



Provincia di Perugia



Sportello del Cittadino

**Servizio Sistema Informativo e Innovazione**  
**Ufficio Coordinamento Giuridico Amministrativo per il Digitale -**  
**Sportello del Cittadino di Perugia**

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**  
**PRESSO LO SPORTELLO DEL CITTADINO DI PERUGIA**

***ANALISI DEI RISULTATI***

*Gennaio 2019*

## **PREMESSA**

Lo Sportello del Cittadino di Perugia è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP – della Provincia di Perugia.

Istituito nel 1995, è stato una delle prime strutture in Italia per lo svolgimento di attività di comunicazione rivolta ai cittadini, singoli e associati.

In particolare, lo Sportello, in attuazione dell'art. 8 della l. 150/2000:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione
- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione
- attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti
- garantisce la reciproca informazione con gli uffici dell'Ente.

In collaborazione con le altre strutture di informazione e comunicazione dell'Ente, si è distinto negli anni per l'intensa attività di diffusione della conoscenza dei diritti di cittadinanza amministrativa, diventando il punto di riferimento di strutture similari sul territorio della Provincia, su quello regionale ed extraregionale, riuscendo a realizzare una rete tra istituzioni per facilitare i cittadini nella conoscenza di opportunità anche in ambito europeo e per semplificare loro lo svolgimento di pratiche amministrative.

Anticipando le normative specifiche in materia di trasparenza dell'azione amministrativa, è stato una delle strutture maggiormente innovative nell'organizzazione dell'Ente, con l'attuazione di progetti di comunicazione e di semplificazione dei procedimenti.

Significativa è l'attuale collocazione dello Sportello del Cittadino di Perugia nel Servizio Sistema Informativo e Innovazione dell'Ente, in quanto, nel contesto caratterizzato dalla difficoltà interna ed esterna dovuta alla digitalizzazione di procedure e di servizi, è indispensabile che le attività di comunicazione, utilizzando anche strumenti quali i social media caratterizzati dalla contestualità, immediatezza e massima possibilità d'interazione, siano sempre più di supporto nel diffondere la conoscenza dei nuovi diritti di cittadinanza digitale e di supporto ai cittadini, specialmente a quelli con scarse competenze digitali, nell'utilizzo dei servizi on line.

### **1. Finalità dell'indagine**

La comunicazione è un processo circolare, pertanto è necessario che ogni intervento sia monitorato riguardo gli effetti e, se necessario, si possa intervenire per centrare meglio l'obiettivo che ci si era posti.

Il Servizio Sistema Informativo e Innovazione ha inteso avviare un'indagine di customer satisfaction presso lo Sportello del Cittadino di Perugia al fine di conoscere e valutare il grado di soddisfazione degli utenti dello Sportello riguardo i servizi offerti.

Sulla base dei dati rilevati, verranno attivate misure per migliorare la qualità dei servizi e renderli maggiormente rispondenti alle aspettative e alle esigenze della propria utenza.

Attraverso tale indagine si è anche voluto raccogliere le segnalazioni pervenute su eventuali disservizi, rilevando, tra l'altro, i tempi di gestione e risposta alle stesse sia da parte degli uffici interessati sia dello Sportello del Cittadino medesimo.

## **2. Metodologia**

L'indagine è stata svolta attraverso le seguenti modalità.

Per quanto riguarda la rilevazione di customer satisfaction:

- a) compilazione di un modulo cartaceo distribuito agli utenti del front office dello Sportello del Cittadino di Perugia da parte degli operatori
- b) contatto telefonico con gli utenti

mentre per la rilevazione di eventuali disservizi:

- c) segnalazioni a mezzo posta elettronica
- d) segnalazioni a mezzo facebook.

L'indagine si è svolta nell'arco di un mese e precisamente nel periodo compreso tra il 15 novembre 2018 e il 14 dicembre 2018. Tale periodo è stato ritenuto significativo sia sotto il profilo di qualità dei dati rilevati che di consistenza degli stessi.

Il questionario è stato predisposto non discostandosi di molto dai questionari somministrati in precedenti indagini.

Le domande hanno riguardato i servizi erogati allo Sportello del Cittadino, compresi quelli delle varie organizzazioni con le quali il medesimo collabora, quali associazioni di volontariato e associazioni dei consumatori quali:

- Cesvol Perugia – Centro Servizi per il Volontariato
- ANMIC Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili – Sede provinciale di Perugia
- ADIC – Associazione per i Diritti dei Cittadini – Federata Movimento Consumatori
- UNC - Unione Nazionale Consumatori Umbria
- Adoc - Associazione nazionale per la difesa e l'orientamento dei cittadini – con lo Sportello Antistalking

Riguardo le associazioni dei consumatori (ADIC, UNC e Adoc), per agevolare l'utente nella compilazione del questionario, le stesse sono state raggruppate nella voce "Sportello del Consumatore".

Il questionario – ovviamente in forma anonima - ha utilizzato le emoticon per le risposte:

- verdi-gradimento alto
- gialle-gradimento medio
- rosse-giudizio basso



Le risposte al questionario sono state elaborate secondo modalità statistiche.

### 3. Questionario

E' stato somministrato all'utente, che si è recato di persona o ha telefonato allo Sportello del Cittadino, un questionario con l'elenco di servizi disponibili e ogni utente ha espresso il suo livello di valutazione dei servizi stessi (vedi allegato).

Le segnalazioni su eventuali disservizi sono pervenute allo Sportello del Cittadino tramite posta elettronica e la pagina facebook "Provincia di Perugia" e hanno riguardato il periodo 15 novembre – 14 dicembre 2018.

### 4. Analisi dei risultati

I questionari somministrati sono stati complessivamente 803, di cui 646 compilati dagli utenti direttamente presso lo Sportello del Cittadino, mentre 157 mediante risposta telefonica.

Dalle Tabelle "1 – Gradimento servizi Sportello del Cittadino – Contatto diretto" e "2 – Gradimento servizi Sportello del Cittadino – Contatto telefonico", che si allegano, emergono i seguenti dati.

Su 803 contatti complessivi la percentuale delle visite allo Sportello è pari all'80,45%, mentre quella dei contatti telefonici è pari al 19,55%.

Il livello di soddisfazione complessiva dei servizi è alto, infatti oltre l'80%, sia tra i visitatori agli sportelli che tra gli utenti contattati telefonicamente, ha segnalato emoticon verdi (84,21% allo Sportello e 80,25% al telefono).

I servizi che hanno ricevuto maggior gradimento dagli utenti allo Sportello sono stati: le Visite a palazzo (100%), il Book Point (96,15%), Internet gratuito (95,29%) e l'accoglienza e professionalità degli addetti allo Sportello (88,89%).

I servizi che hanno ricevuto maggior gradimento dagli utenti al telefono sono stati: il Book Point (100%), le informazioni sui servizi dell'Ente (90,00%), le informazioni su opportunità lavorative e di formazione (87,50%) e l'accoglienza e professionalità degli addetti allo Sportello (telefonico) (85,71%).

Le risposte fornite nei questionari indicano come il rapporto umano (cortesia e buona accoglienza) e la professionalità degli operatori (capacità comunicativa, chiarezza e precisione delle informazioni, preparazione) rappresentino ancora elementi di forza dell'ufficio relazioni con il pubblico.

Il graditissimo servizio di Book Point in particolare riguarda la libera distribuzione presso lo Sportello del Cittadino di Perugia delle pubblicazioni a carattere divulgativo prodotte in Umbria da diversi enti o istituzioni.

Le faccine rosse si riscontrano in percentuali più alte per Cesvol informa (20,00%) e Sportello del Consumatore (17,07%) tra gli utenti allo Sportello, mentre tra gli utenti contattati al telefono il 7,69% ha segnalato una faccina rossa per lo Sportello del Consumatore.

Complessivamente il livello di soddisfazione medio, da 1 (faccina rossa) a 3 (faccina verde), è stato di 2,8 sia tra gli utenti allo Sportello che tra quelli contattati al telefono.

In particolare il 13,16% di visite allo Sportello del Cittadino per richiedere il servizio di navigazione internet gratuito indica quanto sia importante che la pubblica amministrazione offra gratuitamente connessione internet a coloro che non ne dispongono. D'altro canto, è il Codice dell'Amministrazione Digitale stesso – CAD – d.lgs. 82/2005 e s.m.i. che invita gli enti della pubblica amministrazione ad adottare misure per favorire l'uso del digitale da parte dei cittadini (si vedano, ad esempio, gli artt. 8 e 8-bis).

Tra i servizi fortemente apprezzati, oltre a quelli citati, risulta anche lo "Sportello a 4 zampe" (75,00% di faccine verdi).

Tale servizio, nato come progetto di comunicazione per sensibilizzare le istituzioni, le associazioni, gli organismi pubblici e privati, i cittadini su temi che riguardano gli animali, il loro benessere, la loro tutela e la convivenza con essi, ha assunto un importante rilievo a livello delle istituzioni locali per cui è stata attivata una rete di collaborazioni tra lo "Sportello a 4 zampe" e Regione Umbria, ASL, Provincia di Terni, ANCI Umbria e Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Perugia, e le più attive associazioni animaliste.

Nel tempo, il servizio ha modificato il proprio approccio comunicativo mediante l'utilizzo del social network Facebook che consente rapporti più diretti e di pronto intervento per le situazioni a rischio (smarrimenti, ritrovamenti, segnalazioni, bocconi avvelenati) e più coinvolgenti con tutti gli operatori del settore (operatori istituzionali, associazioni, volontari, ecc.) ed è tramite la propria pagina che svolge la gran parte della propria attività.

## **5. Segnalazioni**

Nel periodo della rilevazione sono state presentate soltanto 6 segnalazioni, tutte riguardanti problematiche in ordine alle strade provinciali. Di queste 5 sono pervenute tramite posta elettronica all'indirizzo [urprov@provincia.perugia.it](mailto:urprov@provincia.perugia.it) e 1 sulla pagina facebook "Provincia di Perugia".

I tempi di risposta da parte dello Sportello del Cittadino sono ottimi, di norma entro le 24 ore.

I tempi di risposta da parte degli uffici provinciali competenti, quando ci sono, appaiono abbastanza rapidi, variando da un minimo di 2 giorni a un massimo di 7 giorni.

## **6. Interventi successivi**

Dai risultati analizzati si riscontra un servizio che funziona molto bene e risponde alle esigenze dell'utenza, pertanto va mantenuto tale livello di qualità, sia in merito alle risposte fornite sia relativamente alla professionalità e disponibilità degli operatori.

Anche riguardo i servizi forniti da soggetti terzi ospitati, attraverso un atto convenzionale, presso lo Sportello del Cittadino, si riscontra una buona qualità che può essere ulteriormente migliorata. Potrebbe essere utile un approfondimento per singolo servizio mediante la somministrazione di questionari dedicati.

Andrebbe ulteriormente potenziata l'attività di raccolta delle segnalazioni inerenti i vari servizi dell'Ente da parte dello Sportello del Cittadino. Tuttavia tale potenziamento può essere fatto a condizione che si crei un rapporto fortemente collaborativo tra Sportello del Cittadino e Servizi provinciali, in modo da garantire sempre una risposta e in tempi utili al cittadino.



Provincia di Perugia



## VALUTA I NOSTRI SERVIZI

**INFORMAZIONI SUI SERVIZI DELL'ENTE**



**INFORMAZIONI SU OPPORTUNITA' LAVORATIVE E DI FORMAZIONE**



**CONSULTAZIONE AVVISI, BANDI e CONCORSI**



**BOOK POINT**



**INTERNET GRATUITO**



**VISITA A PALAZZO**



**SPORTELLO DEL CONSUMATORE**



**SPORTELLO ANMIC**



**CESVOL INFORMA**



**SPORTELLO A 4 ZAMPE**



**ACCOGLIENZA E PROFESSIONALITA' DEGLI ADDETTI ALLO SPORTELLO**



**Tab. 1 – Gradimento servizi Sportello del Cittadino – Contatto diretto**

Tipologia dei servizi	FACCINA VERDE		FACCINA GIALLA		FACCINA ROSSA		TOTALE	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
Informazioni su opportunità lavorative e di formazione	99	79,84%	22	17,74%	3	2,42%	<b>124</b>	100,00%
Consultazione avvisi, bandi e concorsi	60	71,43%	16	19,05%	8	9,52%	<b>84</b>	100,00%
Book Point	50	96,15%	2	3,85%	0	0,00%	<b>52</b>	100,00%
Internet gratuito	81	95,29%	2	2,35%	2	2,35%	<b>85</b>	100,00%
Visita a Palazzo	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	<b>17</b>	100,00%
Sportello del Consumatore	23	56,10%	11	26,83%	7	17,07%	<b>41</b>	100,00%
Sportello Anmic	7	70,00%	2	20,00%	1	10,00%	<b>10</b>	100,00%
Cesvol informa	8	80,00%	0	0,00%	2	20,00%	<b>10</b>	100,00%
Sportello a 4 zampe	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	<b>8</b>	100,00%
Accoglienza e professionalità degli addetti allo Sportello	128	88,89%	12	8,33%	4	2,78%	<b>144</b>	100,00%
<b>Totale</b>	<b>544</b>	<b>84,21%</b>	<b>73</b>	<b>11,30%</b>	<b>29</b>	<b>4,49%</b>	<b>646</b>	100,00%

**Tab. 2 – Gradimento servizi Sportello del Cittadino – Contatto telefonico**

Tipologia dei servizi	FACCINA VERDE		FACCINA GIALLA		FACCINA ROSSA		TOTALE	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
Informazioni sui servizi dell'Ente	18	90,00%	2	10,00%	0	0,00%	<b>20</b>	100,00%
Informazioni su opportunità lavorative e di formazione	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	<b>16</b>	100,00%
Consultazione avvisi, bandi e concorsi	15	83,33%	3	16,67%	0	0,00%	<b>18</b>	100,00%
Book Point	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	<b>10</b>	100,00%
Sportello del Consumatore	17	65,38%	7	26,92%	2	7,69%	<b>26</b>	100,00%
Sportello Anmic	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	<b>3</b>	100,00%
Cesvol informa	2	33,33%	4	66,67%	0	0,00%	<b>6</b>	100,00%
Sportello a 4 zampe	13	81,25%	3	18,75%	0	0,00%	<b>16</b>	100,00%
Accoglienza e professionalità degli addetti allo Sportello	36	85,71%	6	14,29%	0	0,00%	<b>42</b>	100,00%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>80,25%</b>	<b>29</b>	<b>18,47%</b>	<b>2</b>	<b>1,27%</b>	<b>157</b>	100,00%

**Tab. 3 – Gradimento servizi Sportello del Cittadino – Segnalazioni pervenute dal 15 nov al 14 dic 2018**

<b>N.</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>MODALITA' ARRIVO</b>	<b>ARGOMENTO SEGNALAZIONE</b>	<b>TEMPO DI RISPOSTA SPORTELLO</b>	<b>TEMPO RISPOSTA UFFICIO COMPETENTE</b>
1	15/11/2018	E-MAIL	Segnaletica su Strada Provinciale	24 h	3 giorni
2	26/11/2018	E-MAIL	Manutenzione strada provinciale n. 452	24 h	-
3	07/12/2018	FACEBOOK	Pericolo su Strada Provinciale Ponte Nestore	24 h	7 giorni
4	12/12/2018	E-MAIL	Segnaletica stradale Strada Provinciale n. 315	24 h	2 giorni
5	12/12/2018	E-MAIL	Piano stradale dissestato su Strada Provinciale	24 h	-
6	14/12/2018	E-MAIL	Illuminazione segnaletica su Strada Provinciale	3 giorni *	3 giorni

\* pervenuta il venerdì alle ore 21,06 e la risposta il lunedì