenti caratteristiche esaminate, ovvero il 58,77%, come si può rilevare dalla seguente distribuzione dei voti.



Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa.

Per rilevare il livello della qualità attesa da parte dell'utenza, il sistema SERVQUAL prevede una sezione in cui viene chiesto ai rispondenti di indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per loro sono importanti i cinque aspetti generali del servizio, corrispondenti ai cinque gruppi in cui sono state suddivise le affermazioni poste in precedenza che, si ricorda, per questo tipo di servizio sono i seguenti: A) Aspetto esteriore dell'ufficio e del personale; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; C) Rapidità nel fornire il servizio; D) Competenza del personale; E) Disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni. Qui di seguito sono riportati i voti medi:

G - IN UN UFFICIO COME QUESTO, PER LEI, QUANTO E' IMPORTANTE...	Voto medio	Dev. St.
GA - ...l'aspetto esteriore dell'ufficio e del personale	8,63	1,73
GB - ...la capacità di fornire il servizio con cura e precisione	9,47	1,29
GC - ...la rapidità nel fornire il servizio	9,42	1,18
GD - ...la competenza del personale	9,61	1
GE - ...la disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni	9,62	1,13

Nonostante l'elevato livello di soddisfazione, ovvero di qualità percepita da parte degli utenti in relazione a quasi tutte le caratteristiche del servizio, come si è visto fin qui, l'importanza assegnata a diversi aspetti del servizio stesso è così elevata (sopra il 9 di media per i gruppi B, C, D ed E) che lo scarto tra la qualità attesa e quella percepita risulta essere negativo per tutti i gruppi, tranne che per il gruppo A relativo all'aspetto esteriore della struttura e del personale. Questo scarto negativo, peraltro, risulta essere una costante riscontrata anche in tutte le altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza; così come risulta essere una costante lo scarto positivo per ciò che concerne il gruppo A, relativo all'aspetto esteriore della struttura e del personale, che è generalmente considerata lievemente meno importante rispetto alle altre. Appare del tutto fisiologico, pertanto, uno scarto tra qualità percepita e qualità attesa inferiore ad un punto, specialmente in considerazione dell'elevato livello di soddisfazione espresso.

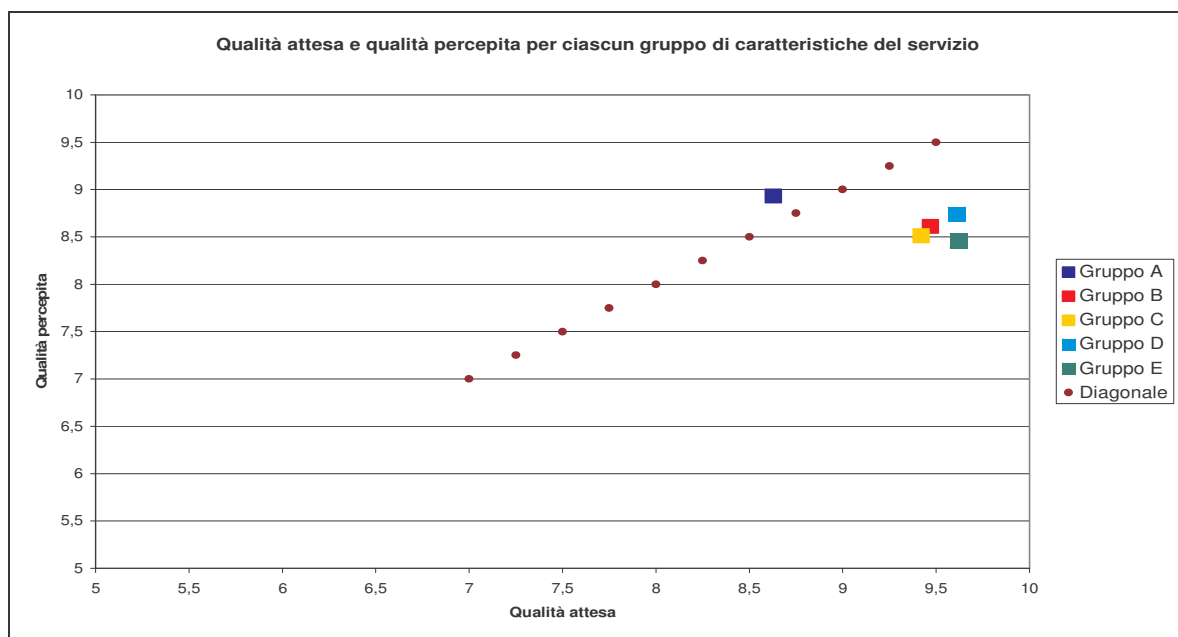
Questi sono i voti medi ottenuti da ciascun gruppo di caratteristiche rilevate e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa.

Medie	A	B	C	D	E
Percezioni	8,93	8,61	8,51	8,74	8,46
Attese	8,63	9,47	9,42	9,61	9,62
Scostamenti	0,3	-0,86	-0,91	-0,87	-1,16

Questi dati possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Visti i dati rilevati, è chiaro che tutti i punti corrispondenti agli aspetti rilevati sono collocati verso l'angolo in alto a destra, quello caratterizzato da elevata qualità attesa e percepita.

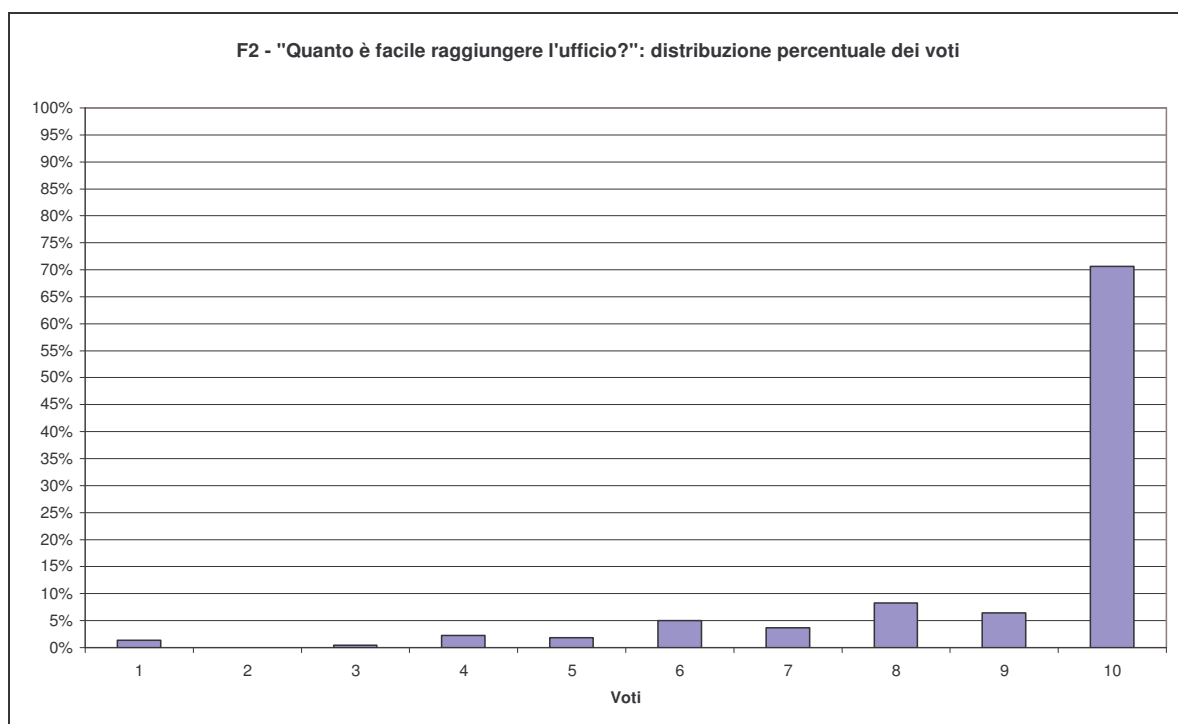
Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascun gruppo delle caratteristiche del servizio rilevate, bisogna considerare la diagonale (nel grafico rappresentata con dei punti) che parte dall'angolo in basso a sinistra ed arriva all'angolo in alto a destra: tanto più i punti corrispondenti a ciascun gruppo sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese. Si può così constatare, ad esempio, che le caratteristiche del gruppo E (“Disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni”) sono quelle che presentano il più elevato divario in negativo tra la qualità percepita e le attese, essendo infatti la prima pari a 8,46, e la seconda pari a 9,62, come si può constatare dalla tabella. Viceversa, le caratteristiche che presentano il più elevato divario in positivo, come è accaduto anche per altre indagini, sono quelle del gruppo A, relative

all'aspetto esteriore della struttura e del personale: il voto medio per le caratteristiche di questo gruppo, infatti, è stato pari a 8,93, mentre 8,63 è stato il voto medio riferito alla qualità attesa per questo gruppo. Queste considerazioni sono apprezzabili con il seguente grafico:

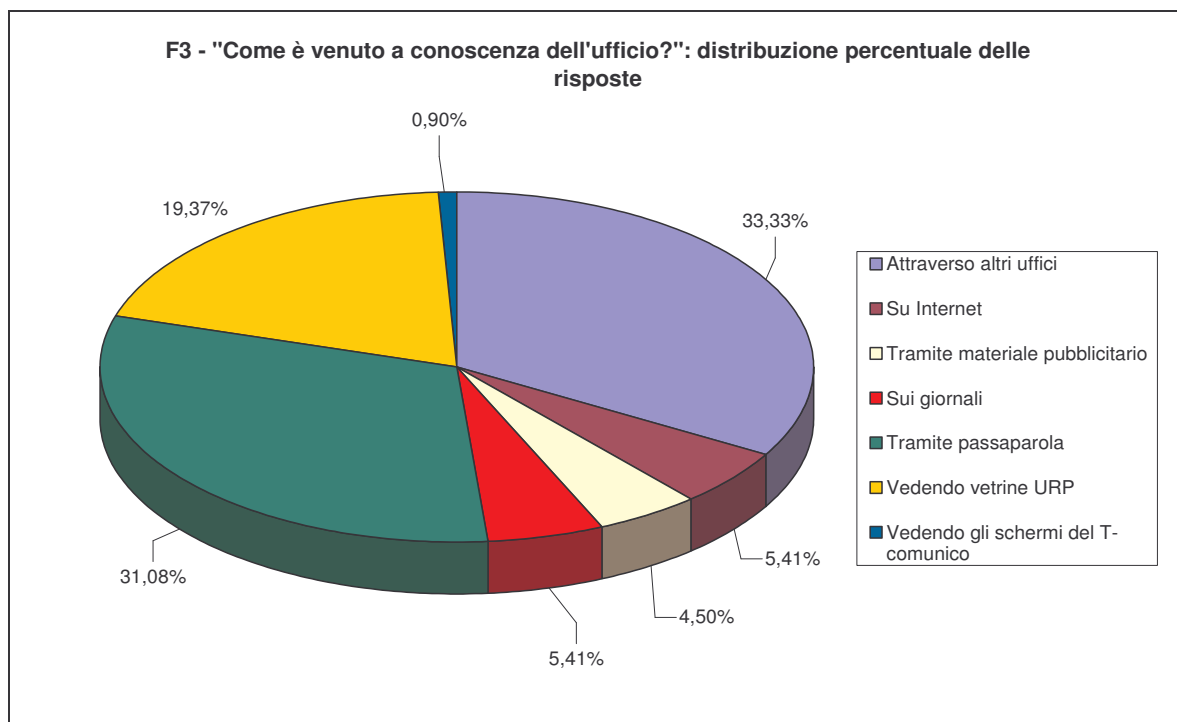


Altre informazioni

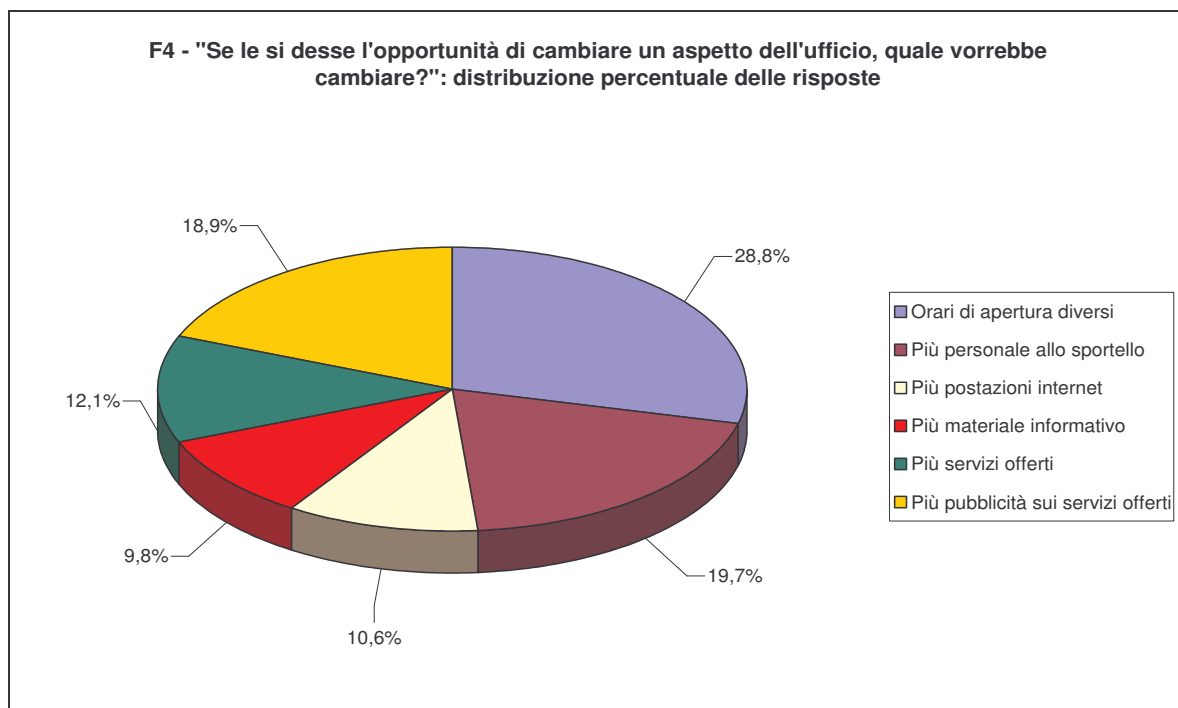
Nella sezione F del questionario con cui è stata effettuata questa indagine sono state chieste agli utenti altre informazioni utili per l'organizzazione del servizio. Per quanto concerne il quesito F2 ("Quanto è stato facile raggiungere l'ufficio?"), il voto medio è stato pari a 9,07: nel dettaglio, circa il 6% degli utenti intervistati trova particolarmente difficoltoso raggiungere l'ufficio, avendo espresso un voto inferiore al 6, mentre un altro 8,7% trova comunque qualche difficoltà, avendo espresso un voto pari a 6 od a 7; viceversa, il 70% degli utenti intervistati non ha alcuna difficoltà, avendo espresso il voto massimo, come si evince dal seguente grafico.



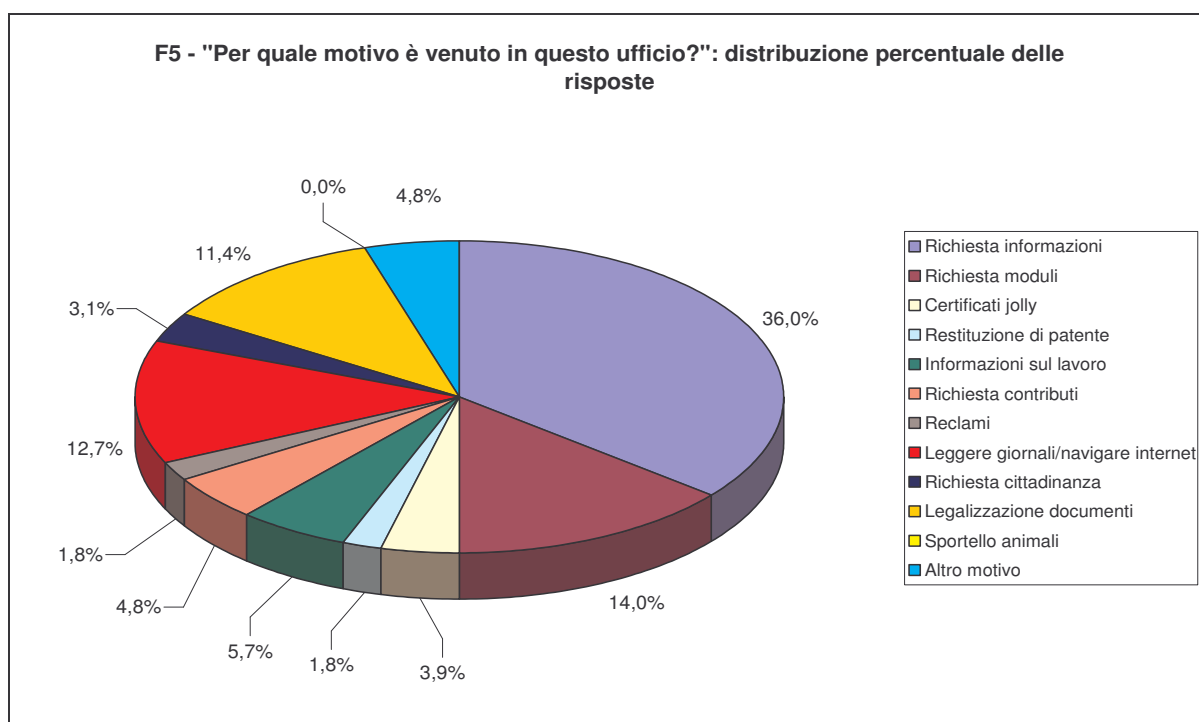
Con il quesito F3, invece, è stato chiesto agli utenti intervistati come sono venuti a conoscenza dell'ufficio. Le due modalità principali attraverso le quali i cittadini vengono a conoscenza dell'URP sono tramite gli altri uffici pubblici e tramite il passaparola: sono, rispettivamente, il 33,3% ed il 31% dei rispondenti. La terza modalità attraverso la quale i cittadini vengono a conoscenza dell'ufficio è, invece, passandoci davanti e vedendo le vetrine (19,4%). Più raramente, i cittadini vengono a conoscenza dell'ufficio tramite Internet, sui giornali o attraverso la pubblicità: si tratta di circa il 5% dei rispondenti per ciascuna modalità di risposta. Assai raro, infine, è il caso di coloro che vengono a conoscenza dell'URP tramite gli schermi del T-comunicato: meno dell'uno per cento, come si può rilevare dal seguente grafico.



Con il quesito F4 è stato chiesto agli utenti intervistati quale aspetto dell'ufficio avrebbero voluto cambiare, avendone l'opportunità: va sottolineato, innanzitutto, che ben 97 utenti, pari al 42,3% degli intervistati, non ha indicato nessuno tra gli aspetti suggeriti, a conferma dell'elevato livello di soddisfazione del servizio. Tra coloro che, invece, hanno indicato un aspetto da cambiare, ve ne sono stati 38, pari al 28,8%, che vorrebbero modificare l'orario di apertura; mentre 26 e 25 (19,7% e 18,9% dei rispondenti) hanno chiesto, rispettivamente, più personale allo sportello e più informazioni sui servizi offerti. Gli altri tre aspetti migliorabili suggeriti, infine, sono stati indicati in misura pressoché analoga, come si può evincere dal seguente grafico.



Si è quindi chiesto agli utenti di indicare, con il quesito F5, il motivo della visita all'ufficio: il motivo di gran lunga prevalente riguarda la richiesta di informazioni, indicato dal 36% degli intervistati; a seguire, gli altri tre motivi principali di visita all'ufficio sono la richiesta di moduli (14%), la lettura di quotidiani o navigazione in internet (12,7%), e la legalizzazione di documenti (11,4%). Ciascuna delle altre motivazioni sono state tutte indicate da meno del 6% degli utenti, come si può vedere dalla seguente distribuzione rappresentata nel grafico a torta.



Con la domanda F6, infine, si è chiesto agli utenti se si sono recati all'ufficio per sé o per conto di altre persone: 199 utenti, pari all'87,3% del totale dei rispondenti, si è recato per sé, mentre i restanti 29, pari al 12,7% del totale, si sono recati per conto di altre persone.

Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Al termine del questionario, è stata data la possibilità ai rispondenti di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un'eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite. Su 229 utenti intervistati, sono stati soltanto 39, pari al 17%, quelli che hanno riportato un'indicazione. Di questi, ben 14 hanno sottolineato che si trattava della loro prima visita all'ufficio; tra le altre segnalazioni, ve ne sono quattro che chiedono maggiore disponibilità e/o cortesia da parte del personale, ed altre sette che chiedono un orario di apertura più ampio (apertura anticipata alla mattina, ritardata alla sera, apertura al sabato ed alla domenica). Nel dettaglio, ecco l'elenco delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti dagli intervistati.

Maggiore disponibilità e/o gentilezza da parte del personale	4
Informazioni più chiare e precise	2
Aprire un altro URP periferico	2
Prima visita all'URP	14
Bacheche con annunci sui locali aperti nel fine settimana	1
Connessione più veloce per internet	1
Più sportelli aperti	3
Anticipare l'apertura alla mattina	1
Aumentare il numero di postazioni internet	2
Automatizzare la porta di ingresso dell'ufficio	1
Problemi con i jolly (prima dava liste di multe, ora servono gli estremi)	1
Commenti in lingua straniera	2
Istituire un servizio di raccolta domande-offerte di lavoro	1
Maggiore accessibilità dei bagni	2
Migliorare i percorsi pedonali	1
Maggiore riservatezza degli sportelli per garantire privacy	1
Allungare ogni tanto l'orario di apertura fino alla sera, o almeno fino al tardo pomeriggio	2
Aprire ogni tanto anche alla domenica	1
Predisporre una sintesi più efficace dei servizi offerti e diffonderla maggiormente	1
Rendere disponibile una stampante	1
Elargire di tanto in tanto qualche omaggio (es. libri) agli utenti	1
Aprire al sabato (mattina)	2
Eliminare le barriere architettoniche	1
Orari di apertura più flessibili	1