

OTTOBRE
NOVEMBRE
2010

RELAZIONE CUSTOMER
SATISFACTION



REGIONE SICILIANA

ASSESSORATO DELLA SALUTE

Dipartimento Pianificazione Strategica

Dipartimento Attività Sanitarie e

Osservatorio Epidemiologico

Ufficio Relazioni con il Pubblico

(U.R.P.)

Piazza Ottavio Ziino, 24, Palermo

Tel. 800164444

Fax.091/7075826



Relazione Customer Satisfaction Ottobre – Novembre 2010.

1. Premessa:

A distanza di circa sei mesi dall'ultima rilevazione Customer, questo Ufficio ha avviato una nuova rilevazione per monitorare l'attività svolta dall'U.R.P. al fine di sincerarsi e prendere conoscenza delle situazioni esistenti. L'indagine di *Customer Satisfaction* diventa, oggi sempre più, uno strumento di interazione e di confronto reciproco e diretto tra P.A. e cittadino, pertanto rappresenta un'attività di capitale importanza nell'interesse dell'amministrazione della Cosa Pubblica.

2. Metodologia impiegata per la somministrazione dei questionari:

L'indagine condotta presentava come obiettivo verificare il grado di soddisfazione e apprezzamento dei cittadini che usufruiscono del servizio **U.R.P.** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) **dell'Assessorato della Salute.**

Lo strumento d'analisi scelto è stato un questionario **Standard**, adottato dagli Uffici della Regione Siciliana. Il questionario utilizzato presentava **dieci domande** strutturate secondo questo modo:

- Domande relative alla valutazione verso gli aspetti logistici dell'U.R.P.
- Domande volte a conoscere quale strumento di comunicazione il cittadino sfrutta maggiormente per mettersi in contatto con l'U.R.P.. All'intero di queste, una domanda era mirata a conoscere il grado di popolarità del sito internet dell'Assessorato (PIR)
- Domande sul grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.
- Infine venivano chiesti all'intervistato (facoltativamente) alcuni dati sensibili relativi alla sua persona, come età, sesso, titolo di studio etc. utilissimi nella fase di triangolazione ed analisi dei risultati.



Complessivamente tra il **01/10/2010** e il **30/11/2010** sono stati somministrati **54 questionari**, di cui **47** sono stati reputati completi e attendibili per la valutazione. I questionari sono stati somministrati telefonicamente dagli operatori U.R.P. a tutti i cittadini che si sono rivolti durante l'arco di tempo dell'indagine all'Ufficio, sfruttando i recapiti telefonici lasciati durante la registrazione in portineria e sperimentando tra l'altro un nuovo strumento di raccolta delle informazioni che garantisce un valido e rapido feedback da parte dell'utenza.

3. Analisi dei Risultati:

Questa indagine è stata interamente autogestita dal personale dell'U.R.P., affiancato da un tirocinante della facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università degli Studi di Palermo, senza costi aggiuntivi per l'Ente. Avendo a che fare con un numero di interviste relativamente esile, i dati sono stati caricati all'interno di una matrice CXV (Casi per Variabili) e analizzati tramite il semplice conteggio delle risposte e la relativa media campionaria espressa in %.

Alla **prima** domanda: "E' la prima volta che si rivolge al questo Assessorato" dei **47** rispondenti, il **33%** ha risposto di sì, mentre il **67%** ha risposto di non essersi mai rivolto prima d'ora ai nostri Uffici.

Alla **seconda** domanda: "Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi dodici mesi" il **53%** ha dichiarato di essere tornato **da 1 alle 5** volte nel corso dell'ultimo anno, mentre il **31%** e il **16%** hanno dichiarato di aver visitato l'Ufficio rispettivamente, **dalle 6 alle 10** volte e **più di 10** volte.

Alla **terza** domanda: "Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza" i rispondenti potevo esprimere il loro livello di apprezzamento scegliendo tra quattro variabili: **Molto – Abbastanza – Poco – Insufficiente**:

Per quanto riguarda gli aspetti meramente logistici del servizio i rispondenti hanno espresso un **livello generale di soddisfazione elevato**: il **86%** (60% Molto; 20% Abbastanza) ha reputato favorevolmente **l'adeguatezza dei locali**, allo stesso modo, il **90%** (34% Molto; 56% Abbastanza) ha reputato favorevolmente **il servizio di portineria**. Un valore **complessivamente positivo** è stato registrato per ciò che riguarda **la segnaletica interna**, la quale per il **70%** (30% Molto; 40%



Abbastanza) è risultata chiara.

Alla **quarta** domanda: “Quali strumenti utilizza per contattare questo Assessorato” la **maggioranza** dei rispondenti ha dichiarato di **sfruttare il telefono** (55%), mentre il **40%** ha dichiarato di recarsi di persona, mentre solo il **2%** utilizza la **posta elettronica**.

Alla **quinta** domanda “Ha mai visitato il nostro sito internet dell'Assessorato” dei **47** rispondenti ben l’**80%** ha dichiarato di **non averlo mai visitato**, mentre solo il **20%** ha dichiarato di conoscerlo.

Alla **sesta** domanda: “Oggi presso quale ufficio si è recato” dei **47** rispondenti la maggioranza (**82%**) dichiara di essersi recato all’**U.R.P.**, sito in Piazza Ottavio Ziino 24, Palermo. Invece il **10%** dichiara di essersi recato presso gli Uffici del **Dipartimento Pianificazione Strategica** e solo il **8%** asserisce di essersi presentato al **Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico**.

Alla **settima** domanda: “Per quale motivo si è rivolto al nostro Ufficio” il **55%** dei rispondenti ha affermato di essere venuto a **chiedere informazioni**, il **25%** per **presentare una nuova pratica**, il **13%** per **seguire l’iter** di una pratica in corso il **7%** per espletare l’ **accesso agli atti amministrativi**.

Alla **ottava** domanda: “Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto”, si chiede ai rispondenti di esprimere il proprio giudizio sul servizio potendo scegliere tra quattro variabili (Molto – Abbastanza – Poco - Insufficiente). **Il livello di giudizio** espresso dal campione è notevolmente **alto** e ciò riguarda quasi tutti gli aspetti inseriti dal richiedente. La **cortesìa del personale** è stata valutata **ottima dal 83%** e **buona dal 17%**, così anche la **capacità di ascolto** ha registrato livelli notevoli (**53% Molto; 47% Abbastanza**) **competenza del personale** e **chiarezza nel fornire spiegazioni** presentano valori molto simili, mediamente il **78,5%** ha reputato questo aspetto del servizio in maniera **molto favorevole**. Per ciò che riguarda la **tempestività della risposta** il **94%** l’ha ritenuta soddisfacente, solo per il **6%** non ha esaudito le proprie aspettative.

Alla **nona** domanda: “Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare” dei **47** rispondenti l’ **88%** ha risposto “**Abbastanza**”, mentre il **12%** ha risposto “**Molto**”, non sono stati registrati giudizi negativi.



Alla **decima** domanda: “Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico” dei **47** rispondenti il **70%** ha risposto “**Abbastanza**”, mentre il **30%** ha risposto “**Molto**”, non sono stati registrati giudizi negativi

Dall’analisi dei dati sensibili, appositamente chiesti solo alla fine dell’intervista telefonica e come detto facoltativi è stato possibile ricostruire le caratteristiche del cittadino medio che si reca presso l’Ufficio **U.R.P.** dell’Assessorato.

L’**età media** di coloro che si rivolgono all’Ufficio è notevolmente avanzata, ben il **50%** dei rispondenti dichiara di avere superato la soglia dei **60 anni**, mentre il **46%** dichiara di avere un’età compresa tra i **30 e i 60 anni**, solo il **4%** dei rispondenti ha **meno di 30 anni**.

A rivolgersi ai Nostri Uffici sono più le donne che gli uomini, rispettivamente **64% donne** e **36% uomini**. Inoltre chiedevamo ai nostri intervistati di specificare il loro **titolo di studio**: così il **12%** ha dichiarato di possedere la sola **Licenza elementare**, il **40%** di avere conseguito la **Licenza media inferiore**, alla stregua del **44%** che dichiara di essere **diplomato**, mentre solo il **4%** degli intervistati asserisce di essere in possesso di una **Laurea**.

Infine veniva chiesto la **Professione** esercitata, da cui è emerso che la **maggior** parte dei rispondenti è un **pensionato (38%)** a seguire abbiamo la categoria dei **lavoratori dipendenti (34%)** e un numero importante di **casalinghe**, ben il **25%**, che abbiamo ritenuto opportuno inserire nella categoria “professione”, pena l’inabissamento di una fascia di popolazione molto sensibile e cospicua. Soltanto il **2%** ha dichiarato di essere un **libero professionista** e appena l’**1%** di essere **disoccupato**.

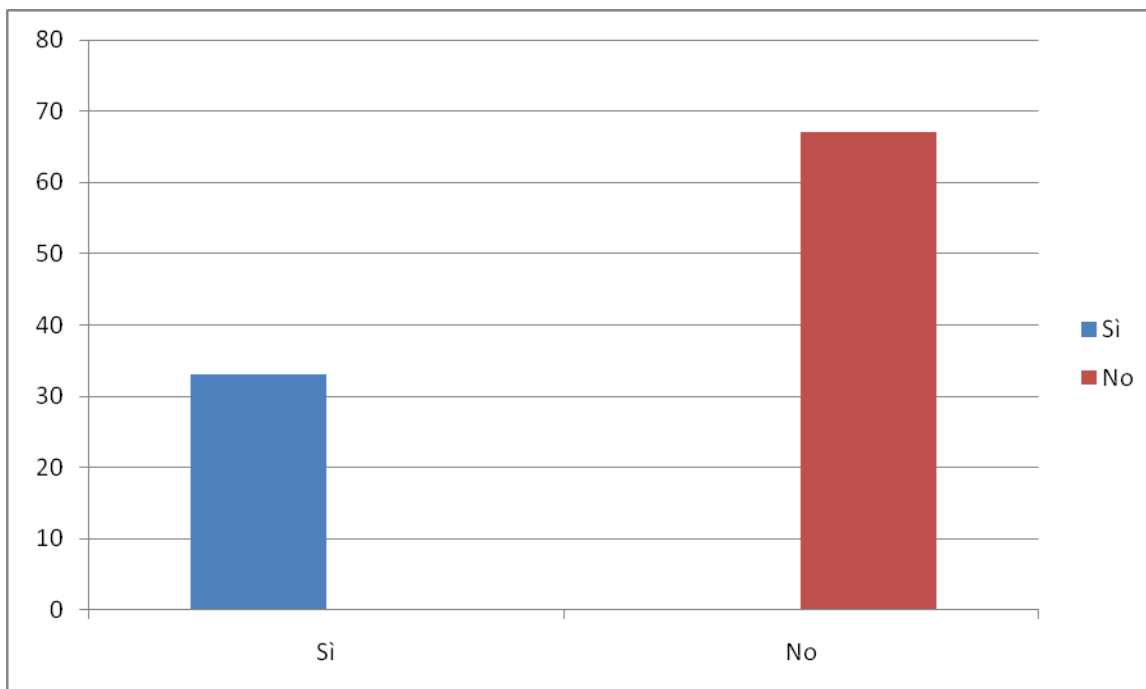
4. Grafica:

Per rendere maggiormente visibile i risultati a cui ha condotto l’indagine conoscitiva in questione, verranno presentati alcuni istogrammi relativi alle domande contenute all’interno del questionario

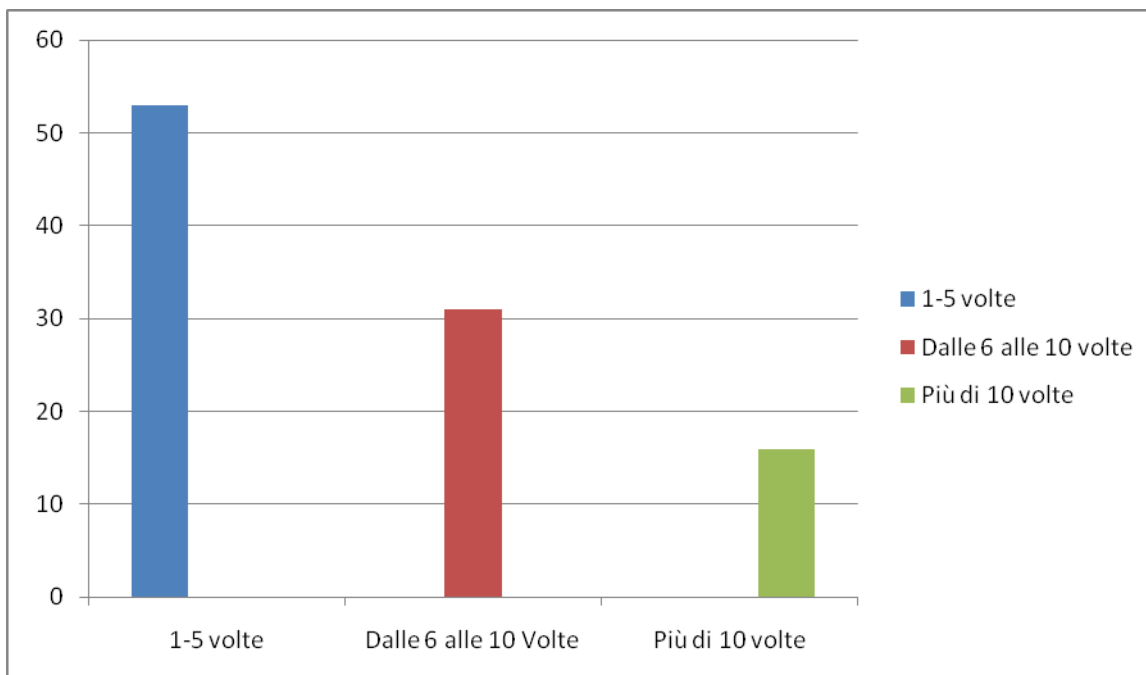
Domanda No.1 “E’ la prima volta che si rivolge a questo Assessorato?”



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
Formazione e Comunicazione
Via Vaccaro, 5 - 90145 Palermo



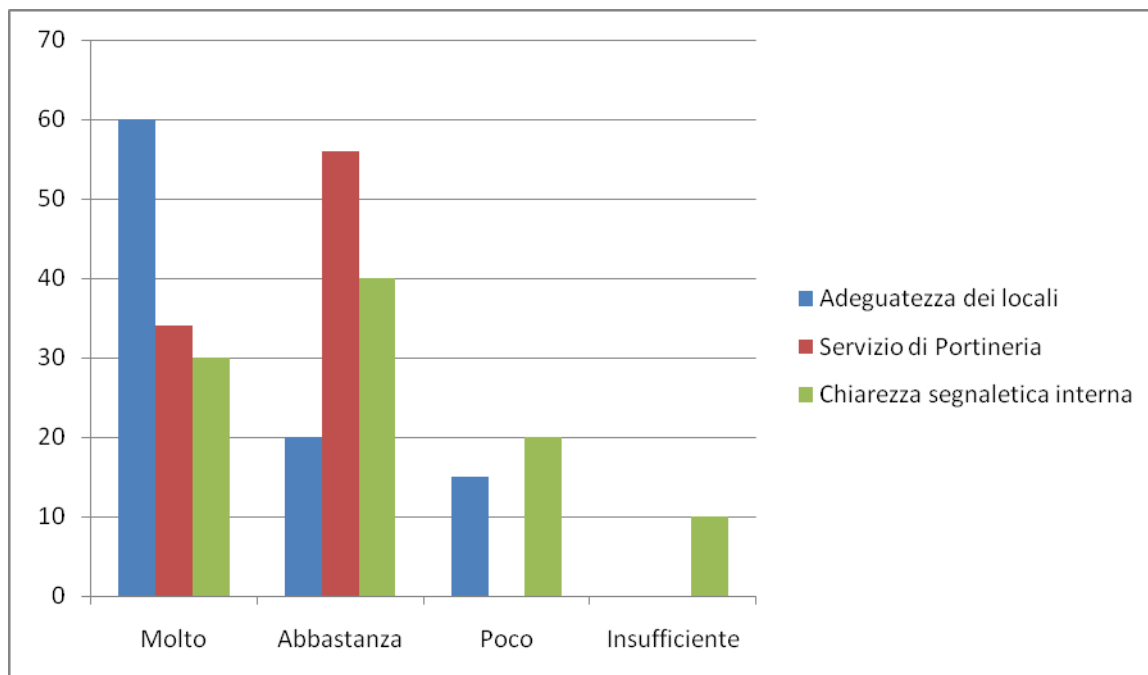
Domanda No.2 “Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi dodici mesi?”



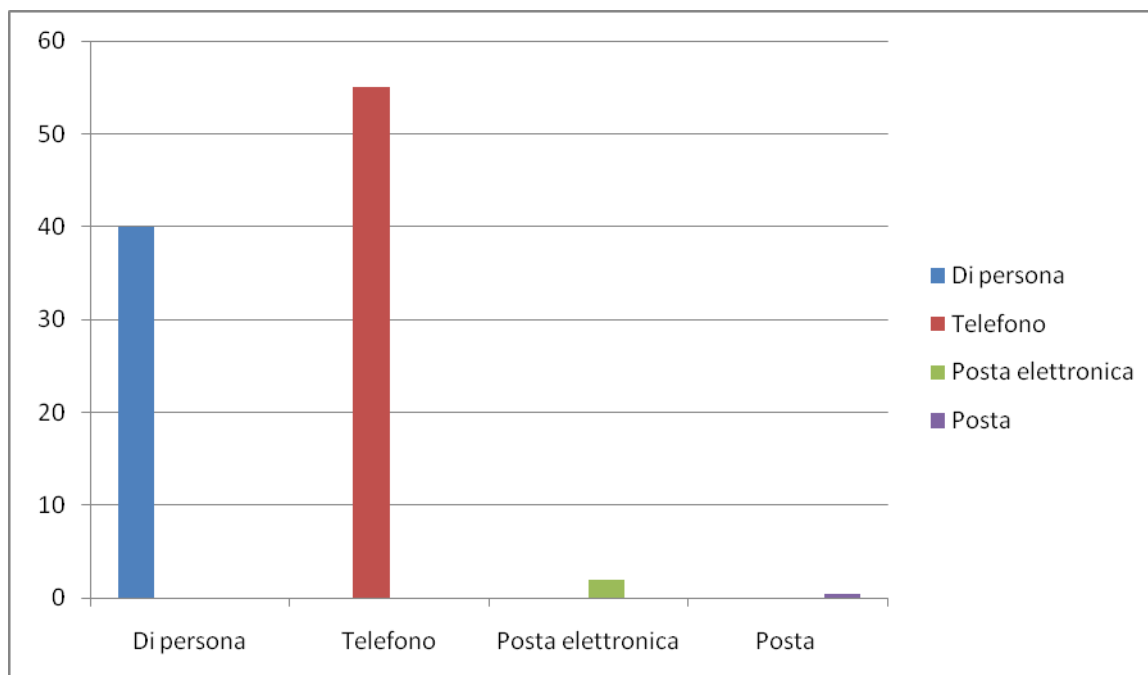
Domanda No.3 “Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza”



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
Formazione e Comunicazione
Via Vaccaro, 5 - 90145 Palermo



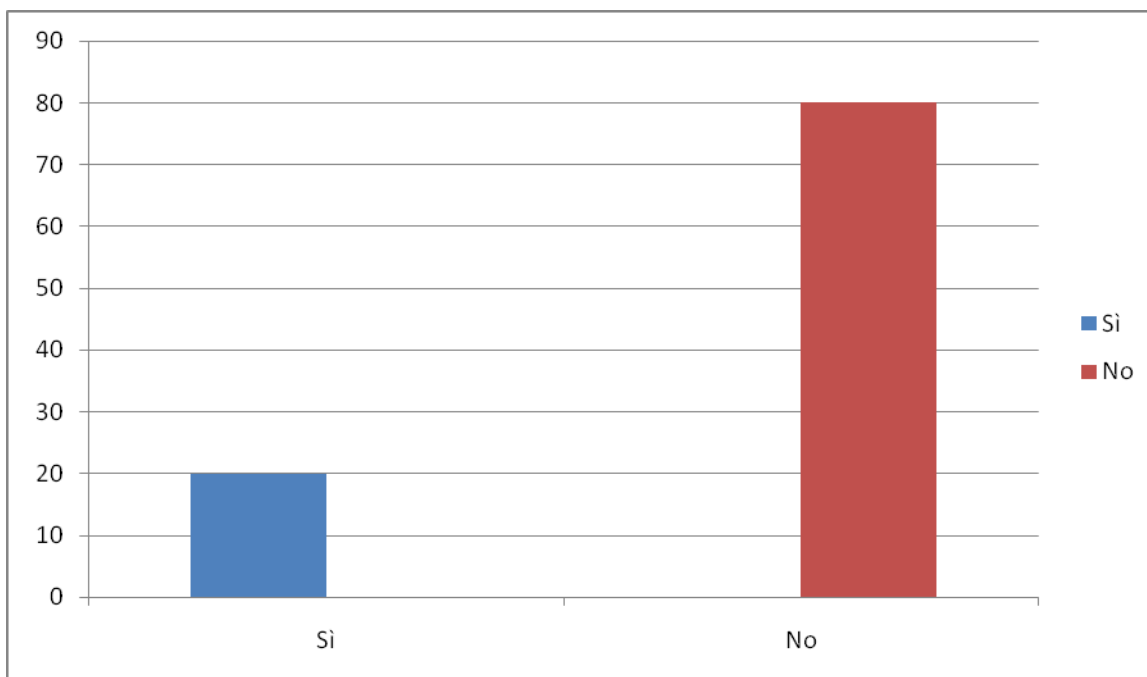
Domanda No.4 “Quali strumenti utilizza per contattare questo Assessorato?”



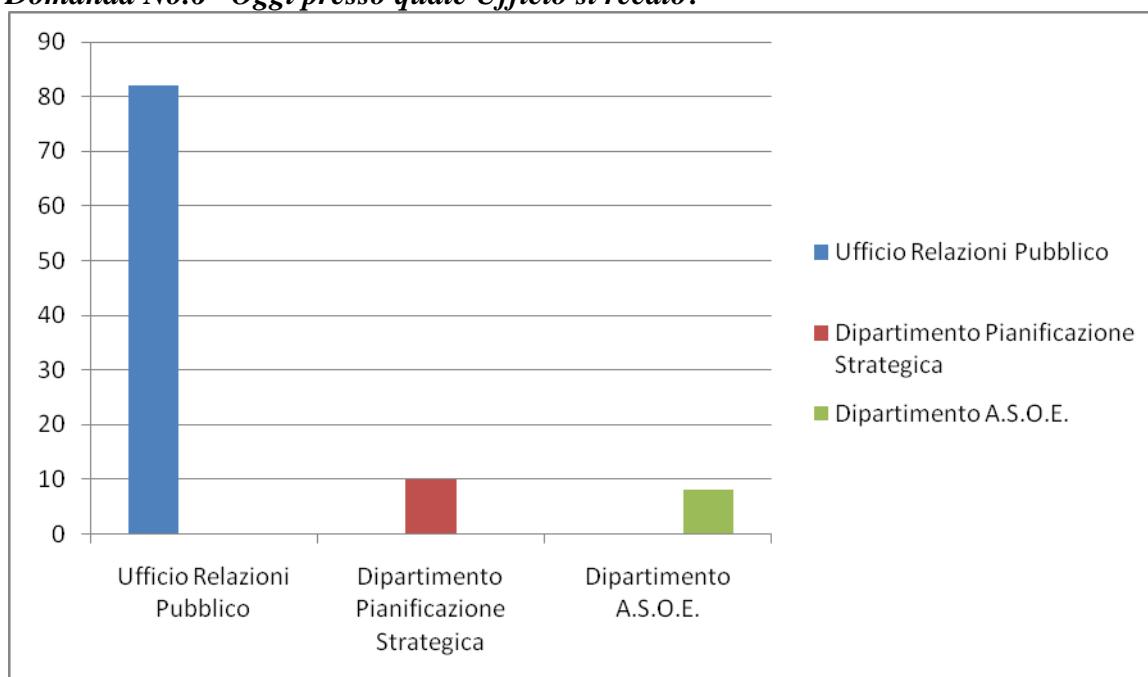


ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
Formazione e Comunicazione
Via Vaccaro, 5 - 90145 Palermo

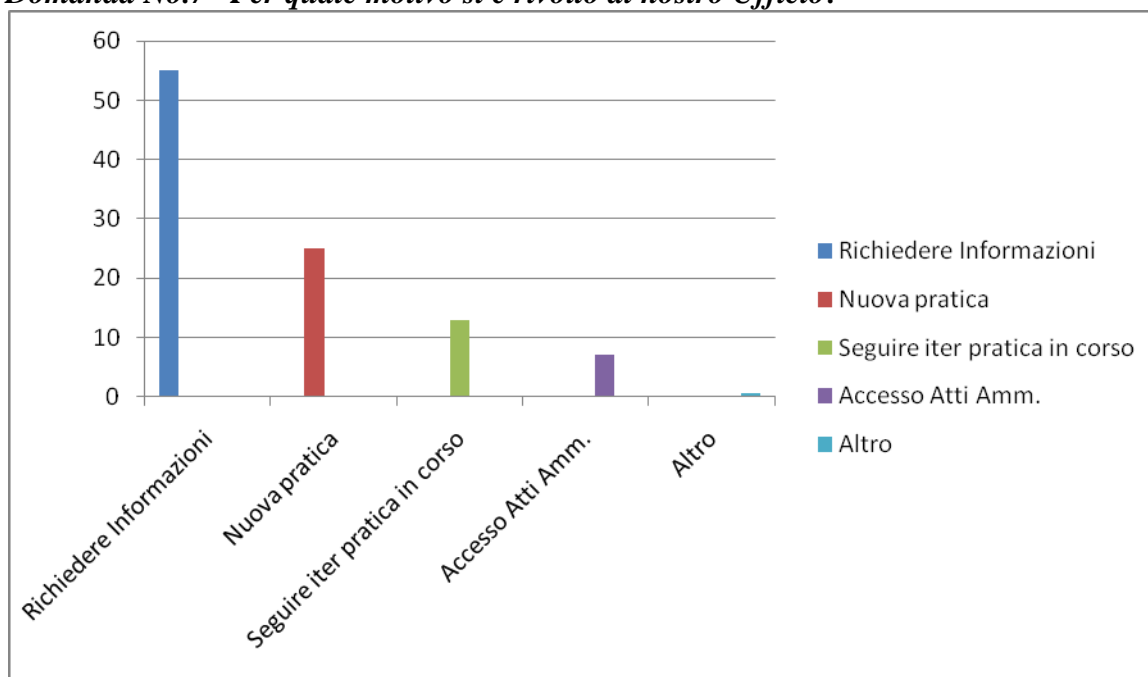
Domanda No.5 “Ha mai visitato il sito internet del nostro Assessorato?”



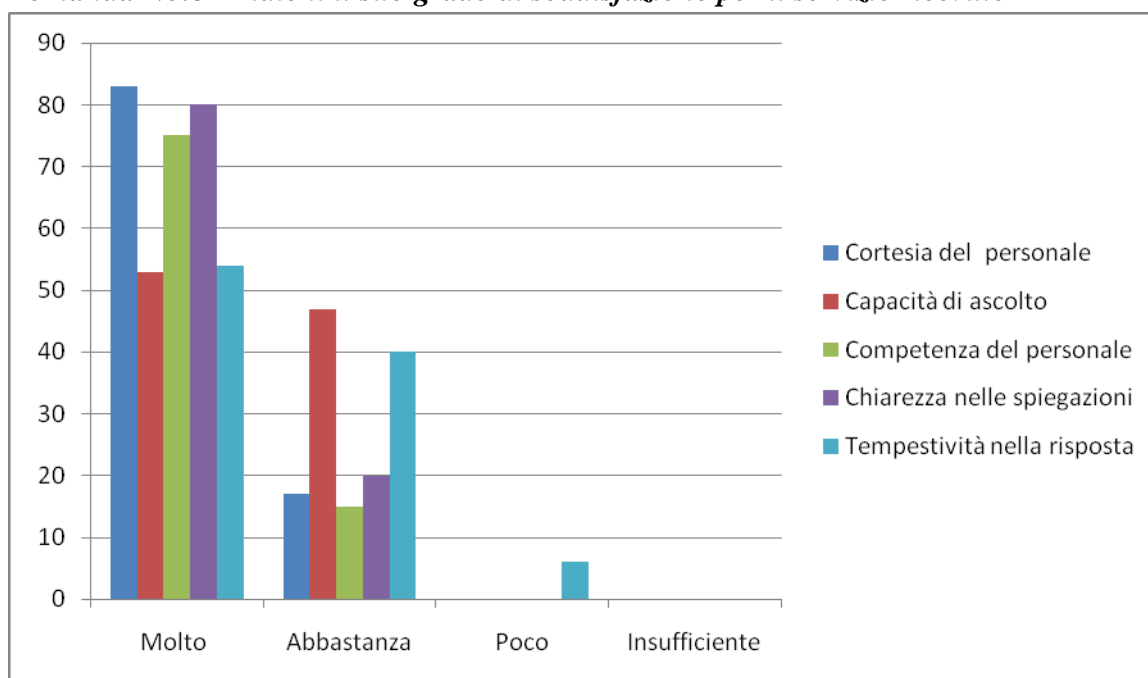
Domanda No.6 “Oggi presso quale Ufficio si recato?”



Domanda No.7 “Per quale motivo si è rivolto al nostro Ufficio?”

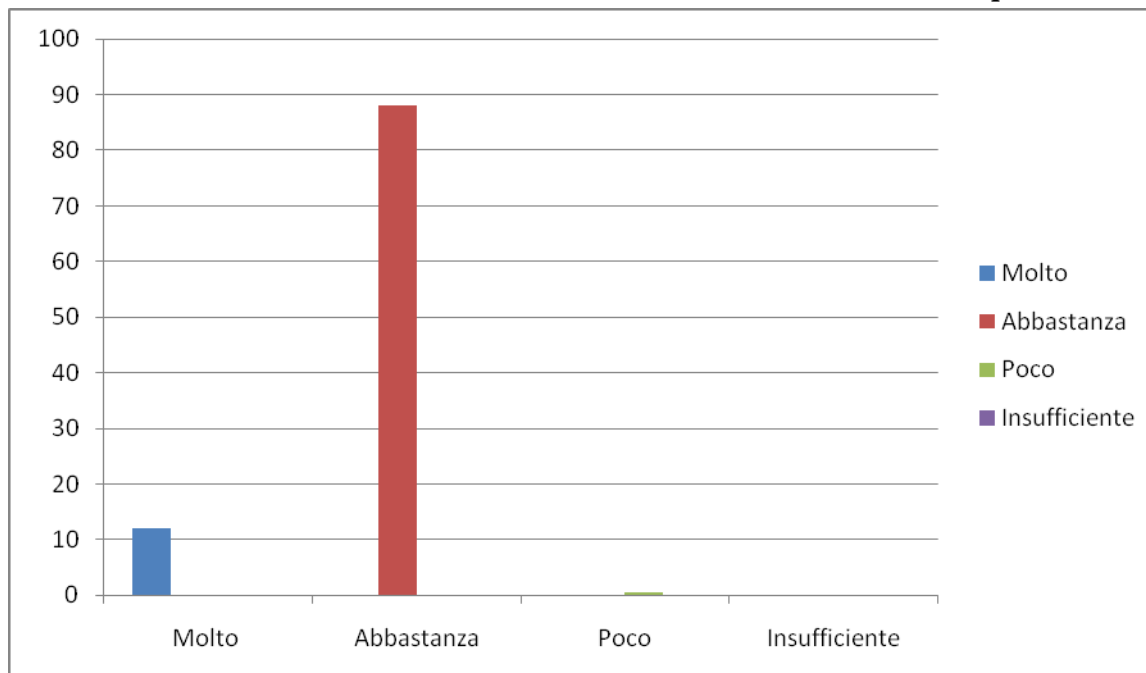


Domanda No.8 “Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto”

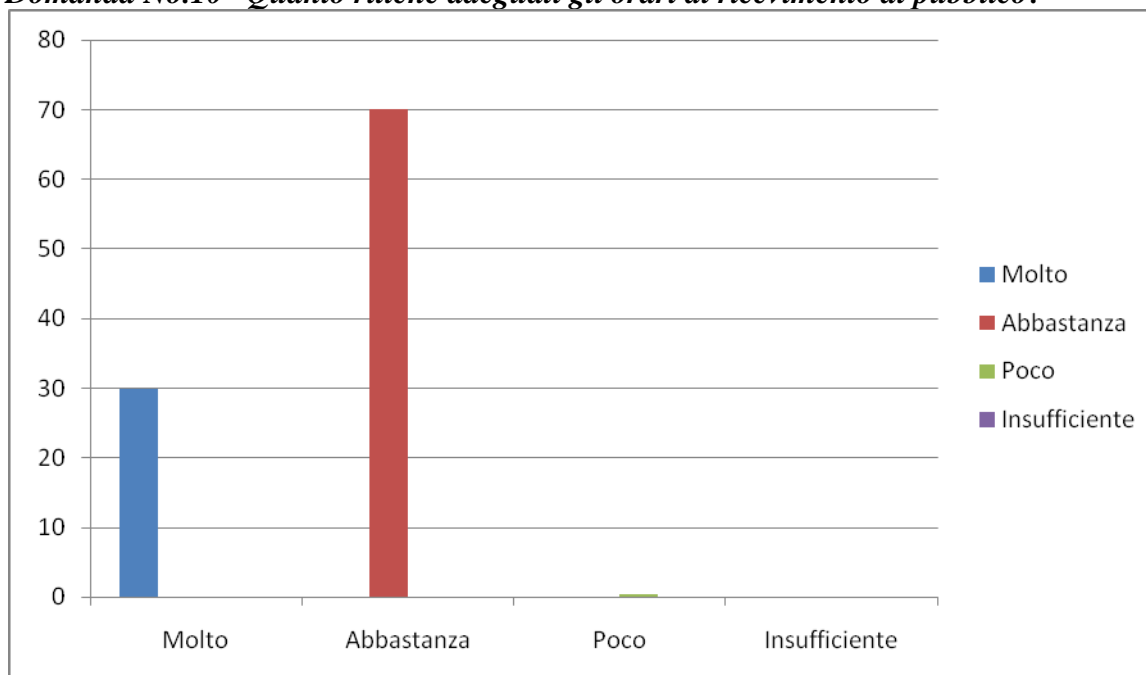




Domanda No. 9 “Ritiene chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?”



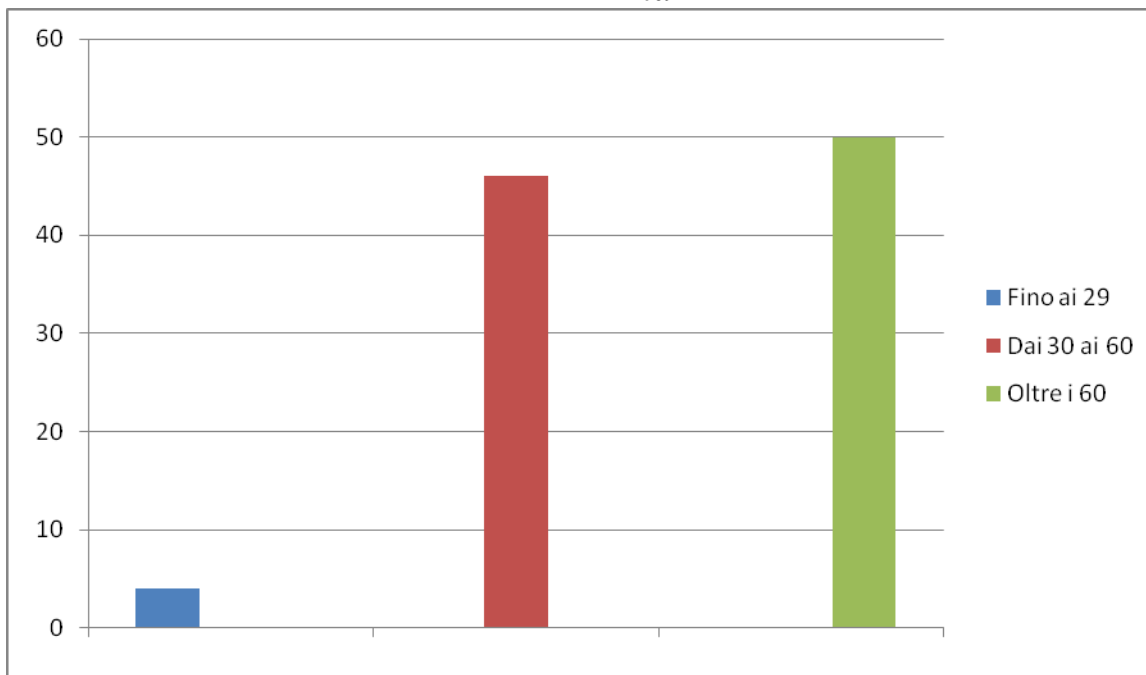
Domanda No.10 “Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?”



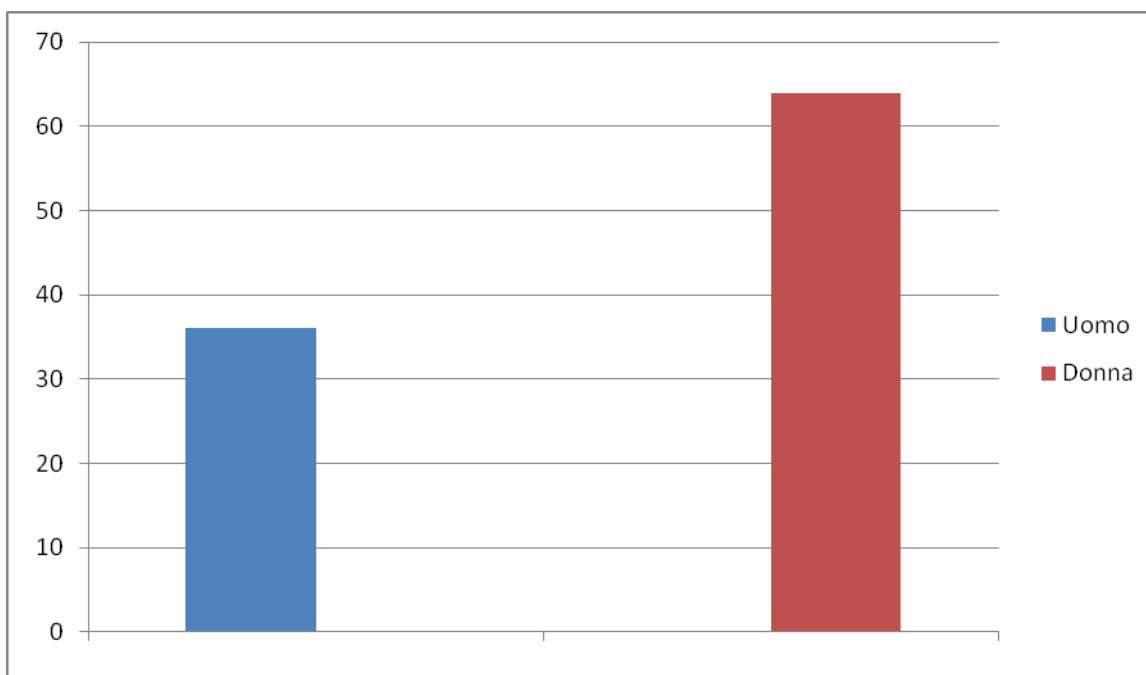


ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
Formazione e Comunicazione
Via Vaccaro, 5 - 90145 Palermo

“Età”



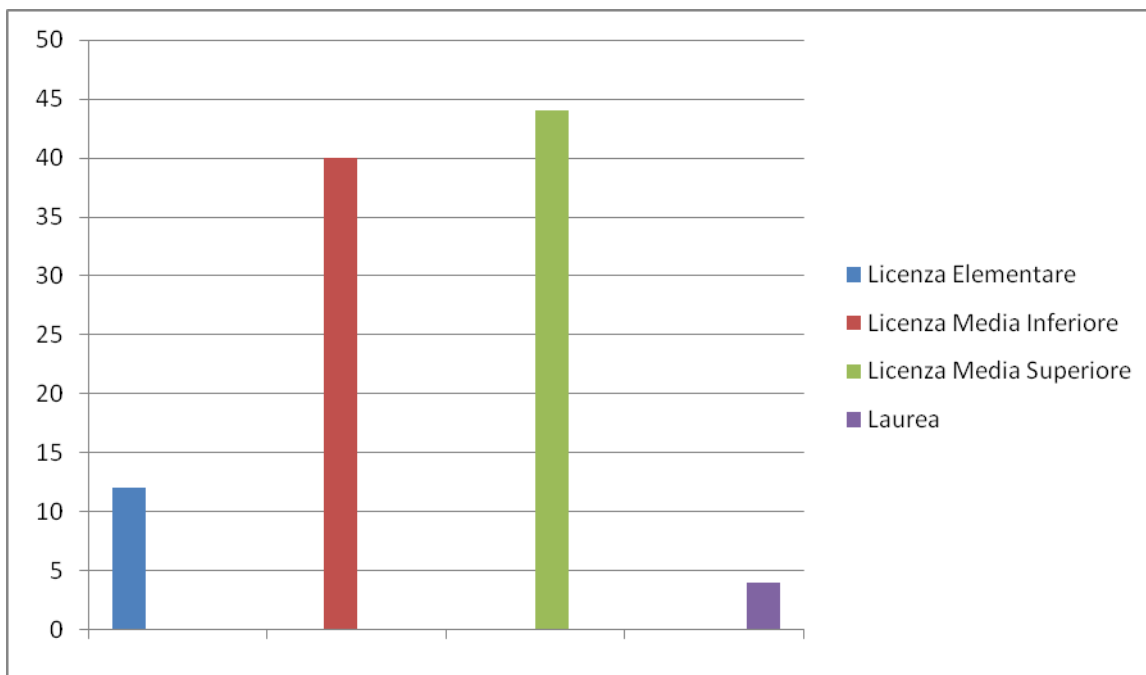
“Sesso”



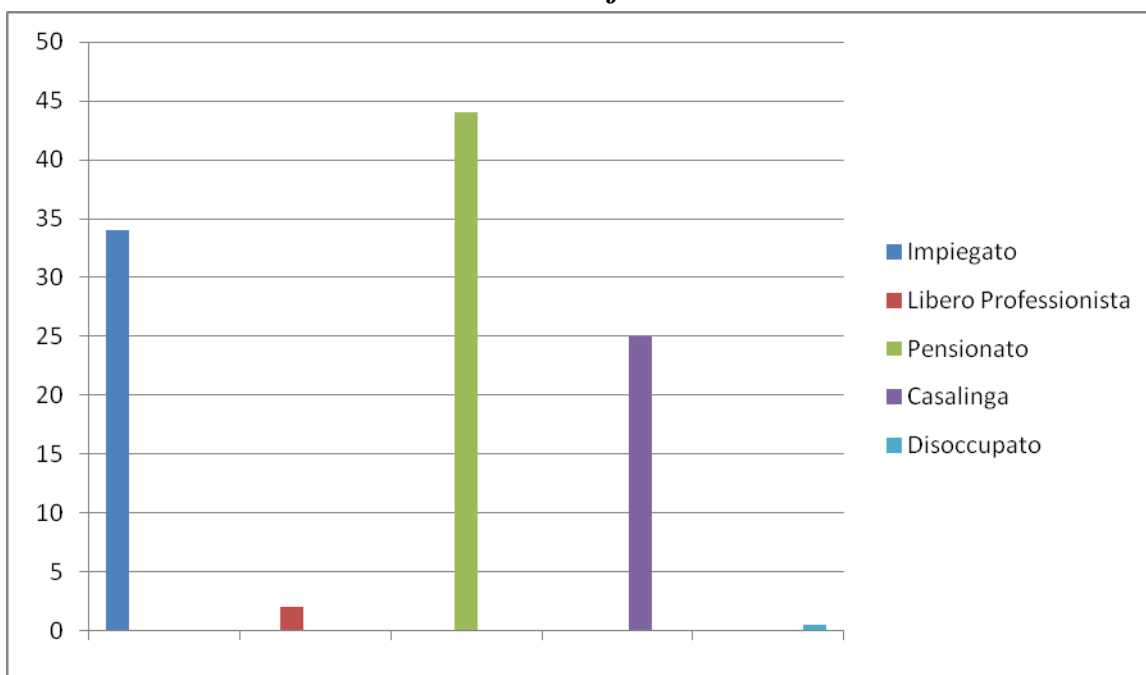


ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
Formazione e Comunicazione
Via Vaccaro, 5 - 90145 Palermo

“Titolo di studio”



“Professione”





5. *Lo Strumento d'analisi:*

Al fine di garantire la massima trasparenza e coerenza tra dati registrati e quanto riportato in questa relazione **a seguire** si può osservare una **copia** del questionario adottato in questa indagine, che è stato somministrato telefonicamente, come detto in precedenza. Si tratta di un **modello Standard** adottato dai **Nostri Uffici** a cui sono state apportate modifiche minime al solo fine di calibrarlo allo strumento di raccolta dati.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO.

Gentile Signore/a per migliorare i servizi offerti da questa amministrazione Le chiediamo di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa. Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla *privacy*.

1) È la prima volta che si rivolge a questo Assessorato?

- Sì
- No

2) Se è già stato qui, ricorda quante volte nel corso degli ultimi dodici mesi?:

- 1- 5 volte
- Dalle 6 alle 10 volte
- Più di 10 volte

3) Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti riguardanti l'accoglienza:

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
Adeguatezza dei locali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi di portineria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza della segnaletica interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Quale strumenti utilizza per contattare questo Assessorato?:



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e
Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
Formazione e Comunicazione
Via Vaccaro, 5 - 90145 Palermo

- Mi presento di persona
- Telefono
- Posta elettronica
- Posta

5) Ha mai visitato il sito internet dell'Assessorato?

- Sì
- No

6) Oggi presso quale ufficio si è recato?

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Dipartimento Pianificazione Strategica
- Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico

7) Per quale motivo si è rivolto ai nostri Uffici?:

- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Avere accesso agli atti amministrativi
- Altro

8) Indichi il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto:

	Molto	Abbastanza	Poco	Insufficiente
a) cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) capacità di ascolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) chiarezza nel fornire le spiegazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) tempestività nella risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



9) Ritieni chiara la modulistica che le è stato chiesto di compilare?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Insufficiente

10) Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al Pubblico?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Insufficiente

Alcuni dati conclusivi, che verranno utilizzati solo a fini statistici (FACOLTATIVI)

Età

- Fino ai 29
- Dai 30 ai 60
- Oltre i 60

Sesso

- M
- F

Titolo di studio

- Licenza scuola elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Licenza scuola media superiore
- Laurea

Professione

- Impiegato
- Libero professionista
- Casalinga
- Pensionato
- Disoccupato



6. Conclusioni:

Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, è possibile trarre una valutazione complessivamente più che positiva del servizio U.R.P. dell'Assessorato della Salute, il quale ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino, offrendo con modalità più che soddisfacenti i vari servizi gestiti. I dati tristemente più significativi restano la scarsa propensione, da parte degli utenti, a sfruttare la posta elettronica per mettersi in contatto con l'Ufficio (solo il 2%) e la scarsa visibilità del sito internet istituzionale dell'Assessorato (l'80% degli intervistati di chiara di non averlo mai visitato). Grazie ad una lettura più attenta dei dati e per mezzo della triangolazione tra informazioni emerse dalle domande del questionario e dati rilasciati dagli utenti è possibile spiegare, seppur in maniera parziale e di certo non esaustiva, le situazioni lacunose sopracitate. Considerando che l'età media di chi si rivolge ai Nostri Uffici è superiore alla soglia della mezza età (il 50% ha oltre i 60 anni) è plausibile pensare che il bacino d'utenza a cui questo Ufficio è maggiormente sottoposto sia il più refrattario nei confronti dei new media, nella fattispecie Internet e Posta elettronica, sia perché a essi risultano strumenti non familiari, sia perché probabilmente molti di loro non posseggono una corretta alfabetizzazione informatica. Allo stesso modo sarebbe ingenuo pensare che la scarsa popolarità del sito sia dovuta solo a queste motivazioni, e pertanto sarebbe del tutto fuorviante pensare di non continuare a investire capitale umano e risorse verso questo strumento di comunicazione che invece sente la necessità di essere spinto e incentivato principalmente per venire incontro all'interesse e alle esigenze del cittadino, anche in previsione degli utilizzi futuri e della diffusione di questo strumento, che come si sa è in continua ed esponenziale crescita. Di certo esistono e sono auspicabili spazi di manovra per il miglioramento e la modernizzazione di tale Ufficio in modo da offrire servizi sempre più adeguati ai fabbisogni dei cittadini e al passo con i tempi.

Il Dirigente dell'unità Operativa Comunicazione (U.O.B.3)

(Dr. Giampiero Gliubizzi)