

BENCHMARKING Q-CLUB

febbraio 2010

**Confronto tra i risultati delle indagini di
Customer Satisfaction effettuate sui
servizi demografici**

Obiettivi del confronto

- I comuni aderenti al BQC hanno deciso di implementare, nel corso del 2009, una modalità comune per l'ascolto del cittadino.
- In particolare, è stato progettato un questionario di indagine di Customer Satisfaction comune, sulla scorta della metodologia di A. Parasuraman (modello ServQual), di cui si è decisa l'applicazione presso i servizi demografici comunali. Per omogeneità il riferimento sono state le sedi centrali dei servizi in oggetto di analisi.

Obiettivi del confronto (*benchmark*)

- Ad oggi (dicembre 2009) hanno dato riscontro all'applicazione del metodo condiviso le seguenti amministrazioni:
 - Comune di Bergamo;
 - Comune di Bolzano;
 - Comune di Genova;
 - Comune di Milano;
 - Comune di Modena;
 - Comune di Trento;
 - Comune di Venezia.

Obiettivi del confronto (*benchmark*)

- Scopo del presente documento è:
 - Mettere in evidenza i tratti comuni salienti delle indagini effettuate dagli enti aderenti all'iniziativa;
 - Confrontare i risultati rispetto alle principali variabili impiegate per l'indagine;
 - Condividere eventuali possibili miglioramenti in vista di future applicazioni del metodo.
- In ogni caso, uno dei risultati fondamentali da condividere è la misurazione dei servizi in forma etero-diretta, così come peraltro richiamato anche dai più recenti indirizzi per l'innovazione della PA.

Analisi ed approfondimento sui risultati delle indagini di CS relative ai servizi demografici

Campione considerato

I comuni del BQC hanno adottato, per la determinazione della numerosità del campione da sondare, le formule e la metodologia condivisa nelle “Linee guida” (pag. 25) ([link al documento](#))

A tale proposito si prenda ad esempio il caso del comune di Trento:

- **Trento:** Popolazione di riferimento: Utenza del servizio anagrafe (prestazioni erogate da servizio anagrafe nel corso del 2008 N=40.794)
 - Phi: Livello di significatività del 95%. Phi di 0,05 –
 - Ipotesi numerosità campionaria: $n = N / ((N-1) * \phi^2 + 1) = 396$.
 - Numero di intervistati effettivi: 405

Modalità di somministrazione del questionario e campione sondato

INDAGINE	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Dove è stata svolta l'indagine	Sportelli anagrafici sede centrale	Sportelli anagrafici sede centrale	Sportelli anagrafici sede centrale	Sportelli anagrafici sede centrale	Sportelli anagrafici sede centrale	Sportelli anagrafici sede centrale	Sportelli anagrafici sede centrale
Campione sondato	411	307	636	263	402	405	293
Modalità di raccolta delle informazioni	Intervista diretta	Intervista diretta	Autocompilato	intervista diretta	Intervista diretta	Intervista diretta	Intervista diretta
Margine d'errore nel campionamento	<5%	<5%	<5%	< 6%	<5%	<5%	<5%

Caratteristiche dei rispondenti - 1

SESSO	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
M		50,50%	43%	52%	52%	43,46%	57,30%
F		49,50%	54%	48%	48%	53,83%	42%
Non risp			4%			2,72%	0,70%
ETA'	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Non risponde		7,5%	11,80%			2,22%	
18 – 30		18,90%	15,10%		35,9% (18-34)	31,36%	18,40%
31 - 45		36,20%	32,40%		26,9% (35-44)	32,35%	39,60%
46 – 60		14,70%	19,00%		26,6% (45-64)	23,46%	27,60%
oltre 61		22,80%	21,70%		10,7% (oltre 65)	10,62%	14,30%

N.B.: dove possibile alcuni dati sono stati aggregati per renderli comparabili tra loro – in alcuni altri casi mancano le informazioni relative

Caratteristiche dei rispondenti - 2

TITOLO DI STUDIO	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Nessuno				1%			
Licenza elementare			1%	2%	7,70%	0,49%	5,50%
Licenza Media			17%	15%	21,40%	16,79%	17,70%
Diploma			48%	39%	39,30%	44,44%	58,70%
Laurea			29%	42%	25,90%	34,57%	17,70%
Non risponde			5%		5,30%	3,70%	0,30%
CITTADINANZA	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Italiana		79%	82%		63,40%	81,48%	80,90%
Comunitaria		6,3%	8%		2,70%	2,96%	0,70%
Extracomunitaria		14,6%	4%		33,80%	12,84%	18,40%
Non risponde			6%			2,72%	

N.B.: dove possibile alcuni dati sono stati aggregati per renderli comparabili tra loro – in alcuni altri casi mancano le informazioni relative

Caratteristiche dei rispondenti - 3

PROFESSIONE	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Disoccupato/a		8,0%	4,0%	2,0%	9,7%	4,7%	
Studente		3,0%	4,0%	6,0%	3,7%	13,3%	
Operaio/a		3,4%	9,0%	6,0%		6,2%	
Impiegato/a		37,1%	27,0%	36,0%	66,7%	22,7%	
Insegnante			4,0%			10,6%	
Casalinga		5,3%	7,0%	7,0%	4,7%	5,9%	
Dirigente e libero professionista		20,7%	22,0%	20,0%	9,2%	17,0%	
Pensionato/a		20,3%	16,0%	23,0%	15,2%	8,6%	
Non risponde/altro		2,1%	7,0%			11,1%	

N.B.: dove possibile alcuni dati sono stati aggregati per renderli comparabili tra loro – in alcuni altri casi mancano le informazioni relative

Frequenza di fruizione dei servizi

QUANTE VOLTE NELL'ULTIMO ANNO HA FRUITO DEI SERVIZI DEGLI SPORTELLI ANAGRAFICI E DEMOGRAFICI?	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Meno di 5 volte		85,00%	50,3% - 1 volta	89%	85,10%	99,30%	87,90%
Tra 5 e 10 volte		9,80%	25,3% - 2 volte	8%	11,90%	0,70%	9,63%
Più di 10 volte		5,20%	22,6% - sopra le 2 volte	4%	1,70%		2,47%
Non rispondono/non ricorda			1,80%		1,20%		

Tipologia di servizi fruiti

DI CHE TIPO DI SERVIZI HA FRUITO?	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F	COMUNE G
Rilascio/rinnovo carte d'identità/Tesserini minori	83% (insieme certificazioni, autentiche)	38,5%	41%	47,30%	13,71%	34,80%	31,26%
Cambio di residenza	10,5% (insieme a iscrizioni, cambi, unione/scissione)	16,60%	17%	23,60%	7,64%	3,80%	21,37%
Cambio abitazione (o indirizzo)		8%	4%	4,20%			5,10%
Rilascio certificati		21,60%	31%	49,80%	30,34%	36,50%	27,43%
Autentiche firme e copie/dichiarazioni sostitutive atti notori		3,40%	2%	1,70%	3,76%	0,30%	6,54%
Iscrizioni/variazioni/certificati AIRE		8,90%	2%	0,70%	4,73%		0,48%
Stranieri (dichiarazione dimora abituale, richiesta attestati di soggiorno)		1,40%	0%	9,70%	5,46%		3,67%
Altro ..(specificare).....		0,20%	3%	11,90%	33,25%	24,20%	4,15%
Non risponde	6,50%	1,40%		0,20%	1,09%	0,30%	

Confronto tra le dimensioni del questionario

		Aspetti tangibili	Affidabilità	Capacità di risposta	Capacità di assicurazione	Empatia
COMUNE A	Importanza					
	Percezione	8,5	8,8		9,3	7,8
	GAP					
COMUNE B	Importanza	9,06	9,43	9,4	9,33	9,23
	Percezione	7,38	8	7,5	7,6	7,33
	GAP	-1,68	-1,43	-1,9	-1,73	-1,9
COMUNE C	Importanza	8,5	9,5	9,25	9,5	8,9
	Percezione	8,25	9,5	8,5	9,5	9
	GAP	-0,25	0	-0,75	0	0,1
COMUNE D	Importanza	9,32	9,5	9,32	9,37	9,67
	Percezione	8,17	8,5	8,6	8,65	8,75
	GAP	-1,15	-1	-0,72	-0,72	-0,92
COMUNE E	Importanza	9,37	9,7	9,35	9,6	9,6
	Percezione	8,23	8,7	8,2	8,99	8,7
	GAP	-1,14	-1	-1,15	-0,61	-0,9
COMUNE F	Importanza	9,01	8,96	9,14	9,25	9,44
	Percezione	8,55	7,77	8,49	8,48	8,81
	GAP	-0,46	-1,19	-0,65	-0,77	-0,63
COMUNE G	Importanza					
	Percezione	7,76	8,1	7,75	7,99	7,74
	GAP					

Soddisfazione complessiva

	COMUNE A	COMUNE B	COMUNE C	COMUNE D	COMUNE E	COMUNE F
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA ESPRESSA NEL QUESTIONARIO	7,9	8,5	93,08% soddisfatti abbastanz a-molto	8,19	8,44	89% soddisfatti (scala emoticon)
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA RIPARAMETRA TA SU SCALA 10	7,9	8,5	8,99	8,19	8,44	9,5