

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana

PRESIDENZA

Segreteria Generale

Area 1[^] U.O. “*Segreteria Corecom*”

***La "Customer satisfaction"
nel servizio della Conciliazione
- Report anno 2012 -***

a cura del Dott. Salvatore Perriera

1. ANALISI DEL CONTESTO

La misurazione della qualità percepita nella Pubblica Amministrazione dal cittadino-utente (Customer Satisfaction) costituisce un'attività fondamentale, peraltro richiamata anche dall'ultima legge di riforma della P.A (D.Lgs 27/10/2009 n. 150), per il passaggio da una visione dei servizi centrata sulla pubblica amministrazione stessa (visione autoreferenziale) a una visione centrata sul cittadino, sull'adozione di politiche capaci di intercettare la sua valutazione, sui suoi bisogni e le sue priorità.

Tale passaggio, di ordine metodologico e culturale, ha come obiettivo finale sia quello del miglioramento dei servizi erogati sia quello della conquista di un rapporto fiduciario amministrazione-cittadino attraverso una permanente azione di comunicazione e trasparenza. Occorre, quindi, che le amministrazioni diventino capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata.

L' U.O. "*Segreteria Corecom*", (di seguito denominato Ufficio) facente parte dell'Area 1[^] della Segreteria Generale della Presidenza della Regione Siciliana, è un ufficio che tra le varie attività, che riguardano le competenze proprie e delegate del Corecom (Comitato Regionale per le Comunicazioni), offre un servizio al pubblico che è quello della risoluzione di controversie tra utenti e gestori telefonici o televisivi mediante l'istituto della Conciliazione. L'Ufficio è intestatario di tutto il processo inerente la Conciliazione: presentazione delle istanze, istruttoria, svolgimento delle udienze, eventuali "provvedimenti temporanei".

Questa attività, pertanto, prevede un continuo contatto con gli utenti i quali presentano le istanze, richiedono continue informazioni (via telefono, fax o e-mail), si presentano per le udienze; è ovvio che da questo continuo interfacciarsi nasce un'opinione da parte degli utenti stessi sul funzionamento del servizio e sull'organizzazione dell'ufficio. Intercettare questa opinione significa avere a disposizione una preziosa fonte di informazioni che può essere utilizzata per migliorare la qualità del servizio erogato. Nel corso del 2012 sono state registrate sul sistema informativo, al 9/1/2013, n° 1198 richieste di conciliazioni e ciò ha significato un impiego di risorse notevole e uno sforzo organizzativo non indifferente. Nello stesso anno 2012 è stata effettuata un'indagine campionaria di customer satisfaction mediante l'uso di un questionario somministrato al termine dell'udienza di conciliazione. In questo report vengono illustrati i risultati ottenuti.

2. METODOLOGIA

2.1 Lo strumento

Lo strumento che l'Ufficio ha deciso di utilizzare è il questionario. Le domande contenute nel questionario sono classificabili in:

- domande relative alla “profilazione dell'utente”
 - Età
 - Nazionalità
 - Titolo di studio
 - Attività lavorativa
 - Residenza
 - Titolarità dell'utenza telefonica
- domande relative alle modalità e alle cause di interazione utente-Ufficio
 - Come si è venuti a conoscenza dell'Ufficio
 - Precedenti contatti con l'Ufficio
 - Modalità per contattare l'ufficio
 - Motivazioni per cui ci si è rivolti all'Ufficio
- domande relative alla qualità percepita dell'utente.
 - Grado di soddisfazione su: adeguatezza dei locali, servizi di portineria, cortesia e disponibilità degli operatori
 - Grado di soddisfazione complessivo sull'intero servizio ricevuto
 - Adeguatezza degli orari di ricevimento al pubblico

Il questionario è stato somministrato agli utenti subito dopo l'udienza di conciliazione in modo tale da avere una valutazione complessiva che tenesse conto di tutte le varie fasi del processo. Ad ogni utente è stato spiegato l'obiettivo del questionario (la valutazione della qualità percepita dagli utenti come mezzo per migliorare la qualità del servizio reso) e, al fine di rispettare l'anonimato i questionari, non firmati, sono stati imbucati, dagli stessi utenti, in una cassetta appositamente predisposta allo scopo.

2.2 Il campione e il Data Base

La tabella 1 mostra il consuntivo delle pratiche pervenute nel corso del 2012 con un aggiornamento del caricamento dati al 9 gennaio 2013. Le pratiche registrate a tale data sono state 1198. La popolazione di utenti di riferimento per il calcolo degli intervalli di confidenza al 95% (IC_{95%}) è data dal numero delle pratiche con un accordo raggiunto (296) più il numero delle pratiche con un mancato accordo (86) più il numero delle pratiche con parziale accordo (0) più il numero delle pratiche con mancata comparizione del convenuto (80) per un totale di 462 utenti.

Tipo esito/ Anno	Accordo		Accordo con uno dei Gestori		Accordo raggiunto nel corso del procedimento		Gestore compare ma non discute		Improcedibilità		In Corso		Inammissibilità		Mancata adesione		Mancata comparizione del convenuto		Mancata comparizione dell'istante		Mancata comparizione delle parti		Mancato Accordo		Parziale Accordo		Rinuncia generica		Totale pratiche	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
2012	296	24,71%	1	0,08%	152	12,69%	1	0,08%	1	0,08%	115	9,60%	184	15,36%	127	10,60%	80	6,68%	60	5,01%	48	4,01%	86	7,18%	0	0,00%	47	3,92%	1198	100,00%
Totale pratiche	296	24,71%	1	0,08%	152	12,69%	1	0,08%	1	0,08%	115	9,60%	184	15,36%	127	10,60%	80	6,68%	60	5,01%	48	4,01%	86	7,18%	0	0,00%	47	3,92%	1198	100,00%

Tabella 1

Il campione è costituito da n° 246 questionari (53,24% della popolazione) che sono stati somministrati a partire dal 23/3/2012. La compilazione è stata su base volontaria. Negli ultimi mesi dell'anno la compilazione dei questionari è stata presidiata in misura maggiore in modo tale da coinvolgere il maggior numero di utenti possibile. Per alcune risposte sono stati calcolati gli intervalli di confidenza al 95% (IC_{95%}) in modo tale da verificare la significatività statistica del dato ottenuto. Tutte le risposte sono state codificate e caricate su un foglio di calcolo "OpenOffice". Mediante lo stesso foglio di calcolo sono state effettuate le elaborazioni grafiche delle informazioni raccolte. La frequenza delle risposte è stata calcolata quale percentuale sul totale delle risposte date a ciascuna domanda. Al fine di far emergere eventuali differenze di valutazione, alcune analisi sono state condotte sia utilizzando i dati generali sia utilizzando soltanto i questionari compilati esclusivamente dai titolari delle utenze.

3. RISULTATI

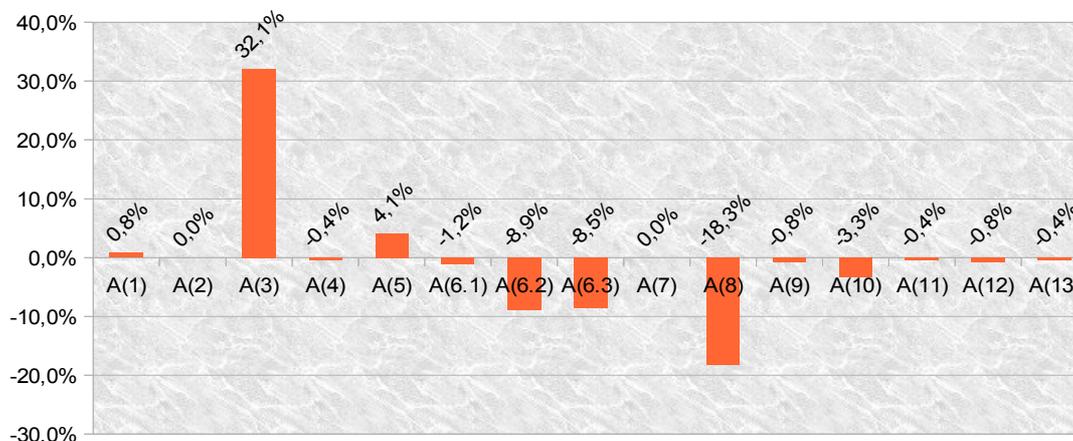
3.1 La completezza della rilevazione

Le figure 1 e 2 mostrano i dati relativi alla completezza della rilevazione.

Fig. 1 Completezza dei dati. Numero di volte (in valore assoluto) in cui non è stata fornita una risposta oppure è stata fornita più di una risposta



Fig. 2 Completezza dei dati. Numero di volte (in percentuale) in cui non è stata fornita una risposta oppure è stata fornita più di una risposta



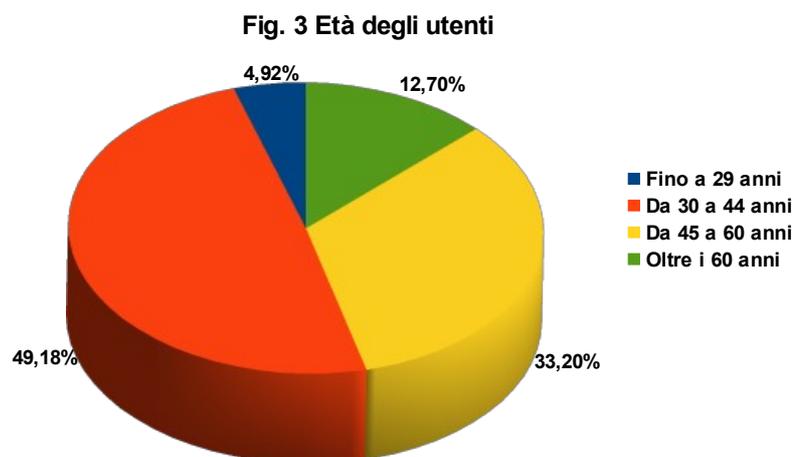
LEGENDA

- A(1) Come è venuto a conoscenza di questo ufficio?
- A(2) Ha avuto precentemente contatti con questo ufficio?
- A(3) Quali mezzi ha utilizzato per contattare questo ufficio?
- A(4) Titolarità dell'utenza telefonica.
- A(5) Per quale motivo si è rivolto all'ufficio?
- A(6.1) Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione? (Adeguatezza dei locali)
- A(6.2) Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione? (Servizi di portineria)
- A(6.3) Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione? (Cortesia e disponibilità del personale)
- A(7) E' soddisfatto dei servizi ricevuti?
- A(8) Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?
- A(9) Età
- A(10) Nazionalità
- A(11) Titolo di studio
- A(12) Potrebbe indicare la sua attività professionale?
- A(13) Residenza

Su un campione di 246 questionari, i grafici mostrano (in valore assoluto e in percentuale rispetto al totale dei questionari) le domande che hanno avuto risposte multiple (valori positivi) o che non hanno avuto risposte (valori negativi). I dati rilevanti riguardano le domande A(3), A(6) e A(8). Nel caso della domanda A(3) sono state date n° 79 risposte in più rispetto alle 246 risposte che si sarebbero dovute rilevare se ognuno avesse risposto una sola volta (+32,1%). Considerato che la domanda riguarda i mezzi con cui è stato contattato l'ufficio, è chiaro che ogni utente ha contattato più volte l'ufficio utilizzando ogni volta diverse modalità (telefono, fax, etc.). Nel caso della domanda A(6) sono state date complessivamente n° 46 risposte in meno rispetto alle 246 canoniche (-18,6%) e ciò potrebbe essere spiegabile con la particolare struttura della domanda (che prevede di valutare tre dimensioni, ciascuna secondo quattro categorie di risposte) che potrebbe trarre in inganno un utente non particolarmente attento. Nel caso della domanda A(8) sono state date complessivamente n° 45 risposte in meno rispetto alle 246 canoniche (-18,3%) e ciò potrebbe essere spiegabile con la particolare posizione della domanda, molto in alto nella seconda pagina del questionario, che potrebbe così sfuggire ad un compilatore affrettato e poco attento.

3.1 Gli utenti

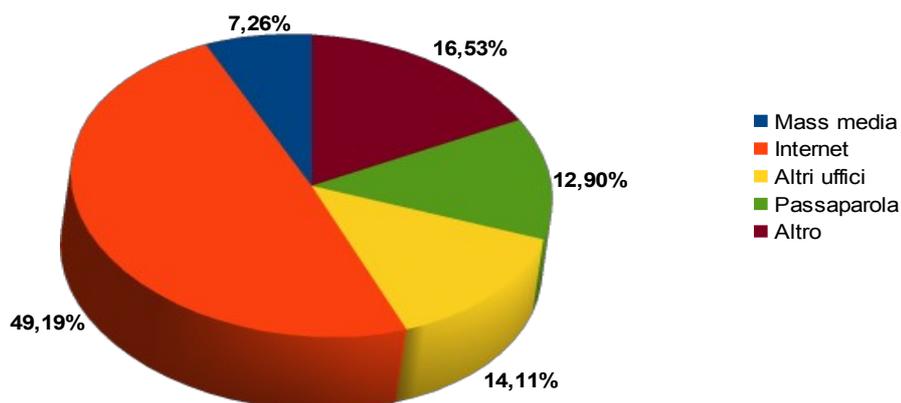
I primi dati che si riportano sono quelli relativi alla tipologia di utenti che hanno usufruito del servizio della Conciliazione e alle modalità di conoscenza e di contatto con l'ufficio.



La figura 3 mostra come l'82,38% degli utenti abbia un'età che va dai 30 ai 60 anni. La fascia più giovane (fino a 29 anni) è rappresentata soltanto nel 4,93% degli utenti. La fascia di età rappresentata maggiormente è quella 30-44 anni (49,18%).

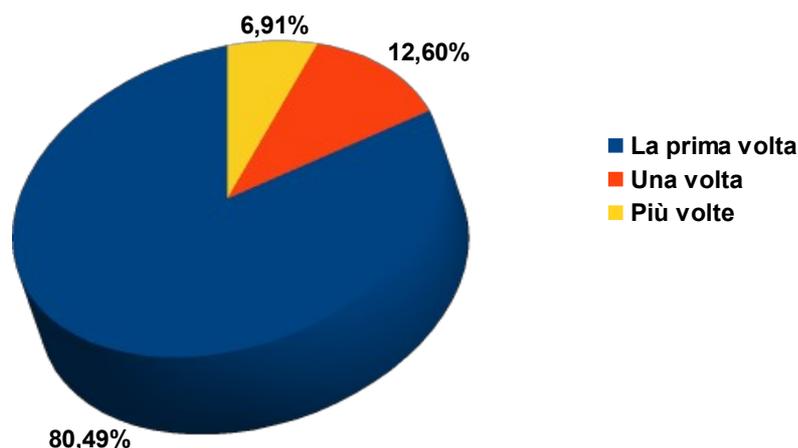
Se si analizzano le modalità con cui gli utenti sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'ufficio (figura 4), si vede che tra le 5 modalità previste, quella più indicata (49,19%) è tramite il web e ciò è vero per ogni fascia di età (dati non mostrati).

Fig. 4 Come è venuto a conoscenza di questo ufficio?



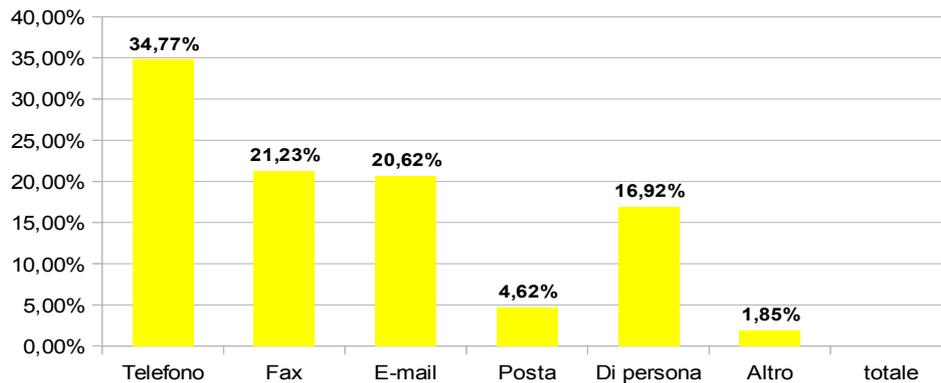
Considerando anche i dati sui mass media il dato va al 56,45%. Un ruolo importante è rivestito anche dal "passaparola" (12,90%) e dalle indicazioni fornite da altri uffici (14,11%).

Fig. 5 Ha avuto precedenti contatti con questo ufficio?



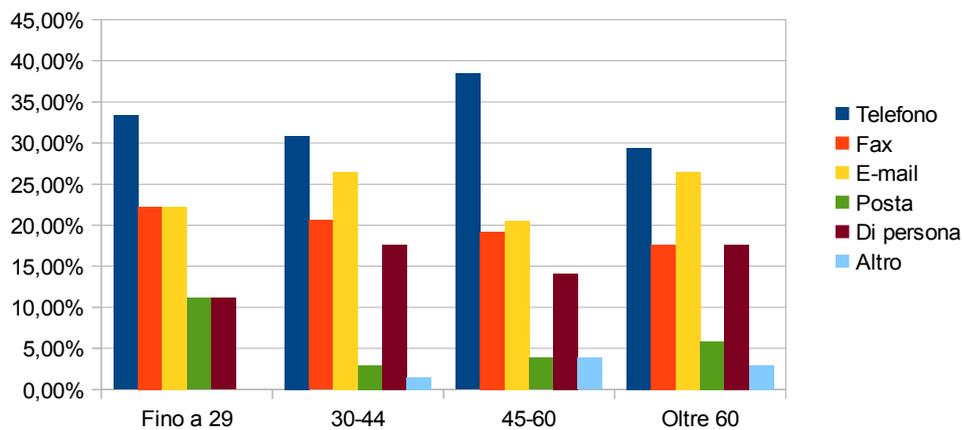
La grande maggioranza degli utenti dichiara, inoltre, di non avere avuto precedenti contatti con l'Ufficio (figura 5). Infatti, nell'80,49% dei casi siamo in presenza di utenti che hanno contattato l'Ufficio per la prima volta. Solo il 6,91% degli utenti dichiara di aver contattato più volte l'Ufficio.

Fig. 6 Quali mezzi ha utilizzato per contattare questo ufficio?



Se si analizza quali siano stati i mezzi usati dall'utente per contattare l'Ufficio (figura 6), il telefono rappresenta quello più usato (34,77%) seguito dal fax (21,32%) e dalla posta elettronica (20,62%)

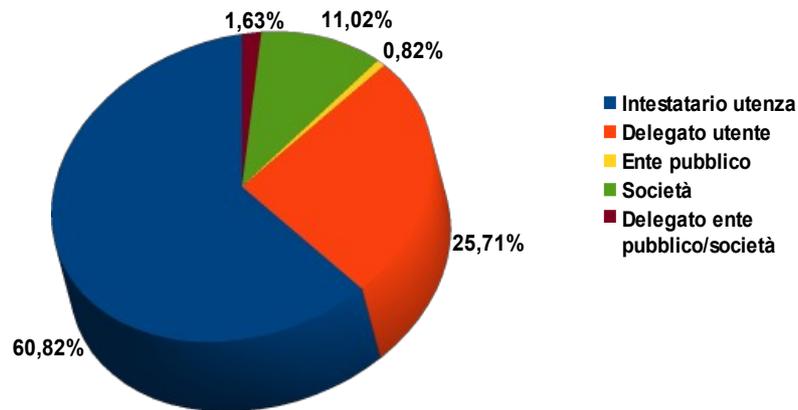
Fig. 7 Modalità utilizzate per contattare l'ufficio suddivise per fasce di età



	Fino a 29	30-44	45-60	Oltre 60
Telefono	33,33%	30,88%	38,46%	29,41%
Fax	22,22%	20,59%	19,23%	17,65%
E-mail	22,22%	26,47%	20,51%	26,47%
Posta	11,11%	2,94%	3,85%	5,88%
Di persona	11,11%	17,65%	14,10%	17,65%
Altro	0,00%	1,47%	3,85%	2,94%

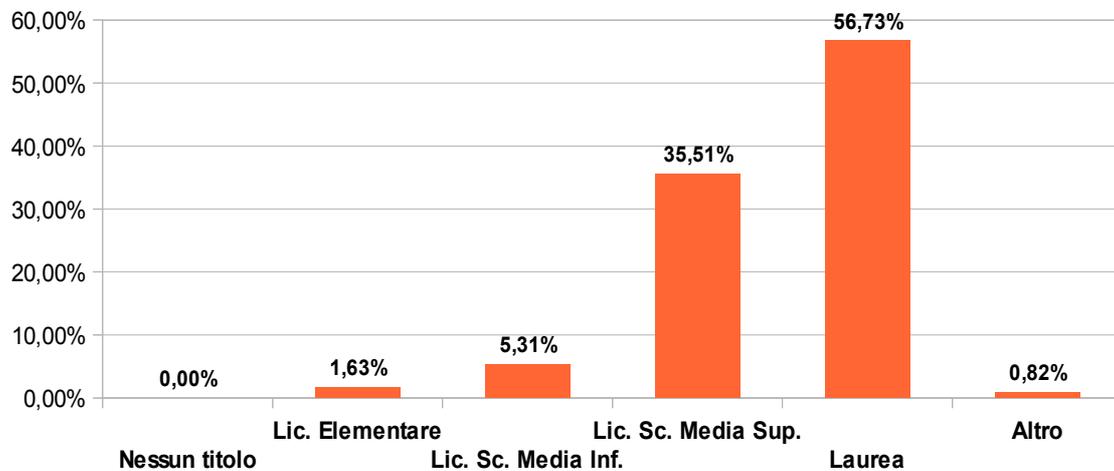
La figura 7 (con annessa la tabella sottostante) mostra come il telefono sia stato il mezzo più usato in tutte le fasce di età, mentre la posta elettronica è stata usata in misura maggiore nella fascia dai 30 ai 44 anni e oltre i 60 anni. I dati della figura 7 sono stati rilevati dai questionari compilati dai soli utenti, escludendo tutti i delegati.

Fig. 8 Titolarità dell'utenza telefonica



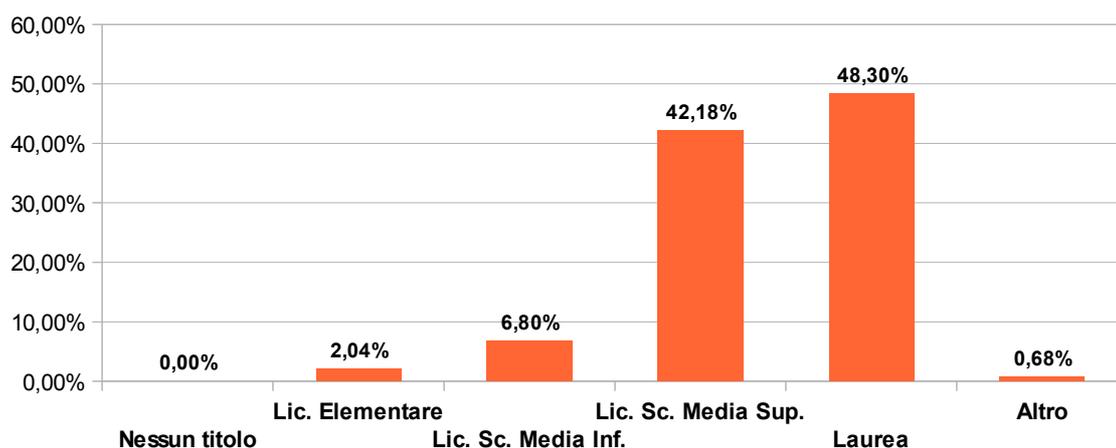
La figura 8 mostra che nel 60,82% dei casi, coloro che partecipano all'udienza di conciliazione è costituito dagli stessi titolari dell'utenza telefonica. Segue poi la percentuale del 25,71% relativa ai delegati dei titolari dell'utenza telefonica.

Fig. 9 Titolo di studio



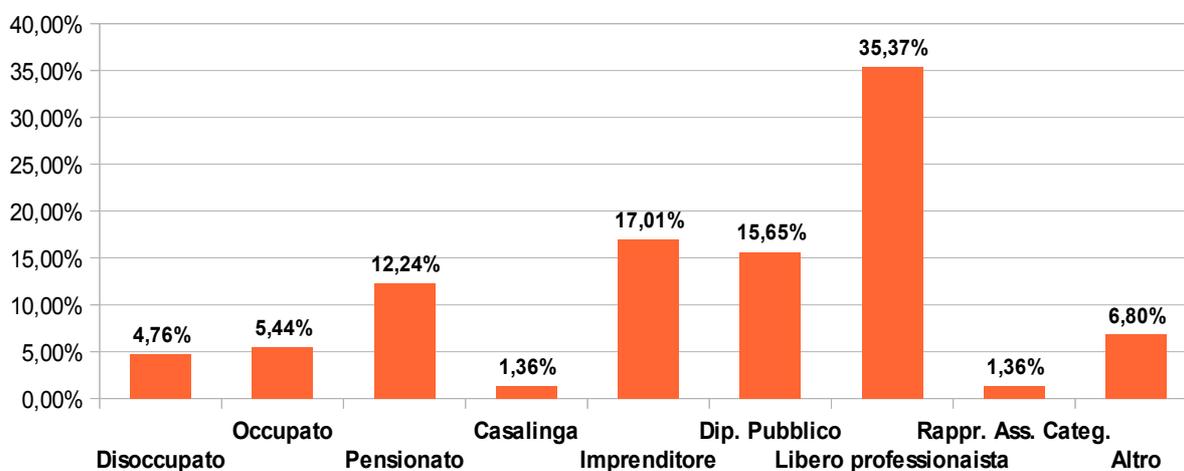
Per ciò che concerne il titolo di studio, la figura 9 mostra che la maggioranza degli utenti in conciliazione è costituita da laureati e diplomati di scuola media superiore (che insieme formano il 92,24%) con una netta maggioranza dei laureati (56,73%).

Fig. 10 Titolo di studio(solo titolari di utenze)



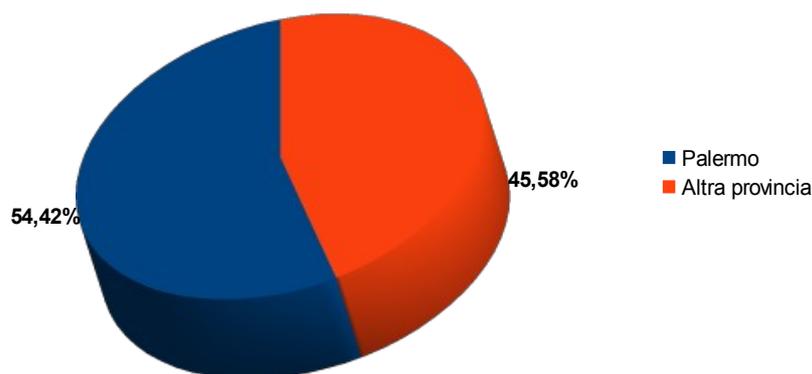
Anche se si restringe l'indagine ai soli titolari di utenze (escludendo i delegati che hanno partecipato alla conciliazione) si vede che le categorie maggiormente rappresentate rimangono quelle dei laureati e dei diplomati di scuola media superiore (figura 10).

Fig. 11 Attività professionale (solo titolari di utenze)



La figura 11 mostra il quadro dell'attività professionale solo dei titolari delle utenze. La maggioranza dei titolari delle utenze sono liberi professionisti (35,37%) seguiti dagli imprenditori (17,01%) e dai dipendenti pubblici (15,65%).

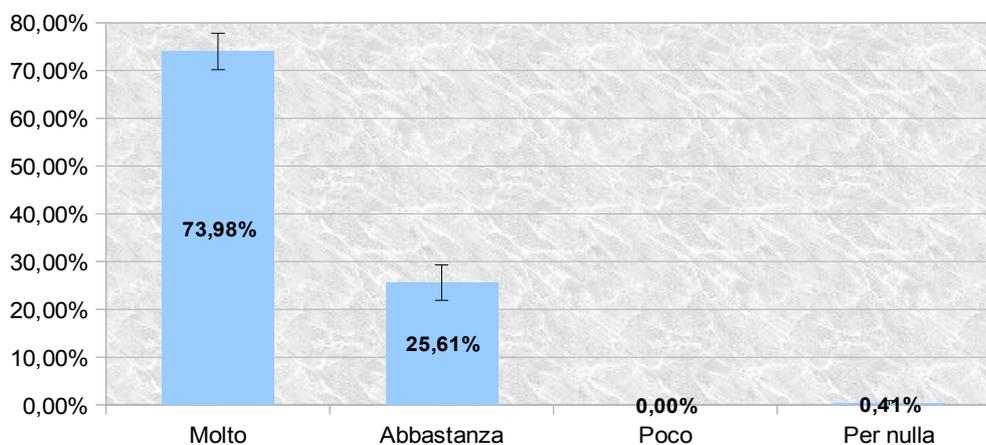
Fig. 12 Residenza (solo titolari di utenze)



La figura 12 mostra che la residenza dei titolari dell'utenza è, nella maggior parte dei casi la provincia di Palermo, anche se la rappresentanza delle altre province è comunque numerosa (45,58%).

3.2 La soddisfazione

Fig. 13 E' soddisfatto dei servizi ricevuti?



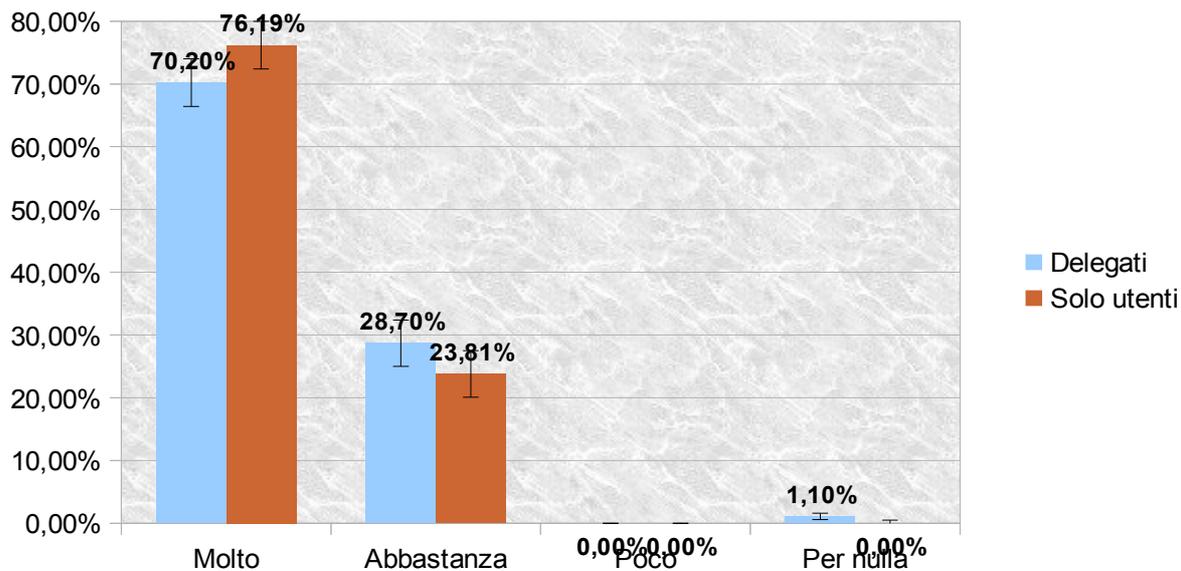
La figura 13 mostra il grado di soddisfazione generale degli utenti. Si rileva che il 99,59% degli utenti si dichiara “Molto” o “Abbastanza soddisfatto”, con una netta predominanza del giudizio “Molto” (73,98%). Si è verificato soltanto un caso (0,41%) in cui l'utente ha dichiarato di essere “Per nulla soddisfatto”. Gli intervalli di confidenza sono i seguenti:

Molto $IC_{95\%} = \pm 3,8\%$

Abbastanza $IC_{95\%} = \pm 3,7\%$

Per nulla $IC_{95\%} = \pm 0,5\%$

Fig. 14 E' soddisfatto dei servizi ricevuti?



In figura 14 è riportato il confronto tra la soddisfazione espressa dai titolari delle utenze telefoniche e quella espressa dai delegati.. Anche se la soddisfazione dei titolari delle utenze telefoniche sembra essere leggermente superiore nella categoria “Molto” e leggermente inferiore nella categoria “Abbastanza”, tuttavia tali differenze non sono statisticamente significative così come evidenziato dai segmenti rappresentanti gli $IC_{95\%}$ i cui valori sono di seguito riportati.

Delegati

Molto $IC_{95\%} = \pm 8,3\%$

Abbastanza $IC_{95\%} = \pm 8,2\%$

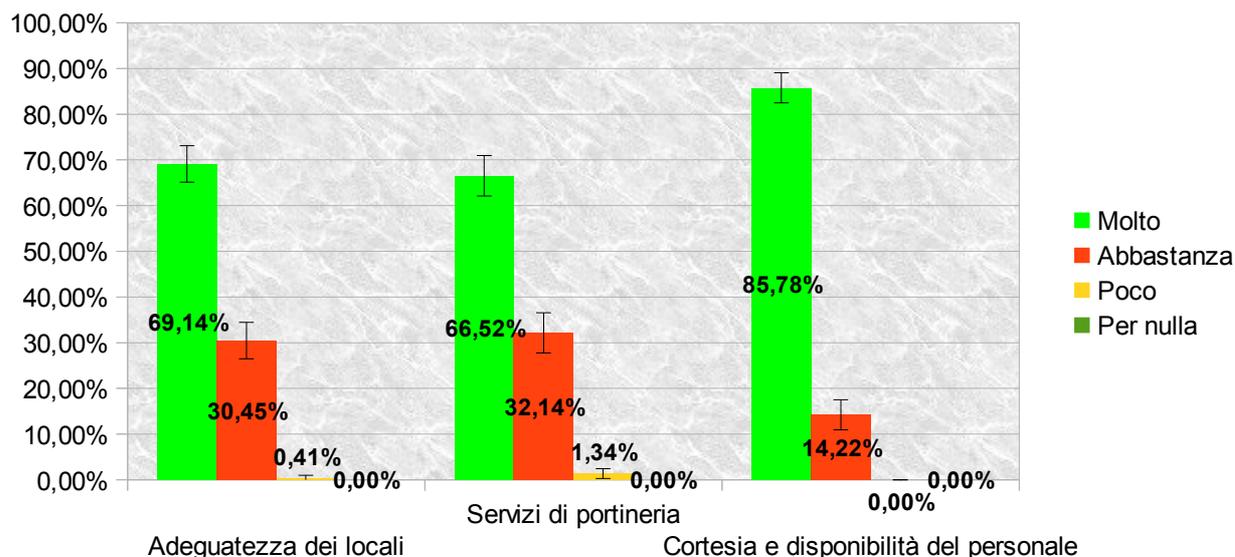
Per nulla $IC_{95\%} = \pm 1,9\%$

Utenti

Molto $IC_{95\%} = \pm 5,7\%$

Abbastanza $IC_{95\%} = \pm 5,7\%$

Fig. 15 Potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione?



La figura 15 mostra il livello di soddisfazione relativamente a tre fattori: l'adeguatezza dei locali; i servizi di portineria; la cortesia e disponibilità del personale. I giudizi “Molto” e “Abbastanza” costituiscono la quasi totalità delle valutazioni espresse. Infatti, la percentuale dello 0,41% di valutazione “Poco” per l'adeguatezza dei locali corrisponde ad un singolo questionario mentre la valutazione dell' 1,34% della valutazione “Poco” per i servizi di portineria corrisponde a soltanto tre questionari. Si riportano, di seguito, gli intervalli di confidenza:

Adeguatezza dei locali

Molto $IC_{95\%} = \pm 4,0\%$

Abbastanza $IC_{95\%} = \pm 4,0\%$

Poco $IC_{95\%} = \pm 0,6\%$

Servizi di portineria

Molto $IC_{95\%} = \pm 4,4\%$

Abbastanza $IC_{95\%} = \pm 4,4\%$

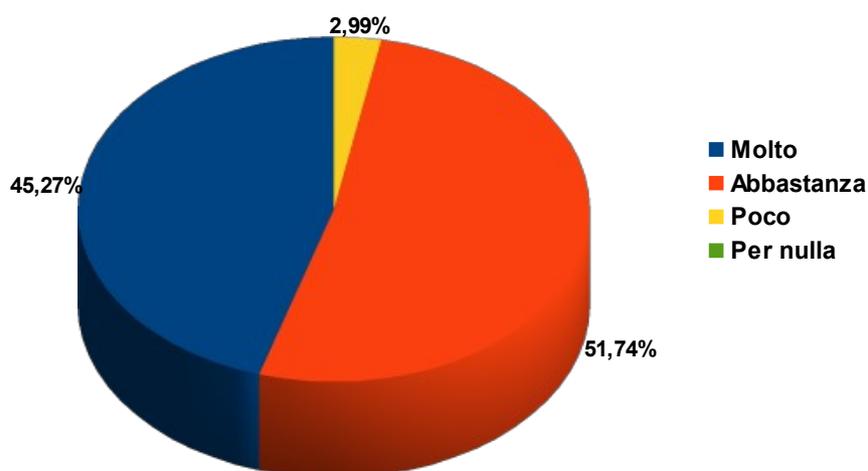
Poco $IC_{95\%} = \pm 1,1\%$

Cortesia e disponibilità del personale

Molto $IC_{95\%} = \pm 3,3\%$

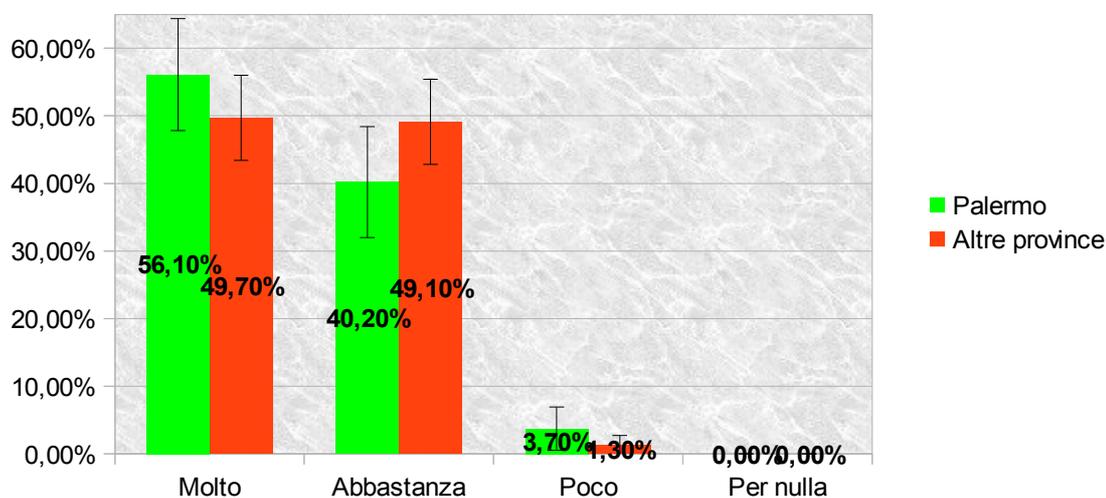
Abbastanza $IC_{95\%} = \pm 3,3\%$

Fig. 16 Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?



La figura 16 mostra che il 97,01% degli utenti dichiara di essere molto o abbastanza soddisfatto degli orari di ricevimento al pubblico. Solo il 2,99% (6 utenti) dichiara di essere poco soddisfatto. La poca soddisfazione non sembra essere legata alla provincia di provenienza poiché quattro dei predetti sei utenti provengono dalla provincia di Palermo.

Fig. 17 Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?



La fig. 17 mostra che non è possibile stabilire se vi sia un relazione tra la provincia di provenienza e il grado di soddisfazione a causa del basso numero di risposte date a questa domanda (cfr.figure 1 e 2). Infatti, anche se sembrerebbe che i residenti di “altre province” siano meno soddisfatti rispetto a quelli di “Palermo” l'ampiezza degli IC_{95%} non consente di confermare tale ipotesi.

La tabella 2 riporta le osservazioni espresse dagli utenti nell'apposito spazio aperto previsto dal questionario. Soltanto il 6,0% degli utenti ha scritto un'osservazione.

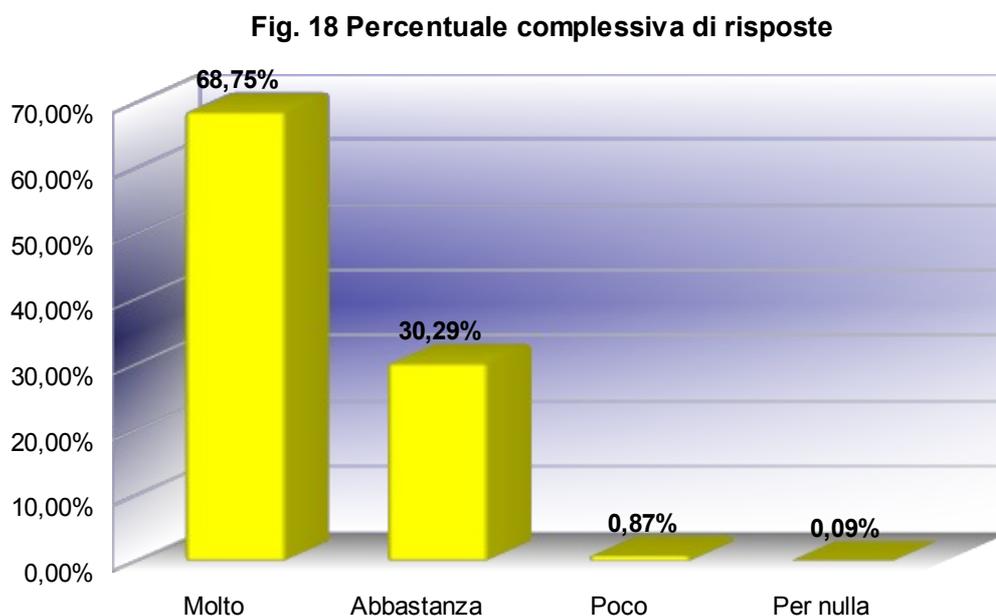
Tabella 2 Osservazioni espresse dagli utenti
1. Sarebbe utile, al fine di agevolare chi è fuori sede che le conciliazioni si potessero fare anche telefonicamente
2. Sono molto soddisfatto perchè sono delle persone gentilissime
3. Sono tutti molto bravi, efficienti e competenti
4. Efficacia e professionalità degli impiegati
5. Ottimo servizio
6. Il conciliatore è stato molto professionale così come tutti gli impiegati con cui ho parlato
7. Tutti alla propria altezza
8. Ringrazio il corecom senza la quale probabilmente saremmo ancora senza linee telefoniche
9. Tempestività nella risoluzione della domanda di riattivazione del servizio sospeso
10. Puntare sulla trattazione telefonica degli incontri conciliativi
11. Veloci – Efficaci
12. Gli orari di ricevimento e i giorni dovrebbero essere in numero maggiore
13. Orari di ricevimento più coordinato con altri uffici pubblici (Lun-Merc- Ven 9-12)
14. I tempi di attesa sono stati eccessivamente lunghi. Non ho gradito il sistema di videoconferenza con cui è intervenuta il gestore telefonico in quanto non consona ad una adeguata trattazione.
15. Cercare di comunicare con gli altri enti pubblici per creare una rete che sia di aiuto agli utenti

Nove osservazioni sono costituite da “elogi” per ciò che concerne la competenza, la cortesia, l'efficacia e la tempistica. Una osservazione è di carattere negativo poiché sottolinea la lunghezza dei tempi di attesa in occasione di una videoconferenza. C'è da dire che si è trattato di una delle pochissime esperienze di video conferenza che sono state fatte in via assolutamente sperimentale. La possibilità di svolgere le conciliazioni tramite videoconferenza è proprio ciò che si augurano due utenti che hanno espresso le loro osservazioni in tal senso. Ulteriori due suggerimenti riguardano la possibilità di aumentare orari e giorni di ricevimento.

4. CONCLUSIONI

Il 2012 è stato l'anno in cui hanno preso avvio le deleghe conferite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), tra le quali quella relativa alla conciliazione nelle controversie in ambito di telefonia e televisioni. E' chiaro che il primo anno costituisce un periodo di sperimentazione all'interno del quale occorre definire e monitorare i processi e impiantare un modello di organizzazione che sia orientato a supportare tali processi. I risultati ottenuti dall'indagine di Customer Satisfaction dimostrano, che il primo anno di attività è stato, senza dubbio, molto positivo per quanto concerne il gradimento che gli utenti hanno espresso tramite il questionario proposto. I giudizi espressi configurano dei veri e propri punti di forza raggiunti già al primo anno di attività che costituiscono punte di eccellenza. Si rileva che soltanto in un caso su 1139 (0,09%) delle possibili risposte alle tre domande che riguardano la soddisfazione dell'utente è stata scelta la risposta "Per nulla".

La figura 18 rappresenta la percentuale complessiva di risposte, suddivisa per le quattro categorie, rispetto al numero di risposte totali fornite (1139).



Si rileva che il 99,04% del totale delle risposte fornite riguarda le categorie "Molto" (68,75%) e "Abbastanza" (30,29). Le altre due categorie complessivamente sono allo 0,96%.

Gli utenti hanno manifestato il loro grado di notevole soddisfazione in tutte e tre le domande proposte sempre con una netta maggioranza di "Molto" soddisfatti. Particolare menzione merita la valutazione rispetto alla cortesia e disponibilità del personale che ha

avuto una percentuale di “Molto” soddisfatti dell'85,78%. Pertanto, malgrado l'anno di sperimentazione, il gradimento degli utenti è stato sempre molto alto e ciò è ascrivibile al merito degli operatori coinvolti nel servizio della Conciliazione e della dirigenza che ha saputo coordinare processi e risorse.

Malgrado i risultati ottenuti, nel corso del 2013 si manterrà una tensione costante al miglioramento, anche prendendo spunto dai suggerimenti degli utenti di cui si deve sempre tenere conto. Il 2013 sarà l'anno in cui verrà consolidata l'attività ma costituirà, al tempo stesso un ulteriore anno di sperimentazione poiché vi saranno alcuni cambiamenti legati alla figura del conciliatore. Nello stesso anno si prevede, inoltre, un incremento dell'attività dovuta anche al prossimo avvio del piano di comunicazione.