

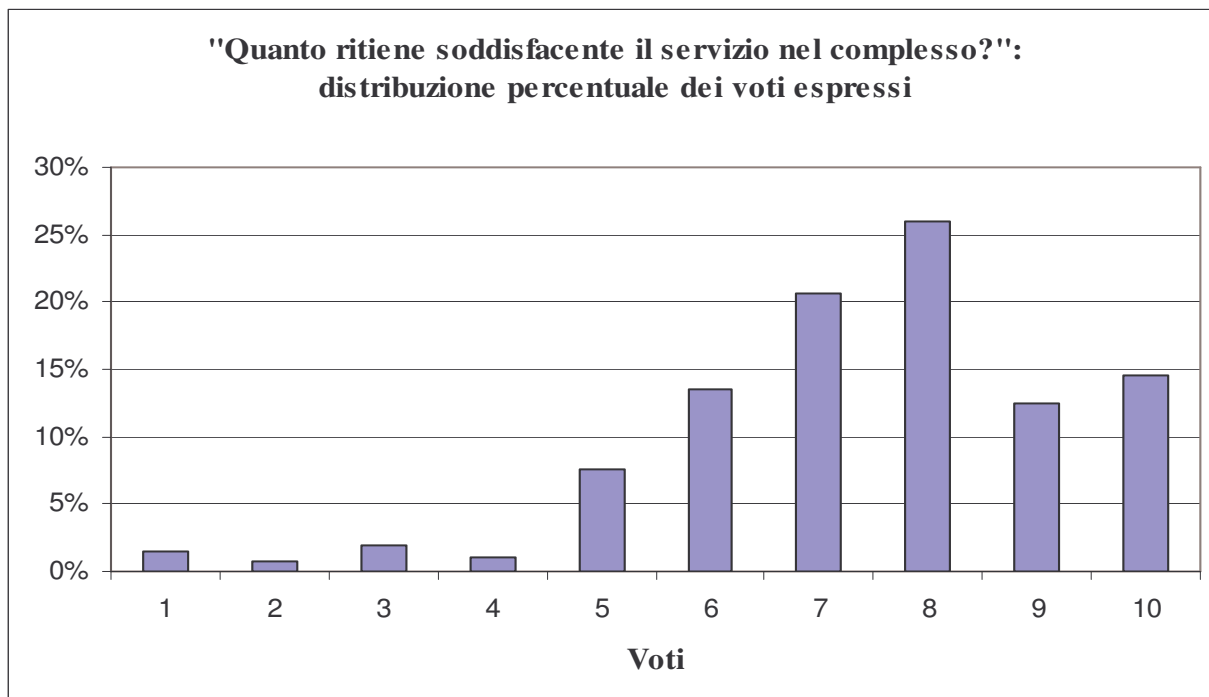
Introduzione

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 comunali. 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 terza di queste indagini ha riguardato gli utenti dell'Ufficio Anagrafe, mentre le prime due – già concluse – hanno riguardato l'utenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP).

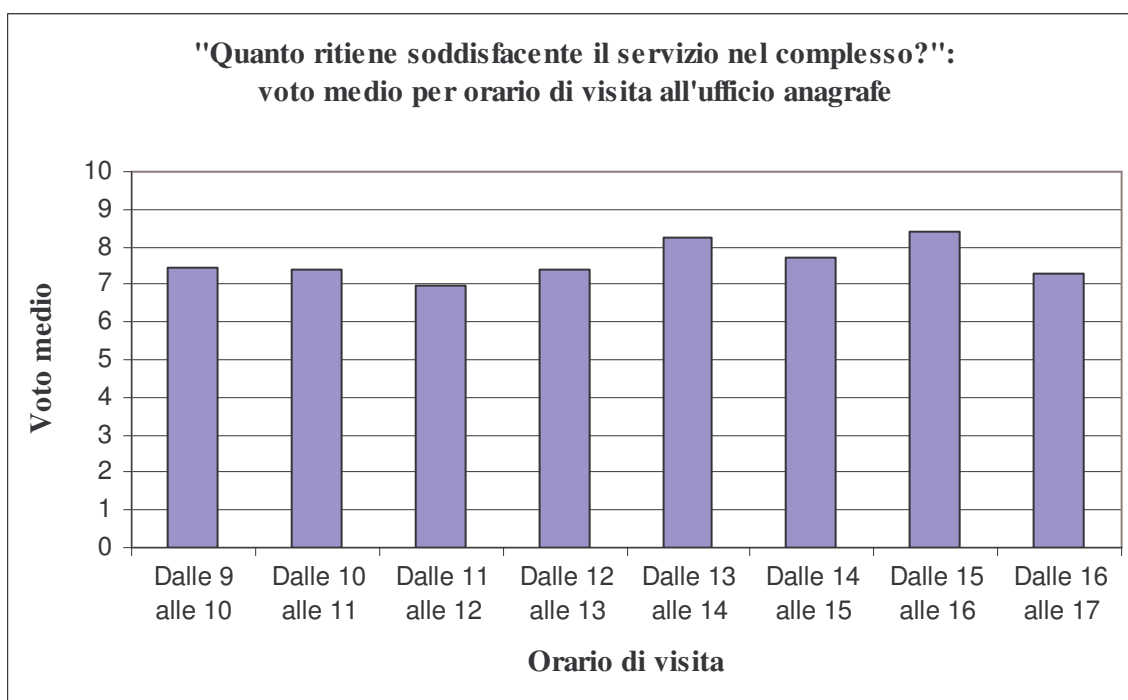
Come è stato precisato in più occasioni, le indagini sono state effettuate ispirandosi ad una metodologia denominata SERVQUAL, finalizzata sostanzialmente alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa. Sulla base di questo strumento, è stato redatto dall'ufficio comunale di statistica, in collaborazione con l'Ufficio Anagrafe e con il Servizio Organizzazione, 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 con l'ausilio di due rilevatrici nel periodo compreso tra il 6 ed il 20 giugno scorsi, e sono stati compilati 487 questionari.

Primi risultati

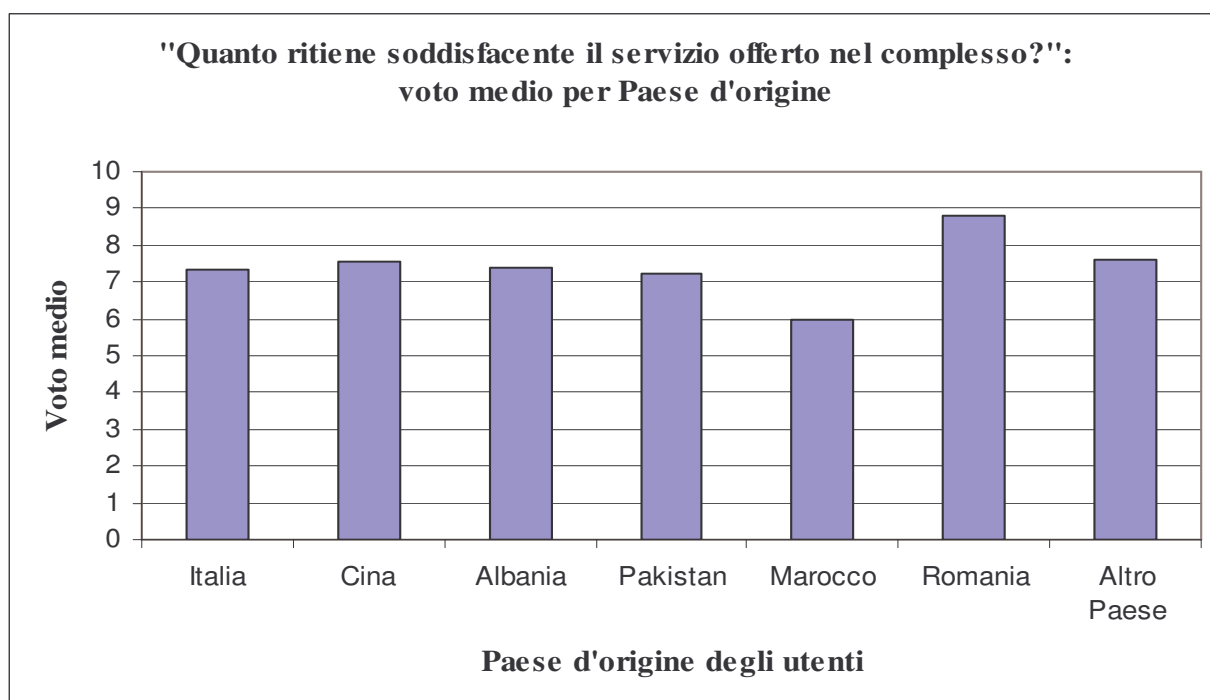
Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è abbastanza buono, anche se – come si vedrà in seguito – non mancano aree specifiche di criticità: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto, in effetti, gli utenti hanno risposto attribuendo un voto medio (da 1 a 10) pari a 7,43. I rispondenti che hanno assegnato un voto insufficiente (inferiore a 6) sono stati 52 su un totale di 407 (vi sono stati, pertanto, ben 80 non rispondenti a questo quesito), pari al 12,8%; altri 139 utenti (pari al 34,2% dei rispondenti), inoltre, hanno espresso una soddisfazione soltanto parziale. Pertanto, gli utenti molto soddisfatti sono i restanti 216 rispondenti, pari al 53,1% - in pratica più di uno su due. Non sono molti, tuttavia, gli intervistati che hanno espresso il giudizio di massima soddisfazione: il 10, infatti, è il voto assegnato soltanto da 59 utenti, pari al 14,5% degli intervistati, come si può rilevare dal seguente grafico.



Questo livello di soddisfazione relativo al servizio nel suo complesso, è risultato essere correlato in misura importante con l'orario di visita all'ufficio da parte degli utenti. In particolare, sono risultati essere maggiormente soddisfatti gli utenti che si sono recati all'ufficio nel corso dell'ora di pranzo e nel pomeriggio delle giornate di lunedì e giovedì (cioè nei giorni in cui l'ufficio fa orario continuato, dalle 9 alle 17); viceversa, sono risultati essere meno soddisfatti gli utenti che si sono recati all'ufficio nel corso della mattinata, ed in particolare tra le 11 e le 13. Nel grafico seguente sono rappresentati, in dettaglio, i livelli medi di soddisfazione in rapporto all'orario di visita dell'ufficio.



Il livello medio di soddisfazione generale, infine, è piuttosto uniforme tra l'utenza proveniente da Paesi diversi. Per quanto concerne, in particolare, i 331 utenti italiani intervistati (di cui 284 rispondenti), il voto medio espresso è pari a 7,34, dunque lievemente inferiore al livello medio generale di soddisfazione che, come si è detto, è pari a 7,43. Tra gli utenti stranieri, viceversa, il livello medio di soddisfazione è lievemente superiore alla media generale tra i 71 intervistati cinesi (di cui 60 rispondenti), con voto medio pari a 7,55, tra i 12 rumeni (10 rispondenti), con voto medio pari a 8,8, e tra i 31 utenti di altre nazionalità (escludendo le prime cinque presenti sul territorio pratese), di cui 24 rispondenti, che hanno espresso un voto medio pari a 7,63. Viceversa, hanno espresso un livello di soddisfazione generale lievemente inferiore alla media i 22 intervistati albanesi (di cui 16 rispondenti), con voto medio pari a 7,38, i cinque pakistani (quattro rispondenti), con voto medio pari a 7,25, e soprattutto i 6 utenti marocchini (di cui due soli rispondenti), che hanno espresso una soddisfazione media pari a 6, come si può rilevare dal seguente grafico.



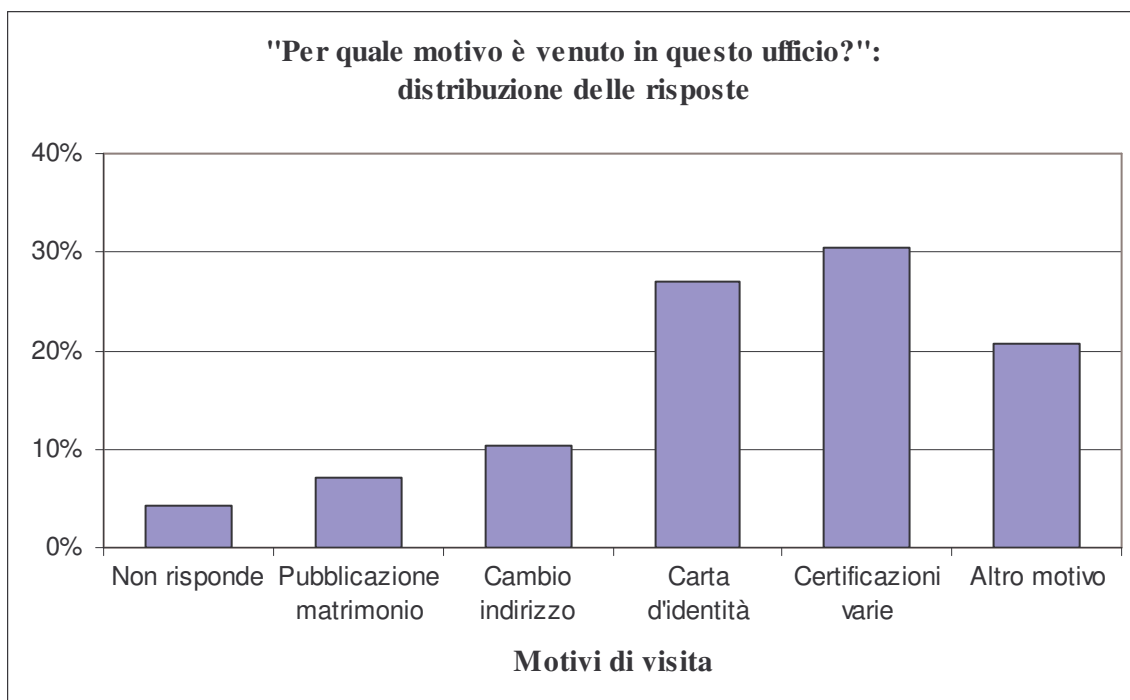
Utilità delle pratiche gestite per appuntamento

Un'informazione importante per l'organizzazione del servizio riguarda l'opportunità di gestire le pratiche, o almeno alcune di esse, per appuntamento. Tra le informazioni ausiliarie richieste agli utenti, una ha riguardato la conoscenza del fatto che alcune pratiche possano essere sbrigate su appuntamento: circa la metà degli intervistati, ha dichiarato di essere a conoscenza di tale possibilità (252 su 487, pari al 51,7%). Tra i restanti 235, poi, 198 (il 40,7%) ha dichiarato di non esserne a conoscenza, mentre i restanti 37 non hanno risposto.

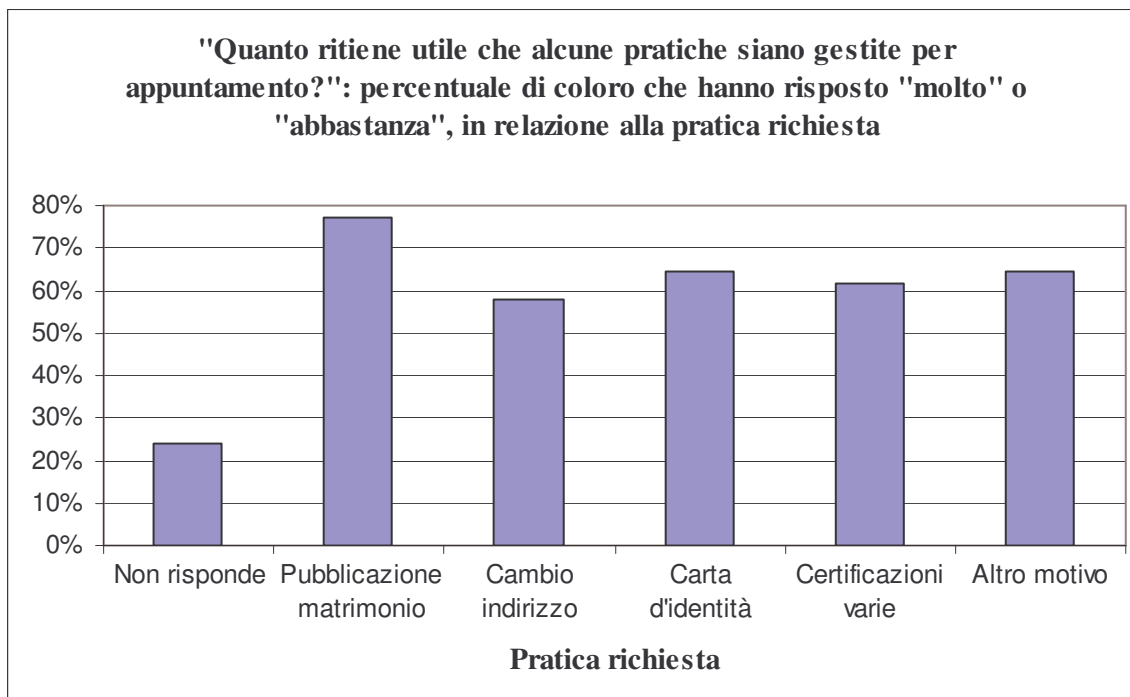
In seguito, è stato chiesto agli utenti se ritenessero utile la gestione per appuntamento di alcune pratiche: la maggioranza degli intervistati (302 su 487, pari al 62%) ritiene che tale opportunità sia "abbastanza" o "molto" utile (rispettivamente, 169 e 133 rispondenti), mentre sono stati 122 (pari al 25,1% degli intervistati) coloro che ritengono "poco" o "per niente" utile questa gestione delle pratiche (rispettivamente, 77 e 45). Sono stati 63, infine, gli utenti che non hanno risposto a questa domanda.

E' interessante valutare quest'ultima risposta degli utenti in relazione al motivo per cui essi si sono recati presso l'ufficio. Come si può evincere dal grafico qui di seguito, quasi un terzo degli intervistati si è recato per ottenere una generica certificazione (148 di essi, pari al 30,4% del totale), mentre più di un quarto di essi (132, pari al 27,1%) si è recato per fare o rinnovare la carta d'identità; vi sono stati, poi, 50 cambi di indirizzo (il 10,3%) e 35

pubblicazioni di matrimonio (7,2%); altri 101 utenti, inoltre, si erano recati all'ufficio per altri motivi, mentre 21 (il 4,3%) sono stati gli utenti intervistati che non hanno risposto.



Ebbene, ad eccezione di coloro che non hanno voluto rivelare il motivo della loro visita all'ufficio, tutti gli altri utenti ritengono in maggioranza che la gestione delle pratiche per appuntamento sia "molto" o "abbastanza" utile, ed in particolare, come evidenziato dal grafico qui di seguito, da parte di coloro che si recano all'ufficio per una pubblicazione di matrimonio.



Risultati medi per ogni aspetto rilevato

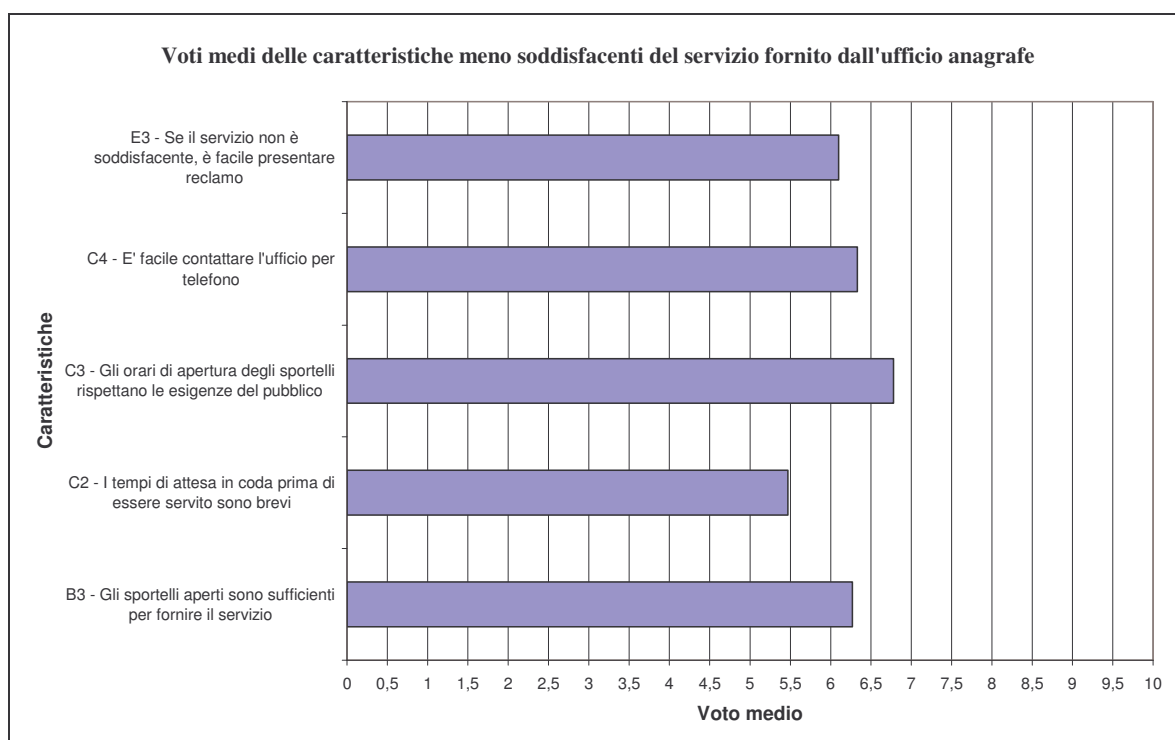
Questi sono i voti medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati all'inizio:

CARATTERISTICHE RILEVATE*	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	8,27
A2 - <i>All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti</i>	7,33
A3 - I locali sono facilmente accessibili	7,81
A4 - Il personale ha un aspetto curato	8,13
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - <i>In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato</i>	8,71
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	7,49
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	6,27
B4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	7,60
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	7,38
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	5,47
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	6,78
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	6,33
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	8,22
D2 - <i>Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali</i>	8,06
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	7,08
D4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,18
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulla pratica che le serve	7,35
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche	7,18
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,10
E4 - <i>La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione</i>	7,48

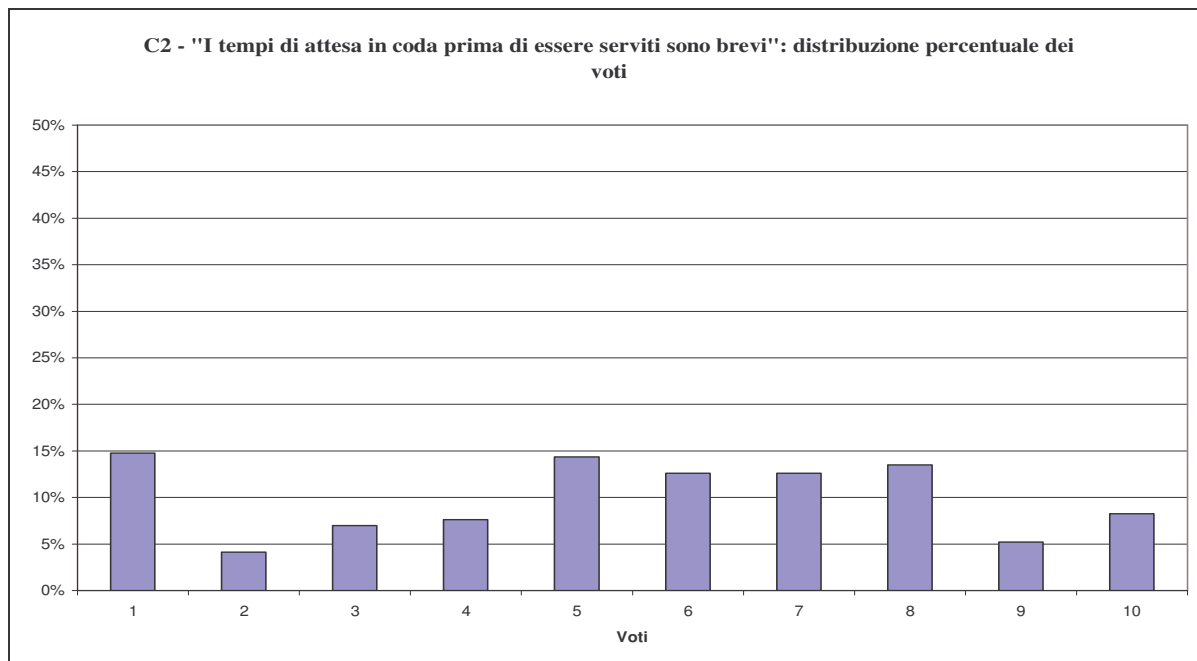
* = In *corsivo* sono indicate le caratteristiche richieste dalla Prefettura (vedi introduzione).

Aspetti meno soddisfacenti del servizio

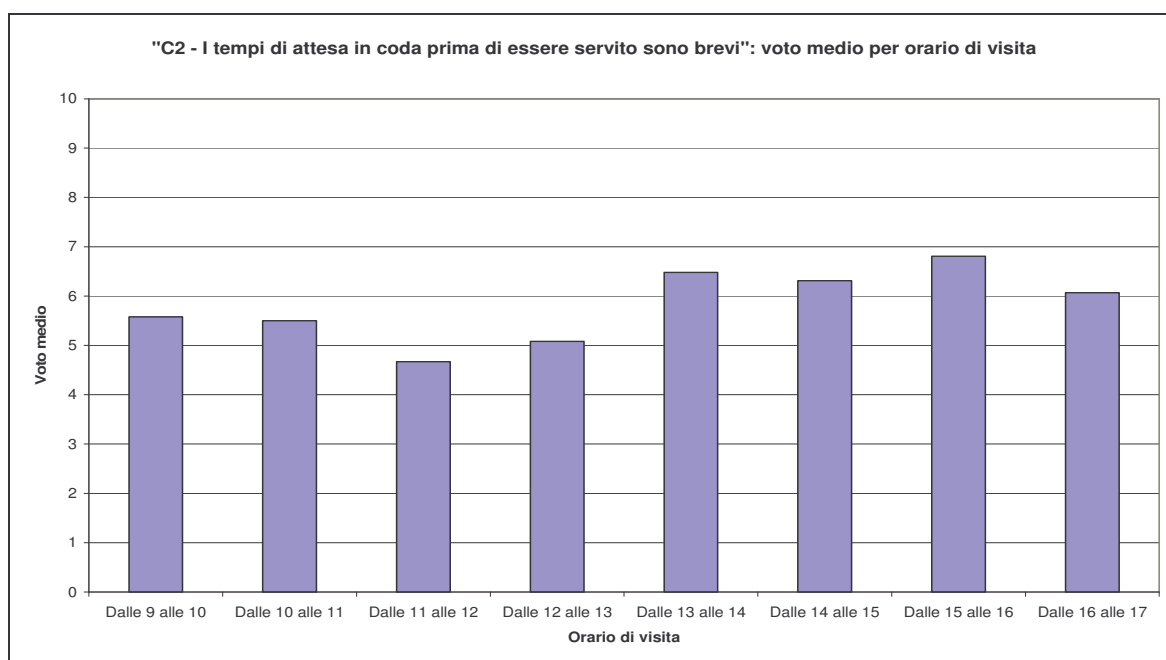
Come si può rilevare dalla tabella qui sopra, e come si è già accennato più sopra, il servizio offerto dall'Ufficio Anagrafe, sia pure abbastanza soddisfacente nel suo complesso, presenta delle carenze evidenti in alcuni suoi aspetti. Tra le caratteristiche meno soddisfacenti, in particolare, ve ne è una su cui il voto medio espresso dagli utenti non raggiunge nemmeno la sufficienza: si tratta dei tempi di attesa in coda prima di essere serviti (caratteristica C2), con un voto medio pari a 5,47. Vi sono, poi, altre quattro caratteristiche il cui voto medio raggiunge a stento la sufficienza: si tratta, in particolare, del numero degli sportelli aperti (chiaramente correlato ai tempi di attesa, del resto), agli orari di apertura del servizio, alla possibilità di contattare per telefono l'ufficio ed alla possibilità di presentare un reclamo nel caso in cui il servizio offerto non sia soddisfacente. Nel grafico qui sotto sono riportate le cinque caratteristiche meno soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.



Il voto medio più basso, come si è già visto, è stato riscontrato alla voce “I tempi di attesa in coda prima di essere serviti sono brevi”, non raggiungendo nemmeno la sufficienza. Nel dettaglio, sono stati ben 220 gli utenti intervistati che hanno espresso un voto insufficiente (inferiore al “6”), corrispondente al 47,8% dei rispondenti: in pratica uno su due. Altri 116 utenti, corrispondenti al 25,2% dei rispondenti, hanno espresso una soddisfazione moderata, con un voto pari a “6” od a “7”. Pertanto, solo un utente su quattro, all'incirca, è risultato essere soddisfatto di questa importante caratteristica del servizio, avendo attribuito un voto uguale o superiore all'8: si tratta di 124 utenti su un totali di 460 rispondenti (il 27%). Il voto mediano è uguale a 6, mentre quello modale è addirittura pari al voto minimo, l'1. Nel dettaglio, questa è la distribuzione per voto:



E' importante sottolineare che il livello di (in)soddisfazione relativo a questa caratteristica risulta essere fortemente correlato con l'orario di visita all'ufficio da parte dell'utente. I voti insufficienti, in particolare, si concentrano nelle ore della mattina, mentre nel corso delle ore pomeridiane si raggiunge mediamente la sufficienza. Nel grafico seguente, è rappresentato il voto medio della caratteristica C2, in relazione all'orario di visita all'ufficio da parte dell'utente.

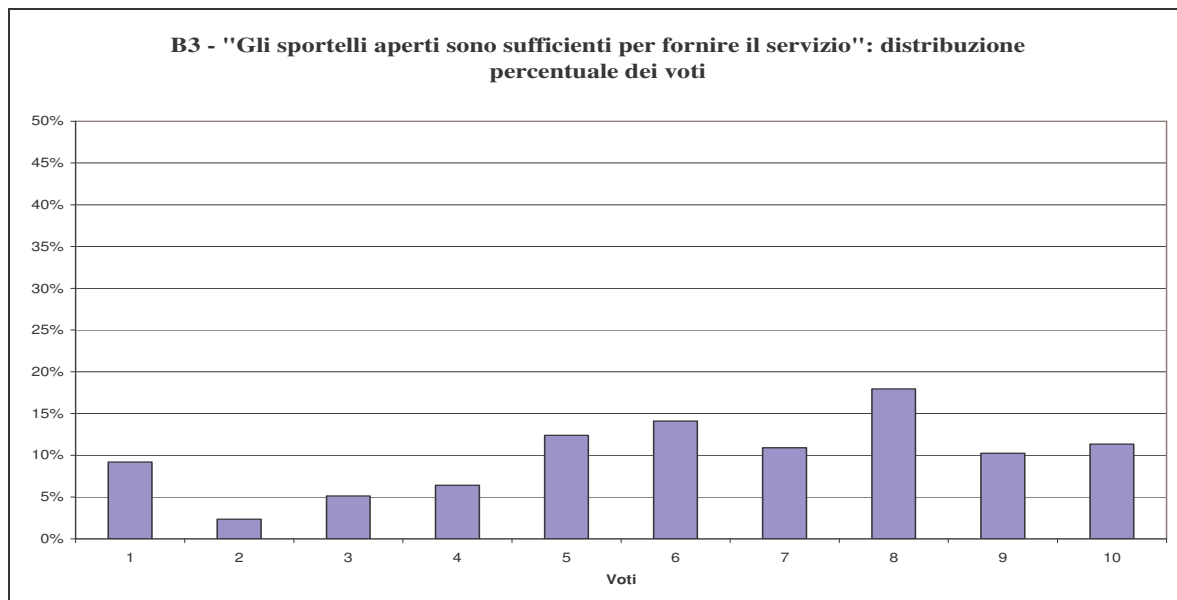


Il livello di soddisfazione relativamente questa caratteristica, invece, non è correlato in maniera significativa all'età dell'utente: soltanto i rispondenti di età compresa tra i 51 ed i 60 anni hanno espresso un voto medio nettamente più basso, pari a 4,65; per tutte le altre età, il voto medio è compreso tra il 5,35 della fascia 31-35 anni, ed il 5,87 della fascia 41-45 anni. Vi è, invece, una certa differenza nel livello di soddisfazione dei due sessi: sono soprattutto le donne, infatti, ad essere particolarmente insoddisfatte, con un voto medio pari a 5,28, contro il 5,69 mediamente espresso dagli uomini.

Anche in questo caso, come si è visto per altre indagini, il livello di soddisfazione è inversamente proporzionale al titolo di studio: se gli utenti senza titolo o con la licenza elementare – soltanto 19 rispondenti in tutto, pari al 4,3% del totale – hanno espresso un voto medio superiore alla sufficienza, 6,26, e quelli con la licenza media ne hanno espresso uno quasi pari alla sufficienza, 5,97, viceversa il voto medio degli utenti diplomati si è fermato a 5,25, e quello dei laureati ancora più in basso, a 5,17. Anche la condizione professionale (o non professionale) è risultata discriminante rispetto al livello di soddisfazione sui tempi di attesa allo sportello. Gli utenti più insoddisfatti, in particolare, sono da un lato i lavoratori in proprio, gli insegnanti ed i quadri, e dall'altro le casalinghe, con un voto medio pari in entrambi i casi a 4,8; quelli un po' meno insoddisfatti, invece, sono gli impiegati (voto medio 5,83) e gli studenti (voto medio 5,87). Meno significative, invece, le differenze tra gli utenti di diversa cittadinanza: i più insoddisfatti sono gli utenti albanesi (20 rispondenti in tutto), con voto medio pari a 4,5, mentre quelli un po' meno insoddisfatti sono i cinesi, con voto medio pari a 6,22, i pakistani ed i marocchini (nel complesso 11 rispondenti in tutto), entrambi con voto medio uguale a 6.

Alcune differenze significative sui livelli di soddisfazione media si riscontrano anche in relazione al tipo di pratica richiesta: a parte l'unico utente recatosi all'ufficio per motivi di leva militare, il cui voto è stato 3, gli utenti più insoddisfatti sono i 19 recatisi all'anagrafe per una pratica di immigrazione, con voto medio pari a 5, e quelli che hanno richiesto una certificazione, che sono la maggioranza relativa del campione intervistato, con 141 rispondenti, e che hanno espresso un voto medio pari a 5,11; sono stati meno insoddisfatti, invece, i tre utenti che hanno richiesto la tessera elettorale, con voto medio pari a 6,33, ed i 22 rispondenti recatisi all'ufficio per una denuncia di nascita, con voto medio pari a 6,36. Un altro discrimine rilevante rispetto al livello di soddisfazione sui tempi di attesa, inoltre, è dato dal soggetto (ove vi sia) che ha richiesto la pratica all'utente. Sono 304 i rispondenti a questa domanda, su un totale di 487 intervistati (il 62,4%): gli utenti più insoddisfatti sono coloro la cui pratica è richiesta da "altri uffici" (soprattutto la scuola, con 6 casi, il datore di lavoro, 5 casi, la scadenza del documento, 7 casi, e l'INPS, 4 casi) con voto medio pari a 4,92; più soddisfatti, invece, i 27 rispondenti la cui pratica è stata richiesta da istituti di credito o assicurazioni, con voto medio pari a 6,3. Come ci si poteva aspettare, infine, sono stati più insoddisfatti dei tempi di attesa coloro che si sono recati all'ufficio per conto di altre persone, con voto medio 5,19 contro il 5,56 degli utenti recatisi all'ufficio per sé.

Un'altra caratteristica del servizio su cui gli utenti hanno espresso un basso livello medio di soddisfazione è relativa al numero di sportelli aperti. Più di un utente su tre, ovvero 166 utenti su un totale di 468 rispondenti (il 35,7%) ritiene insufficiente il numero di sportelli aperti, avendo espresso un voto inferiore al 6; uno su quattro (117 rispondenti), poi, ha espresso una parziale soddisfazione, con un voto pari a 6 od a 7; di conseguenza, soltanto quattro su dieci sono gli utenti pienamente soddisfatti, avendo espresso un voto da 8 in su. Il voto mediano è uguale a "7", mentre l'8 è anche il voto modale, attribuito dal 18% dei rispondenti, come si può rilevare dal seguente grafico.



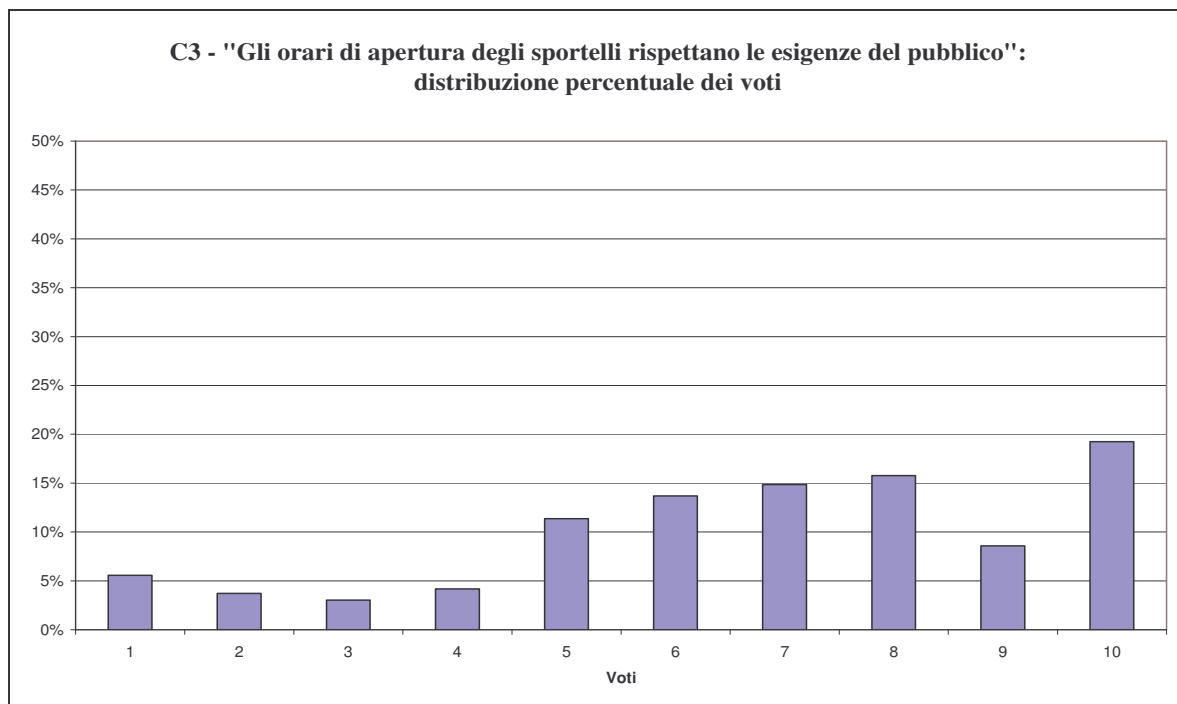
Anche in questo caso, gli utenti più insoddisfatti sono coloro di età compresa tra i 51 ed i 60 anni, avendo espresso un voto medio pari a 5,68, e quelli tra i 31 ed i 40 anni di età, il cui voto medio è pari a 5,79; più soddisfatti, invece, gli utenti di età compresa tra i 41 ed i 45 anni, che hanno espresso un voto medio superiore al 7 (7,02). Anche su questo aspetto del servizio, inoltre, sono più insoddisfatte le donne, il cui voto medio è pari a 6,11, contro il 6,47 espresso dagli utenti maschi.

Per quanto riguarda il titolo di studio, sono ancora i laureati gli utenti maggiormente insoddisfatti, con voto medio pari a 5,64; quelli meno insoddisfatti sono, invece, gli utenti con la licenza media, che hanno espresso un voto medio pari a 6,79. Anche per questa caratteristica del servizio, inoltre, gli utenti più insoddisfatti sono lavoratori in proprio, insegnanti e quadri, con voto medio 5,66, e le casalinghe, 5,55; sono abbastanza soddisfatti, invece, gli studenti, il cui voto medio è pari a 7.

Tra gli utenti stranieri, sono ancora i cinesi quelli più soddisfatti del numero di sportelli aperti per fornire il servizio, con voto medio pari a 7,63; insoddisfatti, invece, albanesi e pakistani, con voti medi uguali a, rispettivamente, 5,57 e 5,20; nella media, inoltre, il voto degli utenti italiani, pari al 6,03. Tra gli stranieri, infine, sono più soddisfatti sia quelli che vivono in Italia da meno di un anno (7,4), sia quelli che ci stanno da oltre dieci anni (7,21); meno soddisfatti, invece, coloro che sono presenti da uno a cinque anni (6,48), e quelli da cinque a dieci anni (6,78).

La pratica richiesta incide anche sul livello di soddisfazione relativo al numero di sportelli aperti: sono ancora una volta più insoddisfatti gli utenti che si sono recati all'ufficio per richiedere una certificazione, con voto medio pari a 5,87, oltre al solito utente recatosi per motivi di leva militare (voto 3); sono più soddisfatti del numero di sportelli aperti, invece, i tre utenti che hanno richiesto la tessera elettorale (voto medio 8), e coloro che si sono recati all'ufficio per una denuncia di nascita o una di morte (in entrambi i casi, voto medio pari a 7). Anche il soggetto (o il motivo) per cui si richiede la pratica incide sul livello di soddisfazione in maniera analoga a quanto visto per la precedente caratteristica: gli utenti meno soddisfatti sono quelli la cui pratica è stata richiesta da "altri soggetti" (in particolare la scuola, voto medio 4,67; la scadenza del documento, 5,29; il datore di lavoro, 6; la chiesa, 5; l'INPS, 6,75), con voto medio pari a 5,85. I più soddisfatti, invece, sono coloro la cui pratica è stata richiesta da istituti di credito o assicurazioni, con voto medio pari a 7,33. Anche in questo caso, infine, gli utenti più insoddisfatti sono quelli che si recano all'ufficio per un'altra persona (voto medio 5,9), mentre sono un po' più soddisfatti se si recano per sé (voto medio 6,37).

Sempre correlata al tempo di erogazione del servizio, vi è anche una terza caratteristica per cui il livello medio di soddisfazione è piuttosto basso, ancorché lievemente superiore alla sufficienza (voto medio pari a 6,78): si tratta degli orari di apertura degli sportelli, in relazione alle esigenze del pubblico. Benché il voto modale sia stato il “10”, attribuito da 83 rispondenti (il 19,3% del totale), vi è stato, tuttavia, più di un utente su quattro insoddisfatto di questo aspetto del servizio, avendo attribuito un voto insufficiente: questa evidenza, peraltro, la forte variabilità riscontrata nelle risposte di questa indagine. Altri 123 rispondenti (corrispondenti al 28,5% del totale), in effetti, hanno espresso un giudizio di soddisfazione parziale, mentre coloro che sono risultati essere pienamente soddisfatti sono stati 188, pari al 43,6%, come è evidenziato dal seguente grafico.



Anche per questa caratteristica, gli utenti meno soddisfatti sono quelli di età compresa tra i 51 ed i 60, con voto medio pari a 6,29; tra i meno soddisfatti, inoltre, vi sono gli utenti di età compresa tra i 36 ed i 40 anni di età, con voto medio 6,37. Data la natura di questa caratteristica, sono decisamente più soddisfatti, invece, gli ultrasessantenni, il cui voto medio è pari a 8,08; sopra la media è anche la soddisfazione dei giovani al disotto dei venti anni (voto medio 7,04) e quelli di età compresa tra i 26 ed i 30 anni (voto medio 7,07). Anche in questo caso, poi, sono un po' più soddisfatti gli uomini che le donne: 6,89 e 6,60 sono, rispettivamente i voti medi.

La relazione inversa tra titolo di studio e livello di soddisfazione si riscontra anche per questa caratteristica: i voti medi degli utenti senza titolo di studio o con licenza elementare e di quelli con licenza media sono pari, rispettivamente, a 8,24 e 7,25, mentre quelli degli utenti diplomati e laureati sono pari a 6,63 e 6,26. Del tutto peculiari, invece, sono i livelli di soddisfazione degli utenti nelle diverse condizioni professionali (o non professionali): coloro che sono meno soddisfatti degli orari di apertura dell'ufficio, infatti, sono i lavoratori in proprio, gli insegnanti, i quadri (voto medio 6) e gli impiegati (voto medio 6,39); tra i più soddisfatti, invece, vi sono i pensionati (voto medio 7,14), ma anche – un po' a sorpresa – gli operai (voto medio 7,45) ed imprenditori, liberi professionisti e dirigenti (voto medio 6,99).

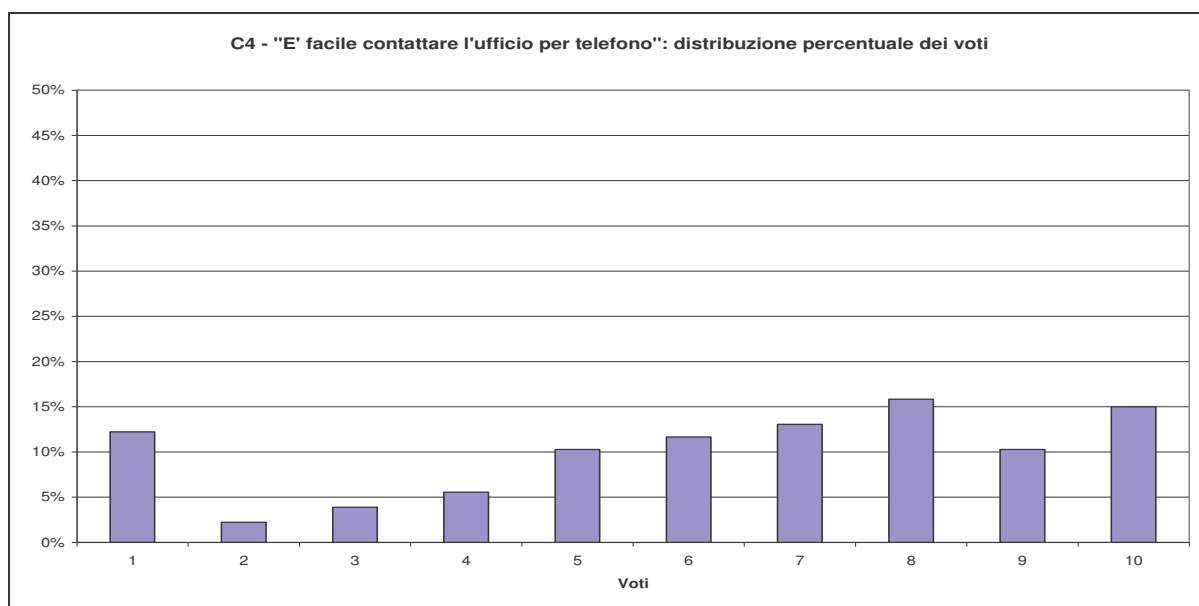
In relazione alla cittadinanza, gli utenti meno soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio sono quelli italiani, con voto medio pari a 6,5, mentre tra i più soddisfatti vi sono gli undici rispondenti rumeni (voto medio 8,64), i cinque albanesi (7,8) ed i cinque marocchini (7,6). Tra gli utenti stranieri, inoltre, quelli più soddisfatti sono quelli che stanno in Italia da meno di

un anno (voto medio 7,8), mentre quelli meno soddisfatti vivono in Italia da uno a cinque anni (voto medio 6,93).

Differenze significative nei livelli di soddisfazione sugli orari di apertura al pubblico dell'ufficio, si registrano sulla base della pratica richiesta dall'utente: coloro che ne sono davvero insoddisfatti, non raggiungendo nemmeno la sufficienza nel voto medio, sono quelli che si rivolgono all'ufficio per una pratica di immigrazione, con 5,63; tra i meno soddisfatti, inoltre, vi sono coloro che si sono rivolti all'ufficio per una denuncia di morte (6,3), oltre all'unico utente recatosi all'ufficio per motivi di leva militare (6). Viceversa, tra i più soddisfatti ci sono gli utenti recatisi all'ufficio per altri motivi (voto medio 7,84), i tre utenti che hanno richiesto la tessera elettorale (7,33), e coloro che si sono recati all'ufficio per la denuncia di una nascita (7,14).

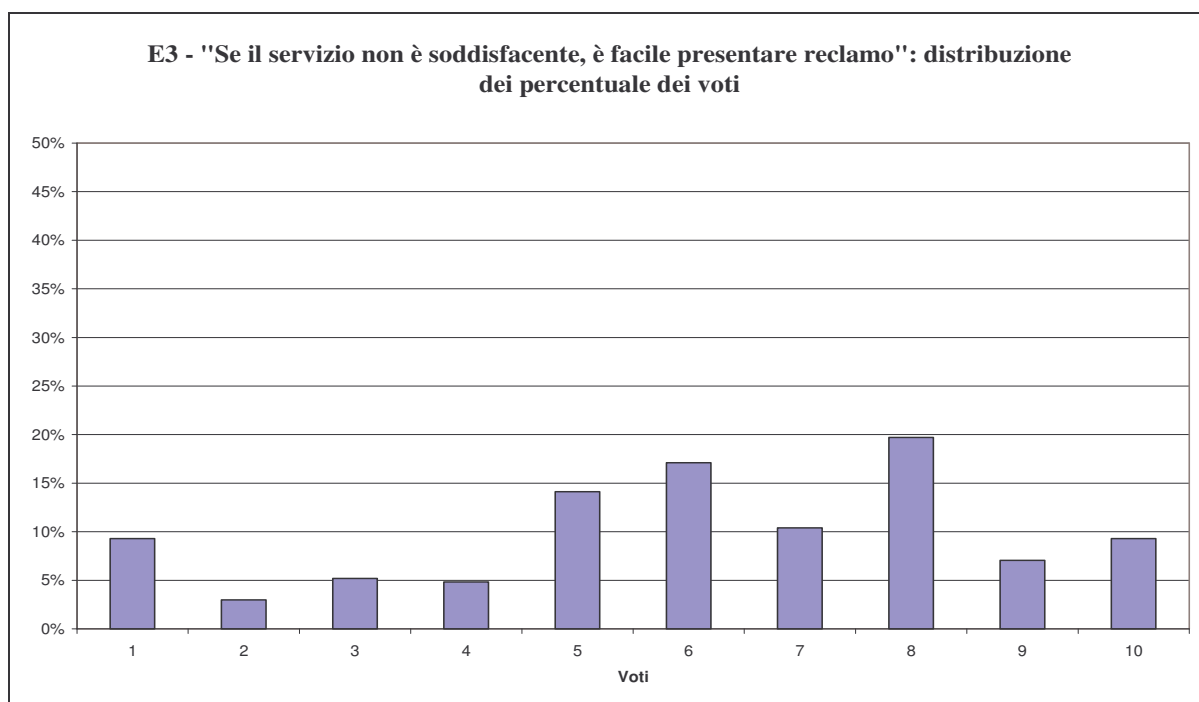
Per quanto riguarda il soggetto che ha richiesto all'utente la pratica, sono più soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio gli utenti il cui soggetto richiedente è un istituto di credito o un'assicurazione, con voto medio pari a 7,59; i meno soddisfatti, invece, sono gli utenti il cui soggetto richiedente pratica è "altro" (generalmente si tratta del datore di lavoro, delle scuole, o dell'INPS o della Prefettura): il voto medio per questi utenti è pari a 6,41. Anche per questa caratteristica del servizio, infine, gli utenti sono meno soddisfatti quando si sono recati all'ufficio per conto di altre persone e non per sé: nel primo caso, il voto medio è pari a 6,49, nel secondo a 6,82.

Un altro aspetto critico del servizio emerso dall'indagine riguarda la possibilità di contattare l'ufficio per telefono, con un voto medio di poco superiore al 6. Coloro che sono insoddisfatti del servizio relativamente a questo aspetto sono all'incirca uno su tre, ovvero 123 su un totale di 360 rispondenti (il 34,2%). Va segnalato, peraltro, che per questa caratteristica del servizio sono state rilevate numerose mancate risposte, così come si è verificato anche nel corso di altre indagini analoghe: sono 127, infatti, gli utenti che non hanno risposto a questa domanda, probabilmente perché non hanno mai tentato di contattare l'ufficio per telefono. Gli utenti che hanno espresso soltanto una parziale soddisfazione (esprimendo un 6 od un 7) sono stati 89, pari al 24,7%, mentre 148 rispondenti (il 41,1%) hanno espresso una piena soddisfazione, con un voto pari ad 8, 9 o 10. Anche in questo caso, l'8 è anche il voto modale, mentre il 7 è quello mediano. Nel seguente grafico, in dettaglio, è rappresentata la distribuzione dei voti.



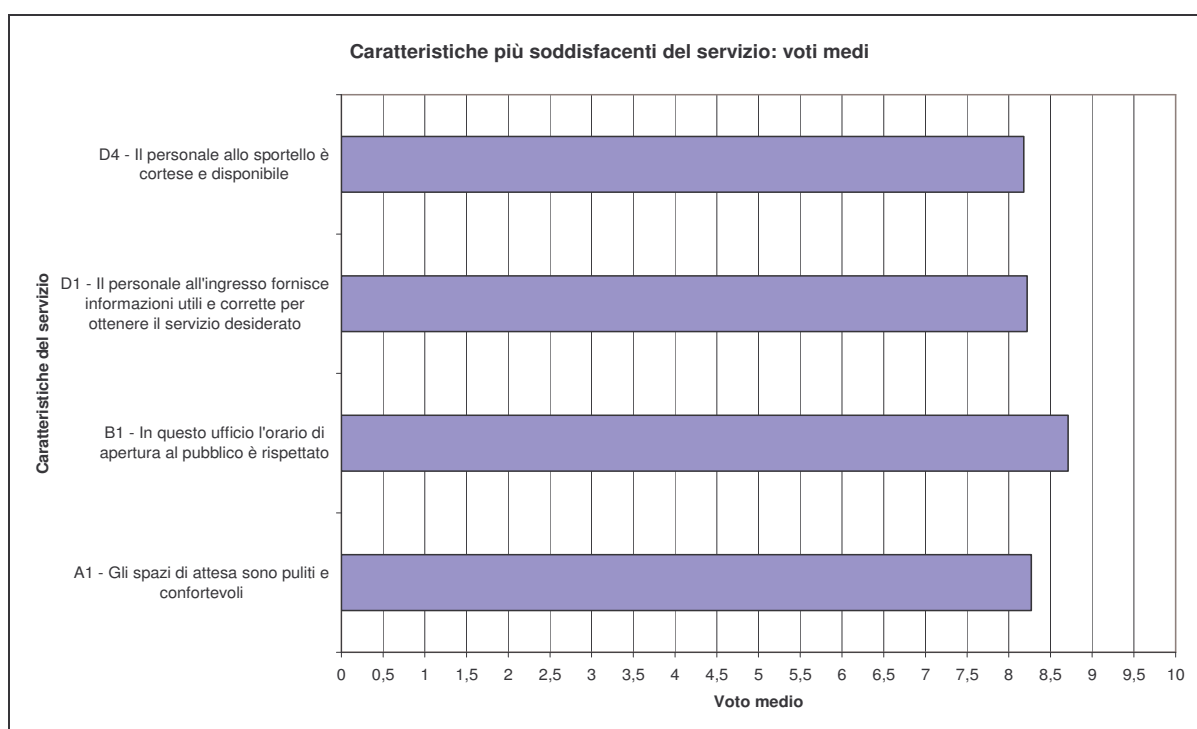
Per questa e per le successive caratteristiche del servizio non verranno riportati i voti medi incrociati con le variabili ausiliarie (età, sesso, titolo di studio, condizione professionale e cittadinanza dell'utente; tipo di pratica richiesta e soggetto che l'ha richiesta), sia perché rispecchiano le tendenze comuni viste per le precedenti caratteristiche, sia per l'elevato numero di mancate risposte che rende più volatile il voto medio di alcune categorie di utenti.

Un'ultima caratteristica che ha conseguito un basso livello di soddisfazione da parte dell'utenza, infine, riguarda la possibilità di presentare reclamo nel caso in cui il servizio non sia soddisfacente. Va premesso, in questo caso, che ben 218 intervistati non hanno fornito risposta a questo quesito, non avendo mai provato – probabilmente – a presentare un reclamo. Tra i restanti 269 rispondenti, ve ne sono stati ben 98, pari al 36,4% del totale, che sono risultati essere insoddisfatti, avendo espresso un voto inferiore al 6; altri 74, pari al 27,5% del totale, ha espresso, invece, una parziale soddisfazione, con un voto pari a 6 od a 7, mentre i restanti 97 (il 36,1% dei rispondenti) sono risultati essere pienamente soddisfatti, con l'attribuzione di un voto superiore al 7. Come evidenziato dalla seguente distribuzione, il voto modale è stato comunque l'8, attribuito dal 19,7% dei rispondenti, mentre il voto mediano è il 6.

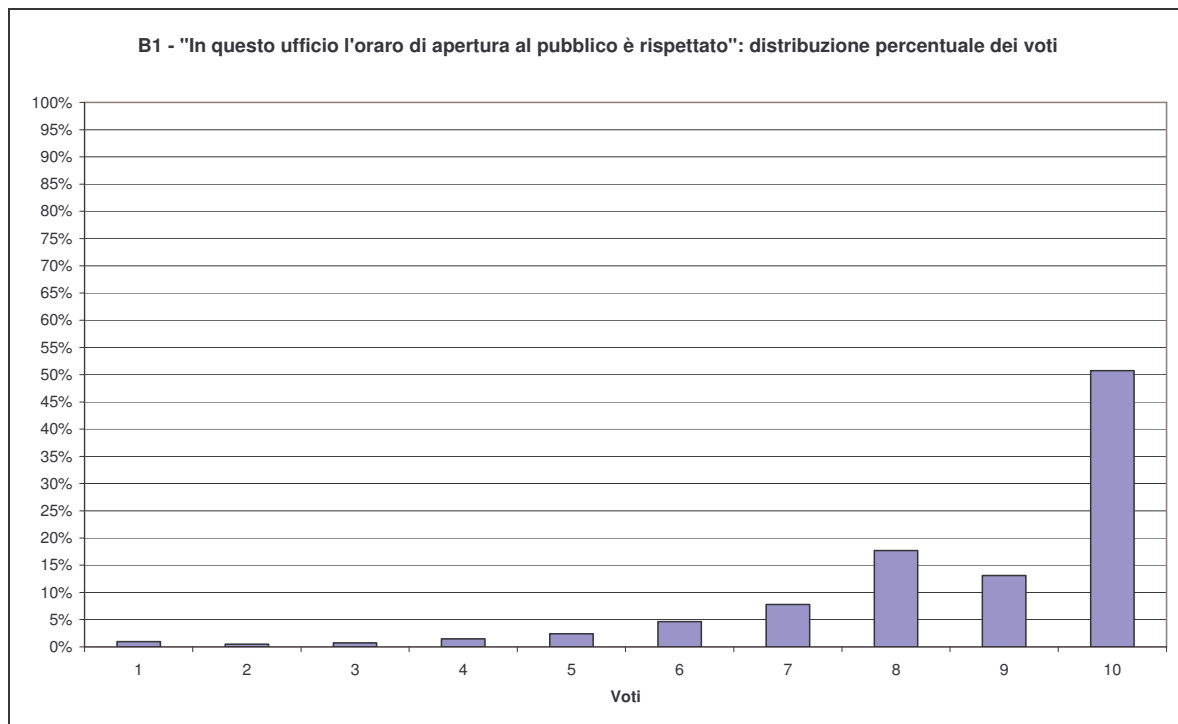


Aspetti più soddisfacenti del servizio

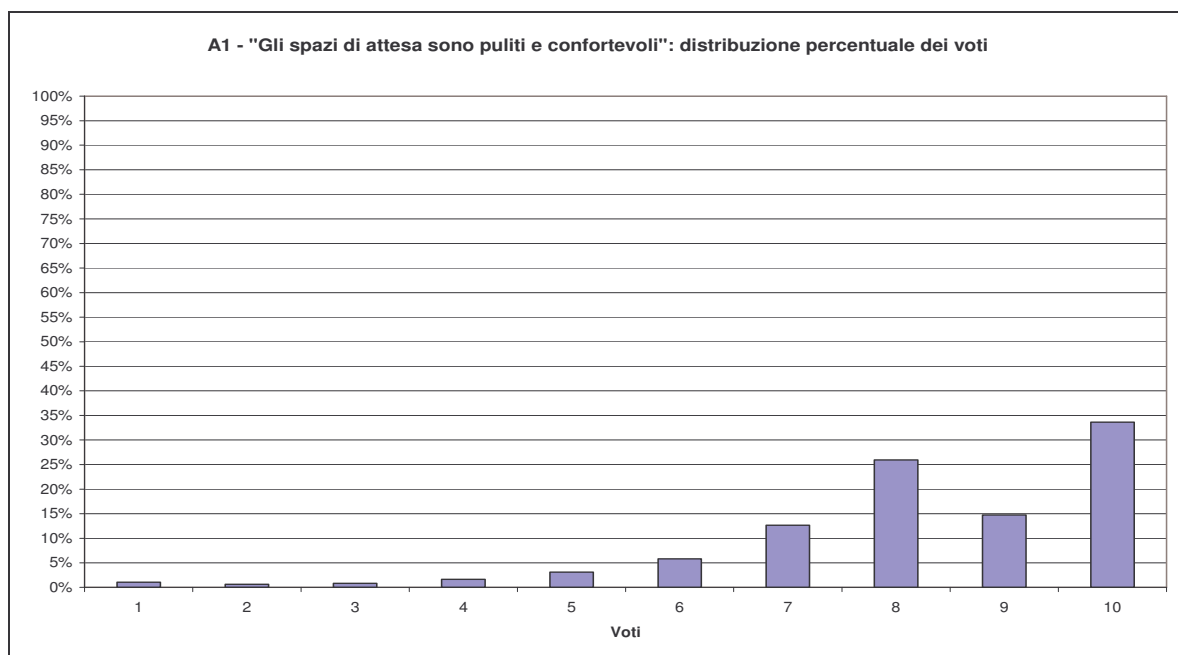
Due tra le quattro caratteristiche più soddisfacenti del servizio appartengono alla categoria D (“Affidabilità del servizio e competenza e cortesia degli operatori”). La prima di queste, in particolare, riguarda l’utilità e la correttezza delle informazioni fornite dal personale all’ingresso (D1), il cui voto medio è pari a 8,22; la seconda, invece, è relativa alla cortesia ed alla disponibilità del personale allo sportello, con un voto medio pari a 8,18: si tratta di due aspetti qualificanti del servizio. Le altre due caratteristiche, invece, sono relative a: 1) la pulizia e confortevolezza degli spazi di attesa (A1), con voto medio pari a 8,27 e 2) il rispetto dell’orario di apertura dell’ufficio (B1), con voto medio pari a 8,71. Da segnalare, inoltre, che anche le altre due caratteristiche relative al personale hanno ottenuto punteggi medi superiori all’otto: quella relativa all’accuratezza dell’aspetto (A4, voto medio 8,13), e quella riferita alla competenza, alla chiarezza ed alla puntualità degli impiegati allo sportello (D2, voto medio 8,06). Nel grafico qui sotto sono riportate le quattro caratteristiche più soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.



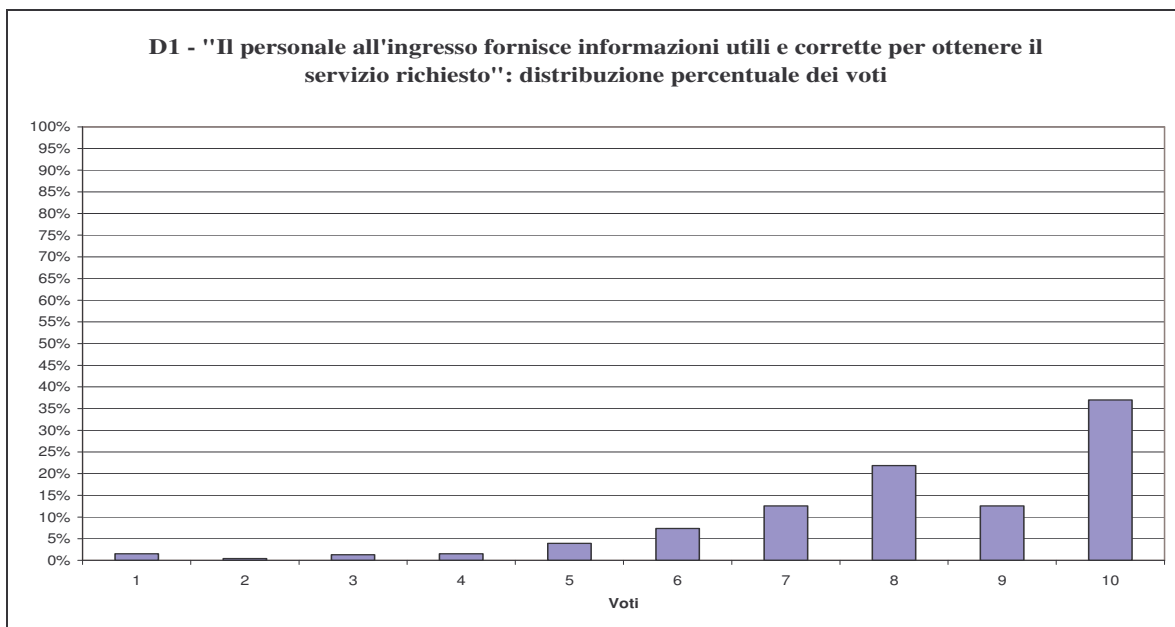
La voce su cui si è registrato il risultato migliore è quella relativa al rispetto dell’orario di apertura dell’ufficio, con un voto medio pari a 8,71. Si sono comunque rilevati, su una caratteristica così essenziale del servizio, 25 utenti insoddisfatti, pari al 6,1% del totale degli intervistati, mentre 51 (il 12,4%) sono stati coloro solo parzialmente soddisfatti, che hanno attribuito un voto pari a 6 od a 7; pertanto, il restante 81,6% dei rispondenti (336 su un totale di 412) ha espresso un giudizio ottimo od eccellente (da 8 in su), mentre sono stati 75 i non rispondenti. Com’era lecito aspettarsi per questo tipo di caratteristica, il voto modale, così come quello mediano, è il dieci, come si può evincere dalla distribuzione dei voti rappresentata nel seguente grafico.



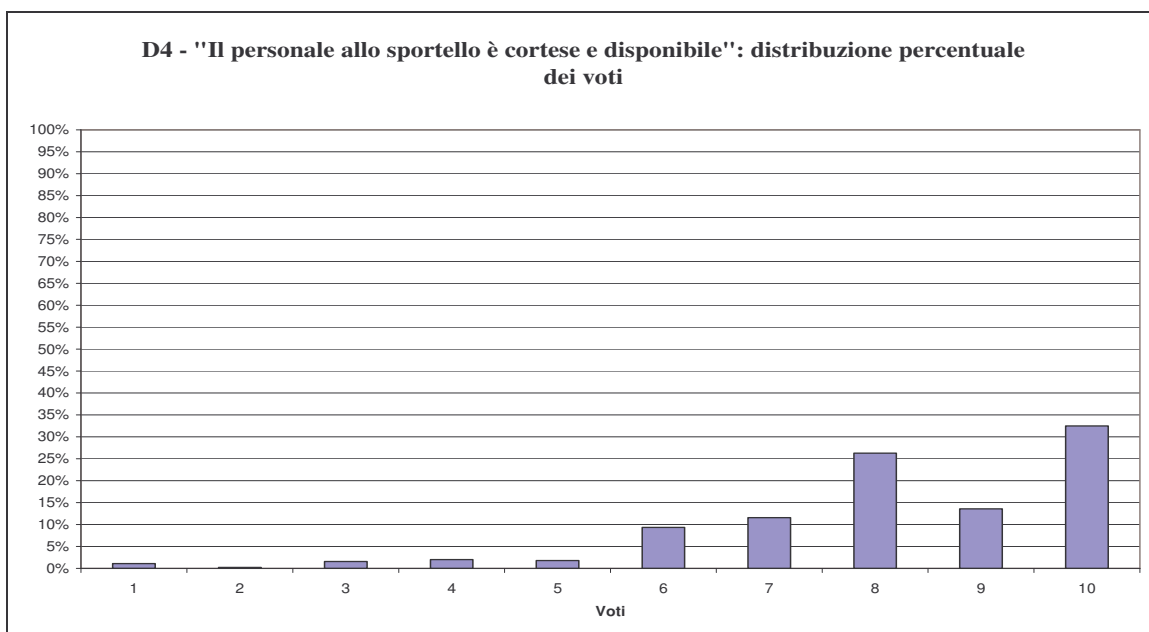
La seconda tra le caratteristiche più soddisfacenti del servizio riguarda la pulizia ed il confort degli spazi di attesa. Il voto medio è stato pari a 8,27, e gli utenti insoddisfatti sono stati 35 (il 7,3%); decisamente più numerosi, invece, sono stati gli 89 rispondenti che hanno espresso una moderata soddisfazione (voto pari a 6 od a 7), pari all'18,5%. Di conseguenza, coloro che hanno espresso piena soddisfazione rispetto a questa caratteristica (voto uguale o superiore ad 8) sono stati poco meno di tre su quattro (358, pari al 74,3%). Anche in questo caso, il "10" è il voto modale, attribuito da circa un rispondente su tre, ma quello mediano è l'8, il che evidenzia la maggiore variabilità delle risposte su questa caratteristica rispetto alla precedente. Nel dettaglio, questa è la distribuzione dei voti.



Le altre due caratteristiche positive del servizio, come si è accennato, sono riferite al personale. La prima di queste riguarda l'utilità e la correttezza delle informazioni fornite dal personale all'ingresso, ed il voto medio è pari a 8,22. Gli utenti insoddisfatti sono stati 40, pari all'8,7% del totale dei rispondenti, mentre i rispondenti solo parzialmente soddisfatti (voto 6 o 7) sono stati, invece, 92, pari al 20%. Gli intervistati pienamente soddisfatti, pertanto, sono stati 330, pari al 71,4%, come si può constatare dal grafico qui sotto. Anche in questo caso, il voto modale è il 10, attribuito da 171 utenti (il 37% dei rispondenti), mentre il voto mediano è l'8.



L'altra caratteristica tra le più positive del servizio, infine, è riferita alla cortesia ed alla disponibilità del personale allo sportello, con un voto medio rilevato – si ricorda – pari a 8,18. Rispetto a questa caratteristica, sono stati insoddisfatti soltanto 30 utenti, pari al 6,7% del totale dei 449 rispondenti; altri 94 rispondenti (il 20,9%) ha assegnato un voto di parziale soddisfazione (6 o 7), mentre gli utenti pienamente soddisfatti, invece, sono stati 325, pari al 72,4% del totale. Si sottolinea, infine, che anche in questo caso il voto modale è stato il 10, attribuito da circa un terzo dei rispondenti (146, pari al 32,5%), mentre quello mediano è l'8. Questa è nel dettaglio la distribuzione dei voti assegnati.



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 agli intervistati 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, 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	7,89	2,10
GB - ...la capacità di fornire il servizio con cura e precisione	9,02	1,62
GC - ...la rapidità nel fornire il servizio	8,85	1,75
GD - ...la competenza del personale	9,06	1,61
GE - ...la disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni	9,01	1,66

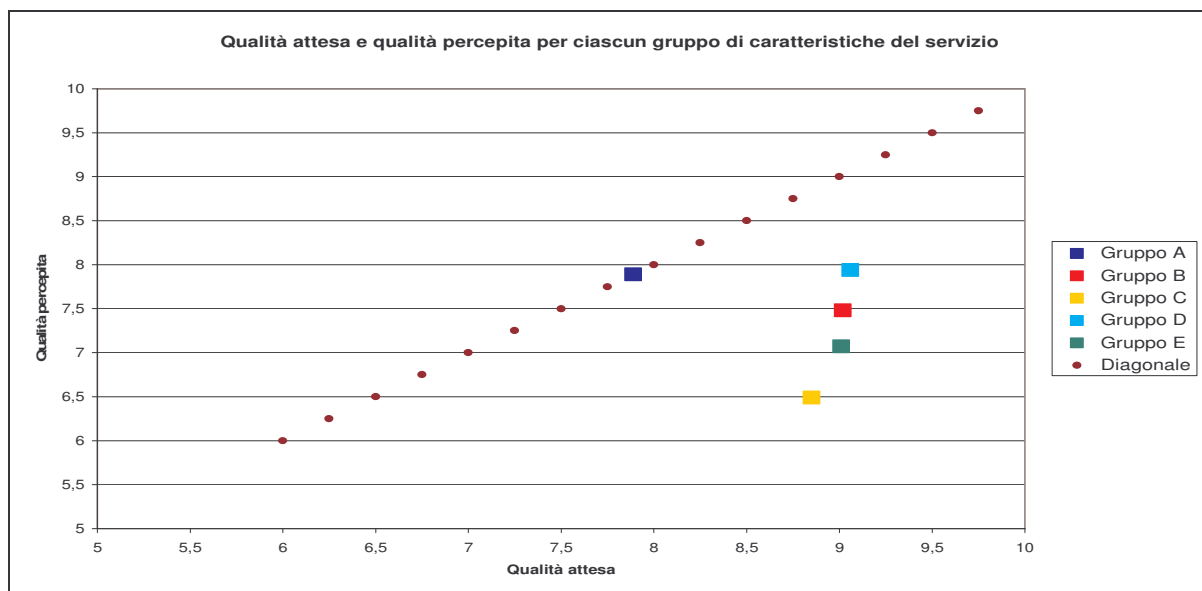
Come si è potuto riscontrare anche in altre indagini analoghe, l'importanza attribuita alle dimensioni B, C, D ed E è generalmente elevata, sopra il 9. In questo caso, l'attesa media per la dimensione C è leggermente al di sotto del 9, a fronte, tuttavia, di una qualità percepita decisamente più bassa rispetto alle altre dimensioni. In generale, la conseguenza di queste attese così elevate è che lo scarto tra la qualità percepita (espresso, si ricorda, dal voto medio delle singole caratteristiche di ogni dimensione) e quella attesa sia negativo per queste dimensioni, mentre tale scarto è spesso positivo per la dimensione A, come si è spesso riscontrato anche in altre indagini. In questo caso, tuttavia, la qualità percepita per la dimensione A è esattamente pari a quella percepita, 7,89, cosicché lo scarto è pari a zero. Ciò che più diviene rilevante, pertanto, nella valutazione degli scarti tra qualità percepita e qualità attesa non è tanto il fatto che tali scarti siano negativi (ovvero le attese sono più elevate delle percezioni), quanto l'entità di questi scarti: per i servizi che hanno ottenuto giudizi positivi o addirittura eccellenti, questi scarti negativi sono prossimi allo zero, e comunque generalmente non superiori ad un punto/un punto e mezzo; viceversa, per i servizi i cui giudizi non sono del tutto positivi, e in alcuni casi sono decisamente mediocri, gli scarti tra qualità percepita ed attese sono di entità più cospicua, spesso al di sopra di due punti.

Tutto ciò premesso, questi sono i voti medi ottenuti dal servizio per ciascun gruppo di caratteristiche rilevate e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa.

Medie	A	B	C	D	E
Percezioni	7,89	7,48	6,49	7,94	7,07
Attese	7,89	9,02	8,85	9,06	9,01
Scostamenti	0	-1,54	-2,35	-1,12	-1,94

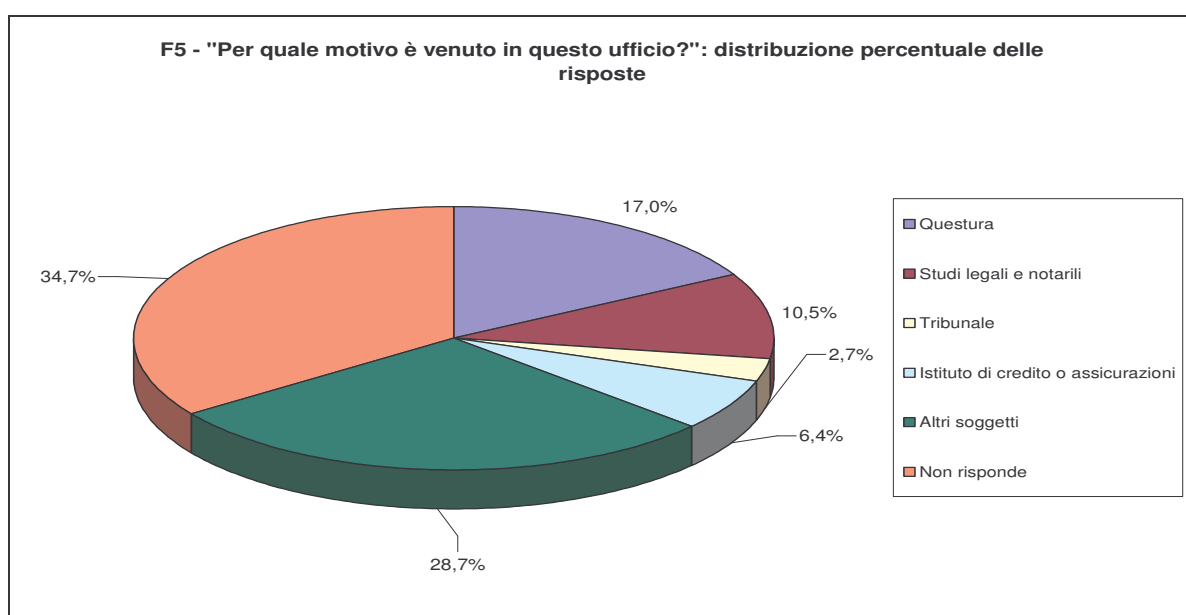
Questi dati possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascuna delle caratteristiche del servizio rilevate, bisogna considerare la diagonale (nel 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 di caratteristiche rilevate 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 C (“Rapidità nel fornire il servizio”) sono quelle più lontane dalla diagonale (essendo al di sotto di quest’ultima), il che corrisponde al più elevato divario in negativo tra la qualità percepita e le attese. In effetti, come evidenziato dalla precedente tabella, tale scarto medio è superiore ai due punti (qualità media percepita pari a 6,49 contro una qualità media attesa pari a 8,85). Viceversa, il gruppo A (“Aspetto esteriore dell’ufficio e del personale”), come si è accennato, presenta uno scarto nullo, ed è infatti collocato graficamente sulla diagonale.



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. Nella prima parte di questo report sono già stati riportati i risultati delle domande F2 ("E' a conoscenza che alcune pratiche vengono gestite dal servizio su appuntamento?"), F3 ("Quanto ritiene utile che alcune pratiche siano gestite per appuntamento?"), ed F4, relativa al tipo di pratica richiesta ("Per quale motivo è venuto in questo ufficio?"). Le domande F5 ("Può indicare quale soggetto le ha richiesto il certificato?") ed F6 sono già state utilizzate per gli incroci con le caratteristiche del servizio meno soddisfacenti, ed ora se ne riportano i risultati a prescindere dalle altre variabili. Per quanto riguarda la domanda F5, la distribuzione delle risposte è rappresentata nel seguente grafico. L'elevato numero delle mancate risposte e di indicazioni di altri soggetti dipendono dal fatto che – impropriamente – la domanda è stata rivolta a tutti gli utenti, e non soltanto a chi si è recato all'ufficio per richiedere un certificato.



La domanda F6 chiedeva agli utenti se si fossero recati all'ufficio per sé o per conto di altre persone: una larghissima maggioranza degli intervistati, 352 su un totale di 487, pari al 72,3%, si è recata all'ufficio per sé; sono 93, il 19,1% del totale, coloro che invece si sono recati all'ufficio per conto di altre persone; i restanti 42 intervistati (l'8,62% del totale) non hanno fornito una risposta.

Con la domanda F7, infine, si è chiesto agli utenti quanto è stato facile raggiungere l'ufficio, da uno a dieci. Se, da un lato, il voto modale è stato il 10, indicato da 90 rispondenti, il 26,2% del totale, d'altro canto, però, sono stati ben 89, il 25,9%, i rispondenti che hanno trovato difficoltoso raggiungere l'ufficio, avendo indicato un voto inferiore a sei; altri 84 utenti (il 24,5% dei rispondenti), inoltre, ha trovato qualche difficoltà a recarsi all'ufficio, avendo espresso un voto pari a 6 od a 7, mentre 170 utenti, il 49,6% dei rispondenti, non ha avuto, invece, particolari difficoltà, avendo espresso un voto superiore al 7. Da segnalare, inoltre, che ben 147 utenti, corrispondenti al 30,2% degli intervistati, non ha voluto fornire una risposta a questa domanda. Il voto medio è pari a 7,04, mentre quello mediano è il 7.

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. Sono stati soltanto 132 gli utenti, corrispondenti al 27,1% degli intervistati, che hanno effettuato una segnalazione, a conferma di un discreto livello di soddisfazione generale sul servizio, ma con alcune criticità forti legate alla rapidità nel fornire il servizio, agli orari di apertura ed al numero di sportelli aperti. Diverse segnalazioni, inoltre, proponevano una differenziazione degli sportelli a seconda della pratica richiesta, al fine di velocizzare i tempi; altre richieste di differenziare gli sportelli tra italiani e stranieri sembrerebbero andare nella stessa direzione. Va sottolineato, peraltro, il fatto che diversi utenti, tra quelli che hanno effettuato almeno una segnalazione, in realtà ne hanno effettuate più d'una, essendo nel complesso 183 le problematiche od i suggerimenti segnalati. Il dettaglio di questi è riassunto nella seguente tabella.

Problematiche inerenti a	Occorrenze
Orario di apertura troppo corto	10
Agevolare l'utilizzo del servizio tramite internet	4
Pochi sportelli aperti	27
Tempi di attesa troppo lunghi	27
Apertura del servizio al sabato	4
Problemi di climatizzazione	6
Scarsa competenza del personale	6
Scarsa cortesia del personale	6
Ritmo di lavoro troppo lento	7
Aprire uno sportello veloce / differenziato per tipo di pratica	5
Dedicare una giornata agli utenti stranieri	2
Dedicare uno sportello agli utenti stranieri	13
Difficoltà a raggiungere l'ufficio / a trovare parcheggio	12
Spazi di attesa non confortevoli	5
Decentrare gli sportelli	2
Incentivare le pratiche su appuntamento	2
Migliorare l'efficienza del servizio (in generale)	4
Messaggio di lode al servizio	4
Informazioni mancanti o poco precise	11
Troppa confusione	4
Servizio su appuntamento poco puntuale	2
Problemi con Carte d'Identità Elettroniche	2
Scarsa reputazione dei cittadini stranieri	3
Tempi troppo lunghi per la conclusione dell'iter delle pratiche	3
Problemi di lingua	3
Altre segnalazioni	9