

RELAZIONE FINALE OBIETTIVO PDO N.2 CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA EROGATA DAI SERVIZI SOCIALI

La valutazione della soddisfazione dell'utenza ha un significato importante ed un ruolo strategico per quel che riguarda i servizi di accoglienza/front-office, essi sono infatti i luoghi dell'interazione tra amministrazione e cittadino-utente, rappresentano il così detto biglietto da visita dell'amministrazione e ne formano la prima impressione.

Il servizio di accoglienza dei servizi sociali del Comune di Fano può essere definito come la struttura di confine, l'ultima linea dell'amministrazione e il primo contatto con il cittadino; operare in questa situazione non è facile, tanto che è possibile connotare il servizio di accoglienza sia in termini di relazione che in termini di isolamento, "ci sentiamo in trincea", si sente spesso affermare dagli operatori. In realtà proprio in questo risiede il valore strategico del front-office per l'organizzazione in quanto le opportunità di miglioramento e d'innovazione derivano proprio da questa condizione di costante relazione e confronto.

Considerando il ruolo strategico che il servizio di accoglienza svolge all'interno dei servizi sociali, la rilevazione della soddisfazione dell'utente ha come finalità quella di individuare il potenziale di miglioramento del servizio, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

STRUMENTI E METODOLOGIA UTILIZZATI

I concetti chiave della qualità percepita

La qualità percepita dagli utenti del servizio accoglienza è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno. In particolare le aspettative si determinano sulla base:

- dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio)
- del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori:

- Le modalità di accesso al servizio
- la comunicazione: l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione
- la competenza (il contenuto del servizio)
- la cortesia (l'interazione con l'utente)

- l'affidabilità e credibilità (collegate alla competenza)
- la capacità di risposta
- la capacità di ispirare fiducia e sicurezza
- la personalizzazione del servizio

L'indagine di rilevazione della qualità percepita dagli utenti del servizio di accoglienza si rifà ad un modello teorico di "qualità del servizio" denominato **SERVQUAL** che indica le dimensioni utilizzate dai clienti-utenti per valutare un servizio, riassunte nelle seguenti cinque categorie: aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia.

Cinque categorie di SERVQUAL

1. aspetti tangibili Sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione

2. affidabilità È relativa alla capacità di realizzare il servizio in modo affidabile, diligente ed accorto

3. capacità di risposta È relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza

4. capacità di rassicurazione (competenza, cortesia, credibilità, sicurezza)

È relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza

5. empatia (comunicazione, comprensione) È relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei cittadini, assistenza premurosa e individualizzata

In sintesi, la percezione che il cittadino ha del servizio erogato (rispetto al servizio nel suo complesso, ai macro ed ai microfattori) è quindi il prodotto della valutazione/giudizio sugli aspetti concorrenti al servizio e le aspettative del cittadino verso quel servizio, aspettative che a loro volta sono determinate dalla conoscenza del servizio e dal tipo/grado di bisogno individuale rispetto a quel servizio.

Destinatari dell'indagine sono gli utilizzatori del servizio di accoglienza, l'indagine è stata effettuata dal 02/05/2018 al 31/07/2018 utilizzando quale strumento il questionario autocompilato, proposto al cliente contestualmente all'erogazione del servizio accoglienza.

Lo strumento selezionato per effettuare l'indagine è il questionario autocompilato, consiste in una griglia di domande formalizzate e standardizzate che permettono l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Inoltre, la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica.

La struttura del questionario prevede diverse aree d'indagine, quali:

- caratteristiche socio-anagrafiche del rispondente;
- caratteristiche del servizio utilizzato;

- motivazioni dell'utilizzo;
- frequenza di fruizione/conoscenza del servizio;
- soddisfazione per i singoli aspetti che compongono il servizio;
- importanza dei singoli aspetti del servizio;
- giudizio per microfattori e/o macrofattori;
- giudizio sintetico (iniziale/finale) e analitico;
- suggerimenti;

Il questionario è articolato in 3 sezioni :

La **prima sezione** raccoglie le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, età, cittadinanza, professione, ed eventuali dati specifici in relazione all'indagine), informazioni utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati.

La **seconda sezione** contiene la misurazione del livello di importanza attribuito dall'utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di mirare le azioni eventuali di miglioramento.

Per misurare il livello di soddisfazione così come l'importanza attribuita ai singoli aspetti si utilizza una scala di valore in cui si chiede di esprimere un voto dove la media determinerà l'ordine dei fattori esaminati.

Una valutazione del Servizio nel tempo deve prevedere anche una misura sintetica e complessiva della soddisfazione del cliente rispetto al servizio stesso. **L'indice di customer satisfaction** fornisce tale misura sintetizzando i diversi giudizi raccolti nel questionario.

Il giudizio sul servizio di accoglienza è il prodotto di diverse componenti quali:

- Il pre-giudizio, quello che deriva dalle conoscenze raccolte, dalle aspettative, spesso dall'impatto emotivo;
- Il giudizio analitico, di merito espresso per microfattori;
- Il giudizio sintetico espresso sull'insieme del servizio.

La **terza sezione** è dedicata ai suggerimenti a domanda aperta che consentono di rilevare le considerazioni "libere e spontanee" degli utenti cogliendo sfumature e specificità del servizio, o anche utili indicazioni per il miglioramento

QUESTIONARIO

Gentile utente,

il Comune di Fano sta conducendo un'indagine per valutare il livello di gradimento del servizio di accoglienza erogato presso il Settore Servizi Sociali.

La Sua opinione è per noi estremamente preziosa e vorremmo pertanto chiederLe di rispondere alle domande contenute in questo questionario.

La informiamo che il seguente questionario non deve essere firmato e che le risposte ottenute in forma del tutto anonima saranno utilizzate ai fini del miglioramento del servizio di accoglienza.

Grazie per la collaborazione accordata.

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

SESSO

m

f

CITTADINANZA

italiana

paese UE

paese extra UE

FASCIA DI ETÀ

18-25

da 26 a 64

oltre 65

STATO CIVILE

celibe/nubile

coniugato/a

separato/a

vedovo/a

TITOLO DI STUDIO

nessun titolo

licenza elementare

licenza media

qualifica professionale

diploma

università
PROFESSIONE
lavoratore dipendente
libero professionista
pensionato studente
disoccupato
altro specificare _____

INFORMAZIONE SUI SERVIZI

E' la prima volta che si rivolge a questo Servizio?

Per quali motivi si è rivolto ai Servizi Sociali?

Chiedere informazioni generali
presentare una nuova domanda
chiedere chiarimenti su una pratica in corso
consegnare dichiarazioni e istanze
richiedere un intervento dell'assistente sociale
accedere agli atti amministrativi
richiedere modulistica
presentare reclami/suggerimenti

A che titolo si è rivolto ai Servizi Sociali?

Personale
professionale
per conto terzi
per accompagnare un parente/amico

LA QUALITA' DELL'ACCOGLIENZA

La preghiamo di rispondere ad ogni domanda assegnando un voto da 1 a 6, dove 6 corrisponde alla risposta più favorevole ed 1 alla risposta meno favorevole.

1= insoddisfatto
2= Poco Soddisfatto
3= Sufficientemente Soddisfatto
4 = Soddisfatto
5= Molto soddisfatto
6 = Pienamente Soddisfatto

DIMENSIONE FISICA/STRUMENTALE

ASPETTI TANGIBILI (punteggio da 1 a 6)

La Comodità nel raggiungere il servizio

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

La chiarezza delle indicazioni e della cartellonistica presente nei locali esterni ed interni

La Comodità degli orari di apertura al pubblico

I tempi per parlare con l'operatore di sportello

La Pulizia e gradevolezza degli spazi per l'utenza

La Facilità di accesso al servizio (assenza di barriere architettoniche)

I Tempi di attesa prima di arrivare all'ufficio richiesto

DIMENSIONE TECNICA

AFFIDABILITA', CAPACITA' DI RISPOSTA

La Capacità dell'operatore di sportello di offrire una risposta personalizzata

La Chiarezza delle risposte e delle informazioni ricevute

La Precisione nel fornire la risposta

La Riservatezza e rispetto della privacy

La Velocità e precisione nel fornire risposte

La capacità del personale di gestire eventuali criticità

La possibilità di ottenere informazioni su altri servizi

DIMENSIONE RELAZIONALE

CAPACITA' DI ASCOLTO

La Cortesia e disponibilità del personale

La Capacità del personale di far sentire a proprio agio le persone

La flessibilità del personale nel capire le esigenze dell'utente

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

In definitiva qual'è la sua valutazione complessiva sull'accoglienza offerta dal Servizio?

Desidera esprimere suggerimenti per migliorare la qualità dell'accoglienza del Servizio?

PRESENTAZIONE DEI DATI RACCOLTI

Risultati dell'indagine: presentazione del campione

Destinatari dell'indagine sono stati gli utilizzatori del servizio di accoglienza nel periodo dal 02/05/2018 al 31/07/2018 che hanno autocompilato il questionario proposto contestualmente all'erogazione del servizio.

La fase dell'elaborazione dei dati è stata espletata con il supporto del servizio informatico comunale.

Risultano compilati complessivamente 81 questionari.

Alcune caratteristiche socio-anagrafiche del campione:

GENERE	VA	%
MASCHIO	21	26,00%
FEMMINA	60	74,00%

CITTADINANZA	VA	%
ITALIANA	63	78
COMUNITARIA	6	7
EXTRA COMUNITARIA	12	15

TITOLO DI STUDIO	VA	%
LICENZA ELEMENTARE	6	8
LICENZA MEDIA	15	21
DIPLOMA	25	34
QUALIFICA PROFESSIONALE	8	11
UNIVERSITA'	10	14
NESSUN TITOLO	9	12
TOTALE	73	100

PROFESSIONE	VA	%
DISOCCUPATO	34	46
LAVORATORE DIPENDENTE	22	30
LIBERO PROFESSIONISTA	2	2
PENSIONATO STUDENTE	8	11
ALTRO	8	11
TOTALE	74	100

Il campione è rappresentato per il 74% da donne Italiane disoccupate con un buon titolo di studio (diploma).

Il 74% degli utenti ha già effettuato accessi al servizio, mentre il 26% vi accede per la prima volta.

Gli utenti che hanno compilato il questionario si sono rivolti al servizio per presentare una nuova domanda (30%), nel periodo di autosomministrazione infatti era aperto il Bando per l'accesso ai benefici del Fondo Anticrisi, mentre il 47% si è rivolto al servizio per richiedere un intervento dell'assistente sociale.

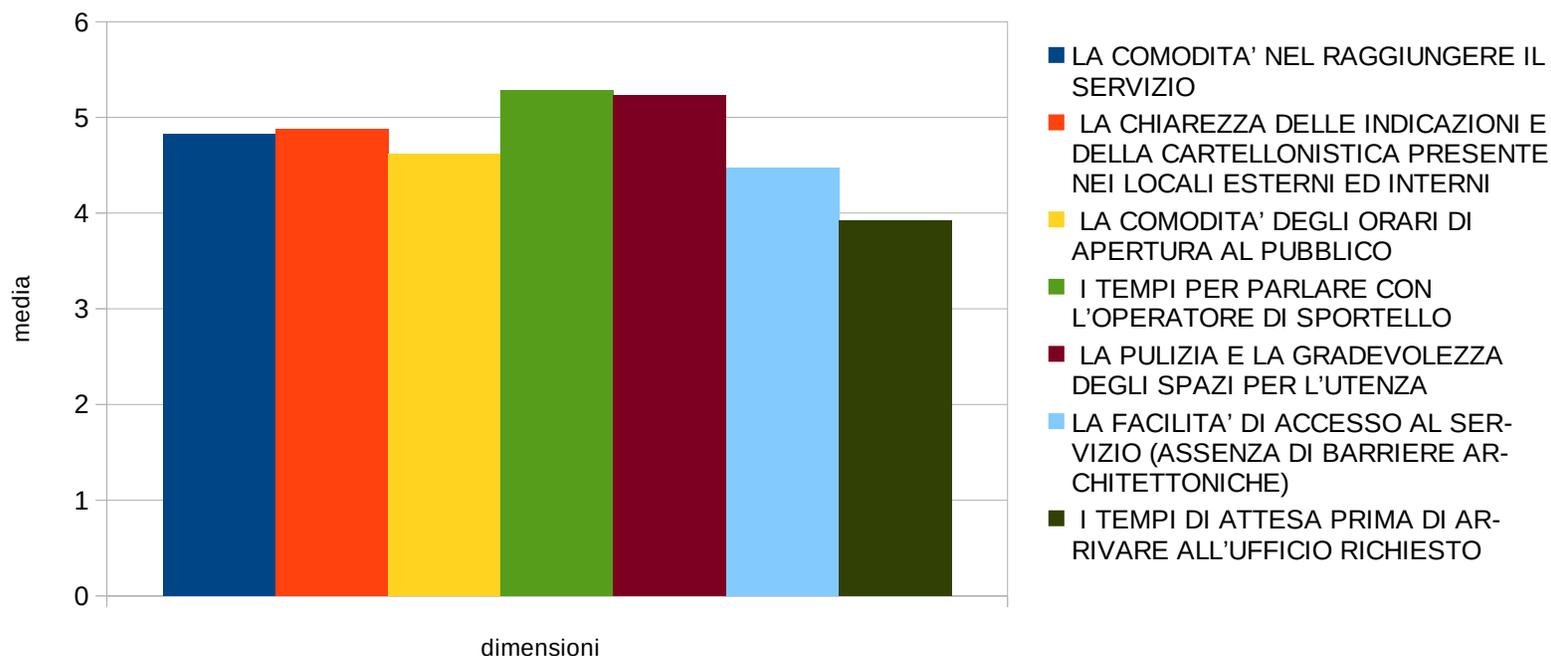
Risultati dell'indagine: Analisi e confronto dei giudizi di soddisfazione

DIMENSIONE FISICA E STRUMENTALE

Dall'analisi delle risposte si evidenzia che il valore medio più elevato per quanto riguarda la soddisfazione degli aspetti tangibili è riferito ai tempi per parlare con l'operatore di sportello e alla gradevolezza e alla pulizia degli spazi riservati all'utenza, si riscontra invece una più cauta soddisfazione in merito ai tempi di attesa prima di arrivare all'ufficio richiesto.

DIMENSIONE FISICA E STRUMENTALE	media
LA COMODITA' NEL RAGGIUNGERE IL SERVIZIO	4,83
LA CHIAREZZA DELLE INDICAZIONI E DELLA CARTELLONISTICA PRESENTE NEI LOCALI ESTERNI ED INTERNI	4,88
LA COMODITA' DEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	4,61
I TEMPI PER PARLARE CON L'OPERATORE DI SPORTELLO	5,28
LA PULIZIA E LA GRADEVOLEZZA DEGLI SPAZI PER L'UTENZA	5,23
LA FACILITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO (ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	4,47
I TEMPI DI ATTESA PRIMA DI ARRIVARE ALL'UFFICIO RICHiesto	3,92

dimensione fisica e strumentale



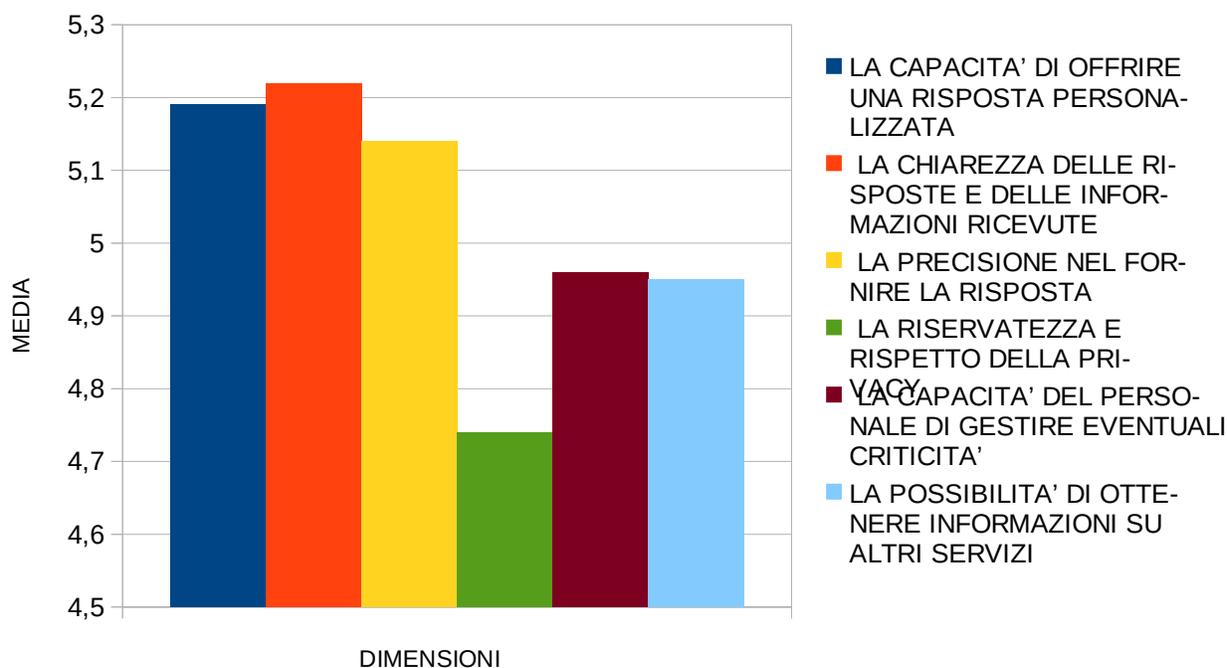
DIMENSIONE TECNICA

AFFIDABILITA' E CAPACITA' DI RISPOSTA

Anche rispetto alla capacità del servizio di fornire risposte con prontezza la valutazione è positiva, all'utente viene infatti fornita da parte degli operatori del front-office una risposta personalizzata, puntuale e chiara; meno soddisfacenti risultano essere i dati relativi alla riservatezza e al rispetto della privacy

Dati						
FASCIA ETA'	Media - LA CAPACITA' DELL'OPERATORE DI SPORTELLO DI OFFRIRE UNA RISPOSTA PERSONALIZZATA	Media - LA CHIAREZZA DELLE RISPOSTE E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	Media - LA PRECISIONE NEL FORNIRE LA RISPOSTA	Media - LA RISERVATEZZA E RISPETTO DELLA PRIVACY	Media - LA CAPACITA' DEL PERSONALE DI GESTIRE EVENTUALI CRITICITA'	Media - LA POSSIBILITA' DI OTTENERE INFORMAZIONI SU ALTRI SERVIZI
18 - 25	5,17	5,50	5,17	4,33	5,17	5,00
da 26 a 24	5,31	5,31	5,25	4,96	5,02	5,02
oltre 65	4,82	4,82	4,82	3,90	4,82	4,82
Totale Risultato	5,19	5,22	5,14	4,74	4,96	4,95

DIMENSIONE TECNICA

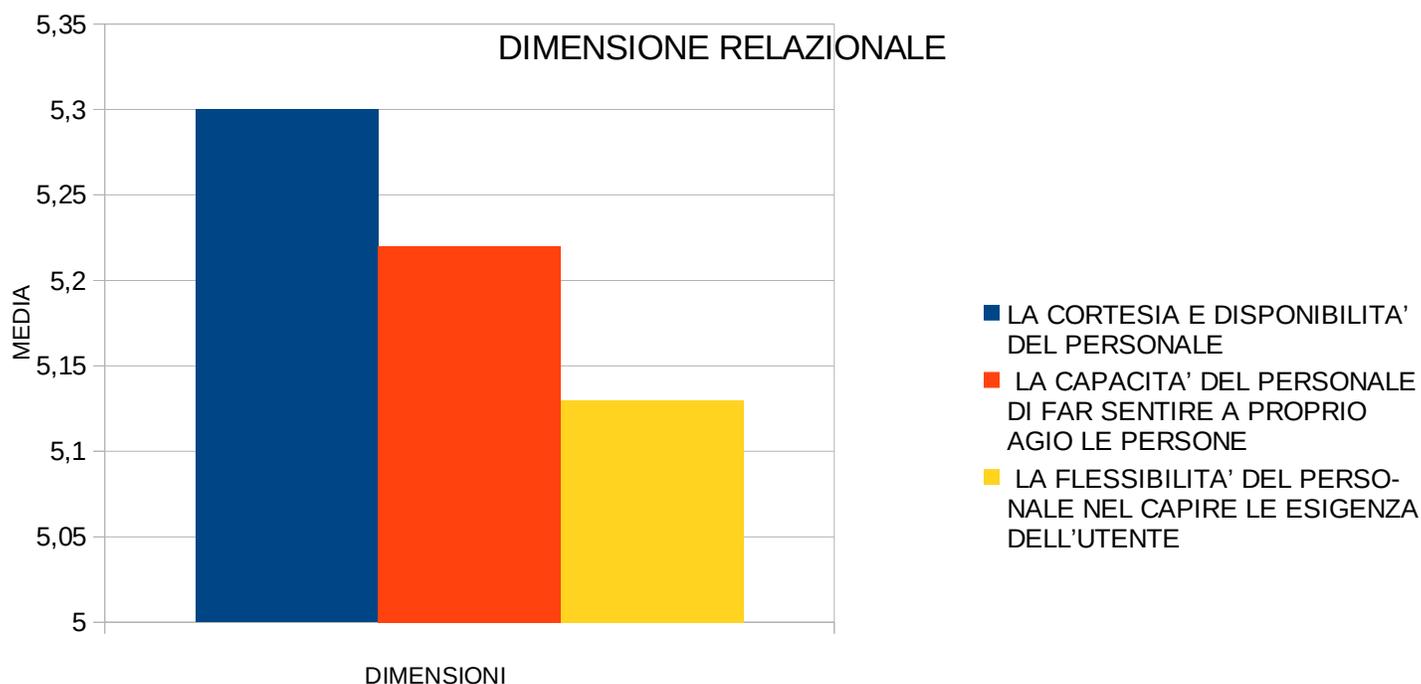


DIMENSIONE RELAZIONALE

CAPACITA' DI ASCOLTO

E' proprio nella capacità di ascolto degli operatori del front-office che si riscontra la maggiore soddisfazione dell'utenza, il cittadino percepisce l'interesse per il suo caso e la volontà e capacità di dare la risposta più adeguata

FASCIA ETA'	Dati		
	Media - LA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	Media - LA CAPACITA' DEL PERSONALE DI FAR SENTIRE A PROPRIO AGIO LE PERSONE	Media - LA FLESSIBILITA' DEL PERSONALE NEL CAPIRE LE ESIGENZA DELL'UTENTE
18 - 25	5,83	5,33	5,33
da 26 a 24	5,33	5,25	5,20
oltre 65	5,36	5,27	5,00
	5,30	5,22	5,13



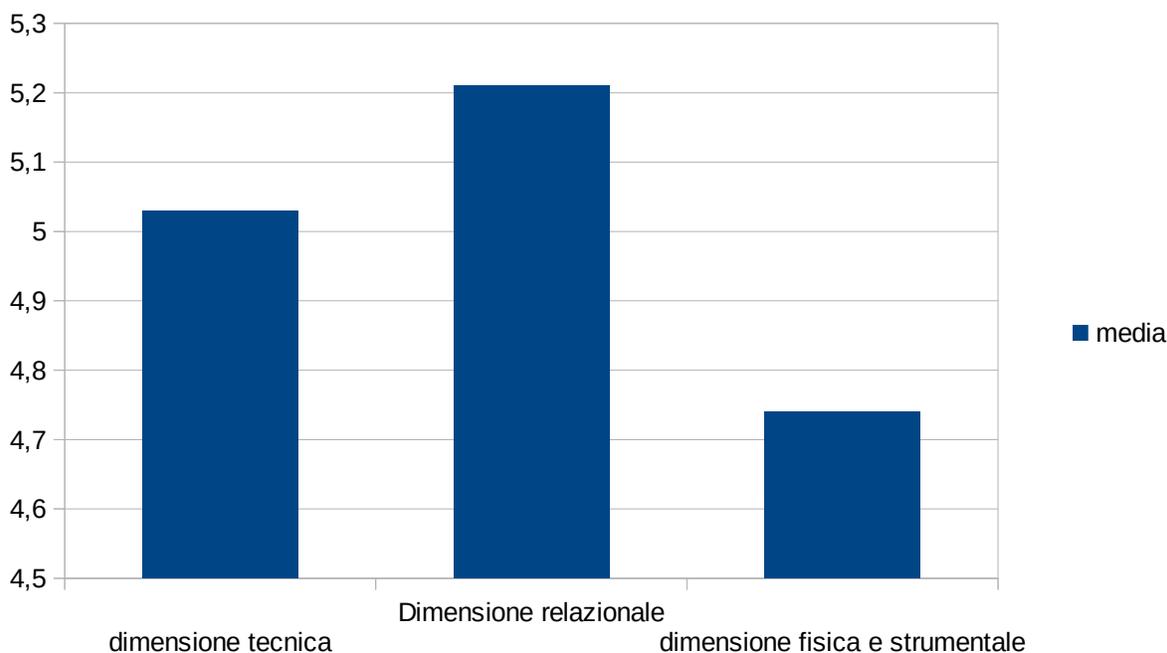
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

Complessivamente gli utenti risultano molto soddisfatti dall'accoglienza offerta dal servizio (media 5) sia in termini oggettivi di organizzazione e funzionalità degli uffici di front-office e soprattutto in termini soggettivi riguardo alle caratteristiche di professionalità, cortesia, empatia rilevate nei confronti degli operatori di sportello.

La dimensione relazionale riporta di fatto il livello di soddisfazione più alto per gli utenti, ed il servizio dovrà pertanto lavorare al fine di mantenere i livelli raggiunti.

I fattori che hanno ottenuto il livello di soddisfazione più basso sono relativi alla dimensione fisica e strumentale e sono pertanto gli aspetti del servizio su cui è necessario focalizzare azioni di miglioramento (tempi di attesa prima di arrivare all'ufficio richiesto, facilità di accesso al servizio, comodità degli orari di apertura)

FASCIA ETA'	Media - IN DEFINITIVA QUAL'E' LA SUA VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULL'ACCOGLIENZA OFFERTA DAL SERVIZIO?
18 - 25	5,17
da 26 a 24	5,17
oltre 65	4,82
Totale Risultato	5,05



Il Funzionario P.O.
D.ssa Roberta Galdenzi

Il Dirigente
Dott. Giuseppe De Leo