

## **REPORT SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PRESSO IL SERVIZIO PUNTO AMICO 2012**

### **Considerazioni di carattere generale sui risultati monitorati**

L'indagine svolta, grazie alla partecipazione dei cittadini (125 questionari restituiti compilati) offre uno spunto importante per la valutazione del servizio all'utenza.

Utilizzando la metodologia collaudata negli anni scorsi abbiamo trasformato le preferenze espresse dagli intervistati in numeri, per meglio analizzare le risposte. Per questo nel conteggiare i risultati si è utilizzata questa scala di soddisfazione:

<b>Per niente</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Decisamente</b>	<b>Molto</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Per esempio, un risultato di 3 sarà considerato sufficiente.

Rispetto al 2011 il livello di soddisfazione dell'utenza che ha fornito il suo questionario compilato è decisamente aumentato, per gran parte degli aspetti messi sotto la lente. Sintetizzando le risposte si possono distinguere 2 diverse classi di votazione, di cui si osservano i valori medi:

**1) Sopra il 4, più che soddisfatti:**

analizzando puntualmente le singole domande si verifica che questo valore viene in media registrato per la maggior parte delle domande del questionario, in particolare si evince che il valore più alto lo si registra per la *cortesia del personale* (4,45 rispetto al 4,24 dell'anno precedente); a seguire, si rileva una media del 4,36 per la *chiarezza delle informazioni fornite*, (4,36) per la *valutazione degli orari di apertura al pubblico e gradevolezza dell'ambiente* (4,30). In generale il servizio ha ottenuto un punteggio

medio di 4,40 da considerarsi senza piuttosto soddisfacente ed in netto miglioramento rispetto ai valori osservati per l'anno 2011.

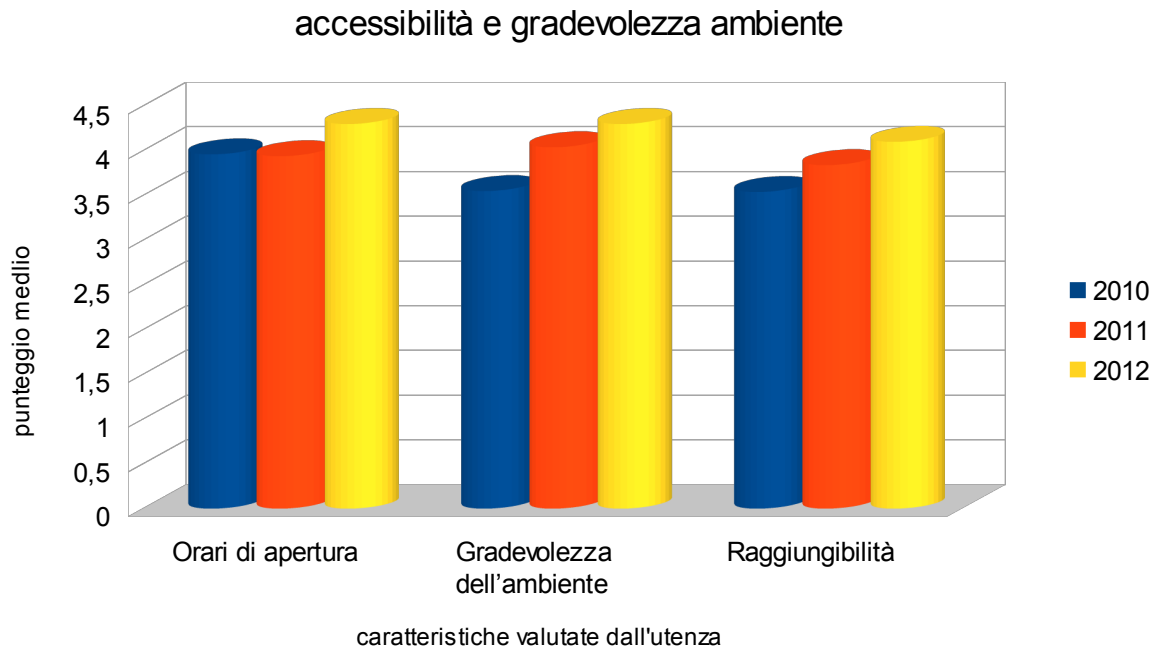
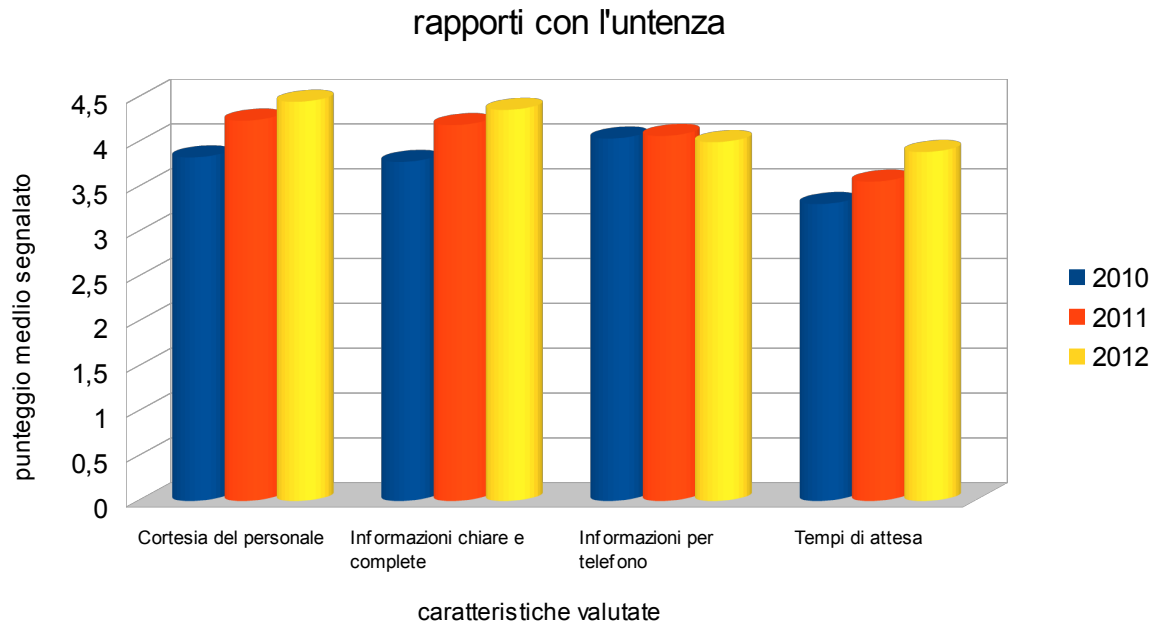
Da segnalare, inoltre, un netto miglioramento anche per quanto attiene coloro che hanno inviato *segnalazioni scritte*: essi osservano una soddisfacente qualità della risposta (una media del 4,31 rispetto a 3,71 dell'anno precedente) nonché un buon grado di soddisfazione per i tempi di ricezione della stessa (4,38 rispetto 3,67 del 2011)

- 2) **Tra il 3 e il 4, tra abbastanza soddisfatti e soddisfatti:** molto vicine al 4, “soddisfatto” si rilevano la valutazione media della *raggiungibilità* degli uffici (4,1) e per quanto alle *informazioni fornite al telefono* (4,00), valori che in ogni modo hanno ottenuto un netto miglioramento rispetto ai dati osservati nel 2011. A seguire si osserva la valutazione sui *tempi di attesa* che nonostante un piccolo miglioramento rispetto alle registrazioni dell'anno precedente, rimangono pur sempre al di sotto della soglia del 4,00 (3,89)

**Analisi analitica dei dati medi**  
(confronto temporale, anni 2010-2011-2012)

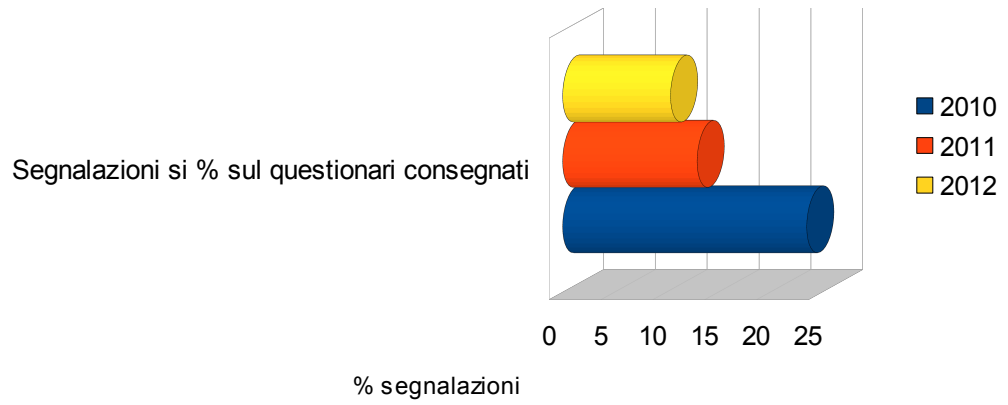
<b>Domande del questionario</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>trend medio %</b>
Cortesìa del personale	3,83	4,24	4,45	+7,83
Informazioni chiare e complete	3,78	4,19	4,36	+7,45
Orari di apertura	3,96	3,94	4,30	+4,32
Informazioni per telefono	4,04	4,07	4,00	-0,96
Tempi di attesa	3,31	3,56	3,89	+8,41
Generale	3,70	4,19	4,40	+9,13
Gradevolezza dell'ambiente	3,55	4,04	4,30	+10,12
Raggiungibilità	3,54	3,84	4,10	+7,62
Questionari consegnati	102	54	125	+42,21
<i>n. Segnalazioni % sul totale questionari consegnati</i>	<i>23,53</i>	<i>12,96</i>	<i>10,40</i>	<i>-32,34</i>
Qualità delle risposte alle segnalazioni	3,50	3,71	4,31	+11,09
Tempi di risposta alle segnalazioni	3,50	3,67	4,38	+12,10

*Rappresentazioni grafiche dell'andamento temporale di alcune caratteristiche valutate*



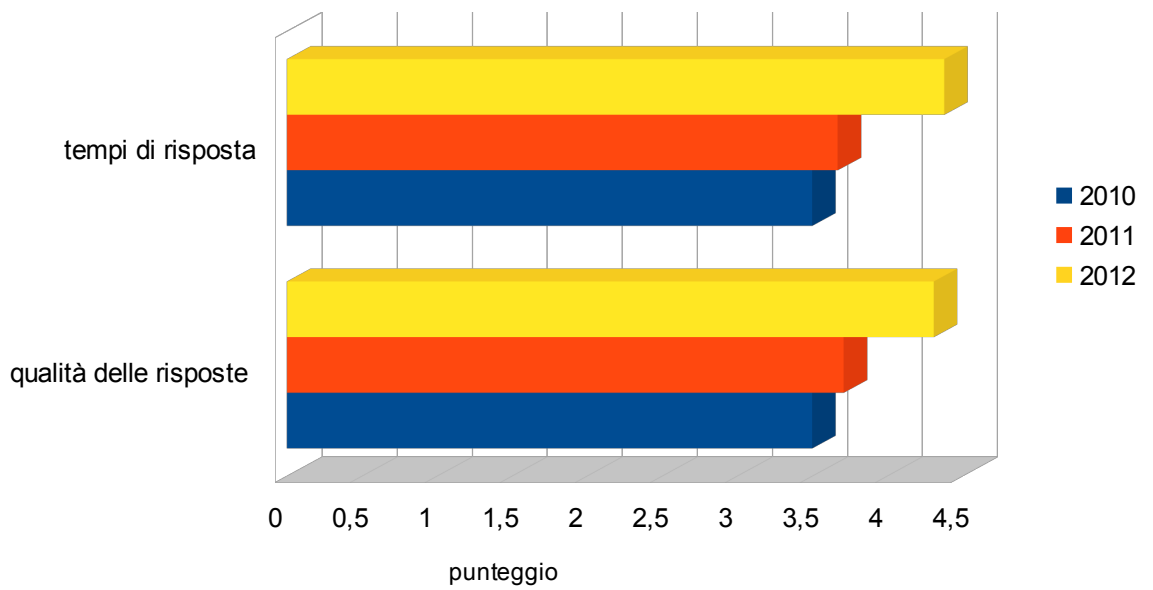
## segnalazioni

percentuale sui questionari consegnati



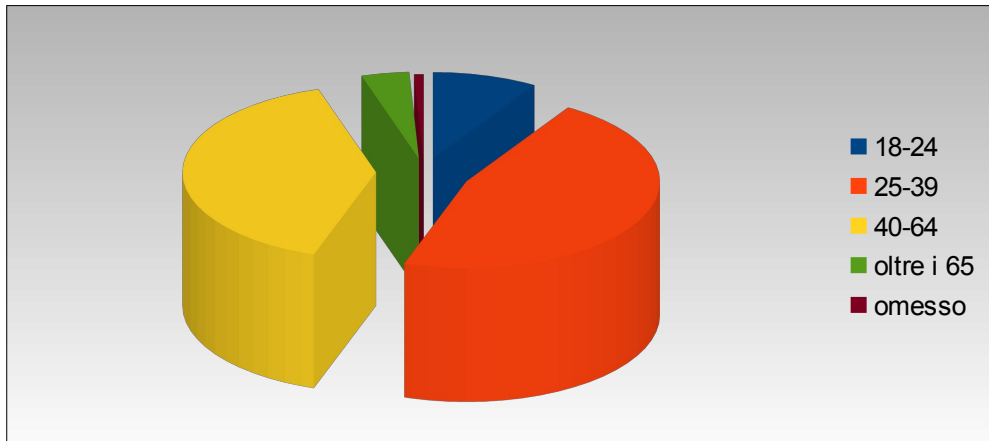
## grado di soddisfazione alle segnalazioni

punteggio medio conseguito

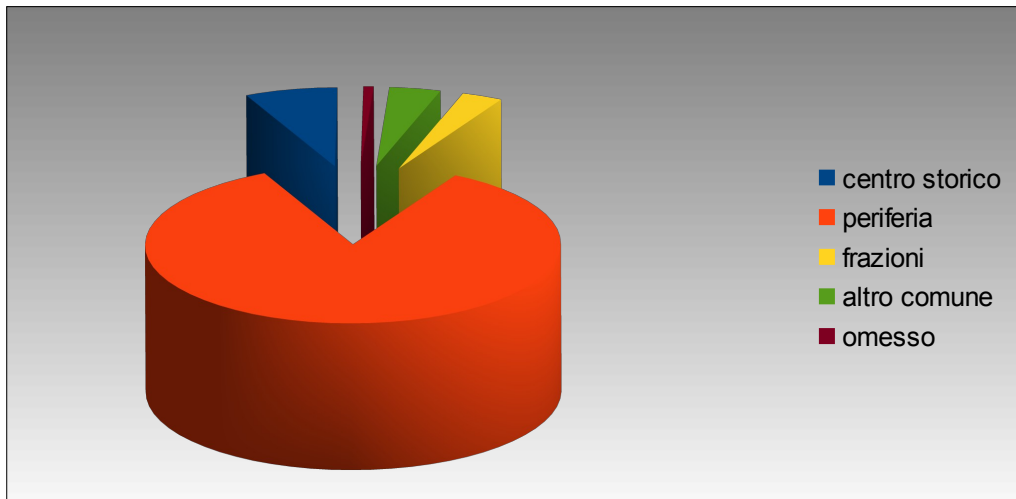


## Rappresentazioni grafiche sulle caratteristiche del campione valutato

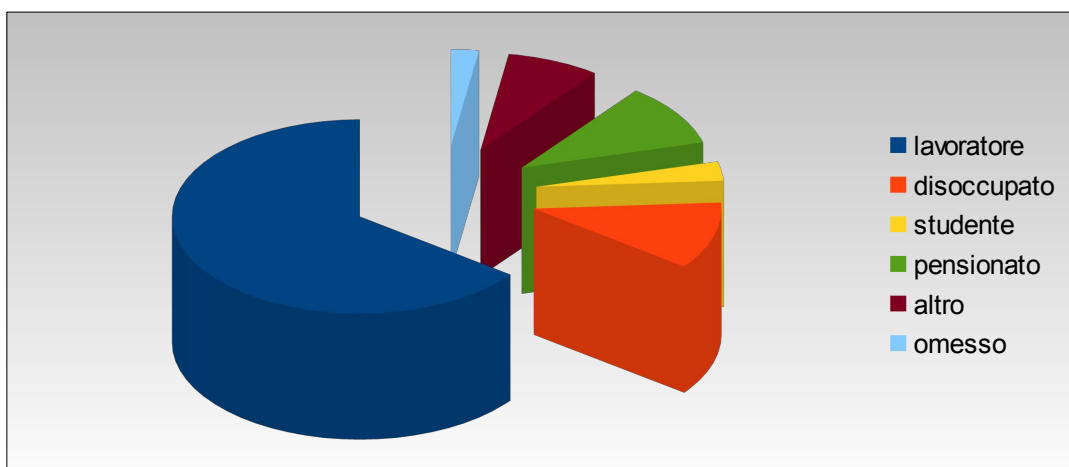
Età degli utenti che hanno risposto al questionario



Luogo di residenza

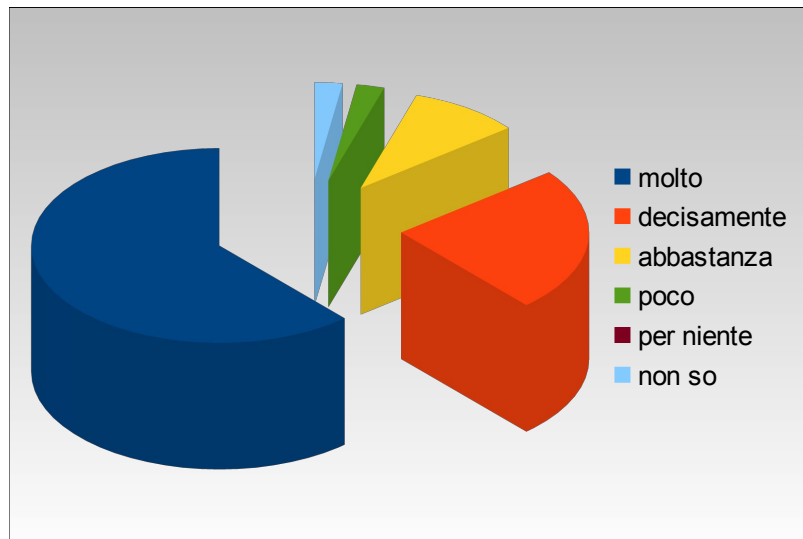


Occupazione

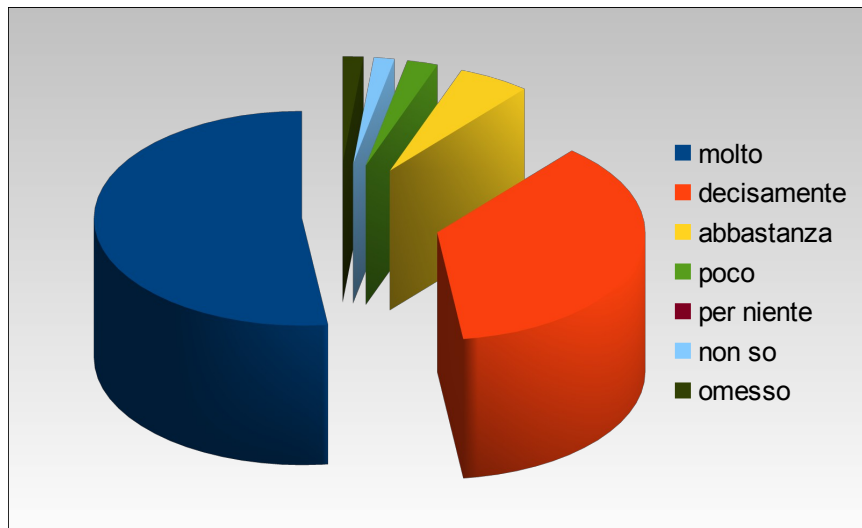


**Rappresentazioni grafiche sul gradimento dell'utenza**

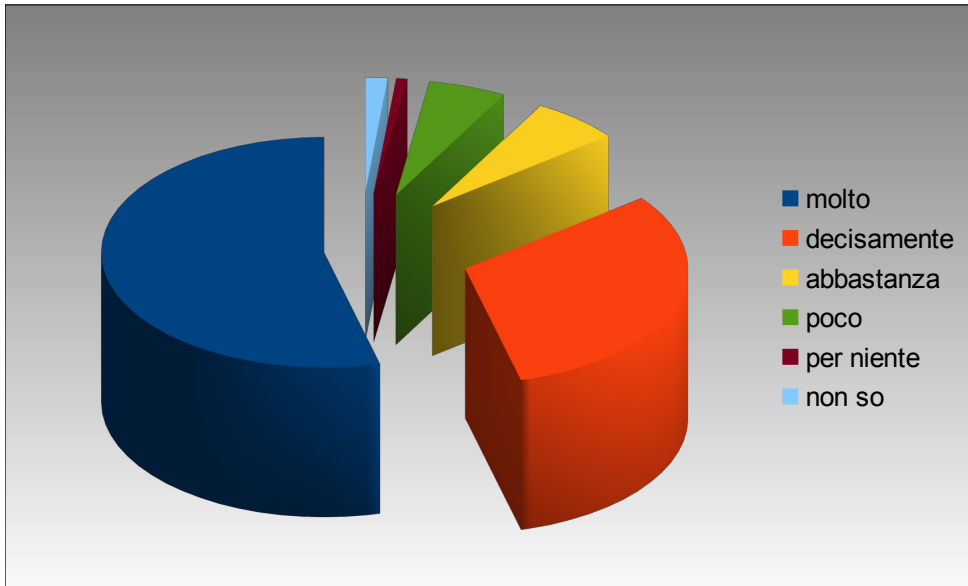
Quanto è soddisfatto della cortesia del personale?



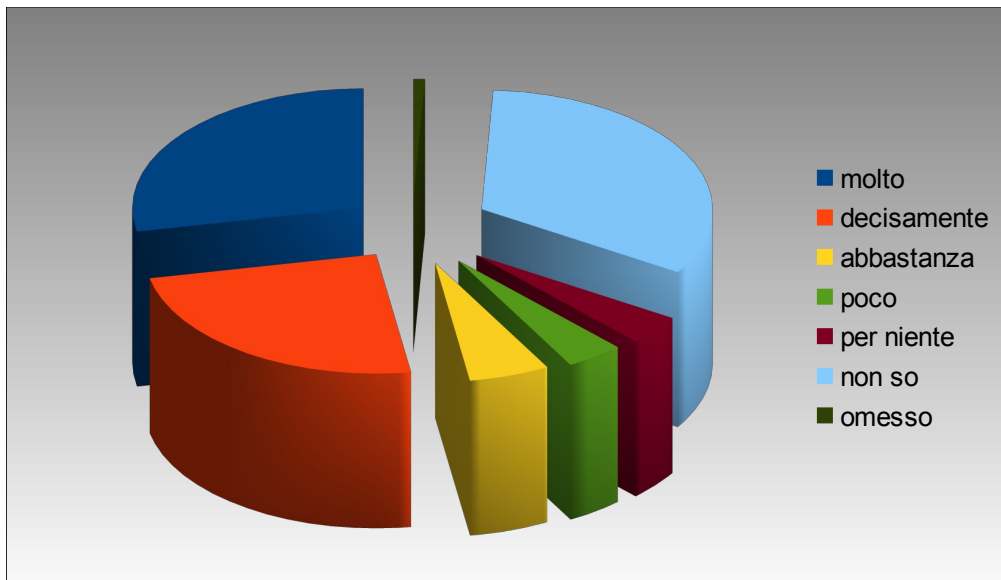
Quanto è soddisfatto della capacità del personale a fornire informazioni chiare e complete?



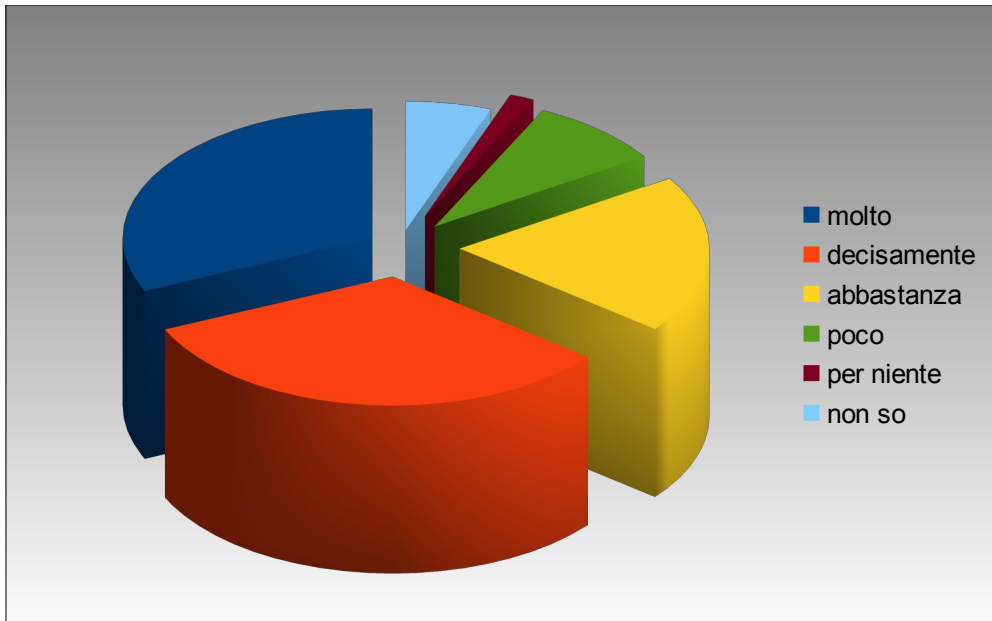
Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?



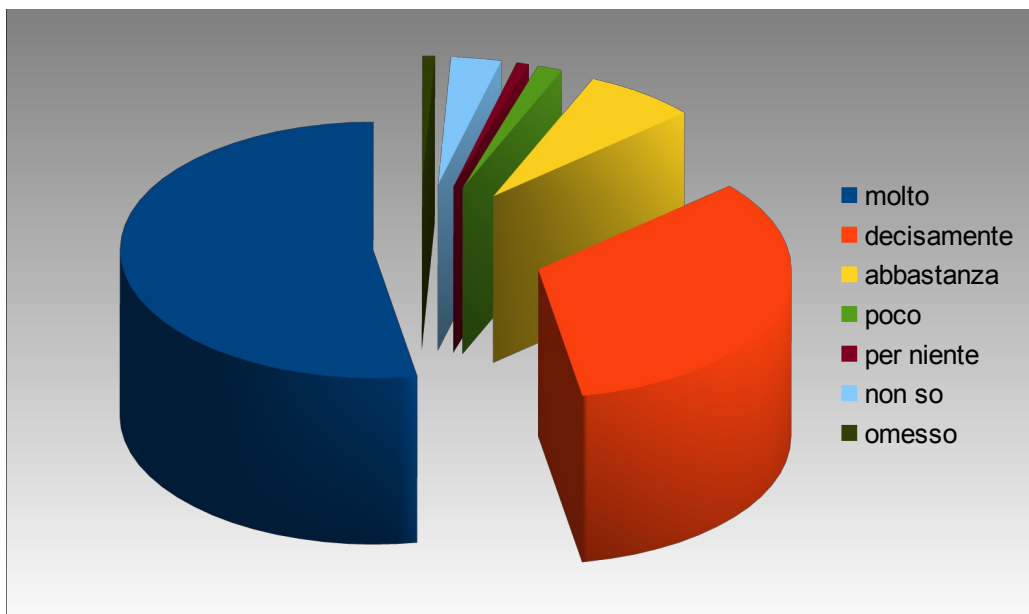
Quanto è soddisfatto della possibilità di avere informazioni anche al telefono?



Quanto è soddisfatto del tempo di attesa in conda per ricevere informazioni?

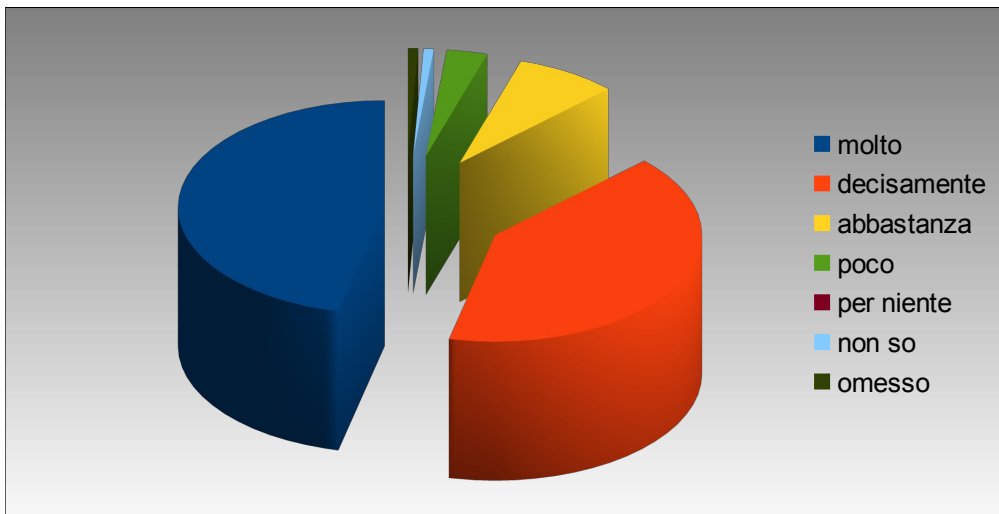


Quanto è soddisfatto, in generale, del servizio offerto?





Quanto è soddisfatto della gradevolezza dell'ambiente?



Se non è la prima volta che accede al Punto Amico, ritiene che il servizio sia migliorato dalla volta precedente?

