

Introduzione

Il Comune di Prato ha intrapreso nel corso del 2007 un progetto finalizzato all'avvio di un percorso di miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale. Questo progetto prevede, tra le altre cose, l'attivazione di rilevazioni dei bisogni dell'utenza esterna all'Ente. A tal fine, si è ritenuto opportuno effettuare tale rilevazione intervistando un campione di cittadini presso gli sportelli di diversi uffici comunali. La realizzazione di indagini di questo tipo, inoltre, si è resa necessaria per soddisfare la richiesta pervenuta dal Ministero dell'Interno, tramite una nota della Prefettura di Prato, in cui si richiedeva l'implementazione di strumenti di consultazione periodica sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi che sono caratterizzati dall'essere a contatto con il pubblico. Per garantire l'omogeneità del metodo di rilevazione della qualità percepita dall'utenza di tali servizi, la nota della Prefettura prescriveva, in particolare, di sottoporre agli utenti alcune precise domande, che verranno evidenziate in questa relazione. Nel corso del 2008 sono state condotte le indagini relative all'Ufficio Anagrafe, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP).

A partire da questa indagine, è stata modificata la metodologia utilizzata per la rilevazione. In precedenza, infatti, ci si è ispirati ad una tecnica denominata SERVQUAL, finalizzata a misurare lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa; l'utilizzo di questa metodologia, tuttavia, ha condotto all'emersione di alcune criticità in relazione alla rilevazione della qualità attesa, soprattutto perché questa risultava essere generalmente schiacciata verso l'alto (cioè quasi tutti gli utenti dichiaravano di aspettarsi il massimo). Al fine di ovviare a queste criticità, l'ufficio statistica ha messo a punto una correzione metodologica basata sull'utilizzo di strumenti di analisi statistica multivariata, al fine di individuare le caratteristiche del servizio che più sono significative per l'andamento della soddisfazione generale sul servizio, e su cui, pertanto, sarà opportuno concentrare eventuali azioni di miglioramento. I risultati ottenuti attraverso questa correzione metodologica saranno illustrati nel corso di questa relazione.

L'ufficio statistica, dopo aver sentito le esigenze informative dei responsabili dei servizi circoscrizionali, ha redatto il questionario. Questo, come di consueto, è stato concepito per essere somministrato agli utenti per autocompilazione, presso gli sportelli di tutte le cinque circoscrizioni (per la circoscrizione Ovest, l'indagine è stata condotta in entrambi i suoi sportelli). Come di consueto, i rilevatori hanno provveduto ad effettuare direttamente l'intervista agli utenti che non fossero in grado di autocompilare il questionario.

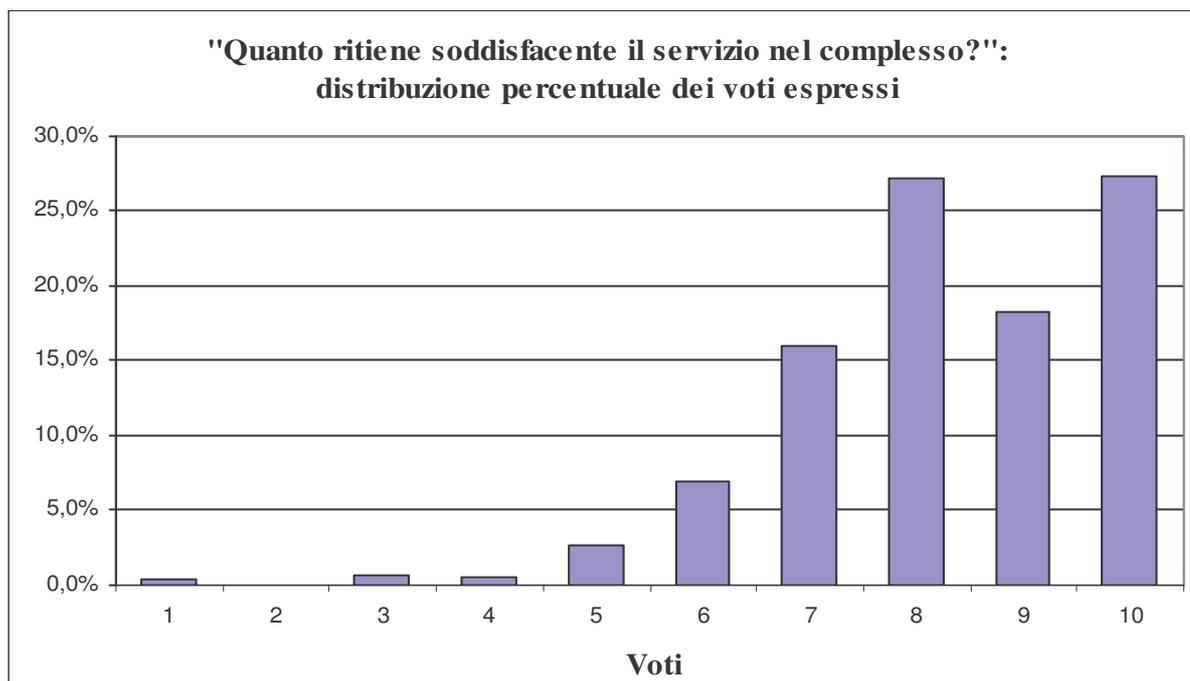
Agli utenti è stato chiesto di indicare con un voto da uno a dieci, in primo luogo, quanto sono soddisfatti del servizio nel complesso; in secondo luogo, è stato chiesto loro di indicare (sempre con un voto da uno a dieci) quanto sono soddisfatti in relazione a cinque diversi aspetti del servizio; in terzo luogo, infine, è stato chiesto quanto corrispondono al vero, secondo loro, alcune affermazioni relative a questi stessi aspetti del servizio, raggruppati in cinque gruppi, che sono: A) Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale; B) Affidabilità del servizio; C) Prontezza e rapidità con cui ha ottenuto il servizio; D) Sicurezza e competenza degli operatori; E) Attenzione e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti.

La rilevazione è stata effettuata con l'ausilio di sei rilevatori nel periodo compreso tra il 26 gennaio ed il 12 febbraio 2009, e sono stati compilati in tutto 1.147 questionari.

Primi risultati: soddisfazione del servizio nel complesso

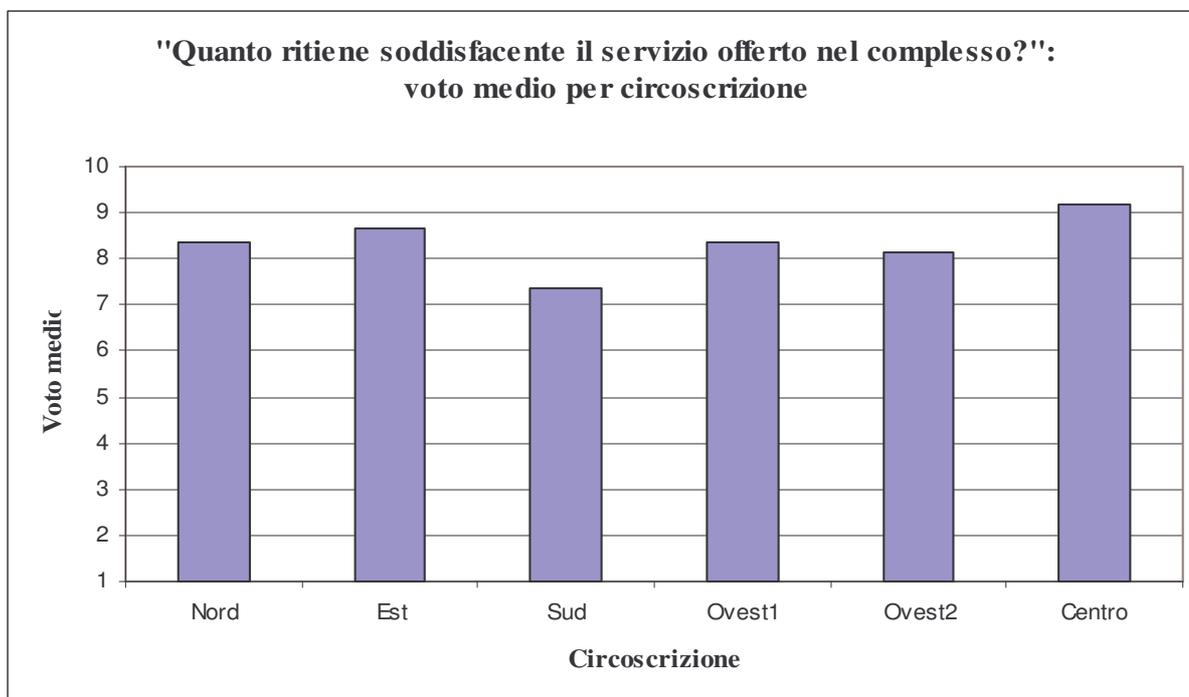
Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è decisamente buono: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto nel complesso, in effetti, gli utenti hanno risposto attribuendo un voto medio (da 1 a 10) pari a 8,27. Soltanto il 4,2% dei rispondenti, corrispondenti a 48 utenti, ha assegnato un voto insufficiente (inferiore a 6); sono un po' più numerosi, invece, coloro che hanno espresso una soddisfazione solo parziale (voto 6 o 7): 262, pari al 23% del totale. Di conseguenza, gli utenti pienamente soddisfatti, cioè quelli che hanno espresso un voto pari o superiore all'8, sono tutti i restanti 830, corrispondenti al 72,8% dei rispondenti.

Per due soli voti, il "10" è il voto modale, espresso da 312 utenti (il 27,4%) contro i 310 che hanno attribuito un "8"; l'8, comunque, è il voto mediano, mentre il 7 è il primo quartile ed il 10 è anche il terzo quartile. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti assegnati.

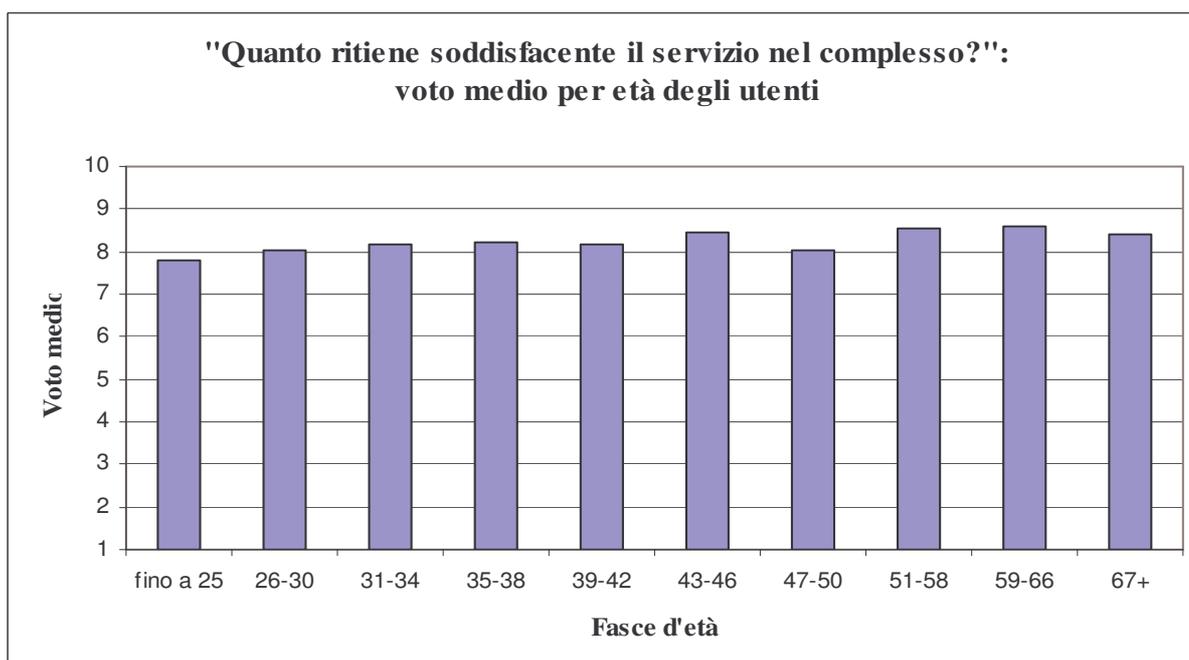


Vi sono rilevanti differenze tra i livelli medi di soddisfazione generale del servizio rilevati nelle diverse circoscrizioni. Gli utenti di gran lunga più soddisfatti sono quelli della circoscrizione Centro, che hanno espresso un voto medio pari a 9,19, mentre quelli di gran lunga meno soddisfatti – ancorché ampiamente sopra la sufficienza – sono quelli della circoscrizione Sud, con un voto medio pari a 7,37. Va tenuto presente che nella circoscrizione Centro l'affluenza di utenti è decisamente minore, come testimoniano le sole 74 interviste effettuate contro le oltre 200 di media effettuate nelle altre circoscrizioni (a parità di ore su cui è stata effettuata la rilevazione). Questo potrebbe essere, dunque, il motivo di maggiore soddisfazione, anche a fronte di minori servizi offerti, poiché lo sportello di questa circoscrizione non offre i servizi anagrafici. D'altro canto, anche lo sportello che abbiamo chiamato "Ovest2" (quello di via Isidoro dal Lungo) non dispone di servizi anagrafici, e tuttavia sono state effettuate nel periodo 128 interviste. In questo stesso sportello, peraltro, il livello medio di soddisfazione, pur sempre elevato, è risultato essere inferiore a quello medio generale: rispettivamente, 8,15 contro 8,27.

Nel dettaglio, i livelli medi di soddisfazione generale per ogni circoscrizione sono rappresentati nel seguente grafico. Si può così constatare che – dopo la Centro – la circoscrizione in cui si è rilevata la più alta soddisfazione è la Est (8,65), seguita dalla Nord e dalla Ovest1 (è la sede di via Lorenzo da Prato, che offre i servizi anagrafici), con voto medio pari a 8,37.

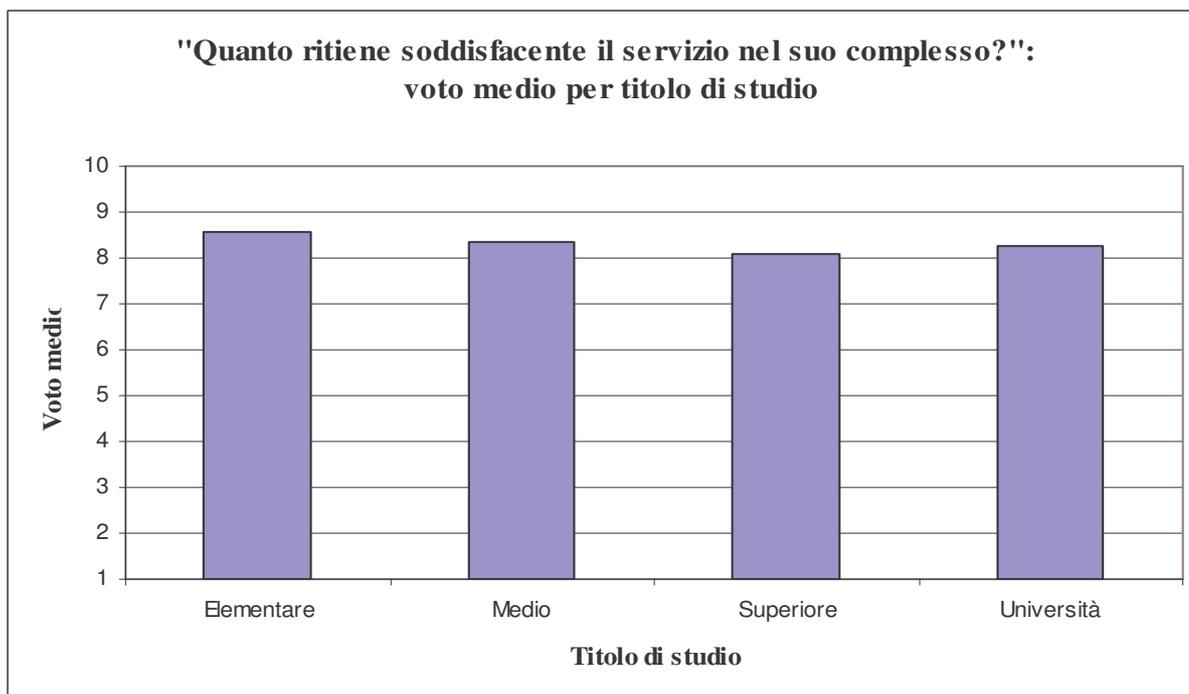


Come si è riscontrato spesso per altri servizi, l'età degli utenti non discrimina più di tanto il livello medio di soddisfazione. Questo cresce lievemente al crescere dell'età, come solitamente accade, con la significativa eccezione (in questo caso) della fascia di età compresa tra i 47 ed i 50 anni. Da notare anche il livello decisamente più basso (inferiore all'8) degli utenti più giovani, quelli fino a 25 anni di età. Questi sono, nel dettaglio, i voti medi rilevati per ciascuna fascia d'età.



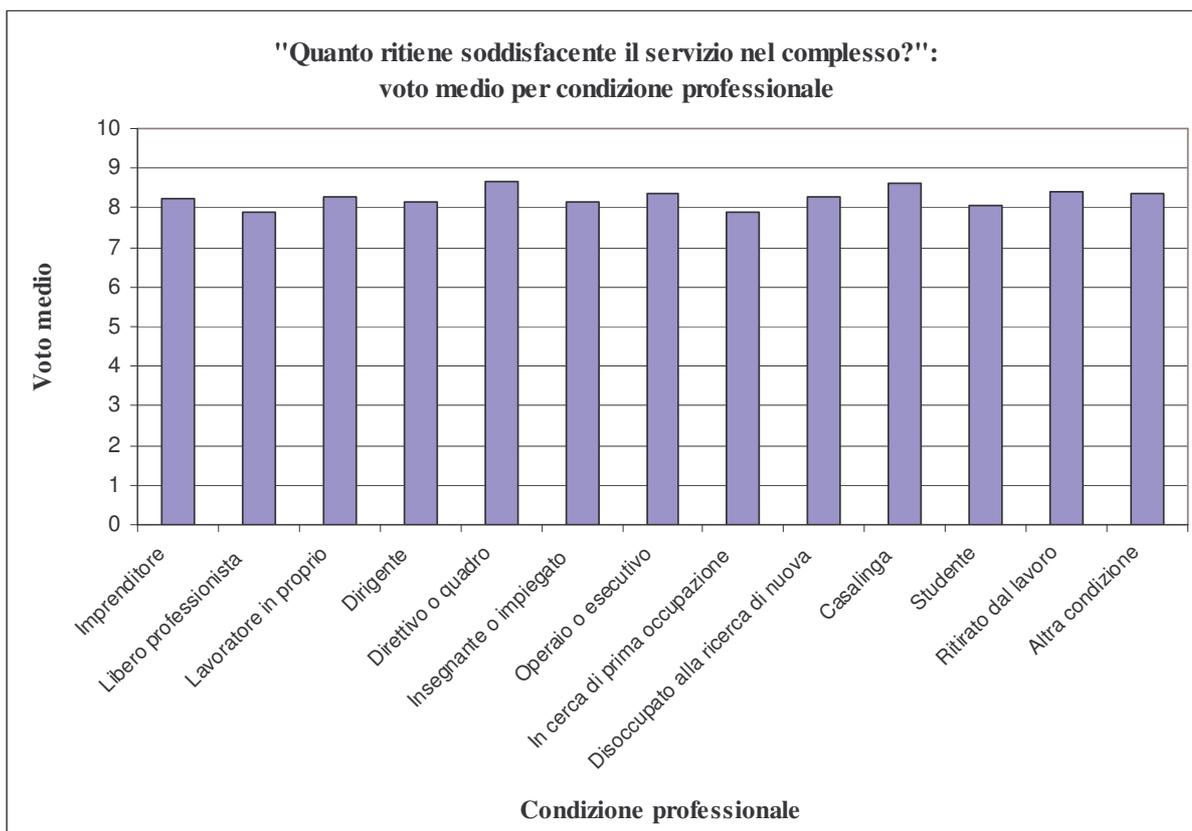
Analogamente a quanto si è riscontrato nell'indagine sull'anagrafe, dove sono risultate essere più soddisfatte le donne (con voto medio, rispettivamente, pari a 7,44 contro il 7,41 degli uomini), anche per i servizi circoscrizionali le donne sono state più soddisfatte, con voto medio pari a 8,32, contro l'8,22 espresso dagli utenti maschi.

Per quanto concerne il livello di soddisfazione medio in relazione all'istruzione dell'utenza, si è riscontrato anche in questo caso, così come in molti altri, un andamento decrescente al crescere del titolo di studio posseduto, fino ai diplomati, che sono quelli meno soddisfatti; i laureati, invece, sono lievemente più soddisfatti. Nel grafico seguente sono rappresentati i voti medi espressi dall'utenza, in relazione al titolo di studio posseduto.

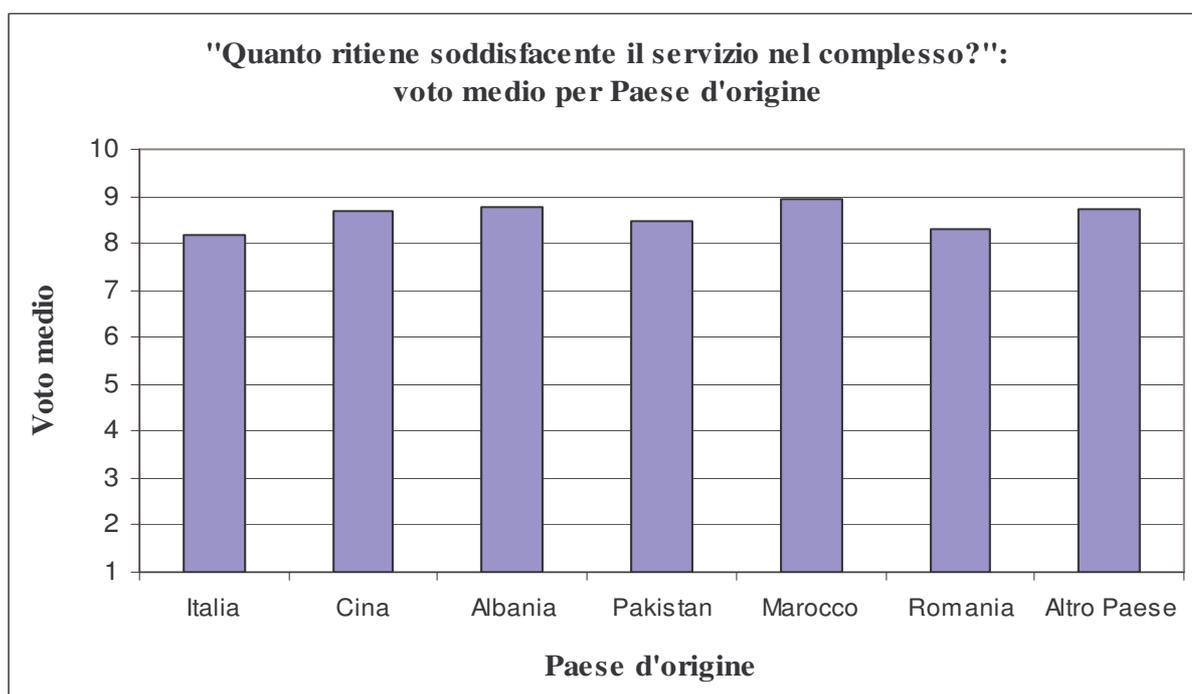


In relazione alla condizione professionale, i più soddisfatti sono risultati i soli 6 intervistati che ricoprono un ruolo di quadro o direttivo (voto medio 8,67); elevato è stato anche il voto medio degli operai, come di consueto, pari a 8,36. Un po' meno soddisfatti, invece, sono stati i liberi professionisti, con voto medio pari a 7,9. Tra gli utenti in condizione non professionale, inoltre, hanno espresso una maggiore soddisfazione, come quasi sempre accade, le casalinghe, con voto medio pari a 8,61, seguite dai ritirati dal lavoro che hanno espresso un voto pari a 8,42; i meno soddisfatti, invece, sono stati i 9 utenti che sono in cerca di prima occupazione, il cui voto medio è stato pari a 7,89.

Nel grafico seguente è riportata la distribuzione dei livelli medi di soddisfazione per condizione professionale o non professionale degli utenti intervistati.



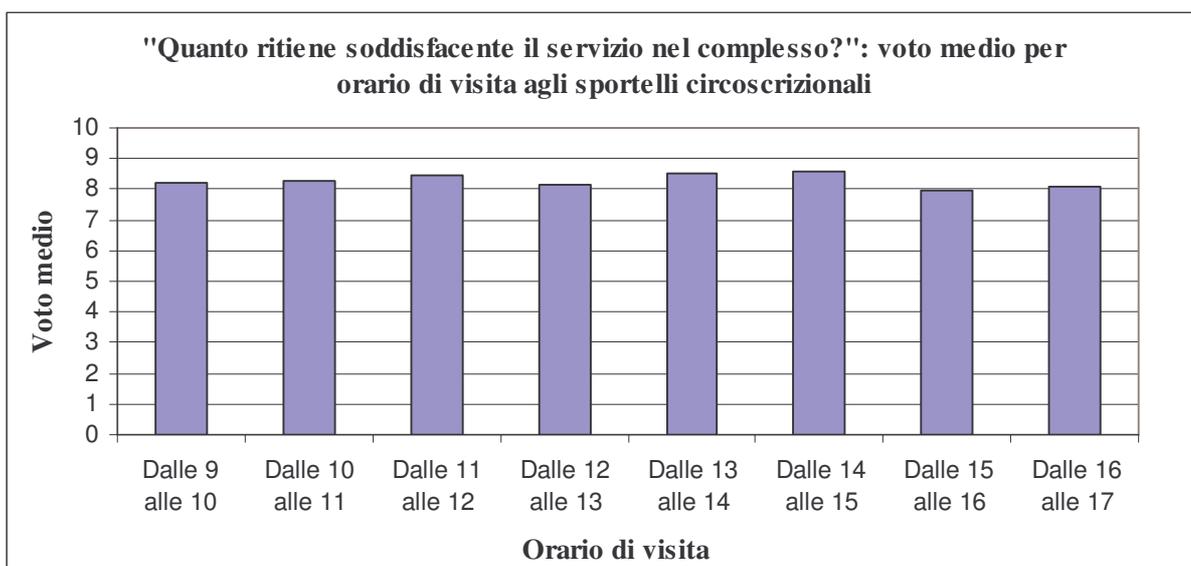
Per quanto riguarda l'andamento della soddisfazione generale in relazione alla nazionalità degli utenti, anche in questo caso, come in tutte le indagini fin qui condotte, gli intervistati italiani sono coloro che hanno espresso un voto medio più basso: in questo caso, 8,19. I rispondenti di tutte le altre nazionalità hanno espresso un voto medio più alto, dai rumeni (voto medio pari ad 8,31) fino ai marocchini (8,92). Questa, nel dettaglio, è la rappresentazione dei voti medi degli utenti per Paese d'origine.



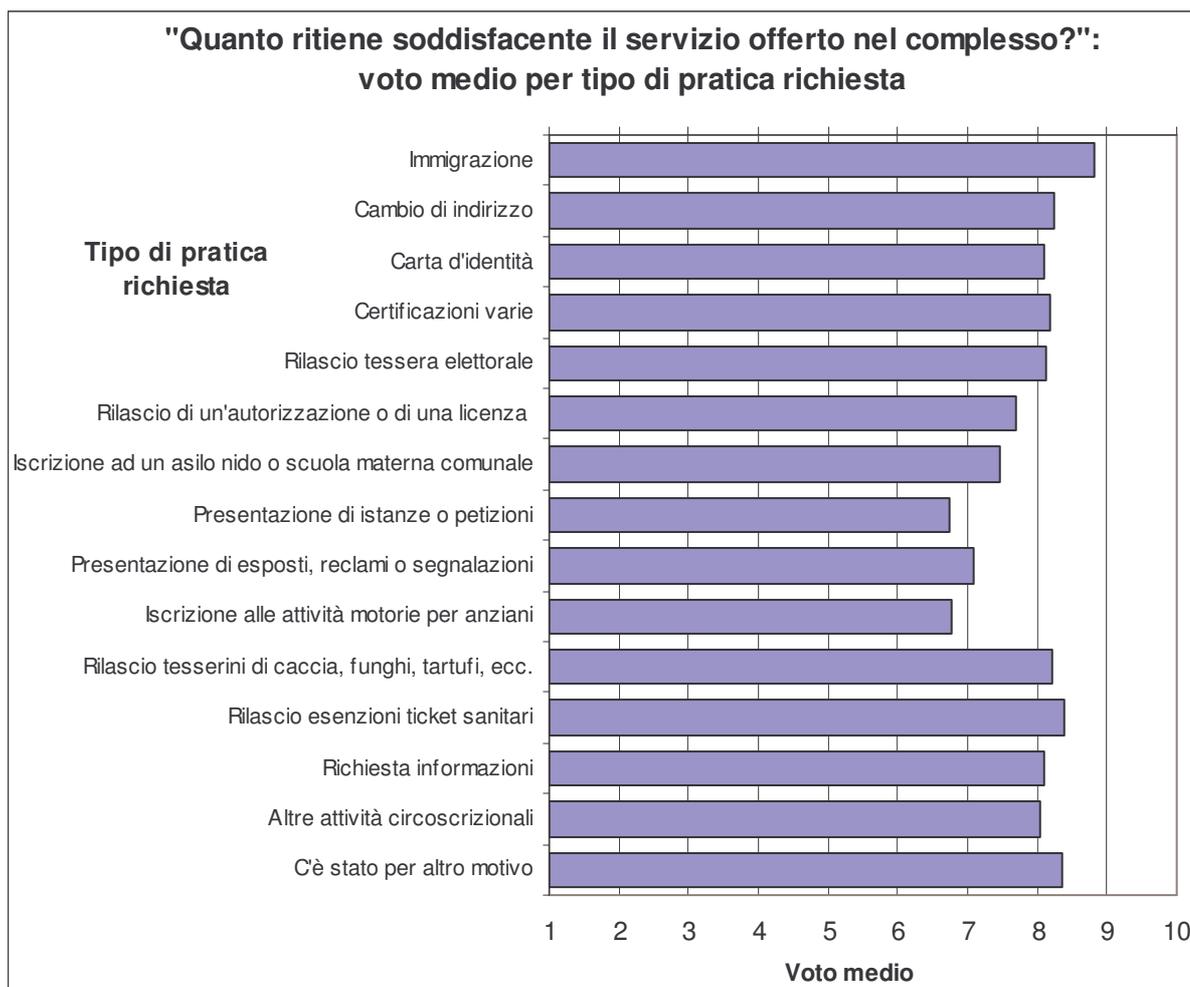
In occasione di questa indagine, si è voluto verificare anche se vi fossero differenti livelli di soddisfazione in relazione al giorno della settimana in cui l'utente si reca allo sportello. Come ci si poteva aspettare, le differenze sono piuttosto contenute; tuttavia, si è riscontrato un livello un po' più basso nelle giornate poste all'inizio ed alla fine della settimana lavorativa, ovvero al lunedì (voto medio 8,06) ed al venerdì (8,17); mentre si è rilevato un livello un po' più alto nelle giornate centrali della settimana, ed in particolare al martedì (8,37) ed al mercoledì (8,32). Non è stata identificata alcuna causa cui si possa attribuire questo andamento, che è rappresentato nel grafico seguente.



Diversamente da quanto era stato riscontrato con l'indagine condotta presso l'anagrafe, il livello medio di soddisfazione presso gli sportelli circoscrizionali non subisce modifiche significative al variare dell'orario in cui l'utente si reca all'ufficio. Nel corso della mattinata, addirittura, il voto medio cresce nella fascia centrale (dalle 10 alle 12, voto medio pari a 8,35), che è quella generalmente più affollata, ed in cui gli utenti dell'anagrafe hanno espresso, invece, minore soddisfazione. L'utenza degli uffici circoscrizionali, invece, hanno espresso un voto medio lievemente più basso dalle 12 alle 13 (8,13) e nella fascia pomeridiana dalle 15 alle 17 (8,01). Nel dettaglio, l'andamento del livello medio di soddisfazione per orario di visita allo sportello è riportato in questo grafico.



Infine, è senz'altro interessante valutare l'andamento del livello di soddisfazione medio in relazione al tipo di pratica richiesta dall'utente. Le differenze sono significative, anche se in nessun caso il voto medio è inferiore alla sufficienza (al 6): gli utenti meno soddisfatti, infatti, sono stati i soli quattro che si sono recati allo sportello per presentare un'istanza o una petizione (voto medio 6,75), seguiti dai soli 9 che si sono recati per l'iscrizione di un anziano alle attività motorie (6,78), e da quelli che si sono recati per presentare un esposto, un reclamo o una segnalazione (7,1). Tra i più soddisfatti, invece, vi sono coloro che si sono recati allo sportello per presentare una richiesta di immigrazione (dunque un servizio anagrafico), con voto medio pari a 8,82, e coloro che si sono recati per il rilascio di un'esenzione del ticket sanitario (8,38). Nel grafico seguente sono riportati, nel dettaglio, i voti medi per tipo di pratica richiesta.



Risultati medi per ogni aspetto del servizio rilevato

Come si è accennato nell'introduzione, a partire da questa indagine è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio sul livello di soddisfazione in relazione a cinque aspetti del servizio. All'interno di ciascun aspetto, quindi, è stato chiesto all'utente di esprimere un giudizio su quattro caratteristiche (che potremmo chiamare anche "micro-aspetti"). Questo consentirà, attraverso tecniche di analisi statistica multivariata, di identificare quali sono i gruppi di caratteristiche che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale; ed all'interno di ciascun gruppo, consentirà di individuare le caratteristiche maggiormente influenzano il giudizio su quello stesso gruppo.

In primo luogo, dunque, vediamo quali sono stati i voti medi attribuiti dagli utenti ai cinque aspetti rilevati.

Pensi ora ai seguenti aspetti del servizio. Per ciascuno di questi, QUANTO RITIENE SODDISFACENTE IL SERVIZIO IN RELAZIONE A...	Voto medio
A - ...all'aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale?	8,00
B - ...all'affidabilità del servizio?	8,30
C - ...alla prontezza ed alla rapidità con cui ha ottenuto il servizio?	8,20
D - ...alla sicurezza ed alla competenza del servizio?	8,34
E - ...all'attenzione ed alla capacità di ascolto dei suoi bisogni?	8,33

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale

Come si è accennato all'inizio, nel corso delle precedenti indagini sono state rilevate delle difficoltà per ciò che concerne l'espressione della qualità attesa da parte degli utenti, a prescindere dalla qualità percepita sul servizio. Queste difficoltà nella rilevazione della qualità attesa hanno reso più difficoltosa l'individuazione delle criticità del servizio su cui sarebbe prioritario intervenire con un'eventuale azione di miglioramento.

Per risolvere questo problema, si è ritenuto opportuno, come si è detto, abbandonare la rilevazione della qualità attesa, così come era prevista invece dalla metodologia SERVQUAL, e di fare ricorso a delle tecniche di analisi statistica multivariata per individuare le caratteristiche del servizio che – in positivo o in negativo – influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. In particolare, la tecnica cui si è deciso di fare ricorso è quella della regressione multipla: si è ipotizzato, in pratica, che la soddisfazione generale del servizio sia il risultato di una combinazione lineare dei cinque aspetti del servizio rilevati, ed indicati qui sopra; si procede, quindi, con la stima dei coefficienti corrispondenti a ciascun aspetto del servizio, ed infine si individueranno, attraverso opportuni test di significatività su tali coefficienti, quali sono gli aspetti che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. Se si tratta di aspetti il cui voto medio è elevato, allora si tratterà di elementi da valorizzare per consolidare il livello di soddisfazione; viceversa, se si tratta di aspetti meno soddisfacenti, allora sarà su questi che si dovranno concentrare le eventuali azioni di miglioramento.

A livello aggregato, cioè considerando nel complesso le interviste effettuate su tutte le circoscrizioni, tutti i cinque aspetti considerati sono risultati essere significativi. Inoltre, come si è visto, i voti medi rilevati sono tutti molto prossimi alla media generale, per cui è molto difficile individuare dei punti di forza e delle priorità d'intervento. A livello generale, pertanto, ci si può limitare a confermare il fatto che il servizio è molto soddisfacente, mentre considerazioni più dettagliate si potranno fare soltanto analizzando i dati distintamente per ogni circoscrizione e per ciascun gruppo di caratteristiche rilevate.

Risultati medi per ogni caratteristica rilevata

Come si è detto, per ogni aspetto del servizio sono state identificate quattro caratteristiche su cui è stato chiesto un giudizio agli utenti intervistati. In pratica, si è chiesto agli utenti di indicare con un voto da uno a dieci quanto, a loro avviso, l'affermazione relativa a ciascuna caratteristica corrisponda al vero. Così, il voto "1" significherà "del tutto falso" e "10" del tutto vero", mentre i voti intermedi corrispondono a posizioni intermedie.

Questi sono i voti medi per ogni affermazione, e quindi per ogni caratteristica rilevata del servizio, suddivise nei cinque gruppi ricordati all'inizio:

CARATTERISTICHE RILEVATE*	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	8,00
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	8,12
A2 - <i>All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti</i>	7,79
A3 - I locali sono facilmente accessibili	8,03
A4 - Il personale ha un aspetto curato	8,43
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	8,30
B1 - <i>In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato</i>	8,91
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	8,32
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	8,04
B4 - <i>La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione</i>	7,98
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	8,20
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	8,52
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	8,05
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	7,95
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	7,91
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	8,34
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	8,38
D2 - <i>Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali</i>	8,67
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	8,06
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	8,03
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	8,33
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	7,71
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,55
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,38
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,73

* = In *corsivo* sono indicate le caratteristiche richieste dalla Prefettura (vedi introduzione).

Caratteristiche del servizio più significative per l'andamento della soddisfazione nei singoli aspetti.

Analogamente a quanto si è detto per l'andamento della soddisfazione in generale del servizio, è possibile utilizzare la tecnica della regressione multipla per valutare quali sono le caratteristiche che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. Si ipotizza, quindi, che la soddisfazione nel complesso del servizio sia il risultato di una combinazione lineare di tutte le 20 caratteristiche rilevate. Per identificare quali di queste caratteristiche influenzano maggiormente l'andamento della soddisfazione nel complesso, quindi, si procederà con la stima dei coefficienti corrispondenti a ciascuna di queste caratteristiche, e si individueranno, attraverso opportuni test di significatività su tali coefficienti, quelle che spiegano in misura maggiore l'andamento della soddisfazione generale. Come al solito, se si tratta di caratteristiche il cui voto medio è elevato, allora si tratterà di elementi da valorizzare; viceversa, se si tratta di caratteristiche meno soddisfacenti, allora sarà su queste che si dovranno concentrare le eventuali azioni di miglioramento.

A livello aggregato, cioè considerando nel complesso le interviste effettuate su tutte le circoscrizioni, sono risultate significative otto caratteristiche. Nel dettaglio, questa è la situazione per ogni aspetto rilevato.

Gruppo A: sono risultate significative le caratteristiche A1, A2 ed A4. Quest'ultima ("Il personale ha un aspetto curato"), è quella il cui voto medio è decisamente più alto rispetto al voto medio dell'aspetto A, e pertanto si tratta di un elemento da valorizzare per consolidare la soddisfazione in questo gruppo. La caratteristica A1 ("Gli spazi di attesa sono puliti confortevoli"), ha ottenuto un voto medio pressoché analogo al voto medio dell'aspetto A, che è comunque superiore all'8: si tratta anche in questo caso, quindi, di una caratteristica da presidiare per mantenere elevata la soddisfazione del servizio. Un po' più basso, invece, è stato il voto medio della caratteristica A2 ("All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti"), ancorché largamente sufficiente, e pertanto su questa potranno essere pensati eventuali interventi di miglioramento.

Gruppo B: è risultata significativa la caratteristica B3 ("Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio"), che ha ottenuto un voto medio pari a 8,04: un livello ampiamente soddisfacente, anche se leggermente inferiore al livello di soddisfazione medio ottenuto dal gruppo B: si tratta, quindi, da tenere sotto controllo, perché eventuali oscillazioni (in meglio o in peggio) si rifletterebbero sul livello di soddisfazione generale.

Gruppo C: sono risultate significative le caratteristiche C1, C2 e C4. Tra queste, quella su cui è stato riscontrato il voto medio più elevato, e che pertanto costituisce un punto di forza, è la C1 ("I certificati e i documenti richiesti sono rilasciati velocemente"); viceversa, la caratteristica C4 ("E' facile contattare l'ufficio per telefono") è quella con il voto medio un po' più basso rispetto al voto medio dell'aspetto C: si tratta, quindi, di una caratteristica su cui è possibile ipotizzare qualche azione di miglioramento, benché sia già ampiamente soddisfacente.

Gruppo D: è particolarmente significativa la caratteristica D2 ("Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali"), che ha ottenuto un voto medio superiore al voto medio dell'aspetto D, ed è pertanto senz'altro un punto di forza per consolidare il già elevato livello di soddisfazione.

Gruppo E: è risultata essere significativa la caratteristica E4 ("Il personale allo sportello è cortese e disponibile"), che ha ottenuto un voto medio decisamente più elevato rispetto a quello medio dell'aspetto E. Anche in questo caso, quindi, si tratta di un elemento da presidiare per mantenere elevato il livello di soddisfazione relativo a questo aspetto.

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna circoscrizione: Nord

La tecnica della regressione multipla è stata utilizzata anche per individuare, all'interno di ciascuna circoscrizione, quali sono gli aspetti e le caratteristiche che influenzano in misura significativa l'andamento della soddisfazione generale. In generale, tutti i voti medi riportati da ogni aspetto e da ogni caratteristica sono piuttosto elevati, essendo prossimi o superiori all'8. Di conseguenza, non ci sono delle vere e proprie priorità d'intervento; verranno tuttavia segnalate quelle caratteristiche significative il cui voto medio è (lievemente) inferiore alla media, e su cui, pertanto, è possibile ipotizzare qualche azione di miglioramento, e quelle il cui voto medio è, invece, superiore alla media, e che vanno pertanto valorizzate e presidiate.

Per quanto concerne la circoscrizione Nord, questi sono i voti medi per ogni caratteristica rilevata del servizio, suddivise nei cinque gruppi ricordati all'inizio:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	8,00
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	8,09
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	7,98
A3 - I locali sono facilmente accessibili	8,03
A4 - Il personale ha un aspetto curato	8,70
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	8,38
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	8,88
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	8,23
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	7,80
B4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	8,08
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	8,33
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	8,76
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	7,82
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	7,78
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	7,69
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	8,47
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	8,01
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	8,71
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	7,88
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	8,10
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	8,52
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	7,78
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,62
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,95
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,69

Gli aspetti che sono risultati essere significativi per l'andamento del livello di soddisfazione generale sono tre: A) Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale; B) Affidabilità del servizio; C) Prontezza e rapidità del servizio. Come si può evincere dalla tabella qui sopra, la soddisfazione media relativa a ciascuno di questi tre aspetti è simile al livello di soddisfazione media generale (rispettivamente, 8,37 contro: A 8,00; B

8,38; C 8,33). Si tratta, quindi, di aspetti da presidiare per consolidare il già elevato livello di soddisfazione generale.

All'interno di questi tre aspetti, si vedrà ora quali sono le caratteristiche più significative per l'andamento della soddisfazione generale.

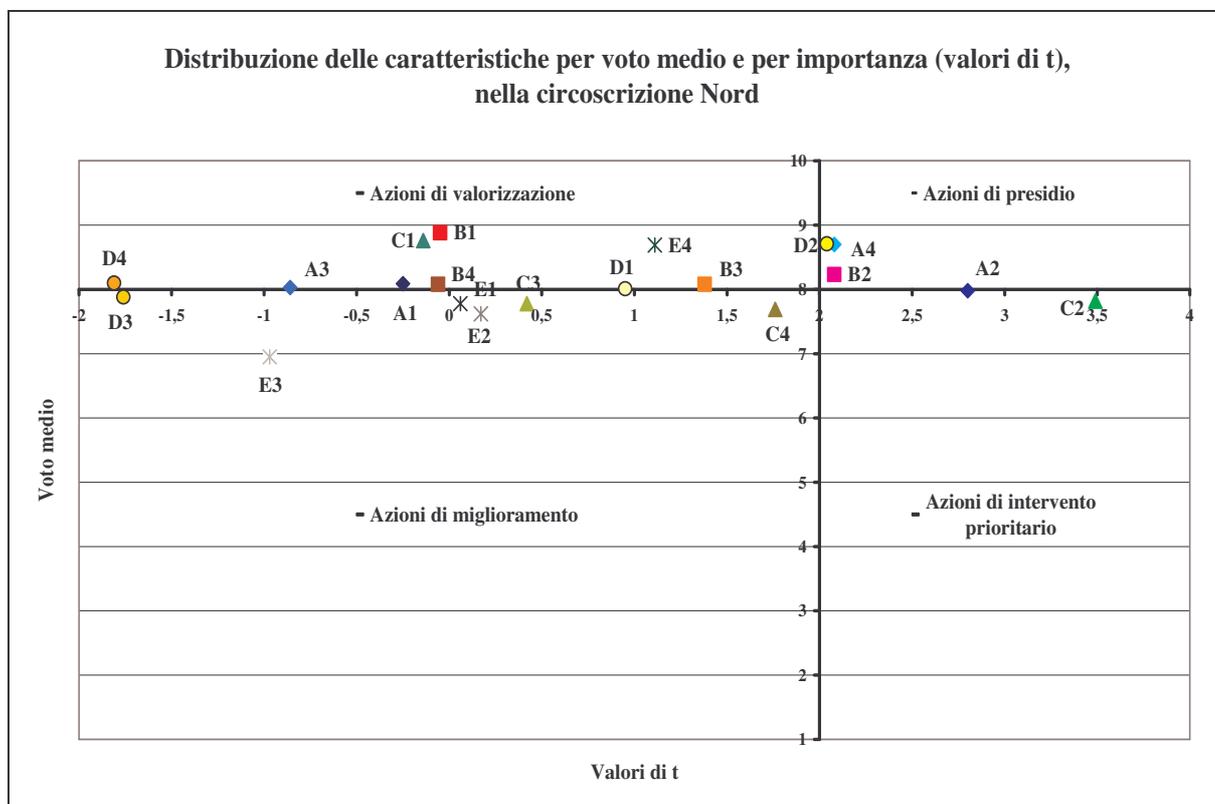
Gruppo A: sono risultate significative le caratteristiche A2 ("All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti") ed A4 ("Il personale ha un aspetto"). Quest'ultima ha ottenuto un voto particolarmente elevato, per cui anche nello specifico della circoscrizione Nord (oltre che in generale, come si è visto), costituisce un punto di forza da presidiare per il consolidamento della soddisfazione. Un'eventuale azione di miglioramento, invece, potrà riguardare la caratteristica A2, essendo il voto medio lievemente inferiore al livello medio di soddisfazione.

Gruppo B: è significativa la caratteristica B2 ("Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente"). Il voto medio, anche se lievemente inferiore alla media di questo aspetto, è già piuttosto elevato, per cui appare sufficiente il mantenimento di questo livello qualitativo relativamente a questa caratteristica.

Gruppo C: il livello medio di soddisfazione generale è significativamente correlata alla caratteristica C2 ("I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi"), il cui voto medio è un po' più basso della media del gruppo: può essere opportuno, dunque, adottare qualche azione di miglioramento.

Si segnala, infine, che all'interno del gruppo D, che non è tra quelli significativi, vi è tuttavia una caratteristica che è fortemente correlata con l'andamento della soddisfazione generale. Si tratta della D2 ("Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali"). Il voto medio particolarmente elevato di questa caratteristica ne fa un punto di forza del servizio, che va quindi valorizzato.

Nel grafico seguente, è rappresentata la distribuzione di tutte le venti caratteristiche rilevate nella circoscrizione Nord, per voto medio e per importanza.



Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna circoscrizione: Est

Così come si è visto per la circoscrizione Nord, anche per la Est tutti i voti medi riportati da ogni aspetto e da ogni caratteristica sono piuttosto elevati, essendo tutti superiori al 7. Anche in questo caso, quindi, non ci sono delle vere e proprie priorità d'intervento, ma verranno segnalate quelle caratteristiche significative il cui voto medio è un po' più basso rispetto alla media del gruppo di appartenenza, e su cui, pertanto, è possibile ipotizzare qualche azione di miglioramento. Per quelle il cui voto medio è superiore alla media, invece, il suggerimento è sempre quello di valorizzarle e di presidiarle.

Per quanto concerne la circoscrizione Est, questi sono i voti medi per ogni caratteristica rilevata del servizio, suddivise nei cinque gruppi ricordati all'inizio:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	8,13
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	7,88
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	7,53
A3 - I locali sono facilmente accessibili	7,88
A4 - Il personale ha un aspetto curato	8,02
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	8,65
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	8,44
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	8,00
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	8,33
B4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	8,18
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	8,70
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	8,74
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	8,53
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	7,72
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	8,52
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	8,72
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	7,03
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	8,72
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	8,54
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	7,88
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	8,65
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	7,72
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,88
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,27
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,73

Anche in questa circoscrizione, così come nella Nord, gli aspetti che sono risultati essere significativi per l'andamento del livello di soddisfazione generale sono i primi tre, ovvero: A) Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale; B) Affidabilità del servizio; C) Prontezza e rapidità del servizio. Oltre a questi tre, però, nella circoscrizione Est è risultato significativo anche l'aspetto E ("Attenzione e capacità di ascolto"). Il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti in relazione agli aspetti B, C ed E è particolarmente elevato – attorno a 8,7 – e comunque è pressappoco analogo al livello medio di soddisfazione

generale. Si tratta, quindi, di aspetti da presidiare per consolidare l'elevata soddisfazione del servizio. Per quanto riguarda l'aspetto A, invece, la soddisfazione mediamente espressa è leggermente inferiore alla media generale, per cui è opportuno tenere sotto controllo la situazione, anche se nel complesso pur sempre positiva, ed eventualmente adottare qualche azione di miglioramento.

All'interno degli aspetti che sono risultati essere significativi per l'andamento della soddisfazione generale in questa circoscrizione, vi sono alcune caratteristiche particolarmente significative, che vengono indicate qui di seguito.

Gruppo A: le caratteristiche A1 ("Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli") ed A4 ("Il personale ha un aspetto curato") sono risultate entrambe abbastanza significative per l'andamento della soddisfazione generale, pur restando lievemente al di sotto della soglia di significatività di riferimento normalmente adottata. La prima delle due ha riportato un voto medio lievemente inferiore alla soddisfazione relativa a questo gruppo, per cui un'eventuale azione di miglioramento potrebbe concentrarsi su questa caratteristica. La seconda, invece, ha riportato un voto medio pari circa ad 8, cosicché appare sufficiente presidiare la qualità di questa caratteristica del servizio per consolidare il livello di soddisfazione generale.

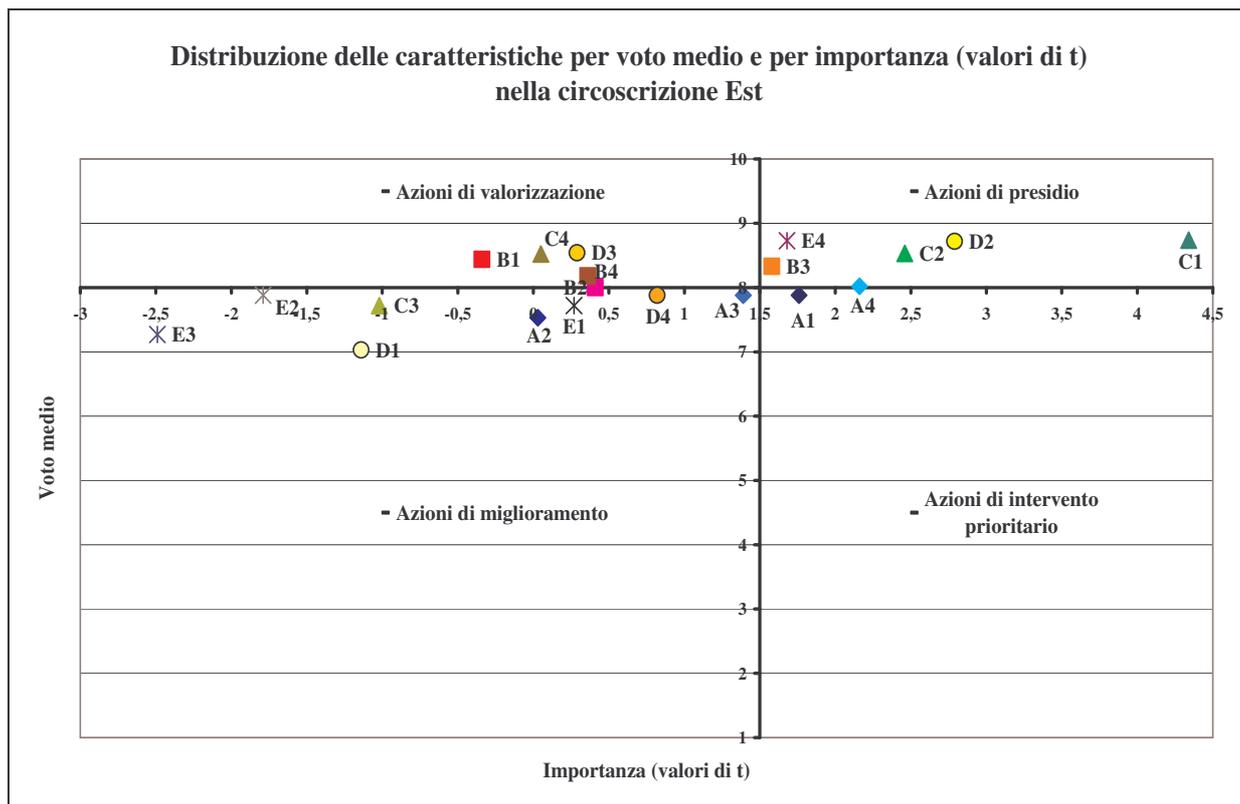
Gruppo B: l'unica caratteristica di questo gruppo ad essere parzialmente significativa è la B3 ("Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio"), il cui voto medio è ampiamente superiore all'8, ancorché lievemente inferiore alla soddisfazione media relativa a questo gruppo. Anche in questo caso, dunque, è sufficiente presidiare la qualità di questa caratteristica per mantenere elevato il livello di soddisfazione generale del servizio.

Gruppo C: in questo gruppo ci sono due caratteristiche del servizio particolarmente significative per l'andamento della soddisfazione generale: si tratta della C1 ("I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente") e della C2 ("I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi"). In entrambi i casi, i voti medi sono particolarmente elevati, al di sopra di 8,5, e comunque in linea con il livello di soddisfazione mediamente espresso in relazione a questo aspetto. E' opportuno, pertanto, valorizzare queste due caratteristiche per consolidare il livello di soddisfazione generale.

Gruppo E: una sola caratteristica di questo gruppo è risultata essere significativa per l'andamento della soddisfazione generale: si tratta della E4, relativa alla cortesia ed alla disponibilità del personale allo sportello. Anche in questo caso, il voto medio di questa caratteristica è particolarmente elevato, che contribuisce in misura importante alla soddisfazione complessiva dell'utenza.

Così come si è riscontrato nella circoscrizione Nord, inoltre, anche in questo caso all'interno del gruppo D, che non è tra quelli significativi, vi è tuttavia una caratteristica che è fortemente correlata con l'andamento della soddisfazione generale. Si tratta della D2 ("Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali"). Il voto medio particolarmente elevato anche nella circoscrizione Est ne fa un punto di forza del servizio, che va quindi presidiato.

La distribuzione di tutte le venti caratteristiche rilevate nella circoscrizione Est è rappresentata nel grafico seguente, per voto medio e per importanza.



Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna circoscrizione: Sud

A differenza di quanto si è visto per le due precedenti circoscrizioni, nella Sud alcuni voti medi relativi a qualche aspetto ed a qualche caratteristica non sono particolarmente elevati, pur non essendoci alcun voto medio "insufficiente", cioè inferiore al 6. In questo caso, quindi, verranno identificate anche alcune priorità d'intervento, oltre a quelle caratteristiche che, naturalmente, costituiscono dei punti di forza per il servizio, ovvero che sono risultate significative per l'andamento della soddisfazione generale, ed il cui voto medio è più alto rispetto alla media del gruppo di appartenenza. In questo caso, come sempre, il suggerimento è sempre quello di valorizzarle e di presidiarle.

Nel dettaglio, questi sono i voti medi per ogni aspetto e per ogni caratteristica rilevata del servizio presso la circoscrizione Sud, suddivise nei cinque gruppi già più volte ricordati in precedenza:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	6,82
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	7,09
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	7,18
A3 - I locali sono facilmente accessibili	7,48
A4 - Il personale ha un aspetto curato	7,43
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	7,35
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	8,53
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	7,62

B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	6,71
B4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	7,38
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	7,04
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	7,80
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	6,43
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	6,84
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	6,85
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	7,31
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	7,98
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	7,78
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	7,26
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	7,46
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	7,35
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	7,41
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,21
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,70
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	7,86

Soltanto due sono gli aspetti che in questa circoscrizione sono risultati essere significativi per l'andamento del livello di soddisfazione generale: l'A ("Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale") ed il C ("Prontezza e rapidità del servizio"), che nelle tre circoscrizioni analizzate fin qui sono risultati essere sempre significativi. In entrambi gli aspetti qui segnalati, il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti è di poco superiore alla sufficienza, e comunque inferiore rispetto al livello medio di soddisfazione generale. Si tratta, quindi, di aspetti su cui è opportuno adottare qualche azione di miglioramento del servizio.

Paradossalmente, come si vedrà in dettaglio qui sotto, all'interno dell'aspetto A, che è quello la cui soddisfazione media è stata più bassa, le due caratteristiche significative hanno ottenuto un voto medio grossomodo analogo al livello medio di soddisfazione generale. Viceversa, all'interno dell'aspetto C, in relazione al quale la soddisfazione media è stata leggermente più elevata rispetto all'A, le due caratteristiche significative hanno ottenuto voti medi più bassi. Nel dettaglio, queste sono le caratteristiche che, all'interno dei gruppi A e C, sono risultate essere più significative per l'andamento della soddisfazione generale in questa circoscrizione:

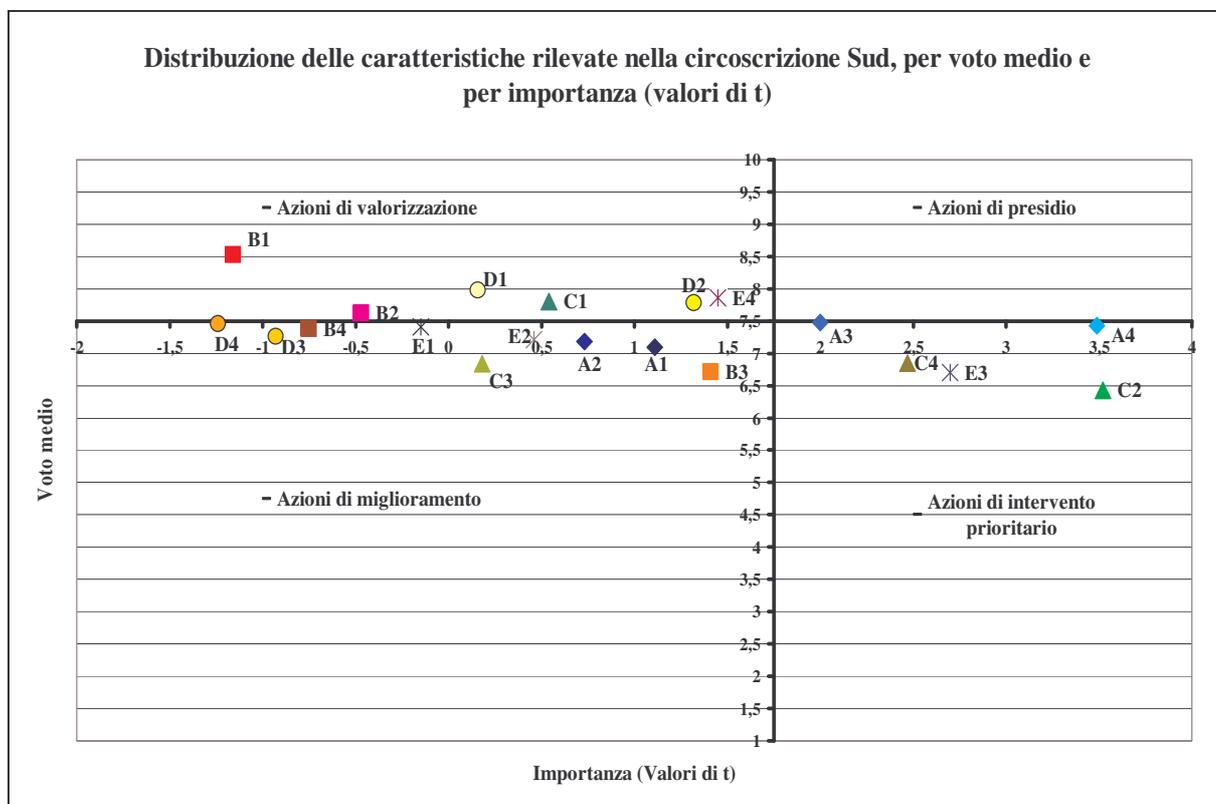
Gruppo A: sono risultate significative le caratteristiche A3 ("I locali sono facilmente accessibili") ed A4 ("Il personale ha un aspetto curato"). Entrambe hanno riportato un voto medio grossomodo analogo al livello medio di soddisfazione generale, come si è già detto: è opportuno, quindi, monitorare queste caratteristiche, poiché eventuali variazioni in basso avrebbero una ripercussione immediata sul livello di soddisfazione generale.

Gruppo C: anche in questo gruppo le caratteristiche significative sono due, la C2 ("I tempi di attesa in coda sono brevi") e la C4 ("E' facile contattare l'ufficio per telefono"). Per entrambe queste due caratteristiche il voto medio è appena al di sopra della sufficienza, e comunque ben al di sotto del livello medio di soddisfazione generale. Queste due caratteristiche, pertanto, costituiscono senz'altro degli elementi di criticità per il servizio, per cui è opportuno intervenire con delle azioni di miglioramento prioritarie.

Anche nella circoscrizione Sud, inoltre, così come è accaduto per la Nord e per la Est, vi è una caratteristica non appartenente ad un gruppo significativo per l'andamento della soddisfazione generale, ma che tuttavia ne è fortemente correlata. Si tratta della caratteristica

E3 (“Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo”). Il voto medio è anche in questo caso piuttosto basso, anche se al di sopra della sufficienza: si tratta, quindi, di un altro elemento di criticità su cui intervenire prioritariamente con qualche azione di miglioramento.

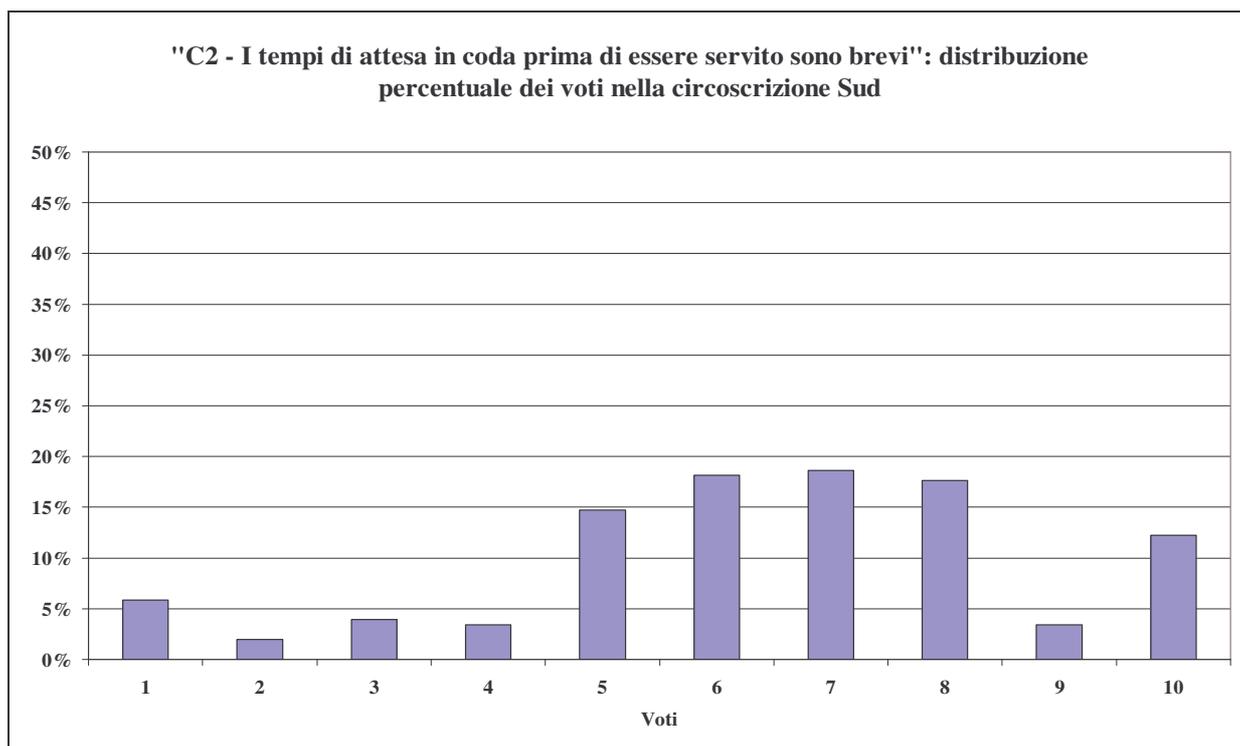
Nel grafico che segue è rappresentata la distribuzione di tutte le venti caratteristiche rilevate nella circoscrizione Sud, per voto medio e per importanza.



Caratteristiche su cui è prioritario intervenire con delle azioni di miglioramento

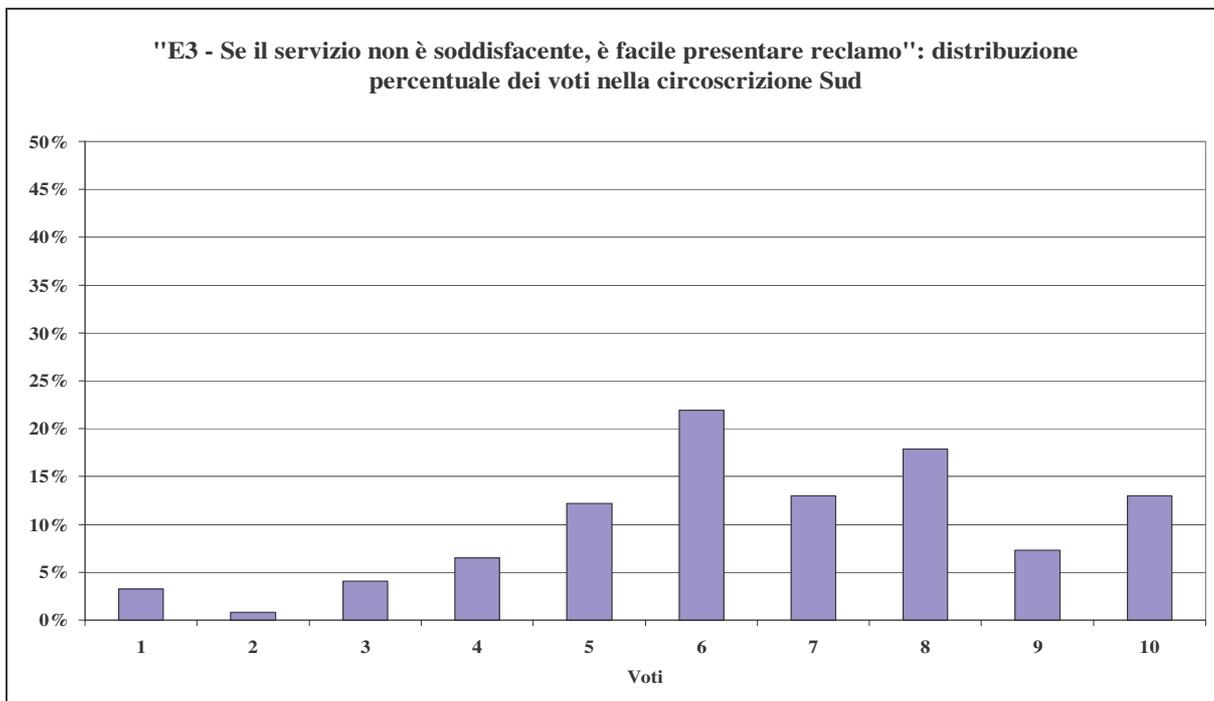
Come si è già accennato, e come si può rilevare dal grafico qui sopra, nella circoscrizione Sud vi sono alcune caratteristiche del servizio su cui è opportuno intervenire per migliorare il livello di soddisfazione generale, pur avendo comunque ottenuto un voto sufficiente. La più importante di queste caratteristiche è la C2, relativa ai tempi di attesa in coda. Il grafico ha evidenziato l'importanza di questa caratteristica, ed il suo voto medio appena al di sopra della sufficienza, pari a 6,43.

In particolare, gli utenti insoddisfatti, cioè quelli che hanno espresso inferiore al 6, sono il 30% del totale dei rispondenti, ovvero 61 su un totale di 204. Dei restanti 153, inoltre, ve ne sono stati altri 78, pari al 36,8% del totale, che hanno espresso una soddisfazione soltanto parziale con un voto pari a 6 od a 7. Soltanto un terzo dei rispondenti, pertanto, è risultata essere pienamente soddisfatta, avendo espresso un voto pari o superiore all'8. Il voto mediano è il 7, che è anche il voto modale (cioè quello espresso dal maggior numero di utenti), ma l'elevata variabilità dei voti espressi fa sì che il primo quartile si fermi a 5, mentre il terzo quartile è pari ad 8. Nel dettaglio, la distribuzione dei voti relativa a questa caratteristica è rappresentata nel seguente grafico.

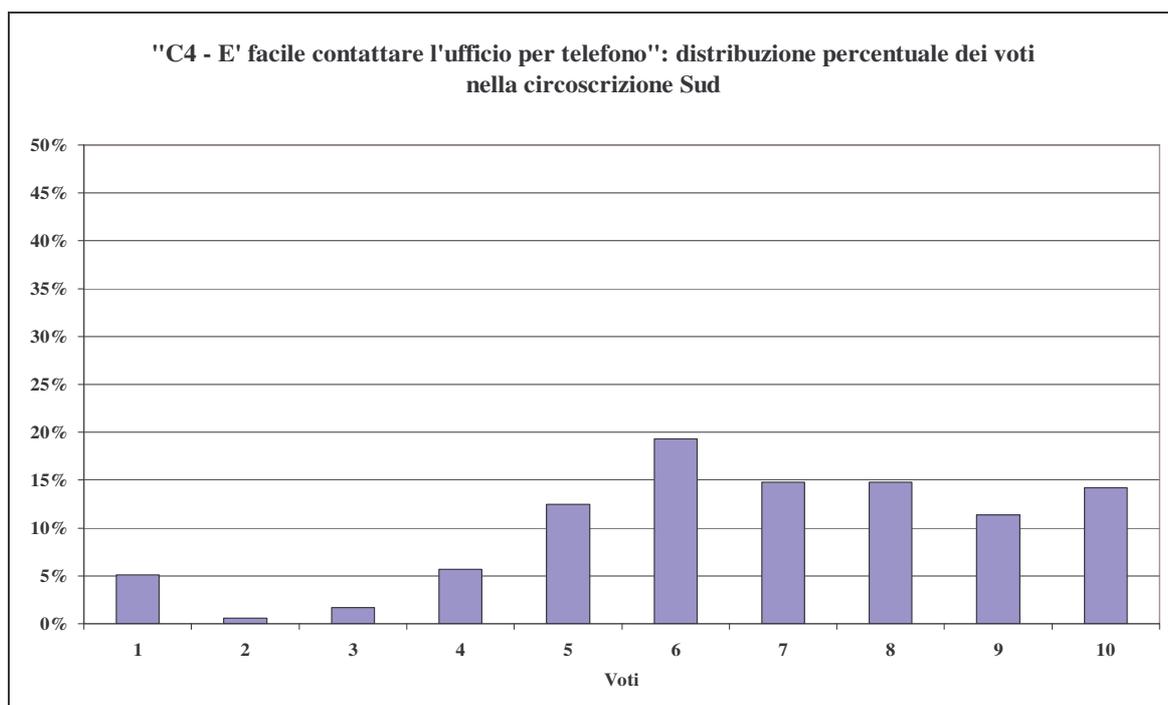


Un'altra caratteristica significativa per l'andamento sulla soddisfazione generale il cui voto medio è piuttosto basso (6,7), e su cui è pertanto opportuno intervenire con qualche azione di miglioramento, è la E3, relativa alla possibilità di presentare reclamo qualora il servizio non sia soddisfacente. Analogamente alla caratteristica C2, anche in questo caso la variabilità nella distribuzione dei voti è piuttosto elevata, cosicché il primo quartile è pari a 5, anche se il voto mediano è pari a 7. Inoltre, il voto modale è il 6, espresso dal 22% dei rispondenti (27 su 123), mentre il terzo quartile è anche in questo caso l'8.

In particolare, più di un quarto dei rispondenti, esattamente il 26,8%, è insoddisfatto rispetto a questa caratteristica del servizio, avendo espresso un voto inferiore al 6, mentre coloro che hanno dimostrato una soddisfazione soltanto parziale, con un voto pari a 6 od a 7, sono il 35% dei rispondenti. Di conseguenza, gli utenti pienamente soddisfatti sono soltanto poco più di un terzo dei rispondenti, ossia 47 su 123. La distribuzione dettagliata dei voti è rappresentata nel seguente grafico.



La terza caratteristica del servizio su cui è opportuno intervenire con un'azione di miglioramento è la C4, relativa alla facilità di contatto dell'ufficio per telefono. Il voto medio su questa caratteristica è pari a 6,85, un livello pressoché analogo a quello della E3, come si è visto. In effetti, anche in questo caso il voto mediano è il 7, ed il primo quartile è il 5, a testimonianza di una distribuzione dei voti con una variabilità piuttosto elevata: sono il 25,6%, infatti, gli utenti insoddisfatti che hanno espresso un voto inferiore al 6. A differenza delle due caratteristiche già viste, invece, in questo caso il terzo quartile è il 9, il che riflette una maggiore proporzione di utenti pienamente soddisfatti che hanno espresso un voto pari o superiore all'8: questi sono, infatti, il 40,3% dei rispondenti. In ogni caso, il voto modale è rimasto il 6, attribuito da 34 utenti su un totale di 176 rispondenti. Nel grafico seguente è rappresentata la distribuzione dettagliata dei voti.



Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna circoscrizione: Ovest, sede di via Lorenzo da Prato

Come si è detto all'inizio, nella circoscrizione Ovest vi sono due sportelli, e su entrambi è stata condotta l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza: una in via Lorenzo da Prato, dove lo sportello eroga anche servizi anagrafici, ed una in via Isidoro dal Lungo, dove l'afflusso di utenza è un po' più ridotto, e dove anche il livello medio di soddisfazione generale è un po' più basso.

Per quanto concerne la sede di via Lorenzo da Prato, tutti i voti medi riportati da ogni aspetto e da ogni caratteristica sono piuttosto elevati, essendo tutti superiori al 7, così come si era già visto per le circoscrizioni Nord ed Est. Anche in questo caso, quindi, non ci sono delle vere e proprie priorità d'intervento, ma verranno segnalate quelle caratteristiche significative il cui voto medio è un po' più basso rispetto alla media del gruppo di appartenenza, e su cui, pertanto, è possibile ipotizzare qualche azione di miglioramento. Per quelle il cui voto medio è superiore alla media, invece, il suggerimento è sempre quello di valorizzarle e di presidiarle.

Nella tabella qui di seguito sono riportati i voti medi per ogni caratteristica rilevata del servizio nella circoscrizione Ovest, presso la sede di via Lorenzo da Prato, suddivise nei soliti cinque gruppi:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	8,09
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	8,42
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	8,10
A3 - I locali sono facilmente accessibili	7,90
A4 - Il personale ha un aspetto curato	8,58
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	8,49
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,27
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	8,70
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	8,66
B4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	8,13
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	8,57
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	8,82
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	8,82
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	8,52
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	8,16
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	8,57
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	8,97
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	8,97
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	8,17
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	8,13
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	8,45
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	7,79
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,40
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,57
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	9,00

In questo sportello della circoscrizione Ovest sono tre gli aspetti significativi per l'andamento della soddisfazione generale: l'A ("Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale"), il B ("Capacità di fornire il servizio con cura e precisione") e l'E ("Attenzione e capacità di ascolto"). Il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti in relazione a questi tre aspetti è particolarmente elevato, ed in due casi (per gli aspetti B ed E) è superiore al livello medio di soddisfazione generale, mentre nel terzo – l'aspetto A – il voto medio è comunque superiore all'8. Si tratta, quindi, di aspetti da presidiare per consolidare l'elevata soddisfazione del servizio.

All'interno degli aspetti che sono risultati essere significativi per l'andamento della soddisfazione generale in questa sede della circoscrizione Ovest, vi sono alcune caratteristiche particolarmente significative, che vengono indicate qui di seguito.

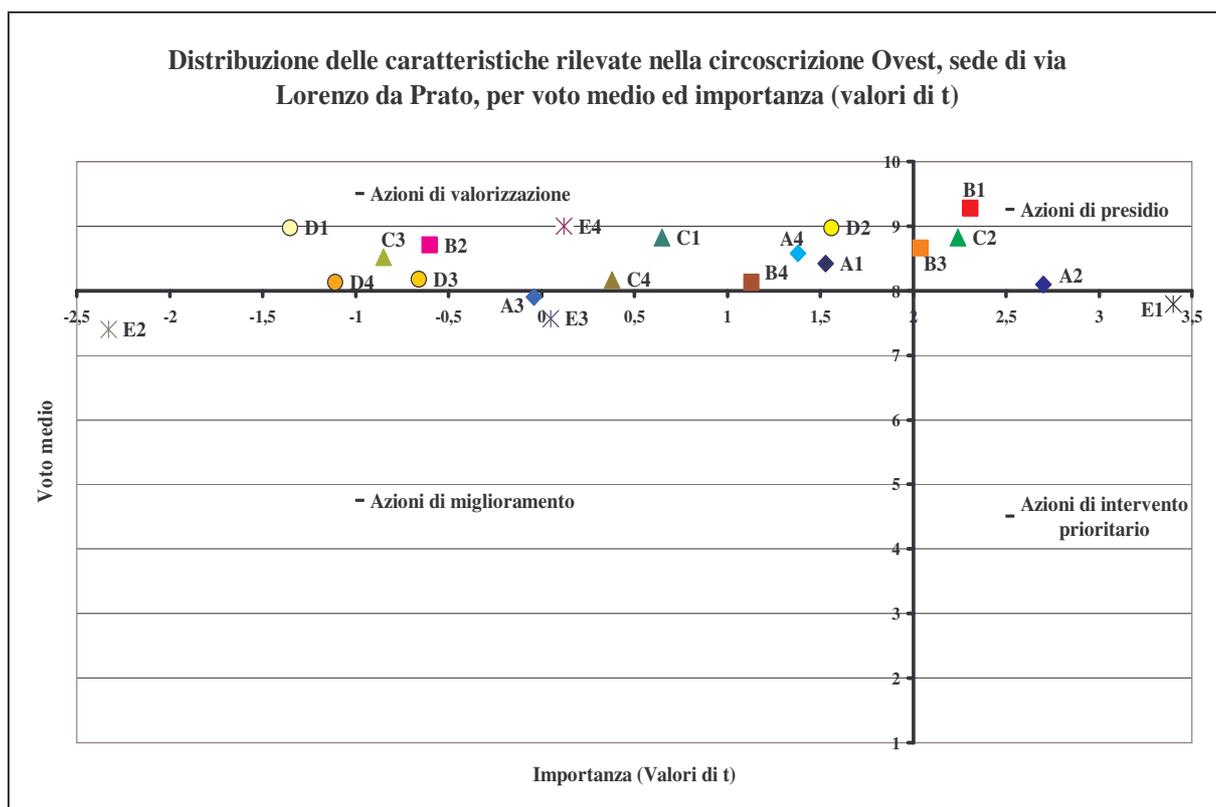
Gruppo A: vi è una caratteristica in questo gruppo particolarmente significativa per l'andamento della soddisfazione generale. Si tratta della A2 ("All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti"), il cui voto medio è pari a 8,1: la soddisfazione relativa questa caratteristica, pertanto, è piuttosto elevata, anche se lievemente inferiore alla media generale: di conseguenza, è sufficiente presidiare la qualità di questa caratteristica per mantenere elevato il livello di soddisfazione generale del servizio.

Gruppo B: le caratteristiche significative su questo aspetto sono due: la B1 ("In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato"), e la B3 ("Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio"). In entrambi i casi, i voti medi ottenuti sono particolarmente elevati, rispettivamente pari a 9,27 e 8,66, e superiori al livello di soddisfazione medio. Di conseguenza, è opportuno presidiare in modo particolare questi due punti di forza così rilevanti per la soddisfazione generale.

Gruppo E: in questo gruppo vi è una caratteristica particolarmente significativa per l'andamento della soddisfazione generale: si tratta della E1 ("Sulla Rete Civica (sito internet del comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali"). Tuttavia, a differenza di quanto si è visto a proposito dei due gruppi precedenti, in questo caso il voto medio, pari a 7,79, è più basso del livello medio di soddisfazione generale, e benché sia comunque appena al di sotto dell'8, è su questa caratteristica che si potrebbero concentrare eventuali azioni di miglioramento.

Anche in questa sede della circoscrizione Ovest, infine, così come si è già visto per le circoscrizioni Nord ed Est, vi è una caratteristica fortemente correlata con l'andamento della soddisfazione generale appartenente ad un gruppo che non è tra quelli significativi. In questo caso, si tratta del gruppo C, ed in particolare della caratteristica C2, ("I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi"). Ed anche in questo caso, il voto medio particolarmente elevato riscontrato in questa caratteristica (8,82) ne fa un punto di forza del servizio, che va quindi presidiato.

La distribuzione di tutte le venti caratteristiche rilevate presso la sede di via Lorenzo da Prato della circoscrizione Ovest è rappresentata nel grafico seguente, per voto medio e per importanza.



Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna circoscrizione: Ovest, sede di via Isidoro dal Lungo

Presso lo sportello di via Isidoro dal Lungo della circoscrizione Ovest, come si è accennato, è possibile espletare diverse pratiche ed attività circoscrizionali, ma non pratiche anagrafiche (si posso ottenere soltanto dei certificati anagrafici). Di conseguenza, l'afflusso a questo sportello è minore rispetto agli altri, ed è anche diversa, almeno in parte, l'utenza che si reca presso questo sportello, contribuendo così a renderla più soddisfatta. Anche in questo caso, infatti, tutti i voti medi riportati da ogni aspetto e da ogni caratteristica sono elevati, essendo tutti ampiamente superiori al 7, e molto spesso superiori anche all'8. Come si è detto per lo sportello di via Lorenzo da Prato e per le circoscrizioni Nord ed Est, quindi, anche qui non ci sono delle vere e proprie priorità d'intervento, ma verranno segnalate quelle caratteristiche significative il cui voto medio è un po' più basso rispetto alla media del gruppo di appartenenza, e su cui, pertanto, è possibile ipotizzare qualche azione di miglioramento. Per quelle il cui voto medio è superiore alla media, invece, il suggerimento è sempre quello di valorizzarle e di presidiarle.

Nella tabella qui di seguito sono riportati i voti medi per ogni caratteristica rilevata del servizio nella circoscrizione Ovest, presso la sede di via Isidoro dal Lungo, suddivise nei soliti cinque gruppi:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	8,73
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	9,05
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	8,31
A3 - I locali sono facilmente accessibili	8,84
A4 - Il personale ha un aspetto curato	9,20
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	8,03
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,04
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	8,46
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	8,00
B4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	8,12
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	7,77
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	8,17
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	7,90
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	8,22
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	8,17
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	7,92
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	8,92
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	8,69
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	8,25
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	8,27
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	8,01
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	8,09
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,88
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,43
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,94

L'esito della regressione multipla elaborata sui dati rilevati su questo sportello della circoscrizione Ovest hanno evidenziato il fatto che ben quattro dei cinque aspetti osservati influenzano l'andamento generale della soddisfazione. Questi sono: A) Aspetto esteriore e immediato dell'ufficio e del personale; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; D) Affidabilità del servizio; E) Attenzione e capacità di ascolto. Il fatto che questo sportello offra servizi diversi dalle pratiche amministrative ha reso significative delle caratteristiche che normalmente non lo sono presso gli altri sportelli circoscrizionali.

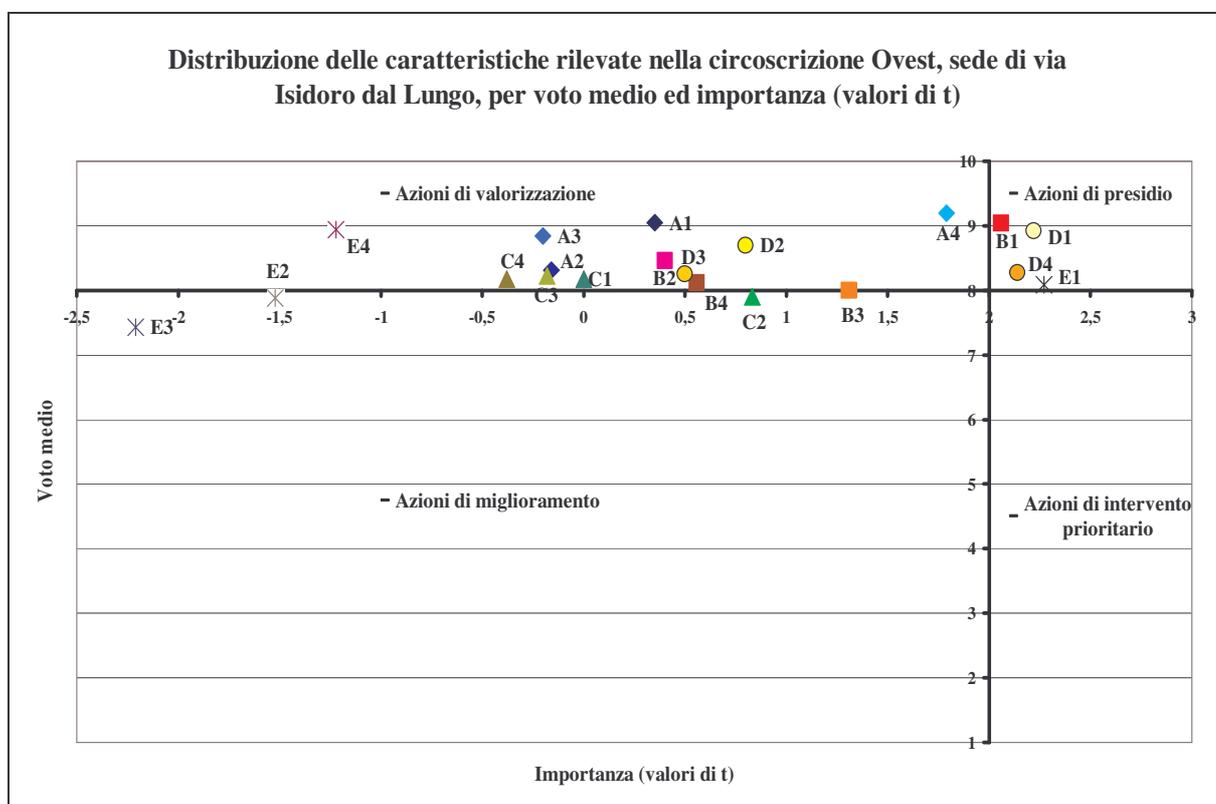
Nel gruppo A, nessuna delle quattro caratteristiche è fortemente significativa per l'andamento della soddisfazione generale. Soltanto la A4 ("Il personale ha un aspetto curato") ha un valore di t prossimo alla soglia di significatività, e trattandosi di una caratteristica dal voto medio particolarmente elevato, appare opportuno presidiarla per consolidare il livello di soddisfazione.

Per quanto riguarda il gruppo B, la sola caratteristica significativa è la B1 ("In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato"), ed anche in questo caso il voto medio particolarmente elevato ne fa un punto di forza del servizio.

Due sono le caratteristiche significative del gruppo D: si tratta della D1 (“Il personale all’ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato”) e della D4 (“L’organizzazione dell’ufficio garantisce il rispetto della privacy”). Anche in questo gruppo i voti medi delle due caratteristiche significative sono elevati, specialmente quella della D1 che costituisce, quindi, un altro punto di forza di questo sportello. Leggermente più basso, invece, è il voto medio della D4, ma pur sempre ampiamente sopra l’8, e comunque in linea con il livello medio di soddisfazione generale. Entrambe queste caratteristiche, dunque, vanno presidiate per preservare l’elevato livello di soddisfazione generale.

Nel gruppo E, infine, vi è una sola caratteristica significativa per l’andamento della soddisfazione generale, ed è la E1 (“Sulla rete civica (sito Internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e sulle attività circoscrizionali”). Anche qui il voto medio è superiore all’8; tuttavia, tra tutte le caratteristiche significative di questo sportello, questa è quella col voto medio più basso, per cui un’eventuale azione di miglioramento potrà essere adottata in relazione a questo aspetto.

La distribuzione di tutte le venti caratteristiche rilevate presso la sede di via Lorenzo da Prato della circoscrizione Ovest è rappresentata nel grafico seguente, per voto medio e per importanza.



Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna circoscrizione: Centro

La circoscrizione Centro è quella in cui la soddisfazione generale sul servizio è stata più alta, con un punteggio medio pari a 9,19: e in effetti, anche i voti medi riportati da ciascun aspetto e da ogni caratteristica del servizio sono in prevalenza sopra al 9 come voto medio. Paradossalmente, però, in questa circoscrizione vi è anche l'unico voto medio insufficiente (cioè inferiore al 6) di una caratteristica: si tratta della A2 ("All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti"), il cui voto medio è pari a 5,88. Comunque, questa caratteristica non rientra tra quelle significative per l'andamento della soddisfazione generale, ed in ogni caso sono stati soltanto 16 gli utenti che hanno espresso un giudizio su tale caratteristica (di cui sei hanno espresso un voto insufficiente, e tra questi in cinque hanno assegnato il voto minimo, cioè 1).

Nel dettaglio, i voti medi per ciascuno dei cinque aspetti e per ciascuna delle venti caratteristiche sono riportati nella seguente tabella.

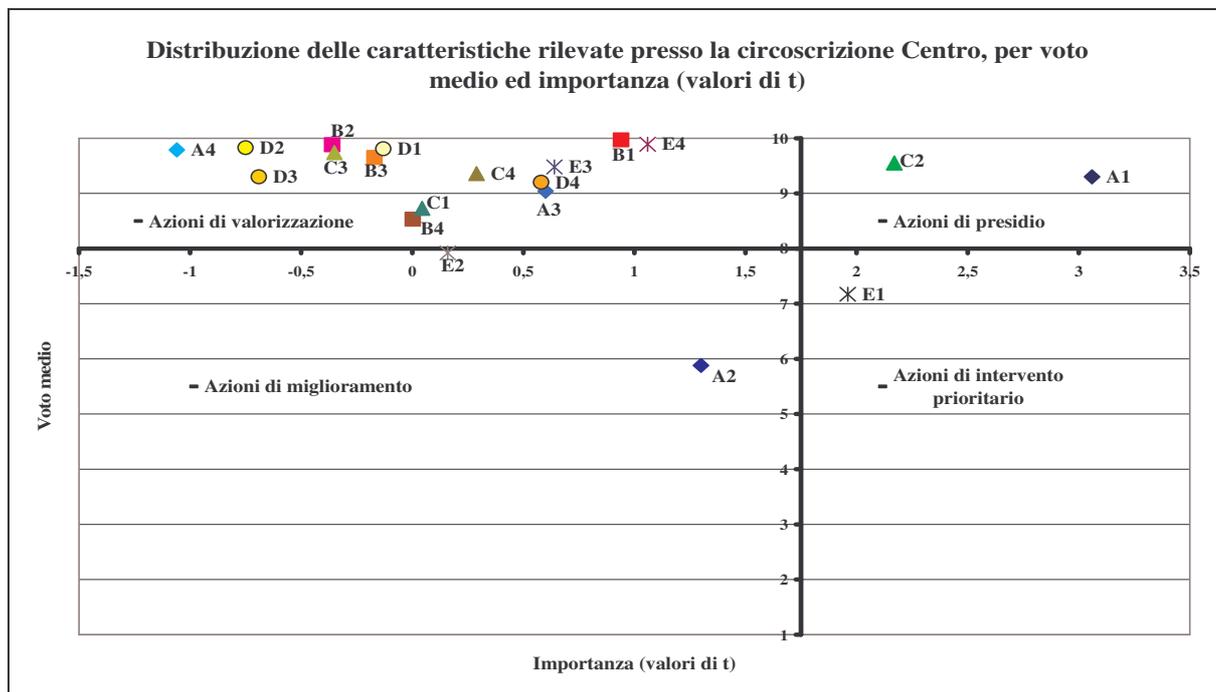
CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE	9,26
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	9,30
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente identificabili i servizi forniti	5,88
A3 - I locali sono facilmente accessibili	9,04
A4 - Il personale ha un aspetto curato	9,79
B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	9,47
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,97
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	9,88
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	9,65
B4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	8,53
C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO	8,93
C1 - <i>I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente</i>	8,73
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono brevi	9,55
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico	9,74
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	9,36
D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	9,42
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	9,81
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	9,83
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	9,30
D4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	9,20
E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO	9,53
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali	7,17
E2 - Presso l'URP è facile reperire le informazioni sulle pratiche e le attività delle circoscrizioni	7,92
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	9,48
E4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	9,89

Come si può constatare da questa tabella, la maggior parte dei voti medi è al di sopra del 9, per cui si tratta nel complesso di un risultato eccellente per questo sportello. L'analisi dei dati basata sulla regressione multipla ha evidenziato tre aspetti significativi per l'andamento

della soddisfazione generale, che sono: A (“Aspetto esteriore ed immediato dell’ufficio e del personale”), C (“Prontezza e rapidità del servizio”) ed E (Attenzione e capacità di ascolto”). Per ciascuno di questi tre aspetti, vi è una caratteristica che è significativa per l’andamento della soddisfazione generale. In particolare:

- 1) Nel gruppo A, è risultata essere molto significativa la caratteristica A1 (“Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli”), il cui voto medio è decisamente elevato. Si tratta, quindi, di un punto di forza del servizio che va senz’altro presidiato e valorizzato.
- 2) Nel gruppo C, la caratteristica significativa è la C2 (“I tempi in attesa in coda prima di essere servito sono brevi”): anche in questo caso, il voto medio particolarmente elevato ne fa un punto di forza notevole del servizio da presidiare.
- 3) Nel gruppo E, infine, vi è una caratteristica piuttosto significativa, poiché il relativo valore di t si trova molto vicino alla soglia di significatività. Si tratta della E1 (“Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sulle pratiche e le attività circoscrizionali”), il cui voto medio – benché sia ampiamente superiore alla sufficienza – è comunque al ben di sotto del livello medio di soddisfazione generale, essendo ben inferiore all’8: eventuali azioni di miglioramento, dunque, in questa circoscrizione potranno riguardare questa caratteristica.

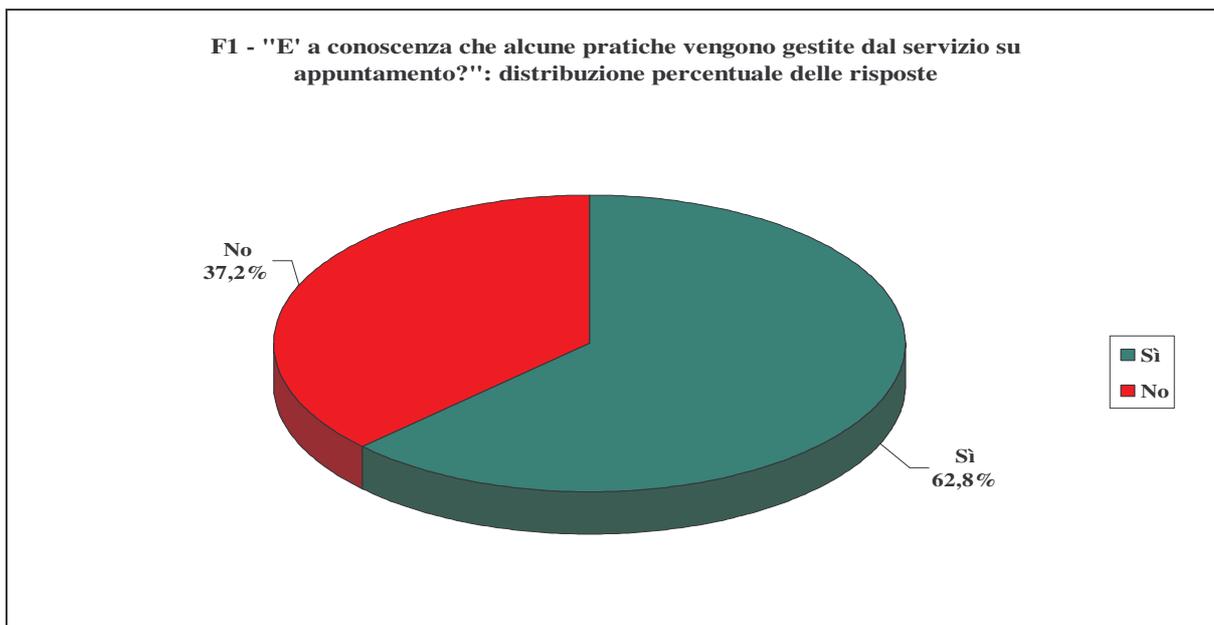
Come di consueto, infine, si riporta nel grafico qui di seguito la distribuzione di tutte le venti caratteristiche rilevate presso la circoscrizione Centro, per voto medio e per importanza.



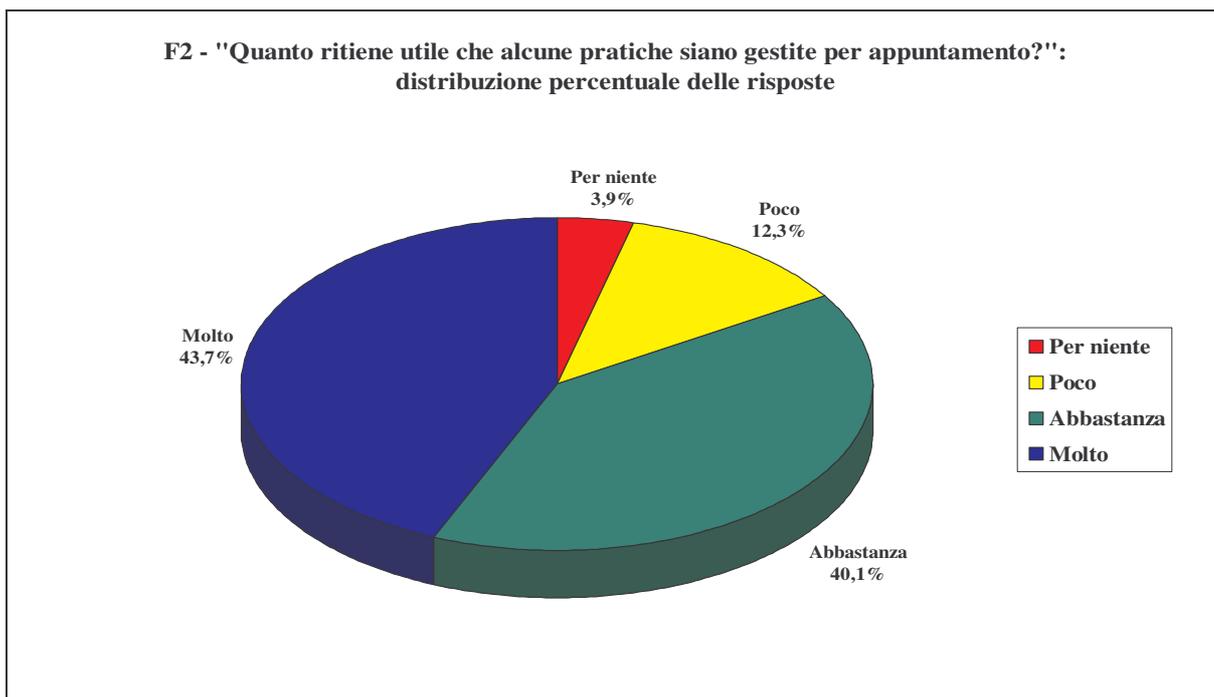
Altre informazioni

Così come in molte altre indagini fin qui effettuate, nella sezione F del questionario sono state chieste agli utenti altre informazioni utili per l'organizzazione del servizio. Terminata la presentazione dei risultati specifici per ogni circoscrizione, si riportano qui i principali risultati aggregati per le sei circoscrizioni.

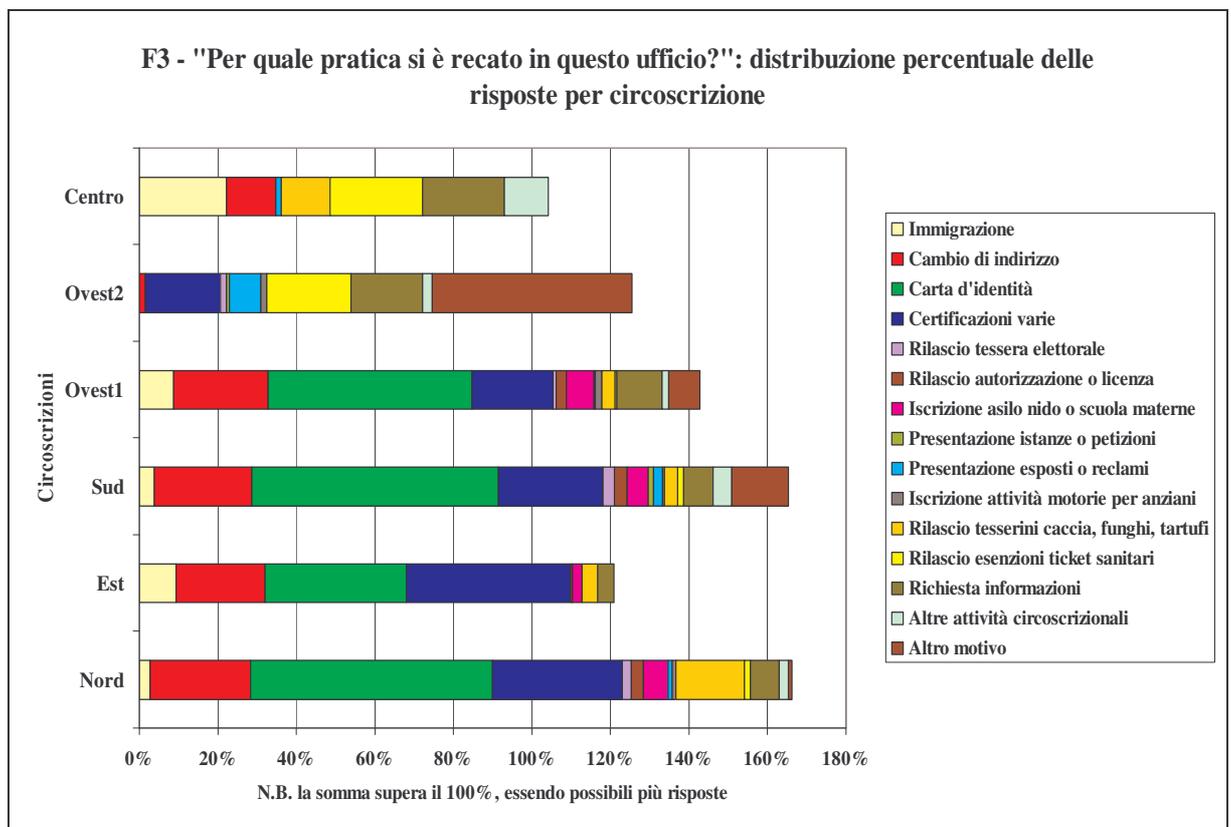
Con le domande F1 ed F2 si è chiesto all'utenza se è a conoscenza della possibilità di ottenere alcune pratiche su appuntamento, e quanto ritengono utile questa opportunità. In particolare, ammontano a 719, su un totale di 1145 rispondenti (pari al 62,8%), gli utenti che sono a conoscenza di questa opportunità, come evidenziato dal seguente grafico.



Circa cinque intervistati su sei, inoltre, ritengono che la gestione di alcune pratiche per appuntamento sia "molto" o "abbastanza" utile, come si può constatare in questo grafico.



Con la domanda F3 è stato chiesto agli utenti per quale tipo di pratica si sono recati presso uno sportello circoscrizionale. Trattandosi di un'informazione importante, la distribuzione delle risposte viene qui presentata nel grafico seguente in percentuale al numero di intervistati, per ogni circoscrizione. Poiché gli utenti potevano indicare più di una risposta, la somma delle risposte per ogni circoscrizione è superiore a 100.

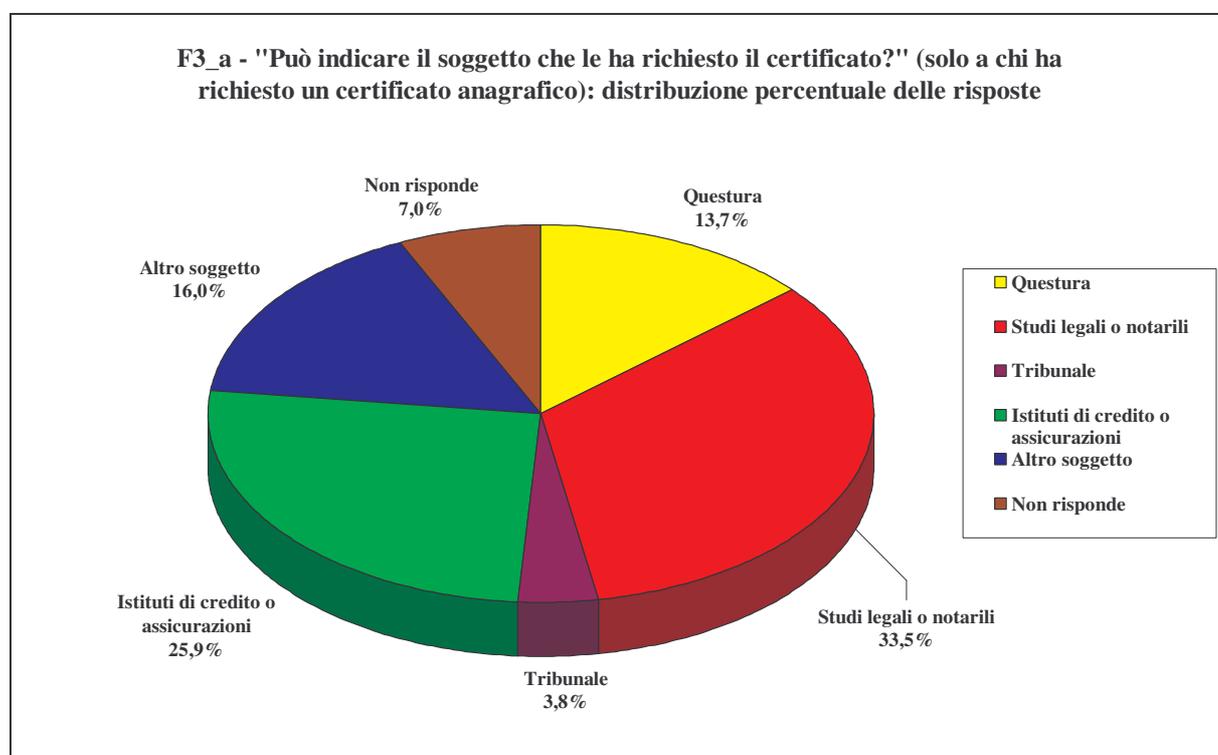


Queste distribuzioni percentuali delle risposte vengono riportate qui di seguito sotto forma di tabella di dati: per ogni circoscrizione, in particolare, viene fornita la distribuzione delle risposte fornite dagli intervistati.

	Nord	Est	Sud	Ovest1	Ovest2	Centro
Immigrazione	7	22	8	21	0	16
Cambio di indirizzo	66	53	52	58	2	9
Carta d'identità	158	84	132	125	0	0
Certificazioni varie	85	98	56	50	24	0
Rilascio tessera elettorale	6	0	6	2	2	0
Rilascio autorizzazione o licenza	8	1	7	6	0	0
Iscrizione asilo nido o scuola materne	16	6	11	17	0	0
Presentazione istanze o petizioni	0	0	3	0	1	0
Presentazione esposti o reclami	3	0	5	1	10	1
Iscrizione attività motorie per anziani	2	0	1	4	2	0
Rilascio tesserini caccia, funghi, tartufi	45	9	7	8	0	9
Rilascio esenzioni ticket sanitari	4	0	3	1	27	17
Richiesta informazioni	19	10	16	28	23	15
Altre attività circoscrizionali	6	0	10	4	3	8
Altro motivo	2	0	30	19	64	0
Totale pratiche	427	283	347	344	158	75
Totale intervistati	257	234	210	241	126	72

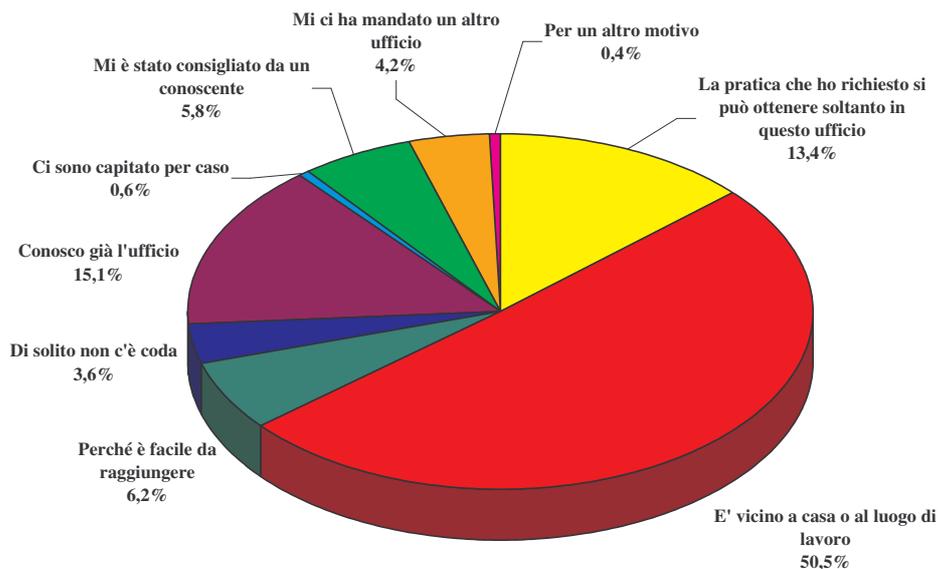
Va precisato che la maggior parte degli “altri motivi” indicati dagli intervistati non sono attinenti con il servizio erogato dagli sportelli circoscrizionali. Ad esempio, ben 60 dei 64 utenti della sede della circoscrizione Ovest di via Isidoro dal Lungo (Ovest2), che hanno dichiarato di essersi recati allo sportello per “un altro motivo”, in realtà si riferiscono alla frequentazione della attigua biblioteca comunale, che naturalmente nulla ha a che fare con lo sportello. Analogamente, tra i 19 utenti dell’altro sportello della circoscrizione Ovest, quella di via Lorenzo da Prato, recatisi “per un altro motivo”, in realtà ve ne sono ben 14 che si riferiscono alla frequentazione dell’attiguo centro sociale; lo stesso discorso vale per i 12 intervistati presso la circoscrizione Sud facenti parte dei 30 che hanno dichiarato di essersi recati allo sportello “per un altro motivo”, ma che in realtà intendevano riferirsi all’attiguo sportello provinciale dell’anagrafe del lavoro. Purtroppo, si tratta di inconvenienti in cui si può incappare quando si somministra un questionario per autocompilazione.

Con la domanda F3_a, è stato domandato a coloro che si sono recati allo sportello per una certificazione anagrafica quale fosse il soggetto che ha richiesto il certificato. Nel grafico seguente è rappresentata la distribuzione percentuale delle risposte nel complesso di tutte le circoscrizioni.



Una delle informazioni importanti per il servizio è stata rilevata con la domanda F4: si tratta del motivo prevalente per cui l’utente ha deciso di rivolgersi allo sportello circoscrizionale per la sua pratica. In pratica, si rileva quanta parte dell’utenza si rivolge allo sportello circoscrizionale perché il disbrigo di quella particolare pratica o l’erogazione di un certo servizio si possa ottenere soltanto lì, e quanta, invece, si rivolge all’ufficio perché lo trova più vicino e/o comodo. Il dettaglio delle risposte fornite è rappresentato nel seguente grafico. Si può constatare, in particolare, come più della metà degli intervistati si rivolga agli sportelli circoscrizionali perché sono vicini alla propria abitazione od al proprio ufficio.

F4 - "Per la pratica da lei richiesta, perché si è recato ad uno sportello circoscrizionale, e non ad altri uffici?": distribuzione percentuale delle risposte

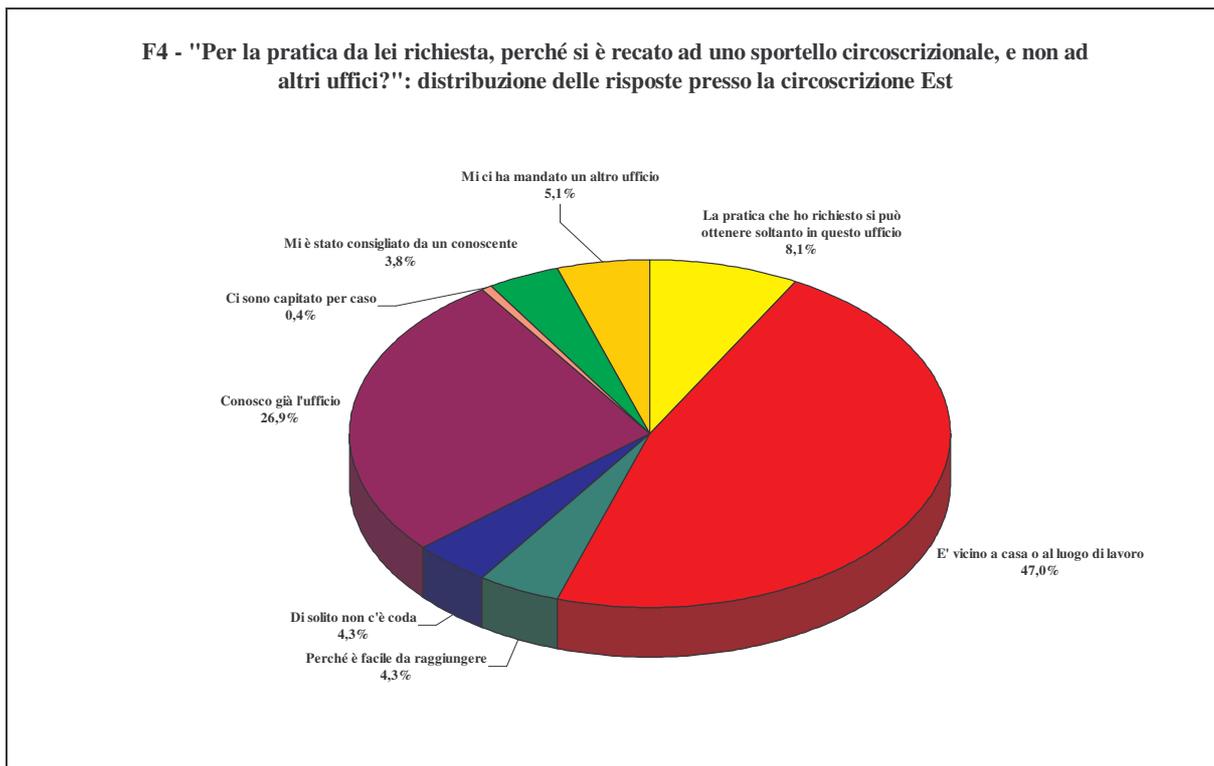


In relazione a questa domanda, vi sono alcune differenze nelle distribuzioni delle risposte tra le diverse circoscrizioni, anche perché – come si è detto – alcuni sportelli forniscono soltanto alcuni servizi (in particolare, quello della circoscrizione Centro e quello della Ovest di via Isidoro da Lungo). Nei grafici che seguono, quindi, sono rappresentate le diverse distribuzioni percentuali delle risposte per ogni circoscrizione: si comincia con quella della Nord.

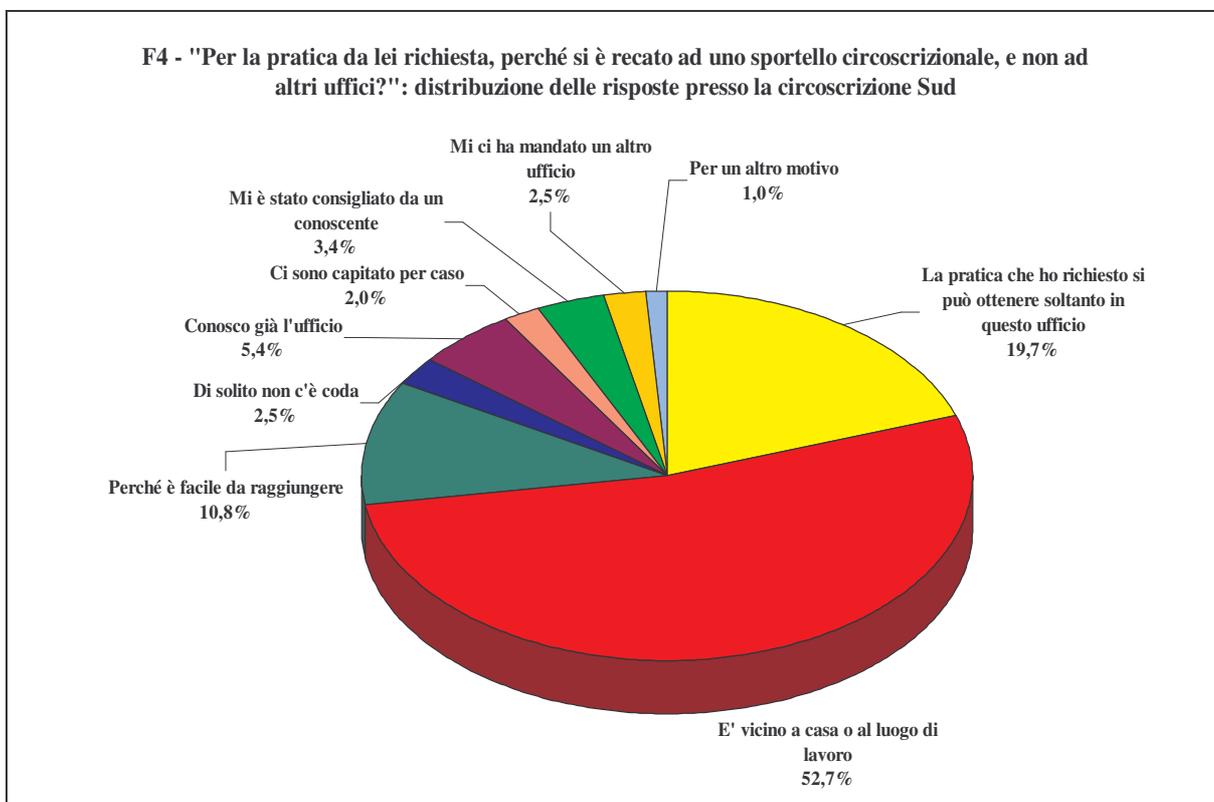
F4 - "Per la pratica da lei richiesta, perché si è recato ad uno sportello circoscrizionale, e non ad altri uffici?": distribuzione delle risposte presso la circoscrizione Nord



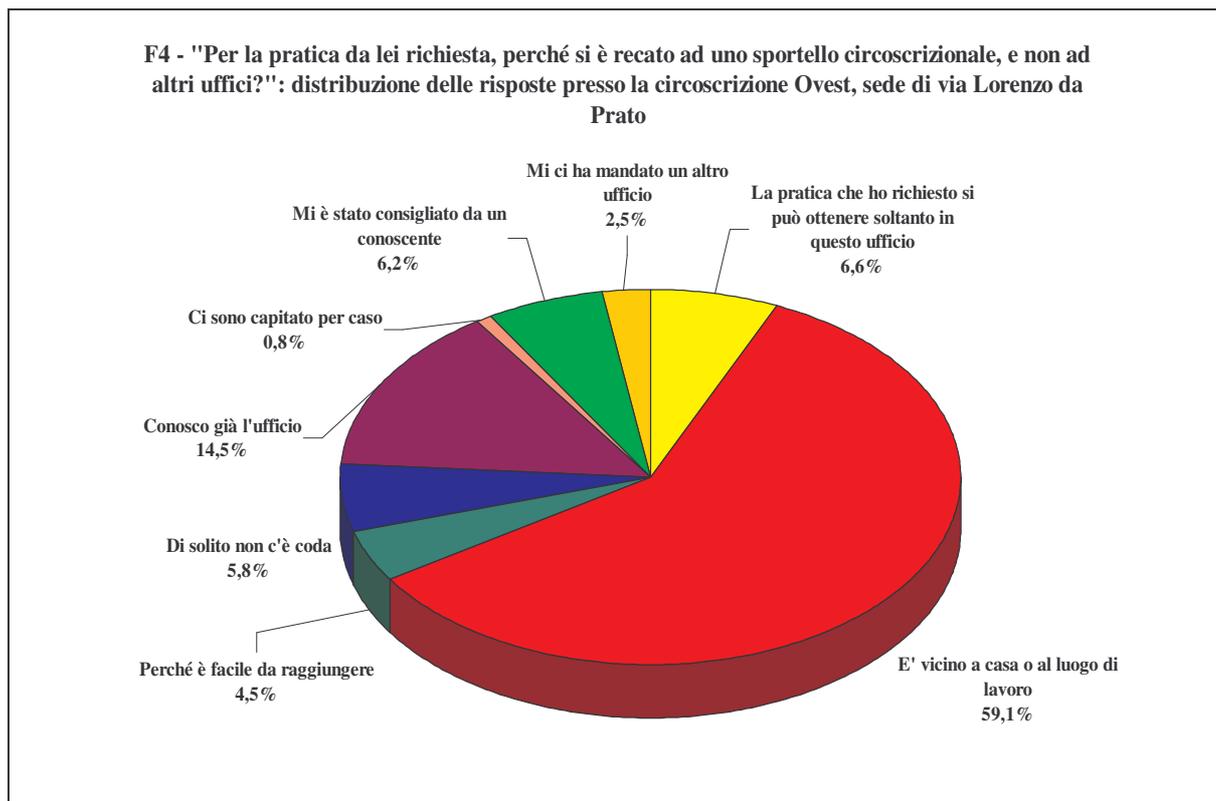
Segue la distribuzione percentuale delle risposte degli utenti della circoscrizione Est.



Il grafico seguente rappresenta la distribuzione percentuale delle risposte fornite dagli utenti della circoscrizione Sud.



La distribuzione percentuale delle risposte fornite dagli utenti della sede di via Lorenzo da Prato della circoscrizione Ovest è rappresentata in questo grafico.



Per quanto riguarda, invece, le risposte degli utenti della sede di via Isidoro dal Lungo della circoscrizione Ovest, la distribuzione percentuale è la seguente.



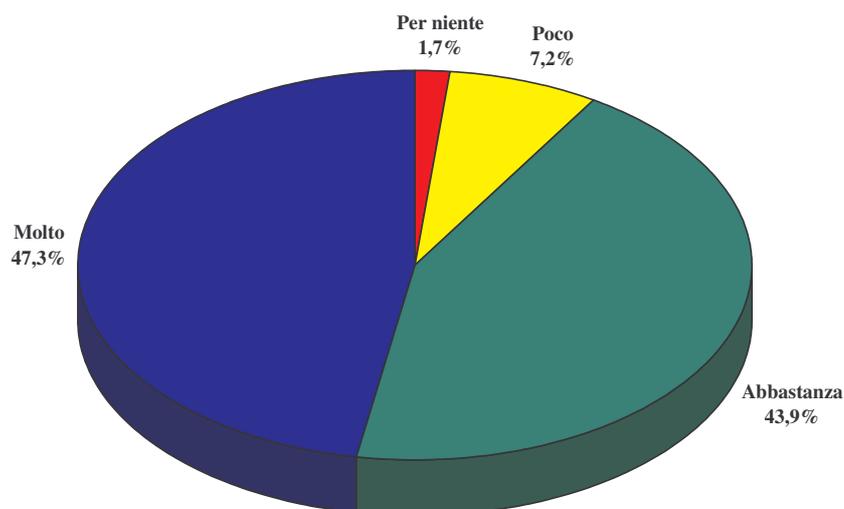
Infine, la distribuzione percentuale delle risposte fornite dagli utenti della circoscrizione Centro è rappresentata dal seguente grafico.



La percentuale di utenti che si reca presso gli sportelli circoscrizionali per proprie esigenze – rilevata con la domanda F5 – è più elevata sia di quella rilevata all'ufficio anagrafe, pari al 79,1%, sia di quella rilevata al S.U.A.P., dove soltanto il 40,4% degli intervistati si reca allo sportello per sé. La percentuale di coloro che si recano presso gli uffici circoscrizionali per sé, infatti, è pari all'82,1% degli intervistati, e di conseguenza sono soltanto il 17,9% coloro che vi si recano per conto di altre persone. Una percentuale più elevata è stata registrata soltanto all'U.R.P., dove l'87,3% degli intervistati si sono recati all'ufficio per esigenze proprie.

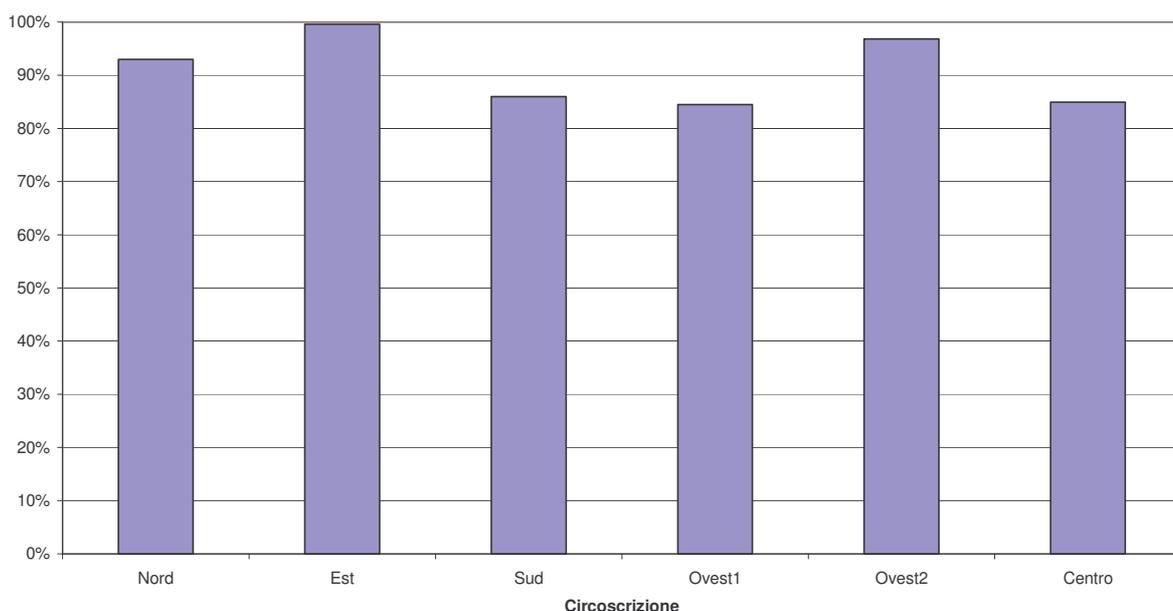
Con la domanda F6, quindi, è stato chiesto agli utenti quanto sia stato facile raggiungere l'ufficio circoscrizionale. Una larga maggioranza di utenti non ha avuto alcun problema, dal momento che il 43,9% degli intervistati trova che sia "abbastanza" facile raggiungere gli sportelli circoscrizionali, ed il 47,3% trova che sia "molto" facile. Meno del 10% dei rispondenti, dunque, ha trovato una qualche difficoltà, come si può evincere dal grafico seguente.

F6 - "Quanto è stato facile raggiungere l'ufficio?": distribuzione percentuale delle risposte

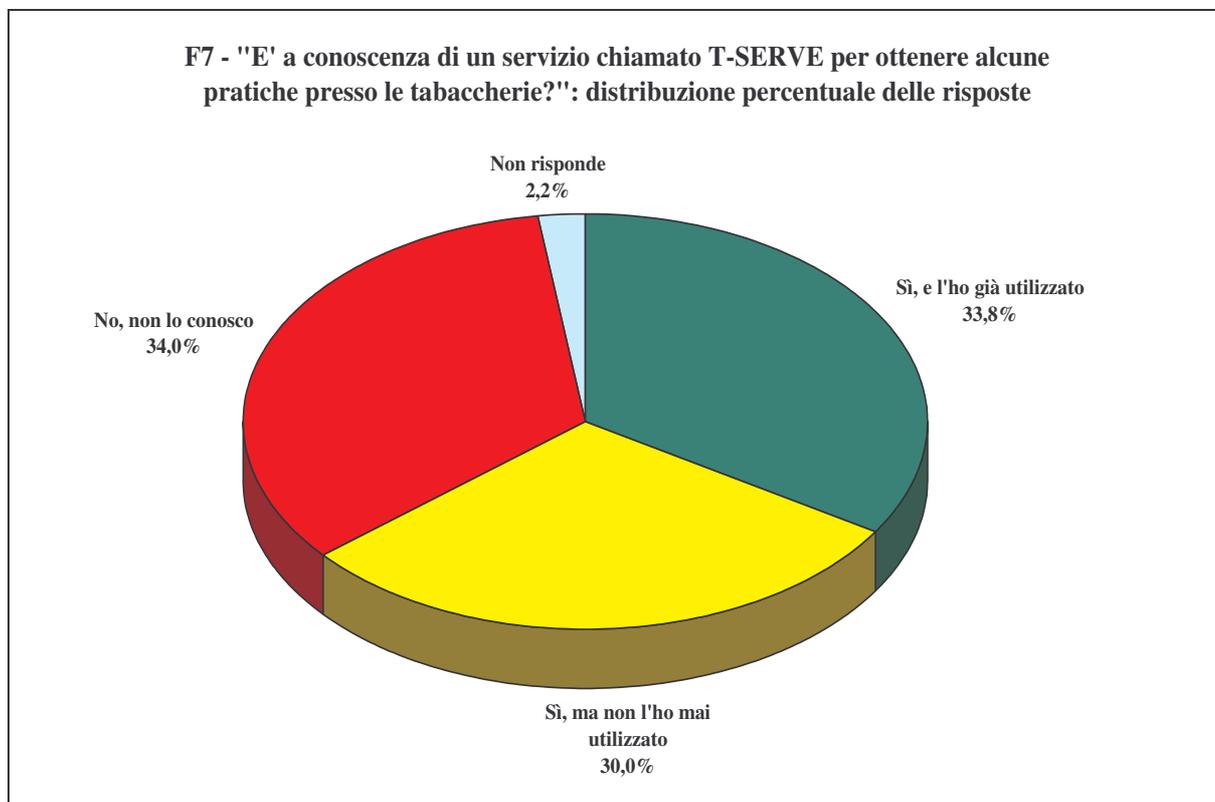


In relazione a quest'ultima domanda, per tutte le circoscrizioni vi è una larga maggioranza di utenti che ritengono "molto" o "abbastanza" facile raggiungere lo sportello. Tuttavia, vi sono sensibili differenze tra una circoscrizione e l'altra: se, ad esempio, la quasi totalità degli utenti circoscrizione Est ritiene che sia "molto" o "abbastanza" facile raggiungere il loro sportello, viceversa tra gli utenti delle circoscrizioni Sud, Centro ed Ovest (sede di via Lorenzo da Prato) vi è all'incirca un 15% che ritiene che sia "poco" o "per niente" facile raggiungere i rispettivi sportelli. Il dettaglio per circoscrizione di coloro che ritengono che sia "molto" o "abbastanza" facile raggiungere l'ufficio è fornito dal seguente grafico.

F6 - "Quanto è stato facile raggiungere l'ufficio?": percentuale di rispondenti "molto" o "abbastanza", per circoscrizione



Infine, è stato chiesto agli utenti degli sportelli circoscrizionali – con la domanda F7 – se sono a conoscenza del servizio denominato T-SERVE, col quale è possibile disbrigare alcune pratiche presso le tabaccherie, evitando così di doversi recare allo sportello. A coloro che conoscono questo servizio, inoltre, è stato chiesto se se ne sono già serviti almeno una volta. Come si può riscontrare dal seguente grafico, circa un terzo degli intervistati non conosce questo servizio; e degli altri due terzi che ne sono a conoscenza, circa la metà lo ha già utilizzato.



Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Così come è stato fatto per tutte le indagini fin qui condotte, al termine del questionario è stata data la possibilità agli intervistati di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un'eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite.

Nel complesso, sono stati pochi gli utenti che hanno espresso almeno una segnalazione: soltanto 131 su un totale di 1147, pari all'11,4% del totale degli intervistati. Si tratta di una percentuale decisamente più bassa sia rispetto a quelle normalmente riscontrate nelle indagini sui servizi a domanda individuale, sia anche rispetto a quelle rilevate presso i servizi di sportello. Inoltre, la più frequente segnalazione fatta dagli utenti (19 su 131) è in realtà un messaggio di soddisfazione del servizio, come ad esempio "va bene così", o "sono soddisfatta/o così", a conferma di un ottimo risultato ottenuto dal servizio nel complesso. Di conseguenza, le segnalazioni vere e proprie di problemi o di criticità sono soltanto 112 (meno del 10% del totale degli intervistati).

Tra queste ultime, quella più frequente, espressa da 18 utenti, riguarda la necessità di **aprire lo sportello** (o almeno alcuni sportelli, magari a rotazione) **al sabato mattina**. Queste richieste sono pervenute, in particolare, dagli sportelli dalle circoscrizioni Nord, Sud ed Ovest (sede di via Lorenzo da Prato).

Tra le segnalazioni pervenute, al secondo posto ce n'è una analoga alla precedente, ovvero relativa agli **orari di apertura degli sportelli**. Sono stati 14, in particolare, gli utenti che

hanno richiesto di prolungare gli orari di apertura fino a sera, oltre le 17, oppure di anticipare l'apertura alla mattina, o di tenere aperti gli sportelli tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì o, più in generale, di garantire una fascia oraria di apertura più lunga o più elastica. In questo caso, le circoscrizioni da cui sono provenute queste richieste sono la Nord e la Sud. Si ricorda che, in relazione a questo ed al precedente problema, una caratteristica del servizio rilevata (la C3) riguarda proprio la soddisfazione delle esigenze del pubblico da parte degli orari di apertura degli sportelli: benché il voto medio ottenuto da questa caratteristica sia un po' più basso di quello mediamente ottenuto dalle altre caratteristiche, questo voto medio è comunque sempre superiore alla sufficienza ed abbondantemente sopra il 7, ad eccezione della circoscrizione Sud, dove il voto medio è pari a 6,84, ma dove tale caratteristica non è risultata essere significativa per l'andamento della soddisfazione generale.

Al terzo posto vi è una segnalazione che non riguarda nello specifico il servizio, bensì la possibilità di raggiungere gli sportelli, ovvero di **parcheggiare nelle vicinanze**. A tal proposito, si ricorda che su questo aspetto è stata posta una domanda specifica agli utenti, e che in tutte le circoscrizioni la percentuale di coloro che trova "molto" o "abbastanza" facile raggiungere l'ufficio supera abbondantemente l'80% degli intervistati. In effetti, sono stati soltanto 8 gli utenti che hanno fatto questo tipo di segnalazione, suddivisi tra le circoscrizioni Centro, Sud e le due sedi della Ovest.

Al quarto posto vi sono – *ex aequo* – tre tipi di problemi, tutti con 6 segnalazioni ciascuno. Il primo riguarda la **mancanza di disponibilità e cortesia da parte del personale**, con segnalazioni sparpagliate tra le circoscrizioni Centro, Nord, Ovest (via Lorenzo da Prato) e Sud. Anche in questo caso, si ricorda che questa caratteristica (E4) è stata rilevata nel questionario, ottenendo voti medi particolarmente elevati, prossimi o superiori all'8 in tutte le circoscrizioni. Queste segnalazioni, pertanto, vanno considerate come casi sporadici non significativi.

Le altre due criticità evidenziate da 6 segnalazioni sono un po' più generiche, e riguardano: **a) l'accoglienza e la pulizia degli spazi; b) generiche richieste di miglioramento del servizio**, come ad esempio "migliorare l'organizzazione del servizio", oppure "rendere il servizio più adeguato alle esigenze del pubblico". Nel primo caso, le segnalazioni sono concentrate nelle circoscrizioni Nord e Centro, ma anche qui si tratta di casi che non si possono considerare significativi. In effetti, poiché anche l'accoglienza e la pulizia degli ambienti sono relativi ad un aspetto del servizio rilevato con la caratteristica A1, si può facilmente constatare come il voto medio ottenuto su questa caratteristica nelle due circoscrizioni sia addirittura superiore all'8.

Al settimo posto, infine, vi sono 5 segnalazioni sulla **mancanza di informazioni sulla rete civica** relative alla pratica richiesta: segnalazioni che anche in questo caso sono concentrate nelle circoscrizioni Nord e Centro, e che anche in questo caso non si possono ritenere significative. Si tratta, infatti, di una criticità relativa ad una delle caratteristiche del servizio rilevate (la E1), il cui voto medio è in entrambe le circoscrizioni superiore all'8.

Infine, vi sono state 4 segnalazioni, tutte nella circoscrizione Nord, relative al fatto che l'organizzazione dell'ufficio **non garantirebbe la privacy** dell'utenza. Ancora una volta, però, si tratta di casi isolati, visto che anche in questo caso la caratteristica è stata rilevata nel questionario (è la D4), ed il voto medio in questa circoscrizione è superiore all'8.

Altre sporadiche richieste sono state segnalate da alcuni utenti. Qui di seguito se ne riporta il dettaglio, aggregato per tutte le circoscrizioni, nella seguente tabella comprendente anche le prime richieste di cui si è già detto. Si precisa, infine, che presso lo sportello di via Isidoro dal Lungo della circoscrizione Ovest sono state rilevate sette segnalazioni riferite all'attigua biblioteca (e pertanto non sono pertinenti al servizio indagato): si fa menzione di queste segnalazioni in coda alla tabella qui sotto.

Specificazione problemi e suggerimenti	Occorrenze
Nessun problema segnalato / messaggi di lode al servizio	19
Aprire almeno alcuni sportelli al sabato (mattina)	18
Aumentare gli orari di apertura, dopo le 17 / aprire prima alla mattina	14
Creare più parcheggi	8
Far sì che il personale sia più cortese e disponibile	6
Rendere il servizio più adeguato alle esigenze del pubblico / Migliorare in generale il servizio / Migliorare l'organizzazione dell'ufficio	6
Rendere più allegri gli spazi di attesa, con un po' di colore / Curare prioritariamente il primo impatto con l'utente / Gli spazi vanno allargati / risistemati /tenerli più puliti	6
Pubblicizzare maggiormente le attività ed i servizi delle circoscrizioni sulla rete civica / rendere disponibile la modulistica sul sito	5
Aumentare il numero di sportelli aperti	4
Organizzare l'ufficio in modo tale da garantire meglio la privacy	4
Assumere personale più giovane / più sveglio	4
Aprire altri uffici / ripristinare tutti i vecchi uffici di quartiere	4
Spostare lo sportello anagrafico a Galciana	3
Fornire maggiori informazioni sui servizi offerti all'utenza / ascoltare l'utenza	3
Sistemare le strade della zona	3
Altre richieste con due sole segnalazioni	8
Altre richieste con una sola segnalazione	22
Segnalazioni relative alla biblioteca attigua allo sportello della circoscrizione Ovest di via Isidoro dal Lungo (non pertinente al servizio indagato)	7