

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici

Presentazione delle indagini svolte
nell'anno 2014

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

Come costruire una indagine di customer satisfaction

- Definizione di cosa si intende per QUALITA'
- il questionario
- Analisi dei dati

Cosa si intende per QUALITA'

I **6 ambiti** di indagine della Qualità:

- ❑ **Qualità Tecnica** – in che cosa consiste il servizio;
- ❑ **Qualità Relazionale** – come viene fornito il servizio all'utente
- ❑ **Qualità di Immagine** – da chi l'utente riceve il servizio
- ❑ **Qualità Ambientale** – dove il cliente riceve il servizio
- ❑ **Qualità organizzativa** – con che cosa l'ente eroga il servizio
- ❑ **Qualità economica** - quanto spende l'ente per fornire il servizio e/o il cittadino per usufruirne

II FOCUS GROUP

La definizione di cosa si intenda per qualità in un servizio prevede necessariamente il coinvolgimento dell'utenza.

Come? Mediante la gestione di un focus group

Composizione del gruppo:

- ❑ Meglio se eterogenea
- ❑ il gruppo di discussione deve essere composto da circa 10-12 persone;
- ❑ la metà di queste vengono scelte dal servizio con l'obiettivo di individuare le casistiche di utenza più significative; l'altra metà viene invece individuata "a caso" fra gli utenti con accesso al servizio, o comunque "attivi" negli ultimi 3 mesi.
- ❑ I partecipanti al Focus vengono formalmente invitati

II FOCUS GROUP

Obiettivi del focus group:

- Analizzare gli ambiti di qualità
- Orientare il gruppo ad analizzare le tematiche in un ottica di miglioramento organizzativo del servizio
- Consentire la libera espressione dei partecipanti
- Evitare che la discussione si focalizzi solo sulle criticità
- Fare in modo che tutti gli invitati esprimano una loro idea di qualità

Il FOCUS GROUP deve consentirci di individuare gli ambiti di indagine sui quali **costruire il questionario**

II FOCUS GROUP

Conduzione del Focus Group:

- ❑ Il focus deve essere condotto da un **moderatore esterno** al servizio per garantire massima libertà di espressione ai partecipanti
- ❑ Al moderatore può essere affiancato un "aiutante" con il compito di "**fissare**" su una lavagna le osservazioni emerse durante la discussione

II QUESTIONARIO

Come costruire il questionario:

- Presentazione dell'indagine
- fattori di stratificazione
- scelta del campione
- modalità di somministrazione
- scala di valori
- Qualità attesa-qualità percepita
- Spazio per l'individuazione di ambiti di miglioramento

II QUESTIONARIO

Come costruire il questionario:

- ❑ scelta del campione: le tecniche di campionamento sono complesse e richiedono l'applicazione di formule statistiche anche in relazione agli obiettivi dell'indagine; nelle precedenti esperienze ci siamo assestati su un campione ritenuto significativo (circa 10% dell'utenza) e spesso abbiamo valutato di sottoporre ad indagine tutta l'utenza attiva (Universo)
- ❑ scala di valori: dopo varie esperienze ci si sta orientando prevalentemente su una scala di valori pari (4 o 6 valori)
- ❑ modalità di somministrazione: ci si orienta su questionari cartacei, on-line e -in alcuni casi- telefonici, da ricordare che la scelta condiziona la scrittura del questionario

II QUESTIONARIO

Come costruire il questionario:

- Qualità attesa-qualità percepita: il questionario va costruito tenendo in considerazione due diverse valutazioni da parte dell'utenza: le aspettative o qualità attesa rispetto al servizio e la qualità percepita ossia realmente sperimentata una volta ottenuto il servizio
- Il questionario deve sempre prevedere uno spazio per l'individuazione di ambiti di miglioramento che può essere più o meno guidato

II QUESTIONARIO

La presentazione del questionario è fondamentale qualunque sia la modalità scelta per la somministrazione, in poche righe o parole si dovrà infatti spiegare all'utente l'obiettivo del questionario, le modalità di compilazione e il significato della scala di valori.

I fattori di stratificazione: sono gli elementi che ci aiuteranno a leggere le risposte al questionario.

Vanno individuati con alcuni accorgimenti:

- Garanzia di anonimato
- Solo elementi utili alla lettura del questionario (età, sesso, località, condizioni di vita, ecc)

ANALISI DEI DATI

Analisi dei dati- ambiti di miglioramento o qualità "sprecata"?

- Se il questionario è stato correttamente impostato potremo confrontare la qualità attesa e quella percepita rispetto ad ogni singolo elemento di indagine:
- Qualità attesa > qualità percepita = ambito di miglioramento
- Qualità percepita > qualità attesa = qualità "sprecata" o da valorizzare.

La pianificazione 2012-2014

2012

- Teatro
- Biblioteca
- Asilo nido
- Sportello sociale
- Assistenza domiciliare
- Pre e post scuola

2013

- Scuola di musica
- Refezione scolastica
- Pasti a domicilio
- Sito turistico

2014

- Centri estivi
- Cervia Informa

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici



Le indagini svolte nell'anno 2014:

- Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini
- Servizio Centri Estivi

Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

E' il luogo in cui l'istituzione accoglie i cittadini mettendo a loro disposizione personale qualificato che li aiuta ad esercitare i loro diritti nel modo più completo.



Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

E' organizzato per ricevere, ascoltare e indirizzare il pubblico che pone domande inerenti le attività comunali.

A seconda del tipo di domanda, l'utente troverà risposta esauriente oppure avrà indicazioni precise per rivolgersi alla struttura e al funzionario che meglio potrà completare la risposta.



Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



Obiettivi dell'indagine:

- Valutare il Servizio Cervia Informa Cittadini, in particolar modo rispetto ad alcuni aspetti specifici:
 - ❖ **Conoscenza dei servizi erogati**
 - ❖ **Livello di gradimento dei servizi offerti**
 - ❖ **Conoscere le esigenze degli utenti**
 - ❖ **Il gradimento dell'orario di apertura degli sportelli**
 - ❖ **La competenza e la professionalità degli operatori di sportello**

- Raccogliere consigli e suggerimenti come aiuto nella progettazione del futuro Sportello Polifunzionale

Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



Modalità di conduzione dell'indagine:

- Focus group: realizzato coinvolgendo un gruppo di utenti del servizio scelti per il 50% fra quelli che si erano presentati nel periodo immediatamente precedente l'avvio dell'indagine e per il restante 50% fra quelli che volontariamente hanno dato la loro disponibilità.

Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



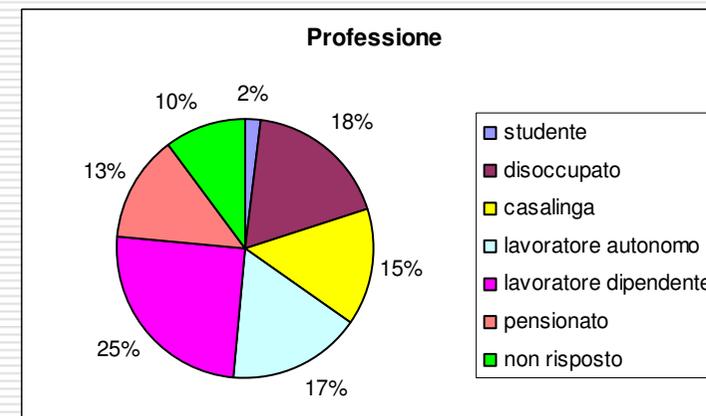
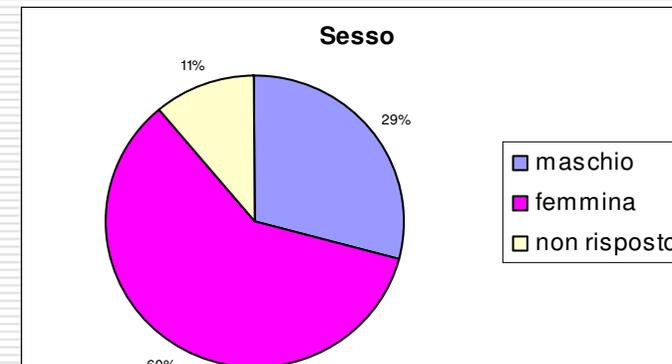
- Questionario cartaceo: a disposizione dell'utenza del servizio in cui si chiedeva di valutare i diversi aspetti in 3 diverse settimane dell'anno:
 - Dal 23.06 al 27.06.2014
 - Dal 15.09 al 21.09.2014
 - Dal 24.11 al 30.11.2014

- Questionari somministrati in totale n. 308 di cui:
 - n. 93 nel primo periodo
 - n. 112 nel secondo periodo
 - n. 103 nel terzo periodo

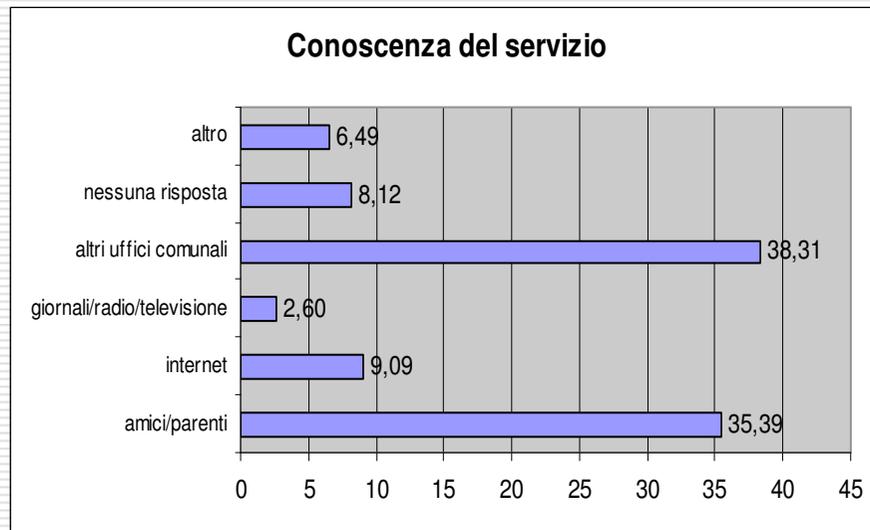
Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini

□ Gli utenti che hanno partecipato all'indagine sono state in maggioranza:

- ✓ donne
- ✓ dai 31 ai 65 anni
- ✓ lavoratrici e casalinghe
- ✓ nazionalità italiana

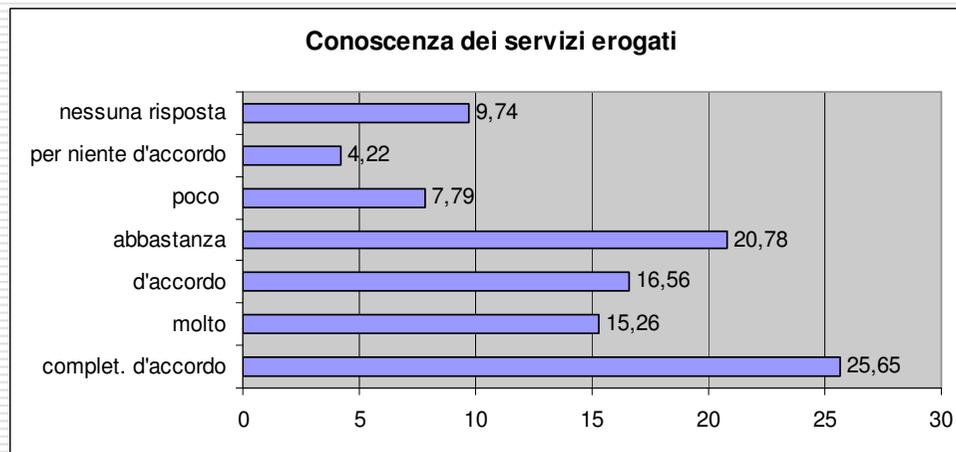


Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



- La maggior parte degli utenti si rivolge agli sportelli almeno 2/3 volte l'anno ed è stato indirizzato al nostro servizio da altri uffici comunali o su suggerimento di amici/parenti

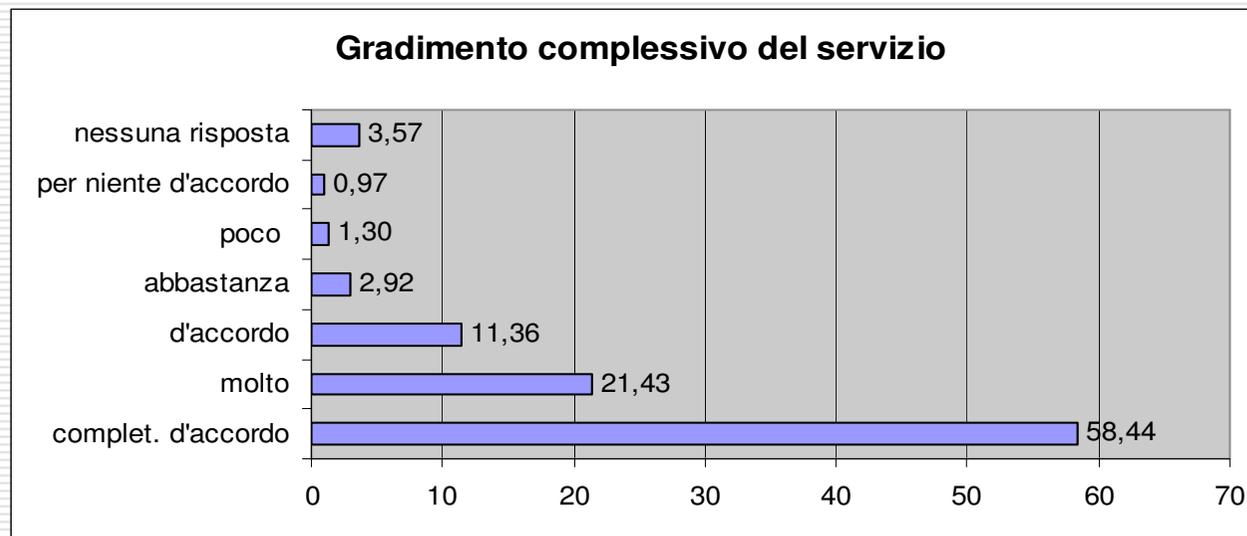
Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



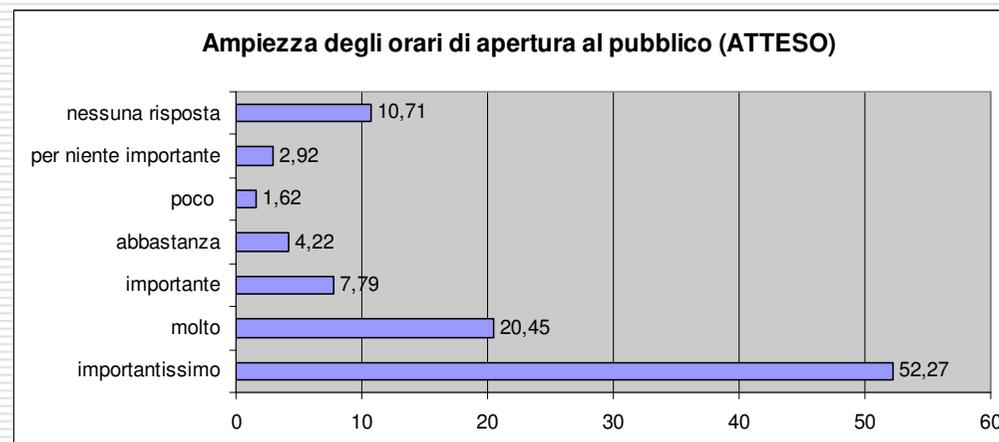
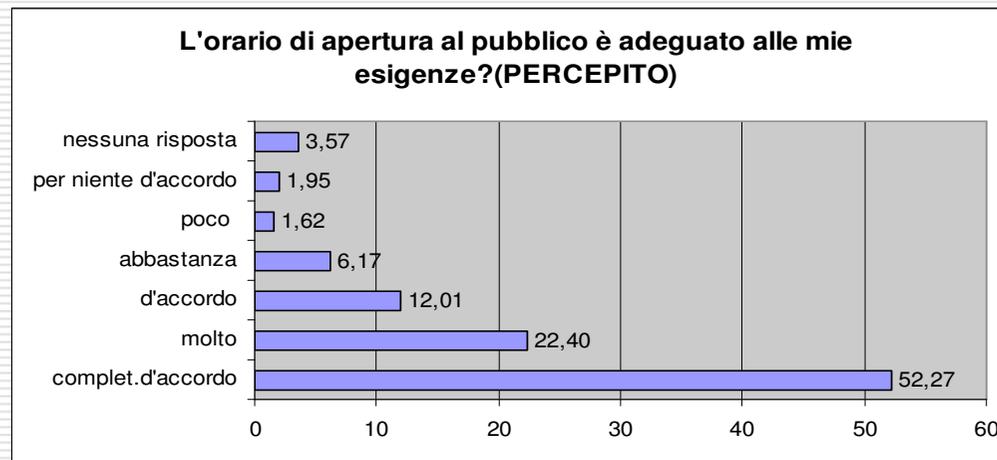
□ Solo poco più della metà degli utenti conosce bene i servizi erogati dagli sportelli.

Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini

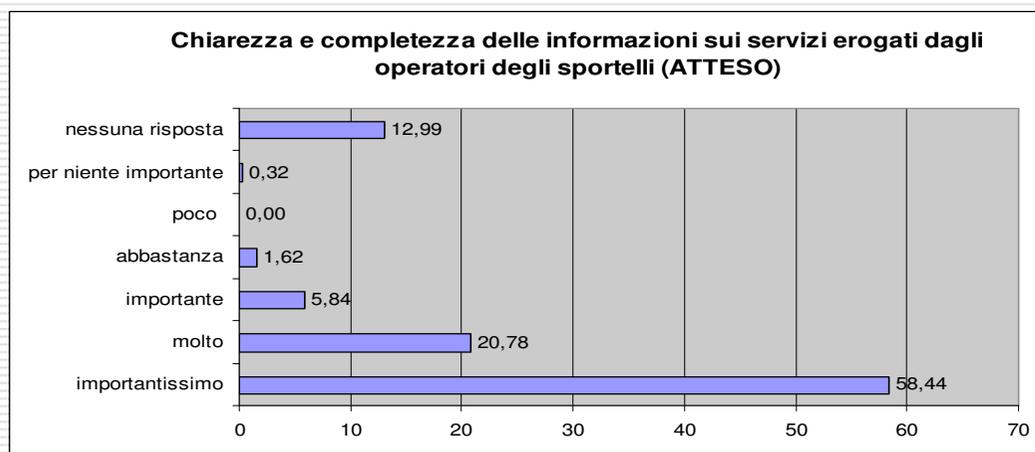
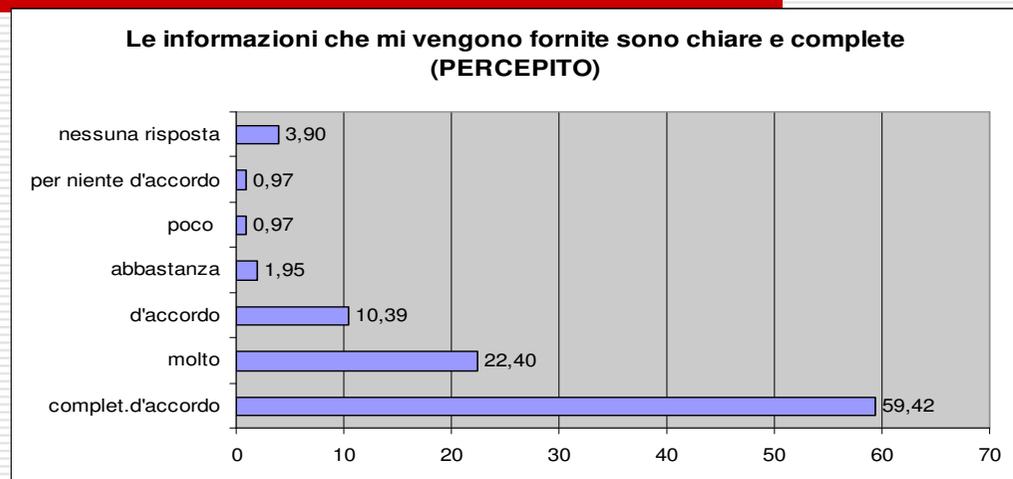
Gli ambiti indagati sono stati molteplici: segnaletica, accoglienza, tempi di attesa, informazioni ricevute, professionalità degli operatori, ambiente, sistema eliminacode, modulistica ...



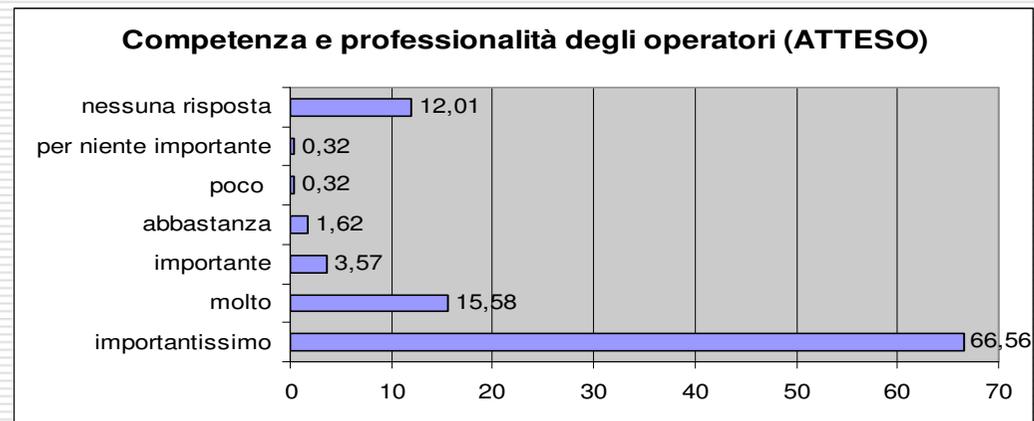
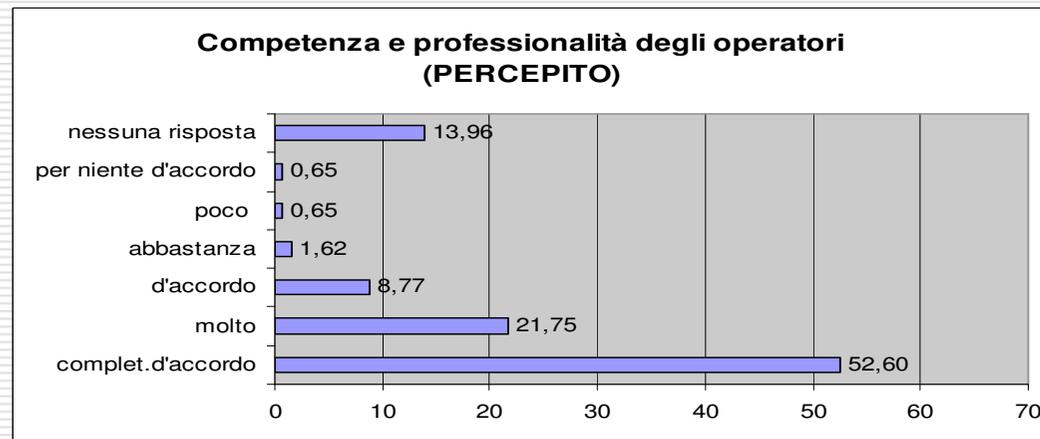
Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



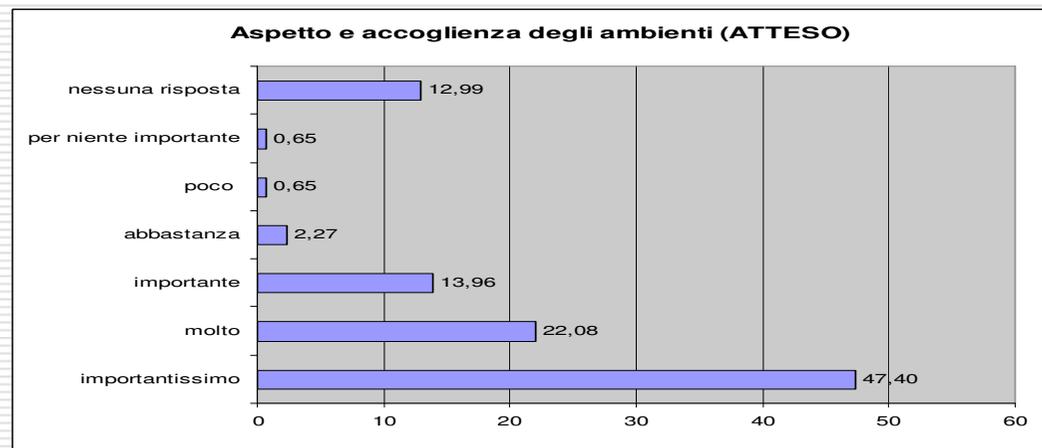
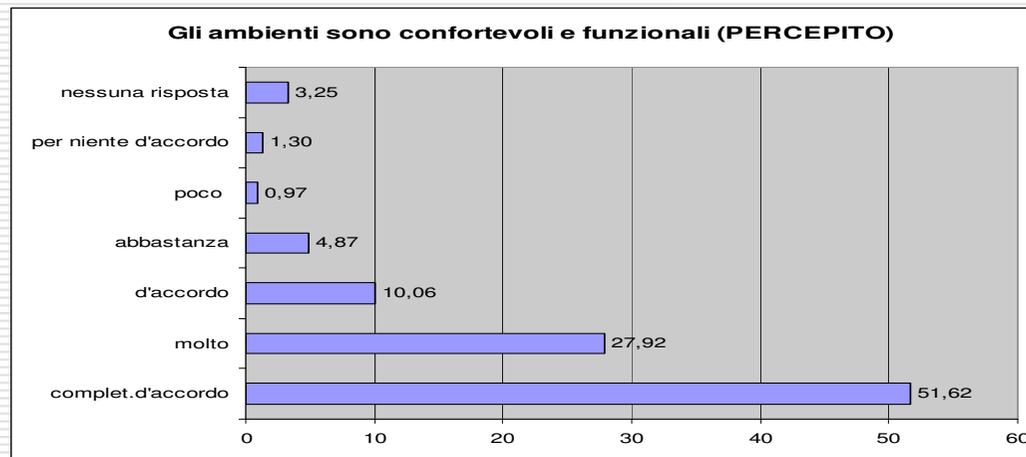
Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



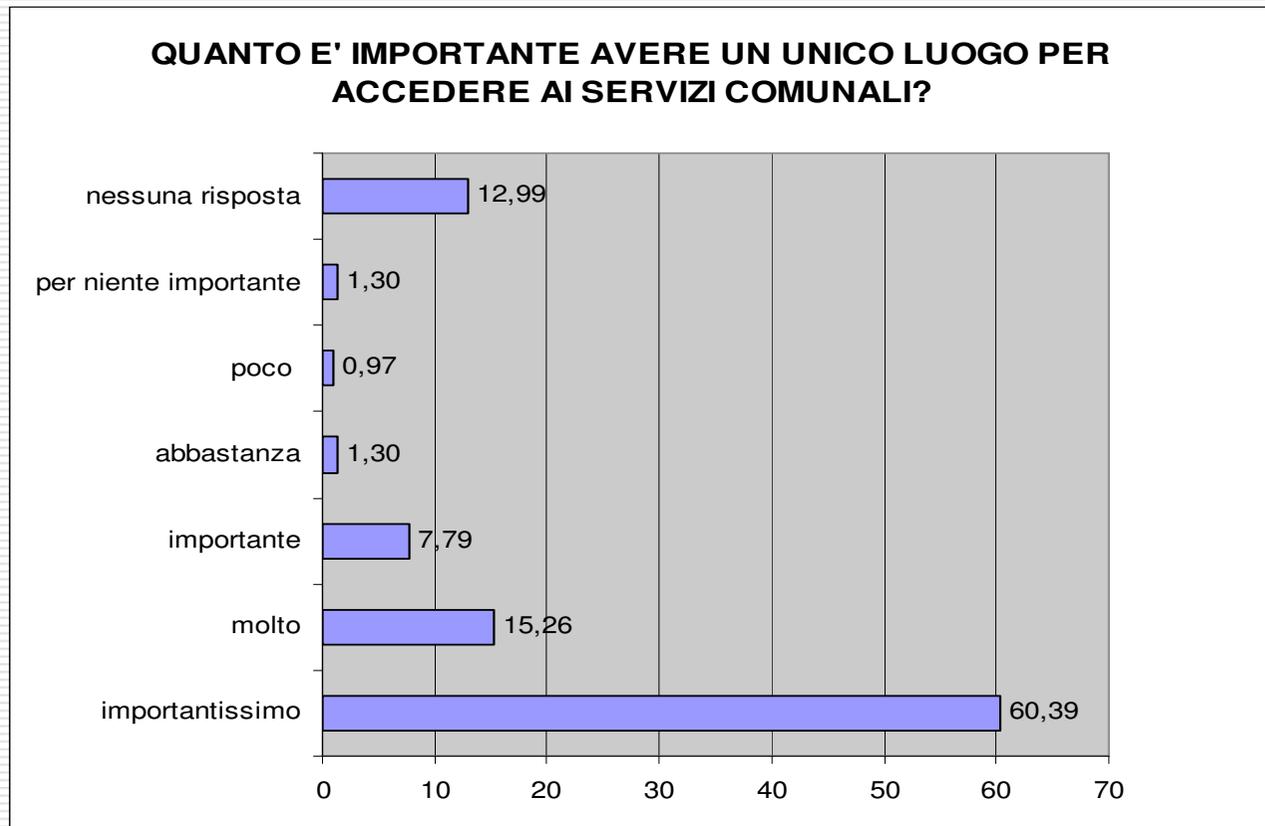
Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini



Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini

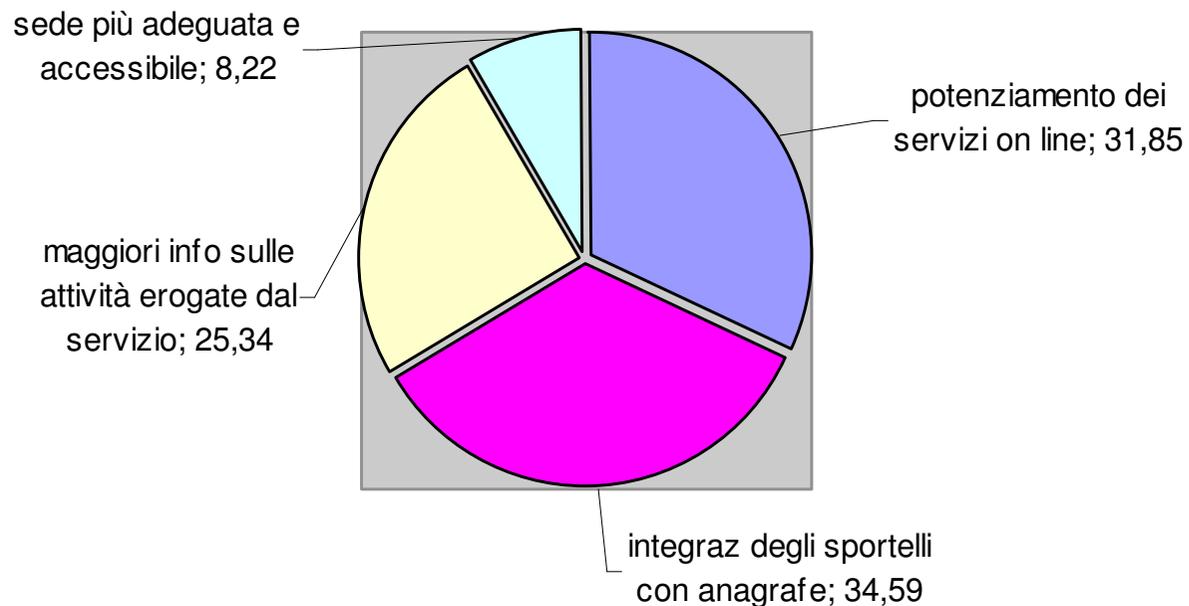


IDEE E SUGGERIMENTI (risposta aperta):

- ✓ Sede più adeguata ed accessibile per i disabili
- ✓ Integrare il servizio con la vendita delle marche da bollo, per evitare ulteriori giri agli utenti
- ✓ Un unico servizio con l'anagrafe
- ✓ Un servizio uguale al Cervia Informa anche in periferia
- ✓ Maggior attenzione ai disabili

Servizio di sportelli: Cervia Informa Cittadini

Quali ambiti di sviluppo del servizio ritieni prioritari per il futuro



Servizio Centri estivi

La **colonia estiva** è una struttura situata presso località marine o montane destinata al soggiorno di bambini e adolescenti che vi svolgono attività ludiche e ricreative.

Durante il [Fascismo](#) le colonie vengono intensificate e rivolte a bambini e ragazzi allo scopo di sostenere le famiglie meno agiate e offrire un periodo di attività fisica e ludica per le future generazioni.

Il termine "Colonia estiva" è oggi in disuso (impiegato solo per alcuni soggiorni di enti e [IPAB](#), sostituito da "[Soggiorni Estivi](#)" o "Soggiorni Estivi per Minori").



Servizio Centri estivi

Obiettivi dell'indagine:

Analizzare i singoli elementi e le singole attività che concorrono alla realizzazione del servizio:

- Informazione sull'attivazione e sulle modalità di svolgimento del servizio.
- Qualità del Gestore e del personale utilizzato.
- Attività proposte e tempi di apertura.
- Servizi (refezione, assistenza minori disabili, trasporti).
- Aspetti economici (tariffe del Gestore, contributi comunali, procedura di rimborso).

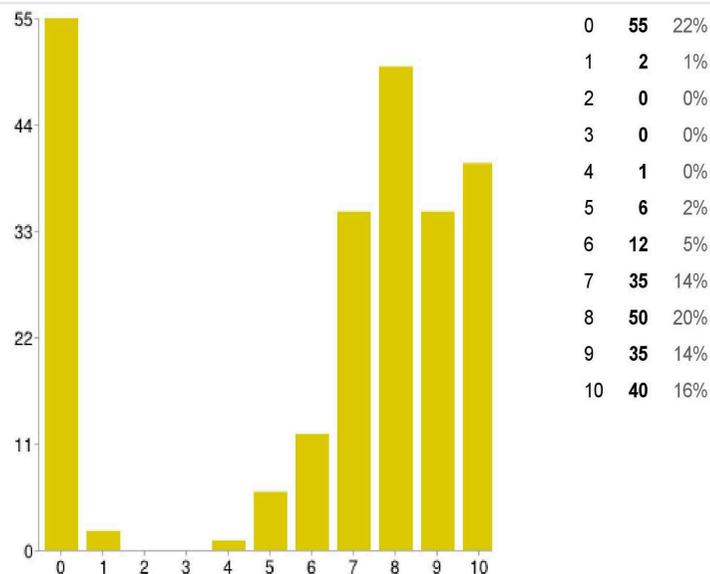
Servizio di refezione scolastica

Modalità di conduzione dell'indagine:

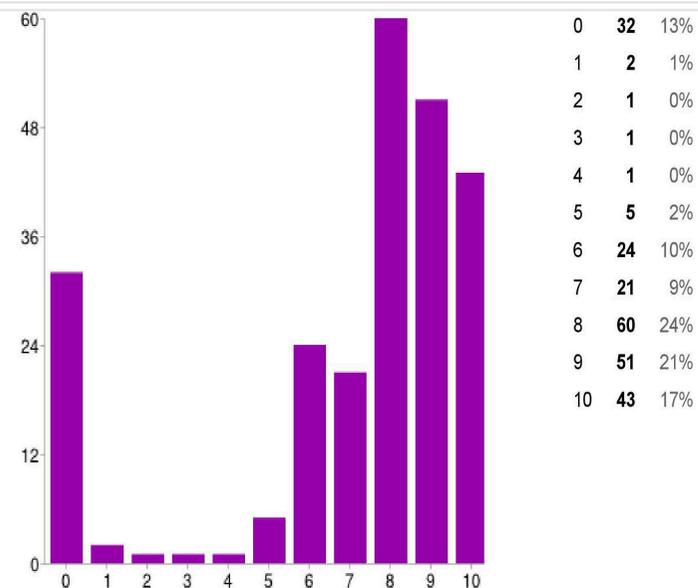
- Focus group: è stato realizzato coinvolgendo diversi genitori che avevano usufruito dei CRE nell'estate 2013.
- Questionario cartaceo consegnato ai genitori al termine della frequenza, unitamente al modulo per la richiesta di rimborso.
- Questionari somministrati n. 247 – riconsegnati n. 247 pari a circa il 100%;

Servizio Centri estivi

L'organizzazione ed il controllo dell'Ente sul servizio, in riferimento alla qualità.



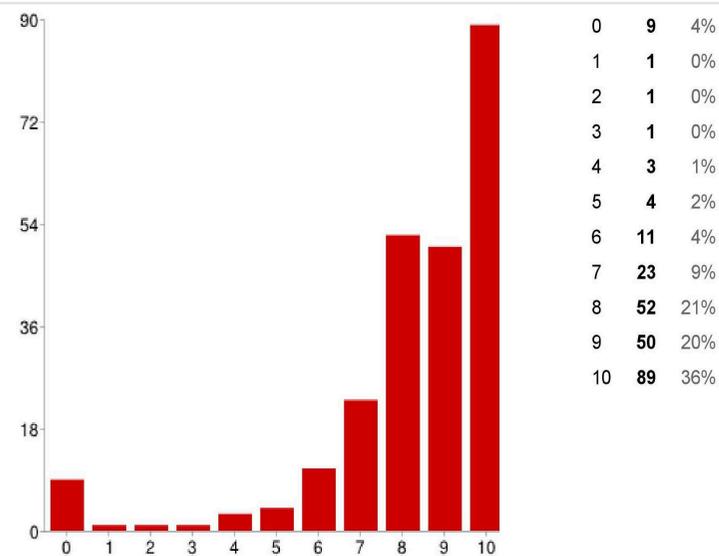
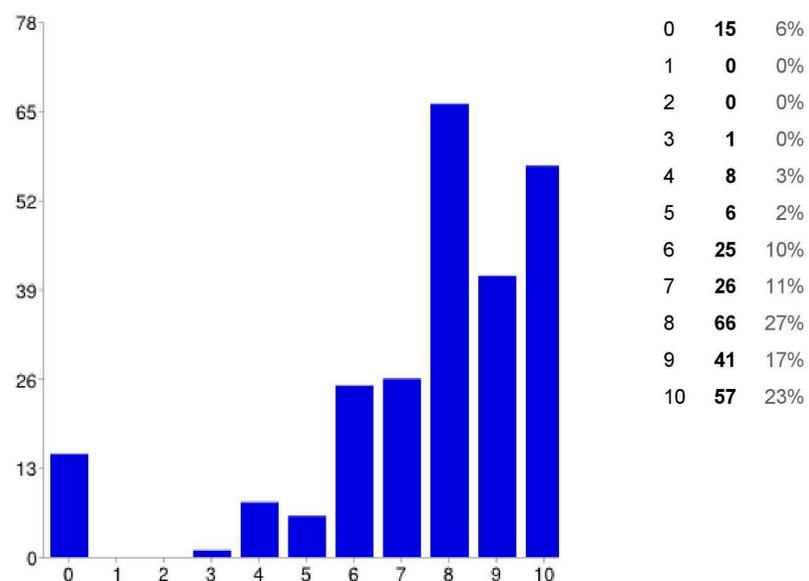
Il rimborso effettuato dall'Ente (entità , modalità e tempi).



Servizio Centri estivi

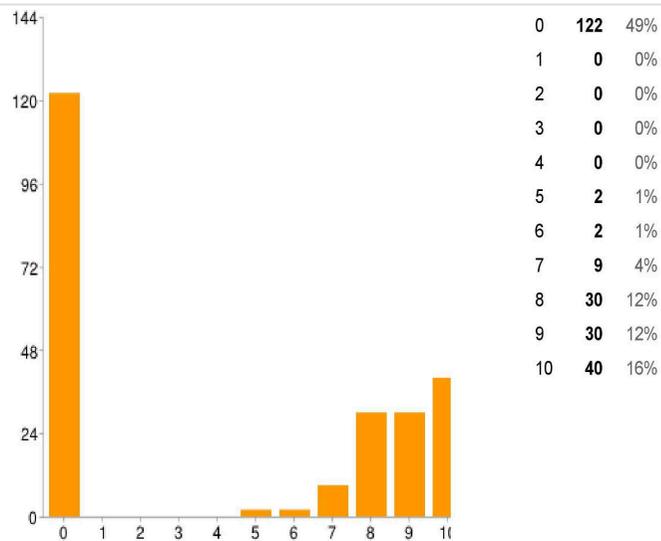
La pubblicizzazione del servizio:
Materiale informativo cartaceo e
Sito web.

L'adeguatezza
degli orari di
apertura.

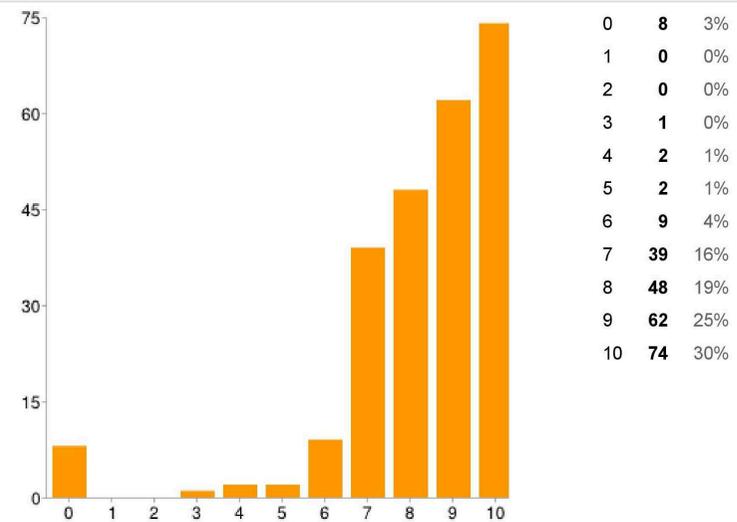


Servizio Centri estivi

Il servizio di
assistenza ai minori
disabili.



La qualità complessiva
del servizio offerto.



Servizio Centri estivi

Troppo costosi, i prezzi devono diminuire anche con l'intervento del Comune, al di là del contributo.



Valutiamo

Una soluzione anche per le domeniche, con costi supplementari.



Non si può fare

Servizio Centri estivi

Prolungare il periodo di apertura e il numero delle settimane, così restano meno tempo a casa.



Forse è un po' troppo...

Utilizzare le mails dei frequentanti l'anno precedente per dare informazioni rapide, l'anno successivo.



Quasi fatto.

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici



Le indagini in corso nell'anno 2015:

- Sito web istituzionale
- Servizio degli sportelli demografici
- Assistenza domiciliare
- Servizi educativi 0-3 anni

La pianificazione 2016-2018

2016

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

2017

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

2018

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici

Grazie a tutti dell'attenzione!

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità