



Provincia di Perugia

Servizio Organizzazione Formazione e Comunicazione
Ufficio Sportello del Cittadino e Servizi Decentrati

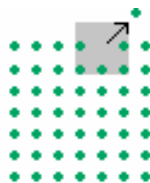
Sportello del Cittadino di Perugia

Indagine di Customer Satisfaction

ANNO 2006



Sportello del Cittadino



Servizi Decentrati
Umbertide



Europe Direct – Info Point
Europa Perugia

INDICE

Parte prima

Risultati dell'indagine di customer satisfaction presso lo Sportello del Cittadino di Perugia Anno 2006	2
Premessa	3
Uno Sportello a misura di cittadino: indagine di customer satisfaction presso lo Sportello del Cittadino della Provincia di Perugia (Estratto dalla tesi di Sandro Porcu)	4
Metodologie e strumenti di ricerca e analisi	5
La valutazione dei risultati	8
Dati anagrafici	10
Grafici domande questionario	13
Proposte finali	24

Parte seconda

Dati relativi ai flussi dell'utenza della rete dei Servizi di Comunicazione Anno 2006	26
I dati sui flussi dell'utenza	28
Uso delle postazioni Internet presso i punti informativi	31
Antenna Europe Direct - Info Point Europa Perugia	34

Parte prima

**Risultati dell'indagine di customer satisfaction
presso lo Sportello del Cittadino di Perugia
Anno 2006**

Premessa

Nell'anno 2006 oltre alla rilevazione giornaliera dell'utenza, che viene effettuata quotidianamente dagli addetti allo Sportello e che oltre ad indicare il numero delle domande rileva la tipologia della richiesta, l'oggetto, le modalità e l'ente o il servizio a cui si riferisce la richiesta, si è deciso di approfondire l'analisi della customer satisfaction, per verificare sia come gli utenti giudicano gli ambienti dello sportello (segnaletica, accoglienza, arredi dell'ufficio e la funzionalità degli stessi), ma anche per dare un servizio sempre più vicino alle esigenze e ai bisogni dell'utente, realizzando nuovi servizi che vanno ad aggiungersi a quelli già esistenti.

La rilevazione è stata realizzata durante i mesi di ottobre e di novembre 2006, somministrando agli utenti un questionario finalizzato a conoscere meglio le caratteristiche anagrafiche e sociali dei nostri cittadini e individuare così "l'utente tipo dello Sportello del Cittadino".

Si è voluto esaminare se, a distanza di undici anni dalla sua apertura, "l'ambiente" dello Sportello del Cittadino, a partire dalla segnaletica e continuando con l'accoglienza, gli arredi, ecc. sia ancora adeguato alle esigenze dei cittadini e, infine verificare la competenza e la precisione degli operatori nello svolgere il proprio lavoro.

I questionari sono stati progettati dal personale dello Sportello del Cittadino con il contributo dell'addetto informatico del Servizio Organizzazione, Formazione e Comunicazione e sono stati distribuiti con tre modalità diverse: direttamente presso lo Sportello del Cittadino, telefonicamente e via e-mail.

Per la somministrazione diretta del materiale si è deciso di avvalersi di due stagisti: Lorenzo Di Massa iscritto al corso di laurea di Scienze Politiche e Sandro Porcu, laureato in Scienze della Comunicazione Pubblica ed Istituzionale, per garantire agli utenti la massima libertà nelle risposte e evitare la possibilità di strumentalizzazioni. Quest'ultimo dopo la distribuzione dei questionari, li ha inseriti in uno specifico database e ha analizzato i dati.

Si riporta, di seguito, un estratto della tesi che il Dott. Sandro Porcu, ha realizzato in merito all'indagine di customer satisfaction per il Master e Corso di Alta Comunicazione Pubblica e Istituzionale presso la Scuola di Amministrazione Pubblica di Villa Umbra.

UNO SPORTELLO A MISURA DI CITTADINO:

indagine di customer satisfaction presso
lo Sportello del Cittadino della
Provincia di Perugia

Estratto dalla tesi di Sandro Porcu

Tutor prof. Roberto Segatori

MASTER E CORSO DI ALTA COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE
PRESSO LA SCUOLA DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA
DI VILLA UMBRA

2005/2006

Metodologie e strumenti di ricerca e analisi

La customer satisfaction è in grado di misurare la soddisfazione del cliente-utente. Il momento della verità, che è dato dall'incontro tra il cittadino-cliente e l'organizzazione o azienda privata, si misura con il proprio mercato di riferimento per le aziende di tipo commerciale. Questo momento è decisivo perché il cliente decida di tornare e riacquistare un prodotto o un servizio mentre per un'organizzazione pubblica quel particolare momento è decisivo affinché l'utente trovi la soddisfazione di un suo bisogno e in alcuni casi di un suo diritto.

Il front-office ha quindi un doppio ruolo strategico: è il terminale dell'amministrazione che eroga servizi e incide sulla percezione che l'utente ha del servizio. Quindi è importante la cortesia, la competenza, la qualità degli ambienti e un layout dell'ufficio studiato con attenzione. In aggiunta a questo, il front-office ha la possibilità di attivare tutti quegli strumenti, utili all'ascolto, funzionali alla personalizzazione delle risposte ma anche al miglioramento dei pacchetti di servizi offerti dall'amministrazione.

Lo Sportello del Cittadino della Provincia di Perugia ha puntato molto sull'attività di ascolto, soprattutto negli ultimi anni, anche attraverso importanti investimenti di carattere tecnologico. In base al ruolo strategico che lo sportello svolge all'interno della Provincia sono stati stilati degli obiettivi e delle finalità ben precise riguardanti la soddisfazione dell'utente. Sono stati quindi successivamente attivati gli strumenti di ascolto necessari. Le finalità stabilite dall'ufficio dei servizi di comunicazione della Provincia di Perugia per la realizzazione dell'indagine di customer satisfaction sono i seguenti:

- ✓ Migliorare l'informazione ridefinendo dove necessario le politiche di comunicazione dell'ente dando priorità a determinati canali come i servizi via internet per famiglie e giovani.
- ✓ Snellire e se necessita ridisegnare i processi di erogazione dei servizi per incidere sulla semplicità e sui tempi.
- ✓ Individuare eventuali corsi formativi per il personale dello sportello nel caso in cui emergano elementi di insoddisfazione degli utenti nei confronti degli operatori o per specializzare i servizi d'informazione.
- ✓ Verificare costantemente come gli utenti giudicano gli ambienti dello sportello (segnaletica, accoglienza, arredi dell'ufficio e la funzionalità degli stessi).
- ✓ Cercare di personalizzare maggiormente il servizio in base alle esigenze e ai bisogni dell'utente creando nuovi elementi che vanno ad aggiungersi a quelli già esistenti (per es. nuove tecnologie per i servizi fruibili on line o investire maggiormente sull'interazione personale tra operatore e utente).

Secondo questi macro-obiettivi si è stilato successivamente un elenco più specifico delle informazioni che si intendeva ottenere per creare una mappa dei dati ricevuti: suddividere gli utenti dello Sportello del Cittadino in base alle caratteristiche anagrafiche e sociali, creare una mappa dei bisogni in base alle caratteristiche degli utenti e individuare "l'utente tipico dello Sportello del Cittadino".

Nell'indagine di customer satisfaction realizzata presso lo Sportello del Cittadino sono state individuate inizialmente tre aree di riferimento che poi sono state utilizzate per formulare le domande del questionario. Queste aree sono: la dimensione relazionale, la dimensione tecnica e la dimensione fisica/strumentale. La dimensione relazionale, importantissima nei servizi di front-office, si gioca tutta sulla capacità di ascolto e su quella di rassicurazione dell'utente. La dimensione tecnica riguarda i fattori principali del servizio erogato, cioè tutte quelle capacità dell'operatore di svolgere il proprio lavoro in maniera competente e puntuale.

Questa dimensione è molto importante e le risposte al questionario proposto dallo Sportello del Cittadino inerenti questa parte permette di conoscere la capacità di risposta dello sportello, l'affidabilità nell'erogazione del servizio e la capacità di far conoscere il servizio. L'ultima dimensione delle tre macro-aree individuate, ma certo non la meno importante, è quella fisica/strumentale. Riguarda gli ambienti e gli strumenti utilizzati per l'erogazione del servizio.

L'importanza di questa dimensione è testimoniata dal fatto che anche molte organizzazioni private studiano gli ambienti come strumenti di marketing. Occorre ora fare qualche esempio delle tre dimensioni sopra indicate che meglio spiegano le tipologie di domande scelte nel questionario per lo Sportello del Cittadino.

La dimensione relazionale, che abbiamo visto essere composta dalla capacità di ascolto e capacità di rassicurazione, può essere rappresentata dai seguenti esempi: empatia, far sentire a proprio agio le persone, chiarezza del linguaggio, cortesia e disponibilità a fornire informazioni telefoniche.

Per quanto riguarda la dimensione tecnica avremo: personalizzare le risposte, chiarezza delle informazioni, preparazione del personale, risposte chiare ed esaurienti, uso di più canali di comunicazione, gestione delle code, orari e giorni di apertura, presenza di un numero verde gratuito e capacità di far conoscere il servizio.

L'ultima dimensione è quella fisica/strumentale ossia gli elementi tangibili: adeguatezza degli ambienti, segnaletica chiara, modulistica, facilità di accesso alla struttura, ecc...

Il questionario somministrato agli utenti dello Sportello del Cittadino della Provincia di Perugia è stato strutturato tenendo in forte considerazione le tre macro aree appena descritte con l'aggiunta nella sezione finale della parte anagrafica. La scelta di porre la parte

anagrafica alla fine del questionario non è stata casuale, anzi ha avuto lo scopo di non infastidire l'intervistato con domande personali poste all'inizio e per alleggerire la fine del questionario essendo una parte che richiede uno sforzo dell'utente praticamente nullo.

La scelta del campione per l'indagine di customer satisfaction è stato un elemento di analisi preliminare di fondamentale importanza. Si è voluto evitare di somministrare il questionario agli utenti senza un minimo di regole. Per esempio la possibilità di portarsi il questionario a casa e rispedirlo all'amministrazione avrebbe permesso un'autoselezione del campione in quanto con questo metodo sicuramente avrebbero risposto al questionario non gli utenti con le caratteristiche generali di quel determinato servizio ma solo quegli utenti che già credono nell'amministrazione e chi ne ripone la propria fiducia, perdendo quel segmento di utenza più sfiduciato che invece allo Sportello del Cittadino preme conquistare o riconquistare.

Basti pensare al fatto che solitamente nei front-office sono coloro che sono particolarmente soddisfatti a compilare il questionario e che anzi lo considerano una sorta di premio di riconoscenza magari per la cortesia del personale o per avergli risolto un problema.

Il rischio era di avere in questo modo una percezione falsata sul grado di soddisfazione degli utenti. Per questo motivo si è preferito agire integrando il questionario alla prestazione erogata, evitando i problemi tipici del campionamento col rischio però che questa costrizione influenzasse la sincerità delle risposte come spesso accade.

Questo rischio è stato attenuato dal fatto che il questionario è stato somministrato da uno stagista (me medesimo) con poca esperienza alle spalle nel front-office e non una persona che rappresentasse la stessa amministrazione. Ciò ha reso la compilazione del questionario non un obbligo, ma è stato utilizzato come strumento molto efficace per far sentire la propria voce, per suggerire possibili migliorie o semplicemente per riconoscere la qualità del servizio e indicare di conseguenza il proprio grado di soddisfazione.

Il questionario ha avuto come destinatari gli utenti dello Sportello del Cittadino nell'accezione più completa: gli utenti che si presentavano fisicamente al front-office, gli utenti telefonici e gli utenti che accedono via mail che hanno accettato di compilare il questionario. Per questo motivo si è scelto di somministrare un questionario differenziato per entrambe le tipologie di utenti, con l'importante precisazione dell'anonimità della compilazione e con domande brevi e fruibili da chiunque.

Il questionario è stato così strutturato:

La domanda numero 1 è servita per capire come l'utente intervistato sia venuto a conoscenza dell'esistenza dello Sportello del Cittadino.

Le domande numero 2, 3, e 4 per conoscere il grado di affezione degli utenti e a meglio valutare le risposte date successivamente. Chi abitualmente utilizza lo sportello, con cadenza

regolare, ha potuto dare una valutazione globale del servizio, al contrario, un utente che si è avvicinato per la prima volta ai servizi dello sportello, tramite le sue risposte ha permesso di capire quale fosse la sua immagine percepita dello sportello.

La domanda 5 ha riguardato la parte relazionale, ossia gli operatori dello sportello e le loro capacità di empatia nei confronti degli utenti.

La domanda numero 6 ha chiesto agli utenti di valutare l'ambiente dello sportello, quindi gli spazi, le luci e l'arredo.

Le domande numero 7, 8 e 9 erano riferite alla valutazione della qualità del servizio, come la conoscenza del numero verde e delle postazioni gratuite di internet.

La domanda numero 10 è stata pensata come domanda aperta, nella quale il cittadino ha potuto esprimere i suoi bisogni individuali con riferimento ai servizi. Tutte le altre domande erano chiuse, le risposte possibili si limitavano ad un sì o ad un no o ad una valutazione che poteva essere di tipo: insufficiente, sufficiente, buono e ottimo.

Le domande che vanno dalla numero 11 alla numero 16 sono state poste in riferimento alla conoscenza o meno del portale della Provincia di Perugia.

I questionari che sono stati somministrati telefonicamente e via e-mail erano privi ovviamente della parte riguardante la valutazione degli ambienti dello sportello, mentre per il resto sono stati realizzati uguali o pressoché simili ai questionari somministrati direttamente allo sportello.

L'indagine di customer satisfaction realizzata per lo Sportello del Cittadino di Perugia, dopo la verifica dei risultati ottenuti tramite la valutazione dei questionari compilati, prevede un nuovo questionario che intervenga dopo tutti i provvedimenti presi in conseguenza delle risposte ottenute dal primo questionario. Quindi le risposte al secondo questionario saranno il feedback su tutto il lavoro svolto e la verifica agli interventi effettuati. Il questionario, per raggiungere un buon grado di efficacia verrà proposto quindi due volte nell'arco di un anno.

La valutazione dei risultati

Lo Sportello del Cittadino ha avviato il sondaggio con la somministrazione dei questionari agli utenti dello sportello all'inizio del mese di Ottobre per concludere poi l'indagine alla fine del mese di Novembre. Sono stati compilati in quasi due mesi 216 questionari, di cui ben 212 direttamente presso lo sportello e soltanto 6 di tipo telefonico. L'utente che si recava fisicamente allo sportello si è prestato con entusiasmo alla risposta delle domande del questionario, interpretando questo strumento come elemento di partecipazione per la costruzione di un servizio migliore. Lo slogan dell'indagine è stato Uno sportello a misura di

cittadino. Il questionario proposto via telefono non ha riscosso comprensibilmente lo stesso successo.

Obiettivamente l'utente che telefona allo sportello chiede subito l'informazione di cui ha bisogno e quasi mai ha il tempo di rispondere a delle domande, pur riguardanti il suo grado di soddisfazione su una prestazione o servizio richiesto. Sono stati inviati anche circa 50 questionari via e-mail ma per lo stesso motivo l'iniziativa non ha avuto il successo auspicato.

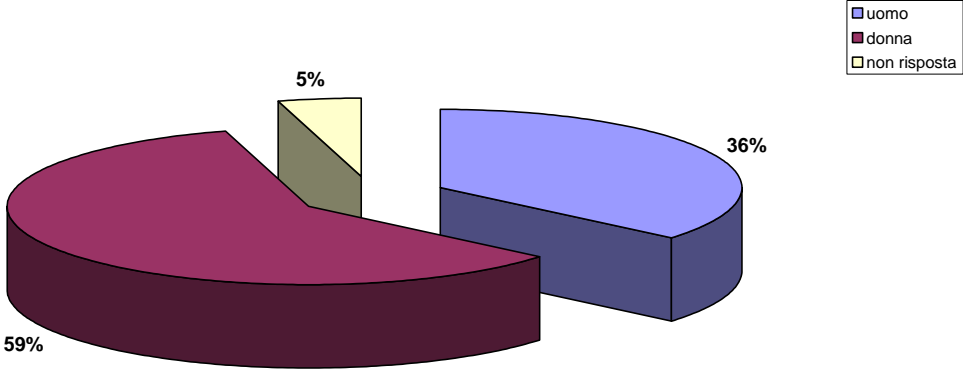
L'utente che naviga sul web e nel nostro caso chi entra nel portale della Provincia cerca l'informazione necessaria a quel bisogno istantaneo e scarta tutto ciò che ritiene dispendioso soprattutto in termini di tempo e di utilità. Il questionario presentato adeguatamente durante la visita di un cittadino direttamente allo sportello è sicuramente più semplice da somministrare e in più il contatto diretto dell'utente con l'operatore, nel nostro caso lo stagista, permette di convincerlo sull'utilità dell'indagine e sul fatto che ciò permette al cittadino di comunicare ed interagire direttamente con la propria amministrazione.

Come abbiamo visto anche in precedenza, il tipo di indagine utilizzata è stato un questionario predefinito da autocompilare. I vantaggi di questo strumento sono stati una riduzione dei costi di rilevazione poiché non sono stati assunti degli intervistatori e ha consentito all'utente di rispondere alle domande esprimendo le proprie opinioni più fedelmente che in presenza di un intervistatore, il quale, spesso involontariamente può condizionare le risposte dell'intervistato.

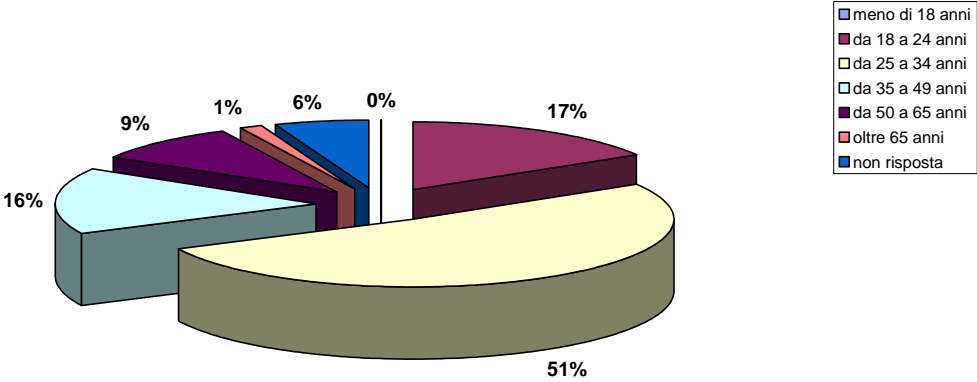
Il questionario abbastanza sintetico al fine di non impegnare per un tempo eccessivo l'intervistato, ha chiesto di esprimere un giudizio sulle seguenti dimensioni: conoscenza dello Sportello, frequenza, strumenti utilizzati, caratteristiche degli operatori, ambiente dell'ufficio, conoscenza e valutazione del Portale della Provincia e semplici dati anagrafici.

Dati anagrafici:

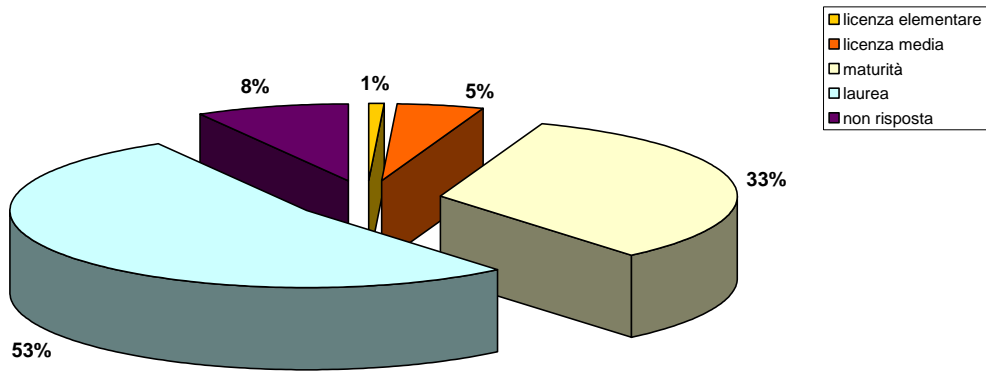
Sesso



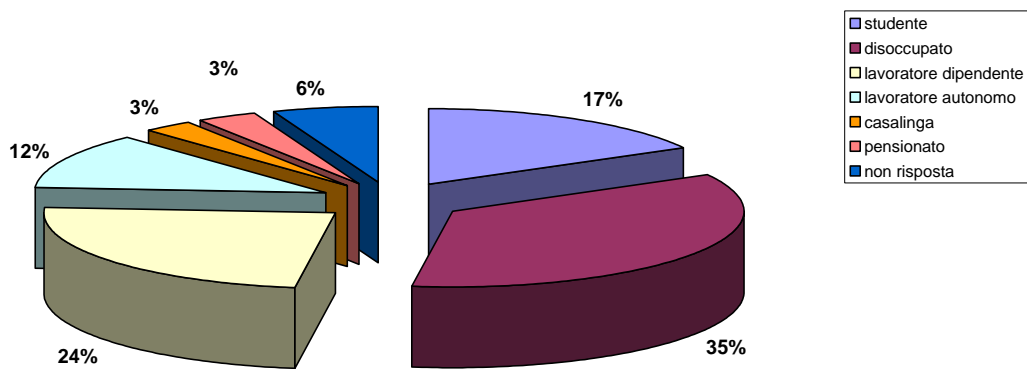
Età



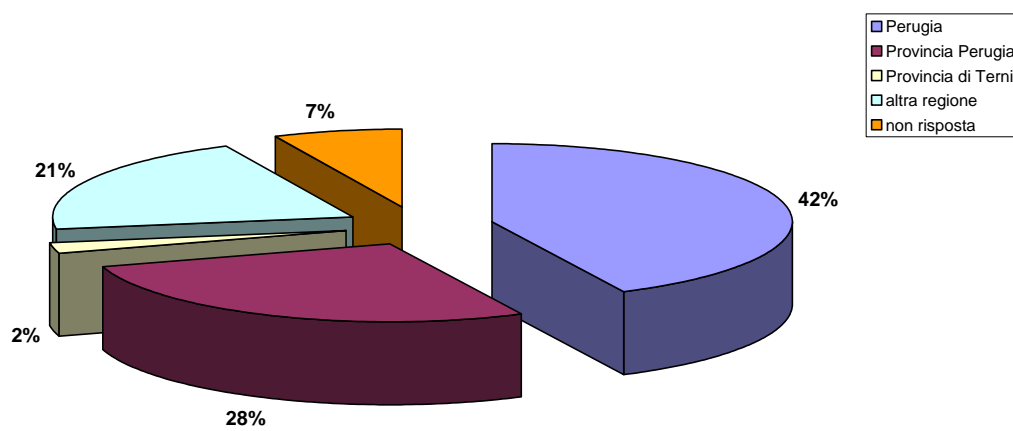
Titolo di studio



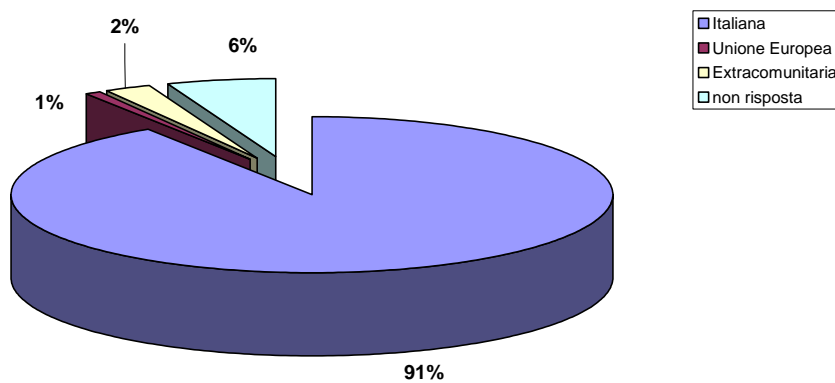
Professione



Residenza

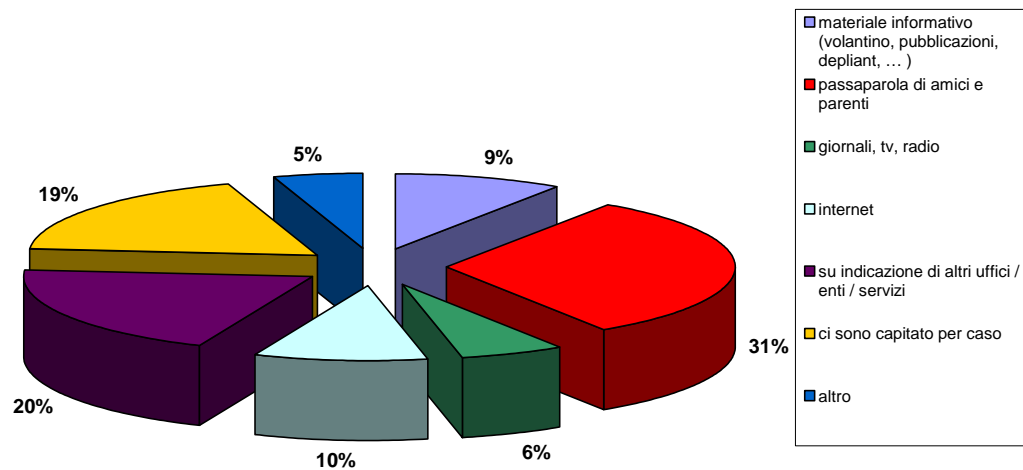


Cittadinanza

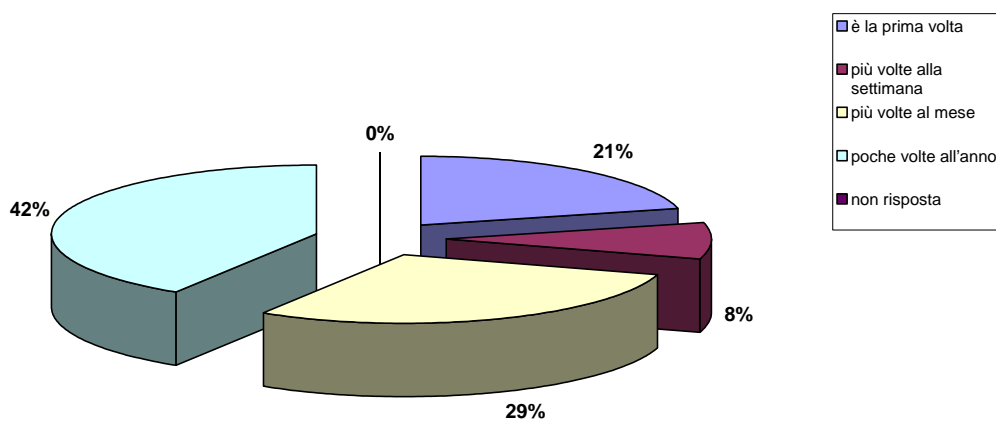


Grafici domande questionario:

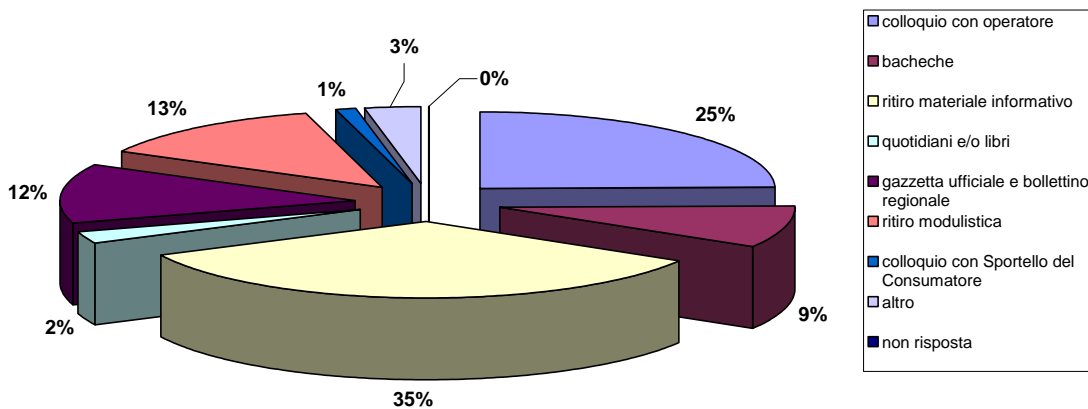
Come è venuto a conoscenza dell'esistenza dello Sportello del Cittadino?



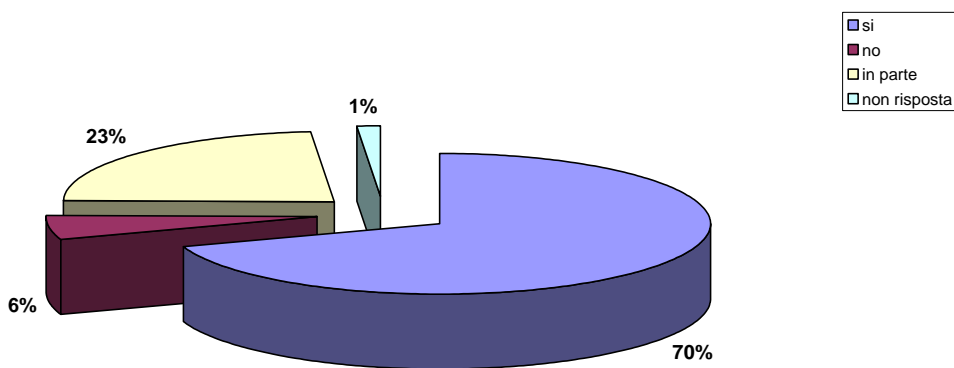
Con quale frequenza si rivolge allo Sportello del Cittadino?



Quali strumenti dello Sportello del Cittadino ha utilizzato oggi?

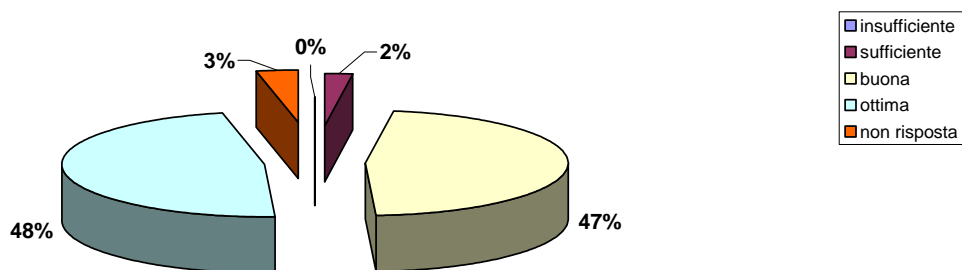


Ha ottenuto le informazioni che cercava?

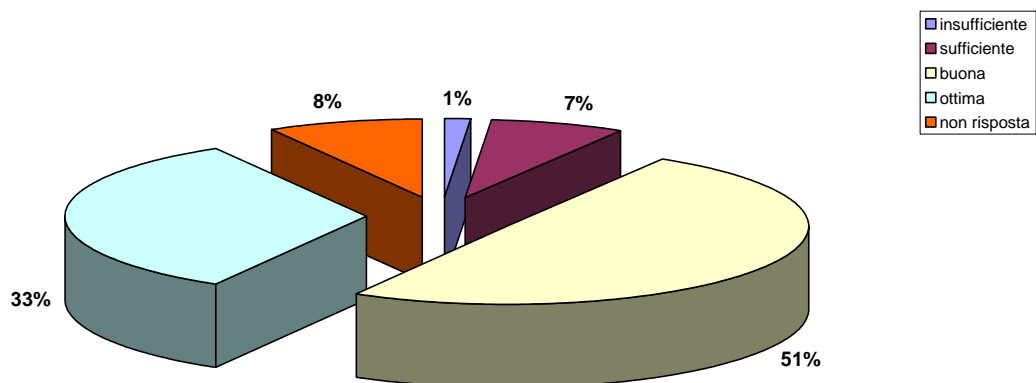


Rispetto agli operatori, esprima il suo giudizio in merito a:

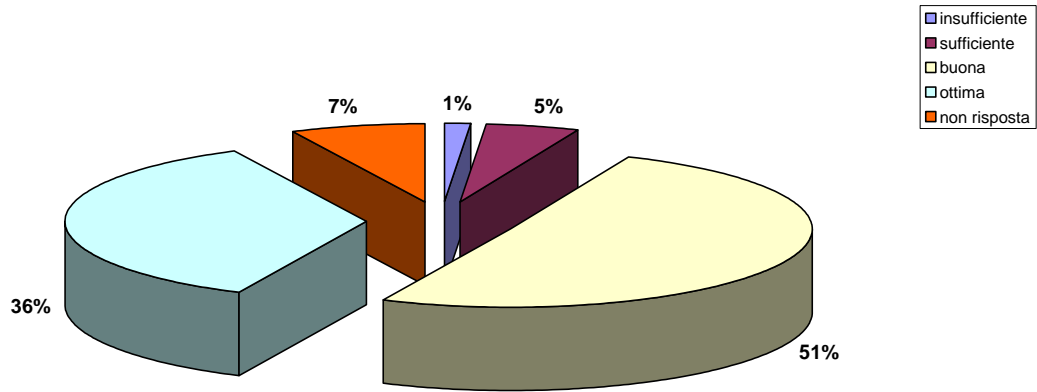
Cortesia



Competenza

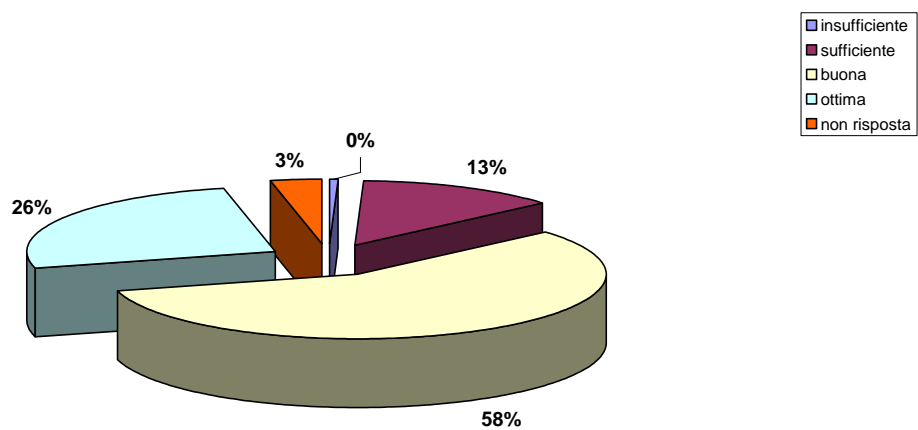


Capacità di comprensione delle sue richieste e esigenze

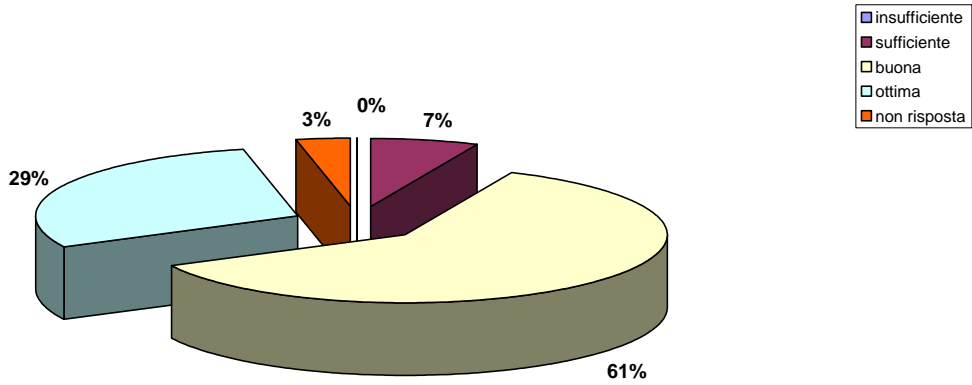


Come valuta:

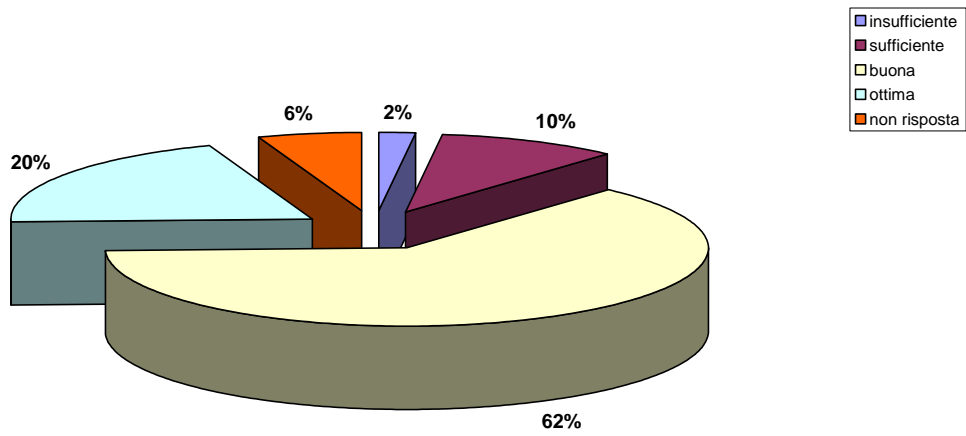
Accessibilità all'ufficio



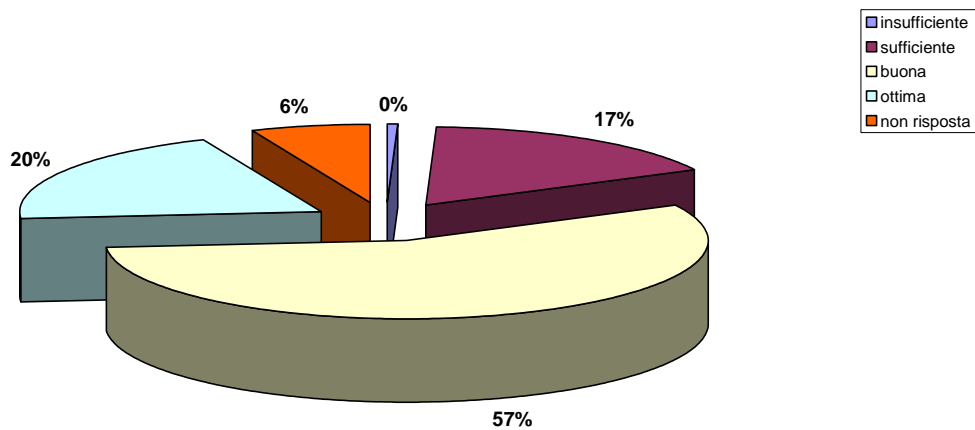
Ambiente dell'ufficio



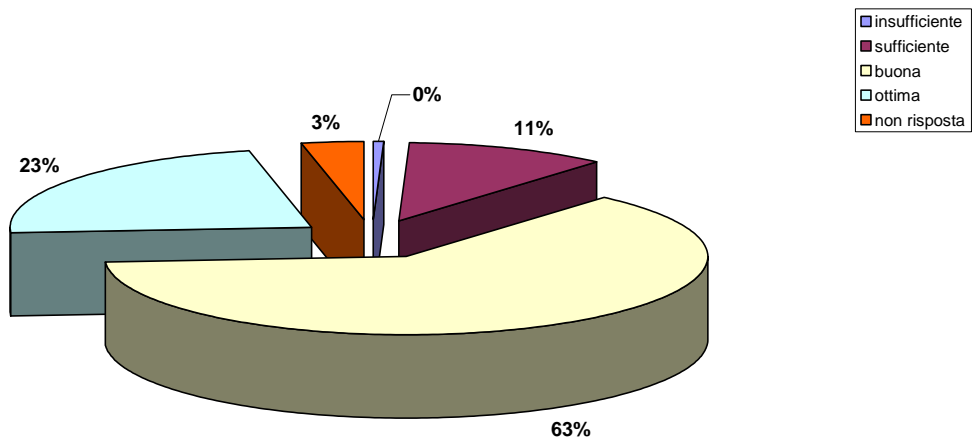
Dotazione di documentazione dell'ufficio



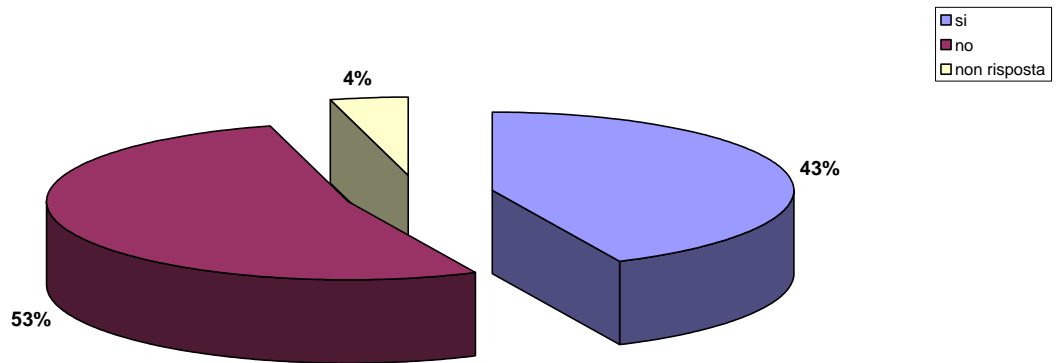
Orari di apertura dello Sportello del Cittadino



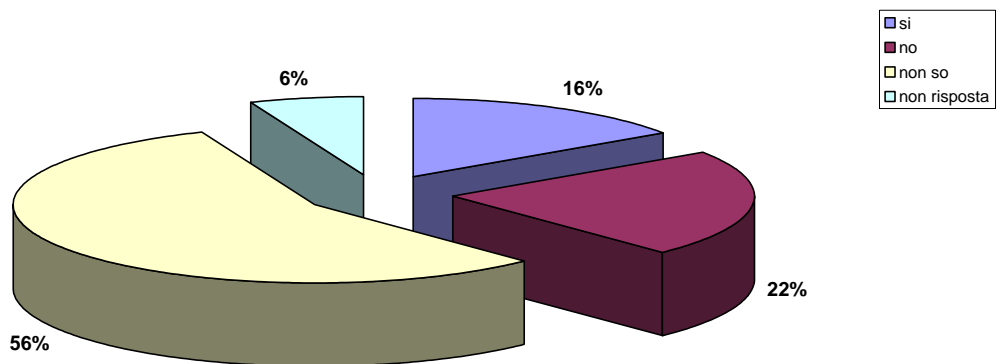
Come considera complessivamente l'attività svolta dallo Sportello del Cittadino?



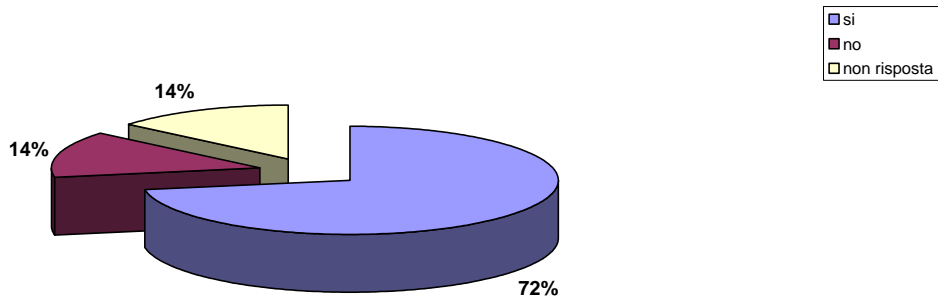
Sa che allo Sportello del Cittadino può utilizzare gratuitamente internet?



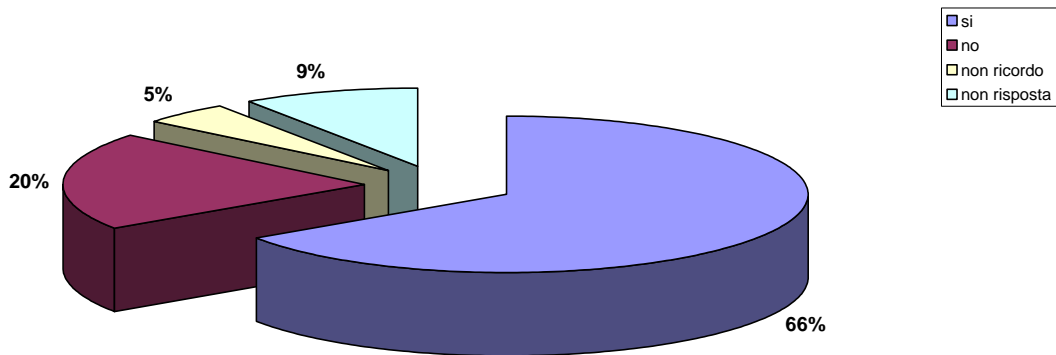
Vorrebbe fruire di altri servizi presso lo Sportello del Cittadino?



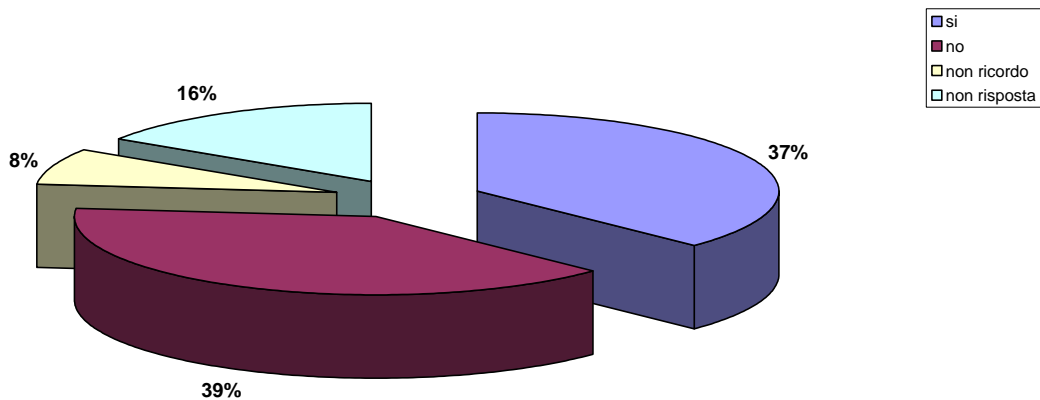
Utilizza internet?



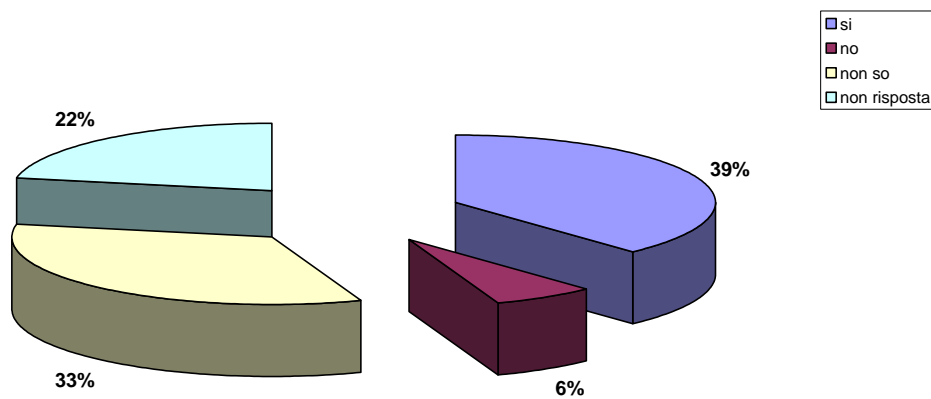
Conosce il portale della Provincia di Perugia?



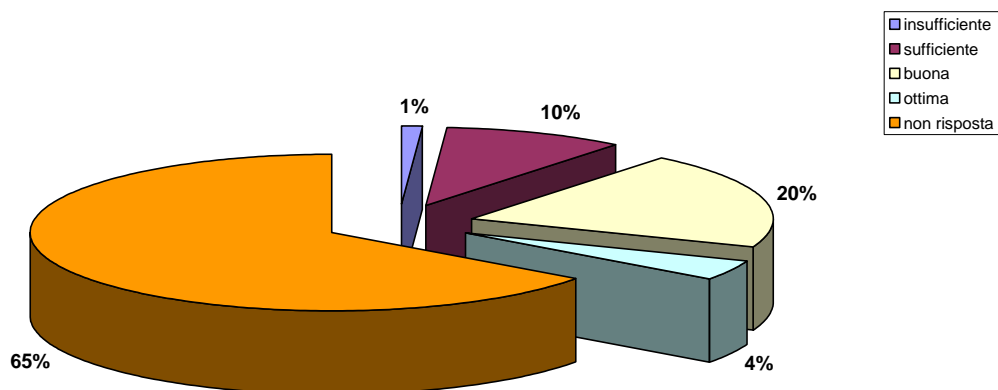
Conosce le pagine web dello Sportello del Cittadino?



Il percorso per accedere alle pagine web dello Sportello del Cittadino le sembra semplice?



Come giudica le pagine web dello Sportello del Cittadino?



Completata la rilevazione si è proceduto nell'elaborazione dei dati come indicato dai grafici sopra realizzati. L'elaborazione è stata un'altra tappa di fondamentale importanza dell'indagine di customer satisfaction perché in seguito ad un'analisi di primo livello dei dati è stato possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione.

La prima domanda del questionario è stata formulata in riferimento a come l'utente che si reca abitualmente allo Sportello del Cittadino, o che vi si è recato per la prima volta, sia venuto a conoscenza dello sportello stesso. I dati riportati sul grafico dimostrano che il 31% degli intervistati è venuto a conoscenza dello sportello grazie all'indicazione avuta da amici e parenti, il 20% tramite indicazione di altri uffici o servizi, mentre soltanto il 10% degli utenti ha dichiarato di essere venuto a conoscenza dello sportello tramite internet. Questi dati testimoniano che il passaparola è stato lo strumento utilizzato maggiormente per venire a conoscenza dello sportello. Ma questo dato riporta anche che chi ha indicato lo Sportello del Cittadino al nostro 31% degli utenti come sopra indicato ha giudicato positivo il servizio offerto tanto da indicare e quindi forse consigliarlo agli amici o ai parenti.

Sulla frequenza con la quale i cittadini si rivolgono allo sportello, il 42% degli utenti ha dichiarato di servirsi dello Sportello del Cittadino poche volte all'anno. Questo dato non è molto positivo anche se può essere visto nell'ottica di una maggiore informatizzazione e conoscenza del portale della Provincia dove è possibile scaricare e usufruire dei servizi via internet, stando comodamente a casa.

I dati comunque sono positivi se si considera che il 29% degli intervistati ha dichiarato di recarsi allo sportello più volte al mese e l'8% addirittura più volte alla settimana. Dei cittadini

che fisicamente si recano allo Sportello del Cittadino, alla domanda su quali strumenti ha utilizzato, ben il 35% ha dichiarato di ritirare presso lo sportello materiale informativo, il 25% ha utilizzato lo strumento del colloquio con un operatore mentre il 13% e il 12% ha utilizzato nell'ordine la modulistica e la consultazione della Gazzetta Ufficiale e del Bollettino regionale.

Ancora poche sono le persone che usufruiscono dello Sportello del Consumatore ospitato all'interno dello Sportello del Cittadino due giorni settimanali. Infatti solo l'1% del campione intervistato lo utilizza a testimonianza del fatto che questo tipo di servizio va maggiormente pubblicizzato.

Una parte del questionario è stata dedicata a domande riguardanti gli operatori dello sportello e agli ambienti dell'ufficio. Sulla cortesia, competenza e comprensione delle richieste fatte dagli utenti le risposte sono state molto positive.

La scala dei valori partiva dall'insufficiente per arrivare all'ottimo. Ben il 95% ha dichiarato buona o ottima la cortesia, l'84% tra buona e ottima ha giudicato la competenza e l'87% sempre tra buona e ottima ha giudicato la comprensione delle richieste fatte agli operatori. Questi risultati sono sicuramente il frutto della specializzazione e dell'alta formazione degli operatori acquisita nel corso degli anni. Anche per quanto riguarda l'accessibilità all'ufficio, l'ambiente, la dotazione di documentazione e gli orari di apertura e chiusura dello sportello, gli utenti hanno risposto in prevalenza tra il buono e l'ottimo con percentuali che oscillano tra l'80 e il 90%.

Molto confortante è stata la risposta degli intervistati che hanno giudicato in maniera molto positiva l'attività complessiva svolta dallo Sportello del Cittadino. Infatti il 63% ha indicato con buona l'attività svolta dallo sportello, il 23% ottima, mentre nessuno degli intervistati ha giudicato insufficiente l'attività svolta nel complesso.

Quest'ultimo dato è molto significativo soprattutto in considerazione del fatto che il questionario era anonimo e quindi dava al cittadino la possibilità di esprimere i propri giudizi ancor più liberamente.

L'ultima parte del questionario ha riguardato internet e la conoscenza dello Sportello del Cittadino via web. Il 53% del campione ha dichiarato che non è a conoscenza del fatto che presso lo sportello è possibile navigare in internet gratuitamente. Solo il 43% ne è a conoscenza e questo dato spinge ad incrementare la pubblicità di questo importantissimo servizio, alla luce anche del fatto che il 72% degli intervistati ha dichiarato di utilizzare internet, un dato questo significativo che testimonia la riduzione del digital divide nel territorio umbro.

Nonostante questo dato sia incoraggiante e spinga ad informatizzare e mettere in rete sempre più servizi fruibili dal cittadino, occorre sottolineare che un buon 14% non utilizza internet. Ciò comporta sicuramente un intervento di potenziamento dei servizi offerti

direttamente presso lo sportello o di informazioni date per telefono per raggiungere gli utenti che ancora non conoscono lo strumento informatico. Sicuramente questa categoria è rappresentata in maniera preponderante dagli anziani.

Il 66% degli utenti è a conoscenza del Portale della Provincia, il 20% non conosce il portale. Ma il dato che maggiormente risalta agli occhi è sicuramente rappresentato dal fatto che un notevole 39% degli intervistati non conosce le pagine web dello Sportello del Cittadino poste all'interno del portale e che solo il 37% le conosce. Questo dato sicuramente può far riflettere sul fatto che occorre promuovere maggiormente i servizi offerti dallo sportello on line e pubblicizzare la possibilità di avere notevoli informazioni riguardanti concorsi, corsi di formazione professionale, offerte di lavoro e scaricare della modulistica con un semplice clic.

Sul percorso per accedere alle pagine web dello Sportello del Cittadino il 39% ha dichiarato di considerare semplice il percorso di accesso, mentre abbiamo un 6% che ritiene difficoltoso l'accesso alle pagine web dello sportello. Sul giudizio complessivo delle pagine web dello sportello, il 65% non ha risposto alla domanda, il 20% le ha giudicate nel complesso buone e solo l'1% ha giudicato insufficienti le pagine web dello sportello.

Una percentuale così elevata (65%) di intervistati che ha preferito non rispondere a questa domanda può sicuramente essere spiegabile con il fatto che questa era l'ultima domanda di un questionario non lunghissimo ma neanche molto corto e che quindi può aver condizionato l'utente nel non dare la risposta o per stanchezza o per mancanza di tempo disponibile per ultimare il questionario.

Proposte finali

Il giudizio complessivo secondo i dati riportati nei grafici, che rappresentano le domande a cui hanno dato risposta gli utenti dello Sportello del Cittadino della Provincia di Perugia, è sicuramente positivo e molto incoraggiante. Secondo gli obiettivi prefissati nel nuovo piano di comunicazione redatto dall'ufficio comunicazione della Provincia, il notevole successo dell'attività svolta dallo sportello in undici anni di "vita" spinge a fare sempre di più e raggiungere anche quelle pur bassissime percentuali di utenti insoddisfatti, che rappresentano il vero obiettivo dell'amministrazione.

Abbiamo appena visto come i dati raccolti lascino intendere che il lavoro svolto dallo Sportello del Cittadino nel corso degli anni sia molto positivo e in continuo miglioramento. Ma una volta conclusa la fase di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti ed elaborati i dati raccolti si apre la fase di presentazione dei risultati.

Di fatto la fase della presentazione dei risultati, in precedenti indagini di customer satisfaction, è stata raramente affrontata, spesso brevemente liquidata per passare direttamente agli interventi di miglioramento dei servizi. Secondo la mia opinione, mostrare i risultati significa invece “fare sul serio” per un’amministrazione pubblica. Infatti la diffusione dei risultati dell’indagine può avere diversi effetti: rafforzare l’attenzione dell’amministrazione verso i bisogni reali del cittadino e di conseguenza migliorare il servizio e rafforzare il coinvolgimento del personale interno preparandolo ai correttivi che il committente intende apportare al sistema di erogazione del servizio.

I risultati dell’indagine quindi vanno diffusi all’interno dell’amministrazione e all’esterno. Sul fronte interno la presentazione dei risultati potrebbe avvenire tramite strumenti di comunicazione interna amplificando l’autodiagnosi organizzativa che si deve integrare nel piano strategico dell’organizzazione. Un’autodiagnosi che parte dai risultati e va ad indagare le debolezze in relazione ad essi conduce, inevitabilmente, a un piano di miglioramento di rilevanza strategica.

Gli strumenti di comunicazione, per la delicata diffusione dei risultati all’interno di una struttura come lo Sportello del Cittadino della Provincia di Perugia potrebbero essere rappresentati dalla Intranet o da un House Organ, capaci di far condividere a tutta la struttura i risultati dell’indagine, evidenziandone i punti di forza e gli aspetti critici sui quali puntare per una attività di miglioramento. Sul fronte esterno, la presentazione dei risultati deve esprimere l’attenzione dell’amministrazione al cittadino. Con la comunicazione verso i cittadini, veicolata da diversi strumenti (incontri con gli utenti, giornali e tv locali), l’amministrazione comunica, alla luce dei bisogni emersi, la propria strategia di intervento.

Il documento di presentazione dei risultati, allora, non può essere fine a se stesso. La customer satisfaction in generale e nel nostro caso per lo Sportello del Cittadino di Perugia non è e non deve essere questione di tecnici e di tecniche, ma deve appartenere alla strategia dell’amministrazione, in quanto fornisce indicazioni sostanzialmente correttive all’azione pubblica e produce effetti che coinvolgono l’intera organizzazione. I risultati di ritorno, ovvero i feedback acquisiti, pertanto, devono diventare elementi preziosi per pianificare gli interventi di miglioramento.

La fase di comunicazione dei risultati dell’indagine prodotta dallo Sportello del Cittadino dovrà sottolineare i cambiamenti introdotti sull’organizzazione del servizio, evidenziando, con particolare attenzione, il rapporto (causa/effetto) tra le valutazioni assegnate precedentemente dai cittadini (fronte esterno) e dal personale (fronte interno) e gli interventi adottati dall’amministrazione. L’indagine non si esaurisce nel “cosa sapere” ma si completa sulla riflessione inevitabile del “cosa fare” dopo.”

Parte seconda

Dati relativi ai flussi dell'utenza della rete dei
Servizi di Comunicazione
Anno 2006

L'anno da poco concluso ci ha visto notevolmente impegnati sul fronte della diffusione dei servizi al cittadino, sia sotto il profilo qualitativo che quantitativo.

Nel corso dell'anno sono stati attivati due nuovi Telecentri SIM (Sistema Informativo Montano) Integrato a Montefalco e a Trevi, che si aggiungono agli altri Telecentri già attivi di Gualdo Cattaneo, Massa Martana e Giano dell'Umbria.

I Telecentri, realizzati in convenzione con la Comunità Montana dei Monti Martani e del Serano, sono gli Sportelli del Cittadino delle zone montane, per avvicinare i servizi degli enti a tutti i cittadini, anche i più lontani dai grandi centri.

Presso i Telecentri è possibile avere informazioni sui procedimenti della Comunità Montana e della Provincia di Perugia, su bandi e concorsi e sulle opportunità di lavoro; è attivo il servizio di Ricezione Pratiche del Controllo Costruzioni e il rilascio delle Licenze di Pesca grazie al personale dello Sportello del Cittadino di Spoleto e del Servizio Controllo Costruzioni.

Con questi nuovi punti di informazione e servizi si amplia il progetto di decentramento che la Provincia di Perugia sta realizzando in convenzione con gli enti locali e che ha visto l'apertura dello Sportello Unico dell'Impresa e del Cittadino di Spello, inaugurato il 25 novembre 2006, ma già attivo da maggio, frutto della collaborazione iniziata nel 2005 con la firma della convenzione tra la Provincia di Perugia e il Comune di Spello.

Presso lo Sportello opera personale della Provincia di Perugia, integrato con quello del Comune, e i cittadini di Spello possono usufruire dei servizi provinciali nel proprio territorio senza doversi necessariamente recare a Perugia.

Sempre a sostegno del cittadino e a tutela delle suoi diritti di consumatore, è stato rinnovato per il periodo 2006/2008 il Protocollo d'intesa con la Regione Umbria per la gestione coordinata delle attività dello Sportello del Consumatore. Questo servizio opera ormai da diversi anni sia presso lo Sportello del Cittadino di Perugia che presso gli Sportelli decentrati di Foligno e Spoleto e i Servizi Decentrati di Umbertide e rappresenta un importante strumento a disposizione dei consumatori che possono confrontarsi con esperti di settore facenti capo alle varie associazioni dei consumatori (Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Legaconsumatori, Movimento Consumatori) o chiedere una tutela riguardo situazioni specifiche.

I dati sui flussi dell'utenza

Sono state 595.080 le richieste ricevute dalla rete degli Sportelli nel 2006, in questo dato sono compresi i 384.753 accessi virtuali alle pagine dello Sportello on line contenute nel Portale della Provincia di Perugia.

Il dato generale presenta un trend in crescita. Il numero delle richieste pervenute nell'anno 2006 e, in particolare, le 10.543 utenze rilevate presso il neonato Sportello Unico dell'Impresa e del Cittadino di Spello, costituiscono un successo che ci colma di soddisfazione. Questo risultato dimostra che il modello organizzativo degli Sportelli, esportato nelle varie realtà territoriali, è pienamente valido e il servizio offerto rappresenta un vero e proprio punto di riferimento per i cittadini.

Oggi sono molte le richieste rivolte agli Sportelli via e-mail, e molte le informazioni ottenute direttamente on-line dal sito Internet.

Per tale ragione, dallo scorso anno, alle cifre che si riferiscono ai punti informativi si è aggiunto il dato relativo agli ingressi allo Sportello on line.

Gli accessi allo Sportello on line, tramite il Portale internet, sono stati 384.753 e rappresentano il 6,46% sul totale delle visite al Portale provinciale. Questo dato (vedi Tab. 1) ha fatto più che raddoppiare il totale delle utenze da 200.670 del 2004 a 595.080 del 2006.

Lo Sportello del Cittadino di Perugia dopo la prevedibile flessione di utenza dell'anno 2005, anno in cui il portale ha funzionato a pieno regime, è risalito a 44.337 utenze, con una media giornaliera di 152 richieste e con l'85% di istanze presentate direttamente allo sportello. E' a testimonianza dell'importante lavoro svolto dagli operatori addetti al pubblico, che rappresentano il punto di riferimento per informazioni che, a volte, esulano da quello che è l'ambito delle competenze della Provincia di Perugia.

Lo Sportello del Cittadino e il Portale provinciale rappresentano due modalità, l'una reale e l'altra virtuale, di offerta dei nostri servizi e la possibilità di interagire con tutta la collettività senza privilegiare un canale rispetto all'altro, ben consapevoli che solo una limitata percentuale di cittadini è in grado di utilizzare le nuove tecnologie. Sono ancora molti a preferire il contatto diretto con gli operatori pubblici.

DATI FLUSSI DELL'UTENZA – SERIE STORICA ANNI 1995 - 2006													
Punti informativi	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Totale
Sportello del Cittadino - Perugia	5.317	13.768	18.474	29.496	53.483	52.459	47.428	47.162	45.499	47.039	43.503	44.327	447.955
Sportello del Cittadino - Foligno		1.463	8.059	19.451	17.373	15.940	17.262	18.772	14.670	12.566	10.446	15.948	151.950
Sportello del Cittadino - Spoleto			4.319	15.934	39.978	52.249	61.257	59.511	59.059	62.741	60.819	63.212	479.079
Sportello del Cittadino - Città di Castello				5.882	25.270	28.424	34.849	31.176	21.627	16.899	16.958	20.515	201.600
Sportello del Cittadino - Cascia										875	1.954	2.876	5.705
Servizi Decentrati - Umbertide					18.323	34.699	45.306	45.843	45.637	50.102	47.696	43.573	331.179
Sportello Unico dell'Impresa e del Cittadino - Spello												10.543	10.543
Europe Direct - Info Point Europa Perugia				2.818	10.253	9.300	10.306	10.331	10.436	10.448	10.127	9.333	83.352
Sportello on line											337.539	384.753	722.292
TOTALE	5.317	15.231	30.852	73.581	164.680	193.071	216.408	212.795	196.928	200.670	529.042	595.080	2.433.655

Tab. 1 – Serie storica delle richieste dei cittadini pervenute presso i punti informativi

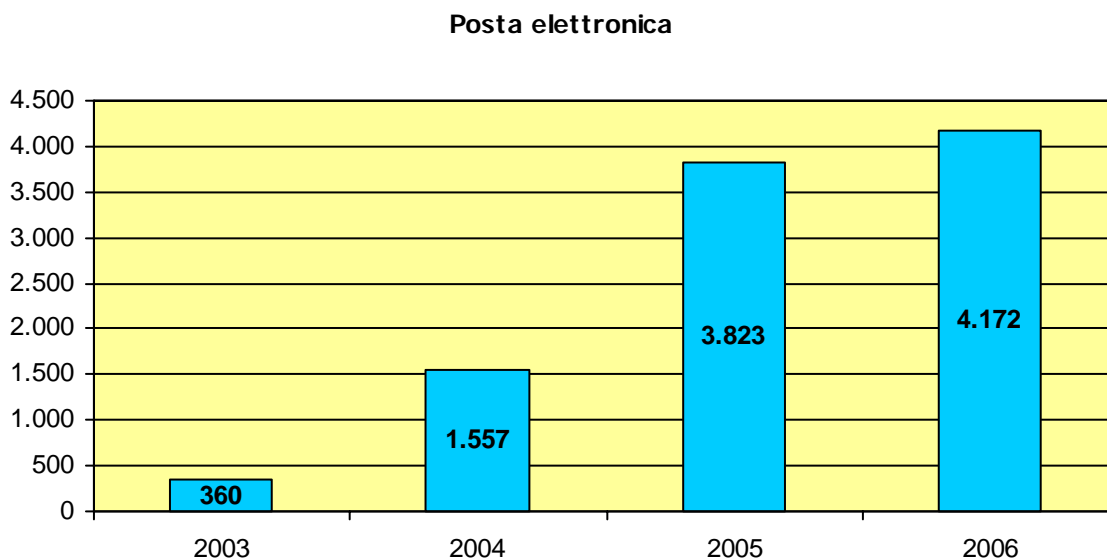
Per questo è importante che il nostro cittadino possa scegliere come accedere al servizio servendosi del modo a lui più congeniale: recarsi fisicamente allo sportello o utilizzare il telefono, il fax, la posta, l'e-mail o il web.

Dall'analisi della Tab. 2, rappresentata nella pagina successiva con relativo istogramma, si deduce che le richieste pervenute tramite posta elettronica, sono in aumento, ma sono ancora poche rispetto al totale delle richieste pervenute agli Sportelli.

Molti cittadini sentono ancora la necessità di avere un contatto diretto con la pubblica amministrazione, identificandola in un volto o una voce.

Posta elettronica					
Punti informativi	2003	2004	2005	2006	Totale
Sportello del Cittadino - Perugia	282	487	942	973	2.684
Sportello del Cittadino - Foligno				520	520
Sportello del Cittadino - Spoleto			1.500	1.500	3.000
Sportello del Cittadino - Città di Castello				346	346
Sportello del Cittadino - Cascia			37	32	69
Servizi Decentrati - Umbertide		996	1.236	659	2.232
Sportello Unico dell'Impresa e del Cittadino - Spello				30	30
Europe Direct - Info Point Europa Perugia	78	74	108	112	372
TOTALE	360	1.557	3.823	4.172	9.253

Tab. 2 – Distribuzione delle richieste pervenute via e-mail



Graf. 2 - Distribuzione delle richieste pervenute via e-mail

Altri, al contrario, hanno colto l'opportunità di dialogare con la pubblica amministrazione a distanza, utilizzando questo strumento per inviare i loro curriculum in modalità virtuale o inviando richieste che vanno dalla ricerca di lavoro, alla richiesta di aiuto per ritrovare le radici umbre dei loro parenti emigrati all'estero, alla richiesta di pubblicazioni, ecc..., ma sono ancora una minoranza.

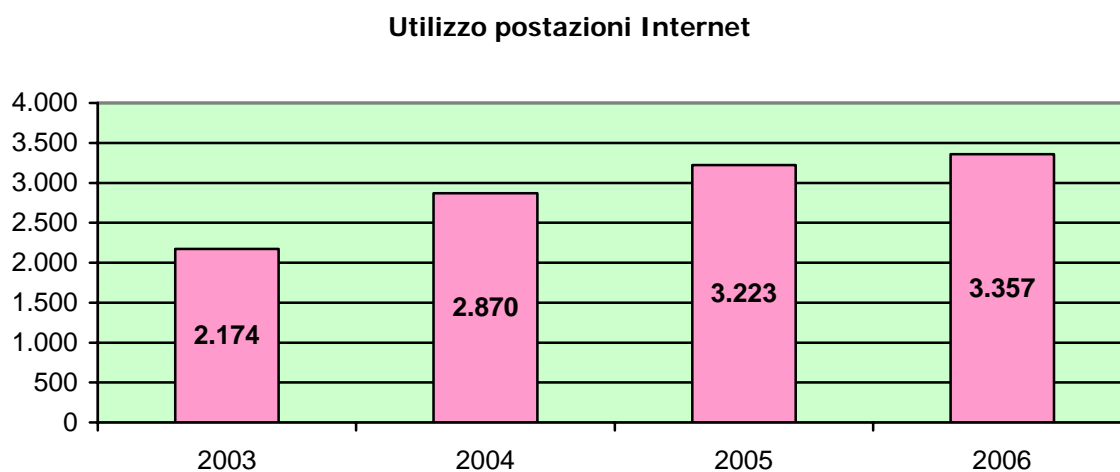
Uso delle postazioni Internet presso i punti informativi

Le 9 postazioni Internet messe a disposizione del pubblico presso gli Sportelli permettono agli utenti, che già hanno esperienza di tale strumento, di navigare gratuitamente e in maniera autonoma attraverso siti le cui tematiche rientrano nell'ambito istituzionale.

Analizzando i dati della Tab. 3, rappresentata nella pagina successiva con relativo istogramma, emerge un aumento dell'utenza che usufruisce di questo servizio, anche se su Perugia si registra un calo rispetto al 2004, per effetto dell'aumento di persone che possiedono un computer a casa collegato a Internet e per la maggiore diffusione di collegamenti veloci.

Utilizzo postazioni Internet					
Punti informativi	2003	2004	2005	2006	Totale
Sportello del Cittadino Perugia / Europe Direct - Info Point Europa	1.969	2.379	1.762	1.816	7.926
Sportello del Cittadino - Foligno			220	550	770
Sportello del Cittadino - Città di Castello		291	350	310	951
Sportello del Cittadino - Spoleto	205	200	364	267	1.036
Sportello del Cittadino - Cascia			442	341	783
Servizi Decentrati - Umbertide			85	73	158
Totale	2.174	2.870	3.223	3.357	11.624

Tab. 3 – Numero degli utenti che hanno utilizzato le postazioni Internet messe a disposizione presso i punti informativi



Graf. 3 - Numero degli utenti che hanno utilizzato le postazioni Internet messe a disposizione presso i punti informativi

Il dato rilevato su Cascia è comprensivo anche degli utenti che non utilizzano Internet autonomamente, ma solo con l'aiuto dell'operatore.

L'insieme degli Sportelli rappresenta comunque una risorsa fondamentale per l'Ente e per il territorio provinciale. Oltre a essere degli interlocutori validi per gli utenti, con

riferimento a una molteplicità di servizi, possono costituire un vero e proprio laboratorio dove sperimentare forme di alfabetizzazione informatica di massa. Ciò è importante in quanto non dobbiamo mai dimenticare che il rapporto umano è sempre il primo passo per rendere un buon servizio. Fondamentale si è rivelata l'attenzione alla persona e alle sue reali esigenze.

Il digital divide (divario tecnologico), accentuato dall'elevato tasso di anzianità della popolazione, rappresenta un ostacolo per il pieno sviluppo della comunicazione la quale deve poter utilizzare tutti i canali possibili, sia i tradizionali, che quelli forniti dalle nuove tecnologie.

L'obiettivo è di consentire, a chiunque lo desideri, di poter accedere a Internet, alla posta elettronica e ai servizi delle pubbliche amministrazioni in un luogo vicino a dove l'utente vive e, attraverso una costante attività di orientamento, formazione e assistenza da parte degli operatori pubblici a ciò adibiti, condurre al superamento del "digital divide" e della "solitudine digitale".

L'accesso a Internet e ai servizi a larga banda viene considerato un pre-requisito fondamentale per contrastare il digital divide, dando l'accesso a Internet anche a chi non possiede un PC e a chi non ha competenze informatiche. E' già possibile attivare questo servizio presso i nostri Sportelli, in quanto sono disponibili spazi di libero accesso per il pubblico, con postazioni Internet a disposizione degli utenti, e dove opera personale competente a fornire la necessaria assistenza agli utenti informatici.

Antenna Europe Direct - Info Point Europa Perugia

Nel corso dell'anno 2006 l'Antenna Europe Direct – Info Point Europa Perugia ha registrato un totale di 9.333 richieste (vedi Graf. 4) da parte dei suoi utenti. Il dato generale risulta più basso rispetto all'anno precedente, dovuto essenzialmente al fatto che, nei mesi di luglio, agosto e settembre, l'ufficio ha adottato un orario di apertura limitato rispetto al normale per problemi legati alla riduzione del personale assegnato. Inoltre, nel periodo giugno – dicembre 2006, in diverse occasioni è stato garantito soltanto l'accesso alle postazioni Internet grazie alla collaborazione dei colleghi dello Sportello del Cittadino.

Per quanto riguarda la tipologia di richieste che ci sono state rivolte dai nostri utenti, esse sono ancora una volta relative, per la gran parte, a settori riconducibili alla mobilità giovanile internazionale: studio e lavoro all'estero, tirocini e borse di studio, programma Leonardo da Vinci, Servizio volontario europeo e programma Gioventù in generale.

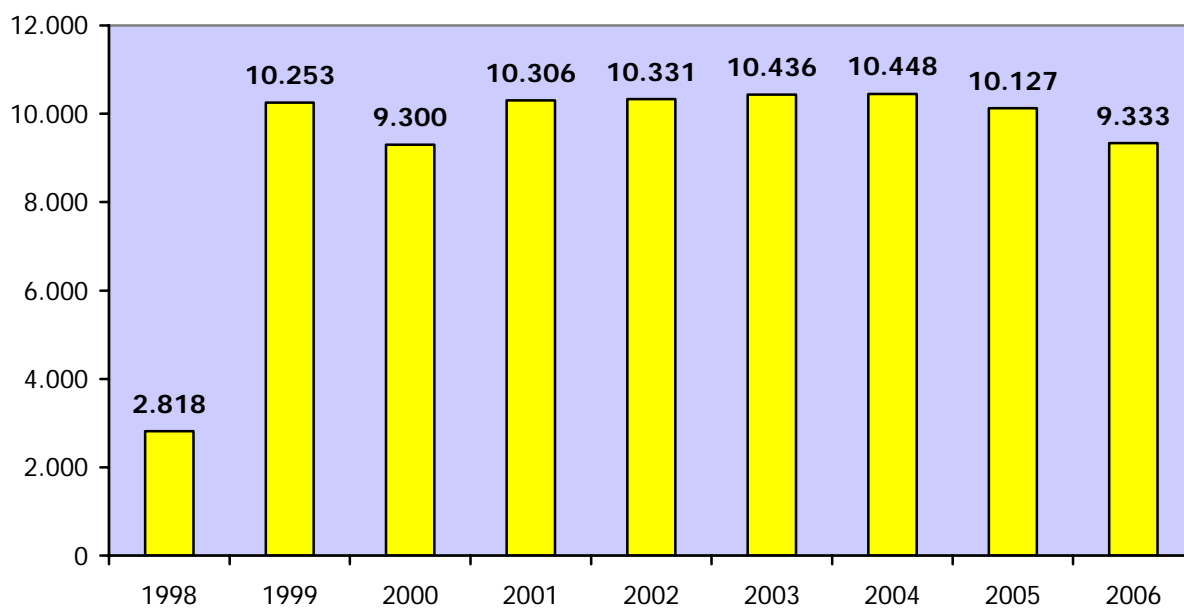
L'interesse per questo tipo di informazioni è dovuto al fatto che il nostro principale segmento di utenza è rappresentato da giovani, studenti universitari, neo-laureati, data la presenza nella nostra città di due atenei.

La modalità più scelta per rivolgersi all'Antenna resta ancora quella tradizionale, la visita di persona al centro, mentre il contatto telefonico rileva un lieve incremento rispetto ai dati degli anni precedenti; la posta elettronica è stata scelta da 112 utenti, una percentuale ancora molto bassa, ma comunque in crescita.

Anche nello scorso anno abbiamo registrato un interessante risultato per quanto riguarda l'utilizzo delle postazioni con collegamento Internet gratuito a disposizione degli utenti per le proprie ricerche: 1.816 accessi, che rappresentano quasi il 20% del totale delle richieste ricevute.

Per concludere, si fa presente che il sistema di rilevazione dell'utenza adottato fino a oggi, non tiene conto del numero delle persone che hanno partecipato a seminari, incontri in formativi ed eventi vari presso la nostra sede o nel territorio.

Antenna Europe Direct - Info Point Europa



Graf. 4 – Distribuzione delle richieste da parte degli utenti pervenute presso l'Antenna Europe Direct - Info Point Europa Perugia

Elaborazione a cura dell'Ufficio Sportello del Cittadino e Servizi Decentrati
Marzo 2007