



COMUNE DI RAVENNA

Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

**REPORT DI SINTESI
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

**“SERVIZI DI FRONT OFFICE
DELLO SPORTELLO IMMIGRAZIONE”**



ANNO 2015

Periodo di rilevazione: ottobre novembre 2015

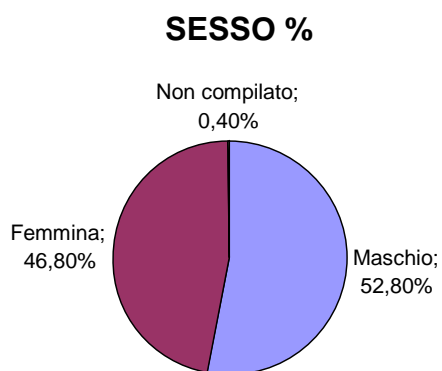
Il progetto per la misurazione della qualità dei servizi di front office dello Sportello Immigrazione si è concretizzato attraverso la realizzazione di:

- indagine qualitativa tramite due focus che hanno consentito di raccogliere/verificare gli elementi principali per la costruzione del questionario:
 - un focus “interno” con gli operatori del servizio in data 17/09/2015
 - un focus “esterno” con alcuni mediatori culturali in data 1/10/2015
- indagine quantitativa attraverso la somministrazione di 250 QUESTIONARI agli utenti dello sportello da parte degli operatori del Servizio Civile, appositamente formati.

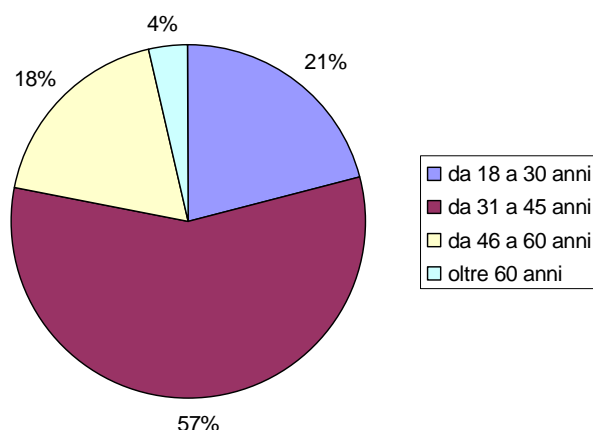
La rilevazione è stata svolta nei mesi di **ottobre e novembre 2015**.

Chi ha compilato il questionario è prevalentemente **uomo** (52,8%), si colloca principalmente nella **fascia di età 31-45 anni** (56,8 %), cui segue il 21 % appartenente alla fascia d'età precedente ovvero più giovane, 18-30 anni; gli intervistati appartengono a 39 diverse nazionalità ma soprattutto provengono dalla Romania (oltre il 18%) e dalla Albania (oltre il 15%).

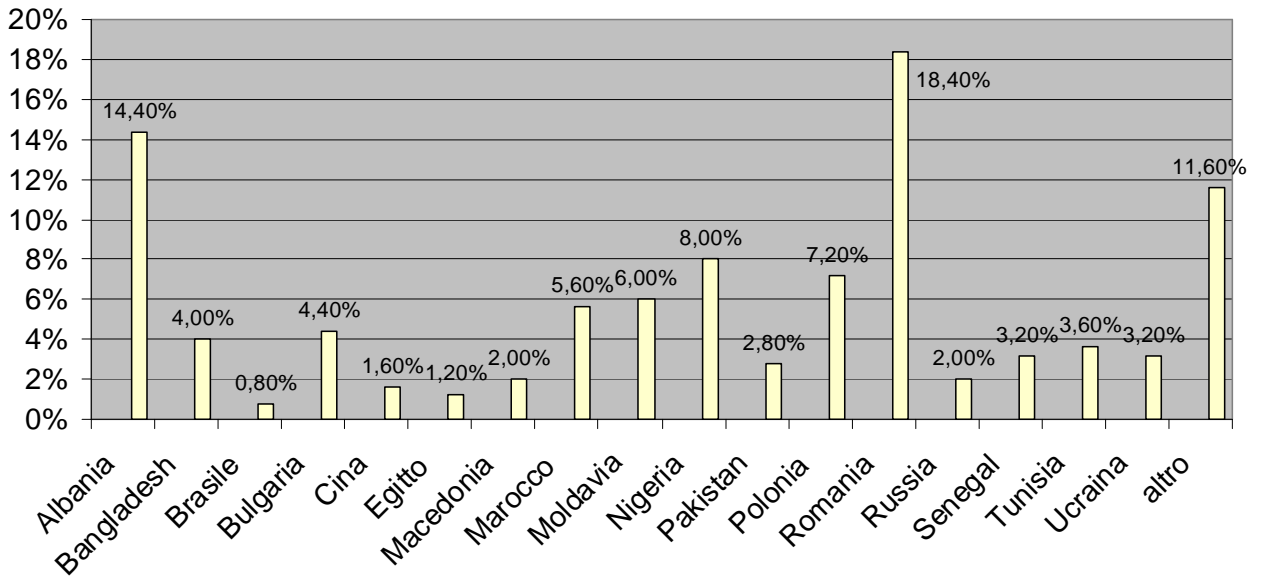
Si tratta di utenti che hanno conseguito prevalentemente un diploma (quasi il 54%) e la licenza media (quasi il 32%), e che per oltre il 65% svolgono un lavoro dipendente, seguono le casalinghe e i lavoratori autonomi (oltre 11%).



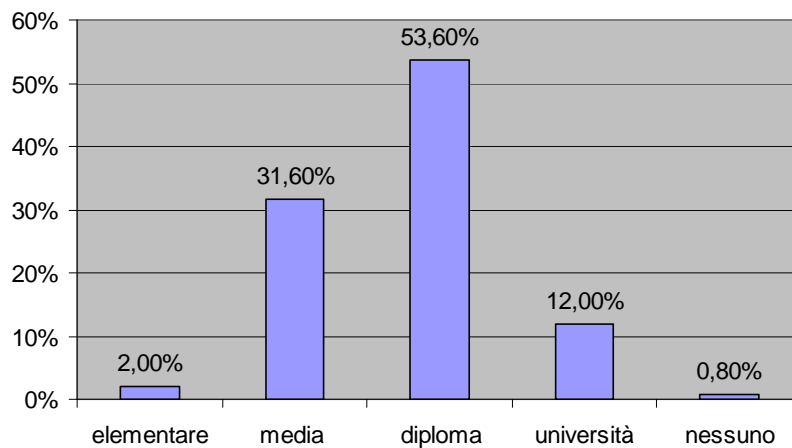
ETA %



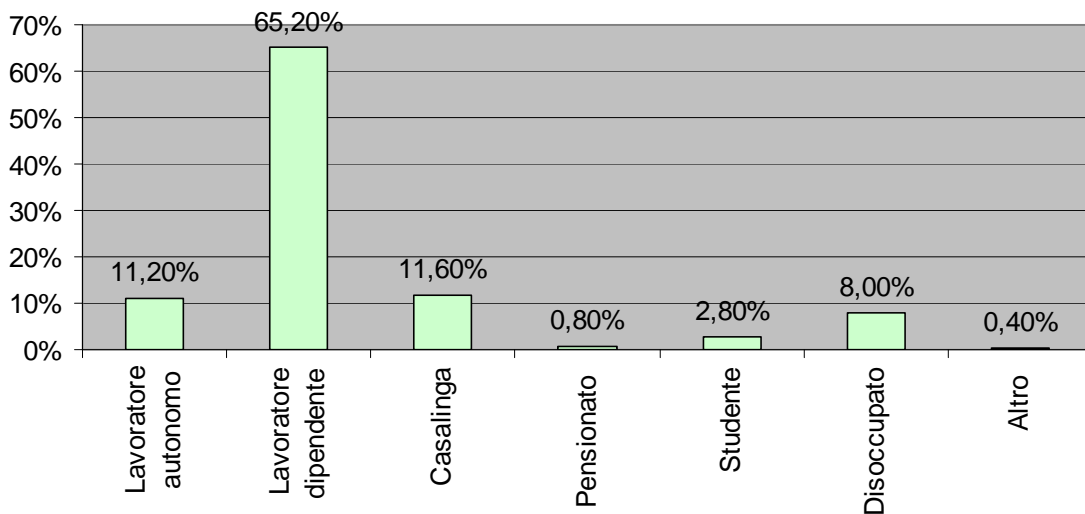
PAESE DI PROVENIENZA %



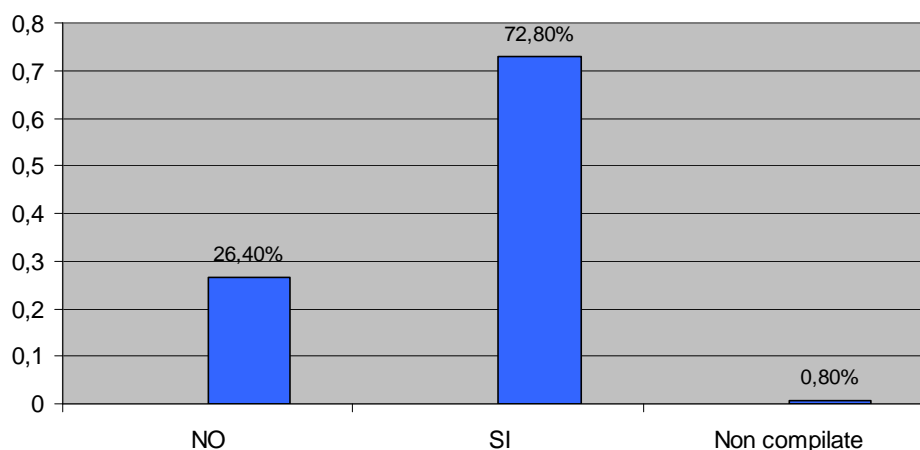
TITOLO DI STUDIO %



LAVORO %



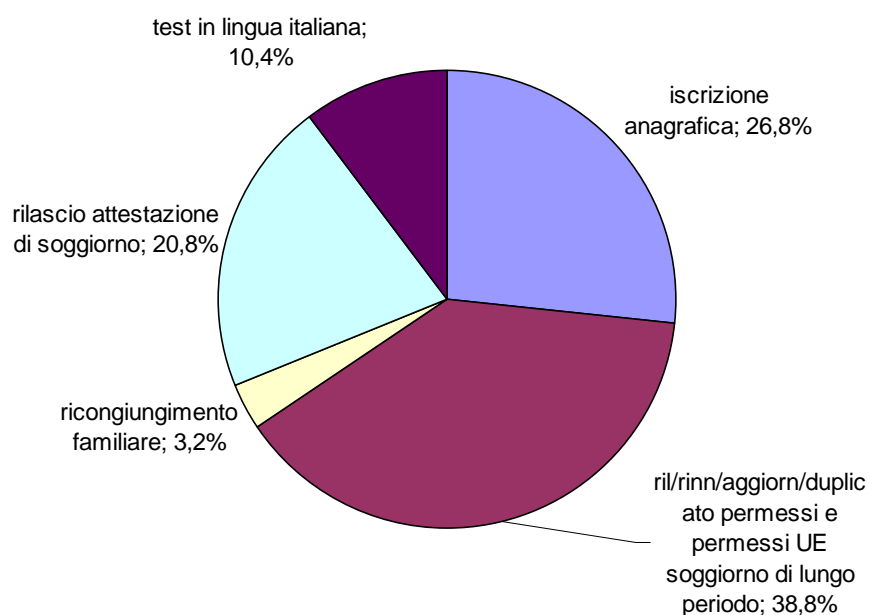
Quasi il 73% degli intervistati era già stato al Centro Immigrati, nella sede di Via Oriani 44.



La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di essersi recato al Centro Immigrati per usufruire del servizio di rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato permessi UE soggiorno di lungo periodo, in particolare in ordine decrescente si riepiloga il numero dei servizi usufruiti da parte degli utenti che hanno compilato il questionario:

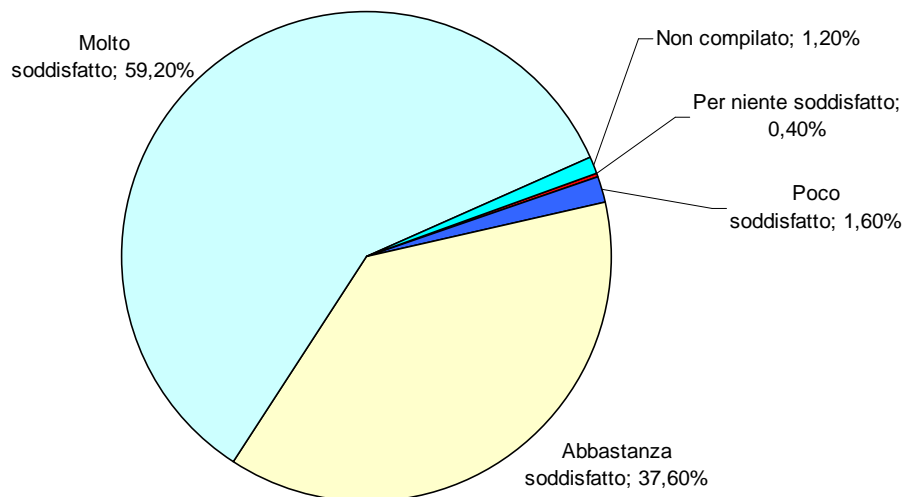
<input type="checkbox"/> rilascio/rinnovo/aggiornamento/duplicato permessi e permessi UE soggiorno di lungo periodo	97	38,80%
<input type="checkbox"/> iscrizione anagrafica	67	26,80%
<input type="checkbox"/> rilascio attestazione di soggiorno	52	20,80%
<input type="checkbox"/> test in lingua italiana	26	10,40%
<input type="checkbox"/> ricongiungimento familiare	8	3,20%

SERVIZIO USUFRUITO %



Complessivamente la soddisfazione per i servizi offerti dalla sezione è molto alta, infatti la somma di chi ha dichiarato di essere abbastanza e molto soddisfatto è pari a 96,8% e oltre il 59% dichiara di essere molto soddisfatto del servizio ricevuto. Mentre coloro che sono per niente o poco soddisfatti sono solo il 2%

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO %



IMPORTANZA

Premesso che la maggioranza degli intervistati ha dichiarato che tutti gli item sono abbastanza o molto importanti, gli item dove il maggior numero di intervistati ha dichiarato che sono poco importanti riguardano le **modalità di accesso** in particolare il **rispetto delle privacy** e la **confortevolezza degli ambienti**.

Tutti gli item che riguardano gli **operatori** (competenza, professionalità, chiarezza, disponibilità e competenza linguistica) sono considerati dalla maggioranza degli intervistatori molto importanti, tra questi il meno importante è considerata la competenza linguistica:

modalità di accesso	NON COMPILATO	Per niente importante	Poco importante	Abbastanza importante	Molto importante
1. la facilità di raggiungere la sede dello sportello	0,40%	0,80%	7,20%	57,60%	34,00%
2. la facilità di capire a chi ti devi rivolgere per le tue esigenze	0,40%	0,00%	1,20%	27,60%	70,80%
3. gli orari di apertura al pubblico	0,80%	0,80%	12,40%	44,40%	41,60%
4. Il rispetto della privacy	1,60%	2,40%	18,00%	42,00%	36,00%
5. la confortevolezza degli ambienti	0,40%	1,20%	20,00%	48,00%	30,40%
tempestività					
6. la facilità di recuperare le informazioni per le pratiche di tuo interesse	1,20%	0,00%	0,40%	26,80%	71,60%
7. la facilità di compilare i moduli richiesti	2,00%	1,20%	8,40%	40,80%	47,60%
8. il tempo di attesa prima di arrivare allo sportello	0,40%	0,00%	7,20%	50,40%	42,00%
9. il tempo impiegato per concludere la pratica	0,40%	0,40%	14,00%	46,00%	39,20%
operatori					
10. la competenza e la professionalità degli operatori	1,20%	0,00%	0,80%	12,00%	86,00%
11. la chiarezza degli operatori	1,20%	0,00%	1,20%	15,20%	82,40%
12. la cortesia degli operatori	1,20%	0,00%	0,80%	14,80%	83,20%
13. la disponibilità degli operatori	1,20%	0,00%	0,00%	14,00%	84,80%
14. la competenza linguistica degli operatori	5,20%	0,80%	11,60%	29,20%	53,20%

SODDISFAZIONE

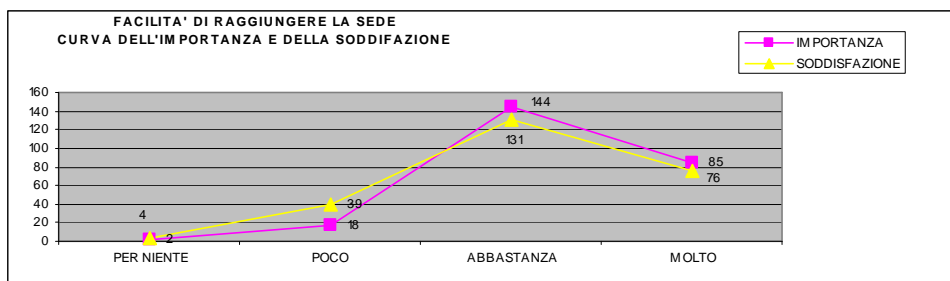
Anche per la soddisfazione la maggioranza degli intervistati ha dichiarato di essere abbastanza o molto soddisfatto.

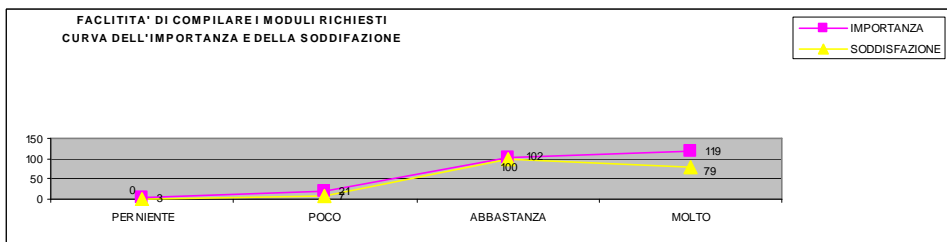
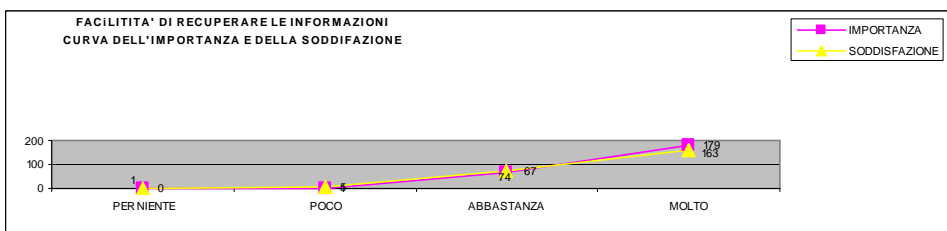
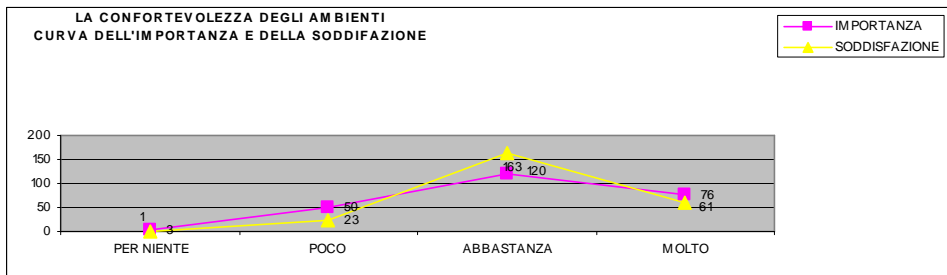
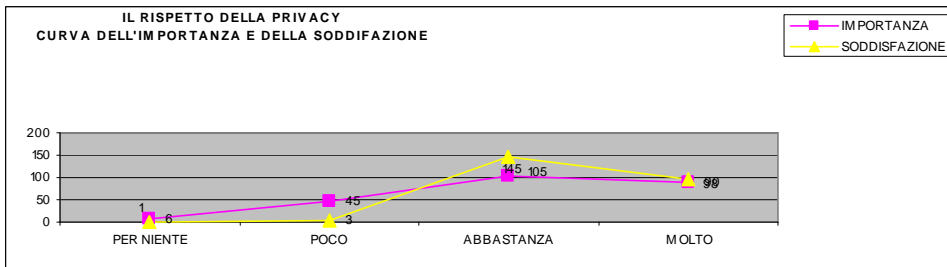
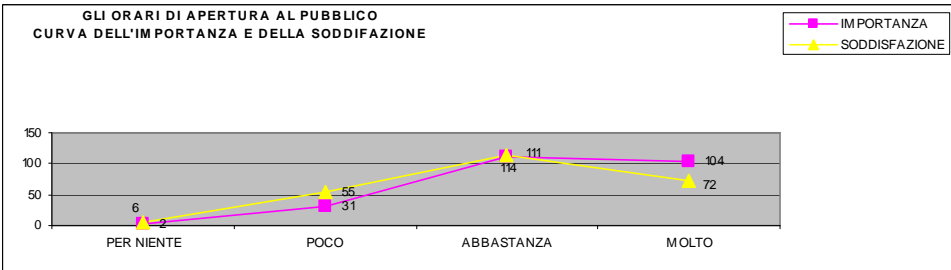
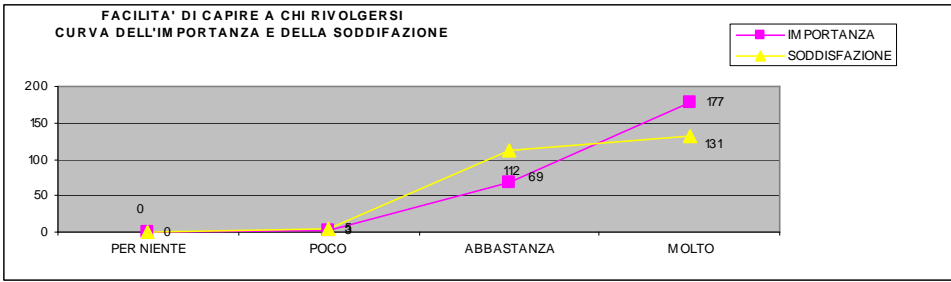
Gli item dove si riscontra la minore soddisfazione, sono relativi agli **orari di apertura al pubblico** e la **facilità di raggiungere la sede**.

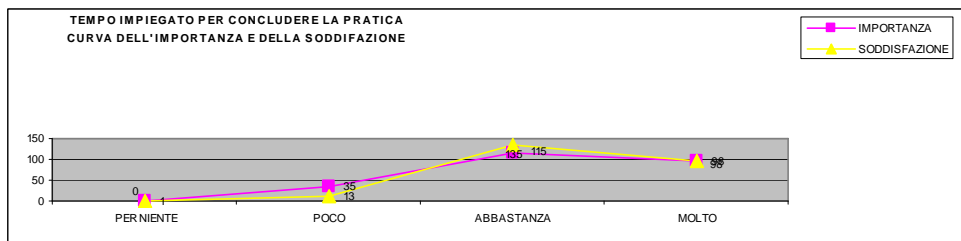
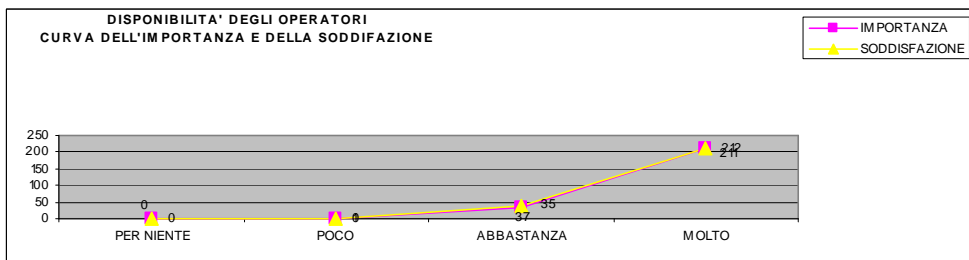
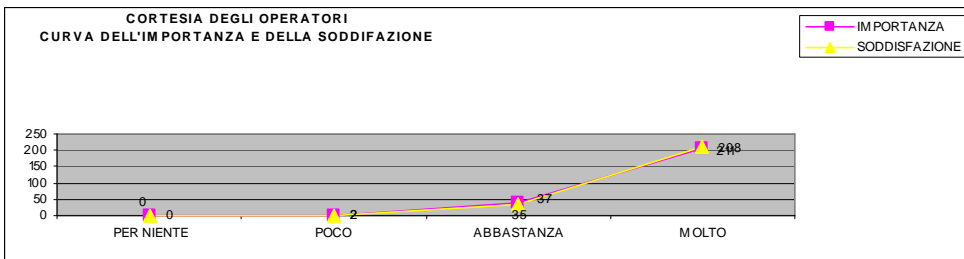
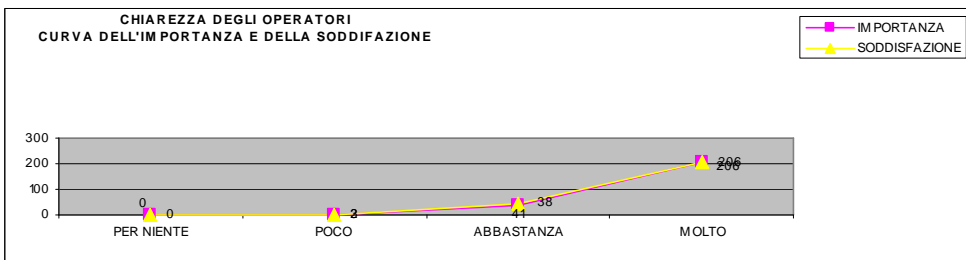
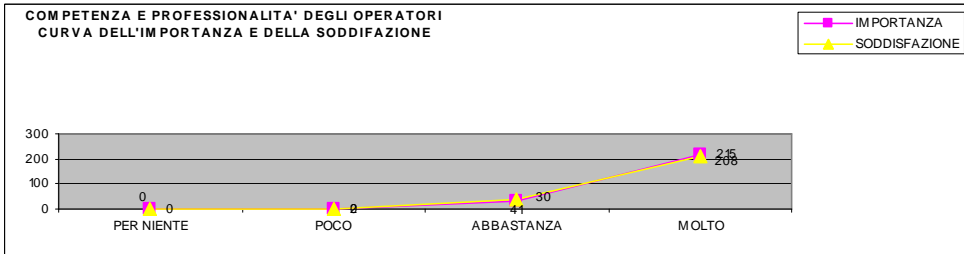
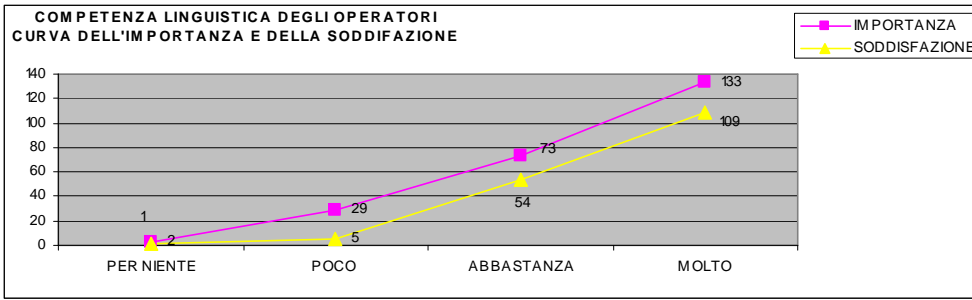
I dati di maggior soddisfazione si registrano invece negli item relativi agli **operatori** sui quali la maggioranza si è dichiarato molto soddisfatto (dal 43,60% al 83,20%)

modalità di accesso	NON COMPILATO	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1. della facilità di raggiungere la sede dello sportello di Via Oriani	0,00%	1,60%	15,60%	52,40%	30,40%
2. della facilità di capire a chi ti devi rivolgere per le tue esigenze	0,80%	0,00%	2,00%	44,80%	52,40%
3. degli orari di apertura al pubblico	1,20%	2,40%	22,00%	45,60%	28,80%
4. del rispetto della privacy	1,20%	0,40%	1,20%	58,00%	39,20%
5. della confortevolezza degli ambienti	0,80%	0,40%	9,20%	65,20%	24,40%
tempestività					
6. della facilità di recuperare le informazioni per le pratiche di tuo interesse	2,80%	0,40%	2,00%	29,60%	65,20%
7. della facilità di compilare i moduli richiesti	25,60%	0,00%	2,80%	40,00%	31,60%
8. del tempo di attesa prima di arrivare allo sportello	2,00%	1,20%	10,80%	53,60%	32,40%
9. del tempo impiegato per concludere la pratica	1,60%	0,00%	5,20%	54,00%	39,20%
operatori					
10. della competenza e la professionalità degli operatori	0,40%	0,00%	0,00%	16,40%	83,20%
11. della chiarezza degli operatori	0,40%	0,00%	0,80%	16,40%	82,40%
12. della cortesia degli operatori	0,80%	0,00%	0,80%	14,00%	84,40%
13. della disponibilità degli operatori	0,40%	0,00%	0,40%	14,80%	84,40%
14. della competenza linguistica degli operatori	32,40%	0,40%	2,00%	21,60%	43,60%

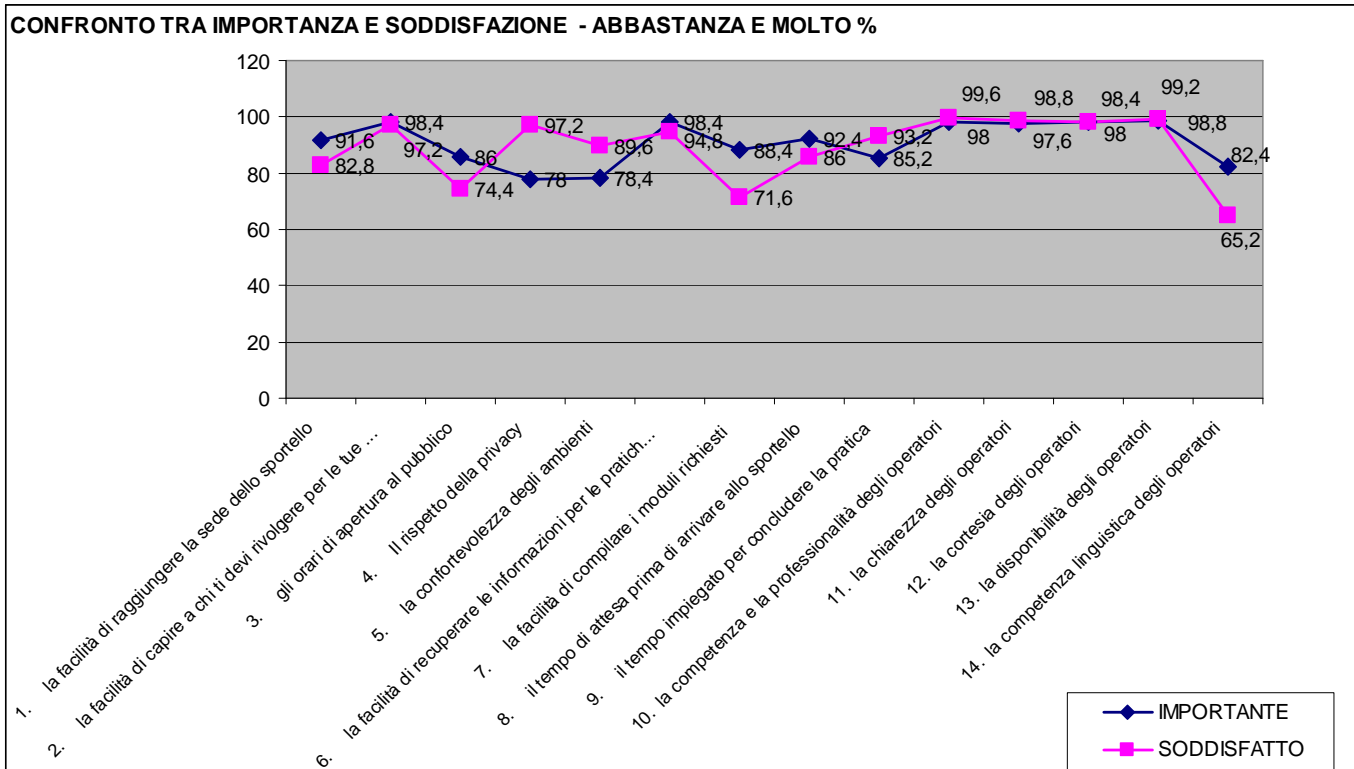
Nei grafici sotto riportanti è evidenziata la curva dell'importanza e della soddisfazione per ogni item







Sommando le % di *abbastanza importante* e *molto importante* e sommando le % di *abbastanza soddisfatto* e *molto soddisfatto* e confrontando le curve dell'importanza e della soddisfazione nel grafico si evidenziano visivamente alcune voci dove l'importanza e la soddisfazione praticamente si sovrappongono, si tratta degli item 10-11-12-13 relativi agli operatori.



Vi sono invece alcuni fattori sui quali la soddisfazione è risultata maggiore dell'importanza assegnata e sono il rispetto della privacy, la confortevolezza degli ambienti, il tempo impiegato per concludere la pratica.

I fattori sui quali la soddisfazione risulta inferiore all'importanza assegnata sono la facilità di compilare i moduli richiesti, gli orari di apertura al pubblico, la facilità di raggiungere la sede, la competenza linguistica degli operatori ed il tempo di attesa prima di arrivare allo sportello.

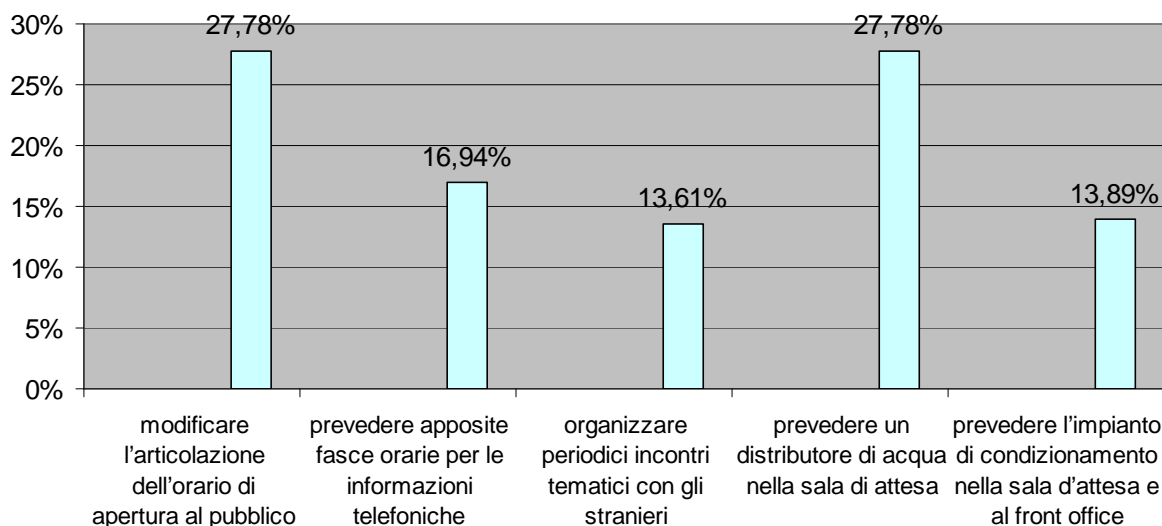
Alla domanda su cosa si potrebbe fare per migliorare il servizio i 250 intervistati hanno scelto 360 opzioni.

140 intervistati hanno fornito 2 risposte

80 intervistati solo 1 risposta, invece 30 non hanno fornito alcuna risposta.

Nella seguente tabella sono riportate le risposte in ordine decrescente:

1.	<input type="checkbox"/> modificare l'articolazione dell'orario di apertura al pubblico	100	27,78%
4.	<input type="checkbox"/> prevedere un distributore di acqua nella sala di attesa	100	27,78%
2.	<input type="checkbox"/> prevedere apposite fasce orarie per le informazioni telefoniche	61	16,94%
5.	<input type="checkbox"/> prevedere l'impianto di condizionamento nella sala d'attesa e al front office	50	13,89%
3.	<input type="checkbox"/> organizzare periodici incontri tematici con gli stranieri	49	13,61%



40 utenti intervistati hanno espresso inoltre i seguenti suggerimenti raggruppati per argomento, in ordine decrescente:

15	ampliamento dell'orario di apertura
11	miglioramento del confort della sede (wifi, radio, tv, riscaldamento sala d'attesa, ampliamento sala d'attesa, caffè più buono, giornali, quadri, distributore di acqua e cibo)
8	ampliamento dotazione di personale
6	problema parcheggi
3	intervento di sistemazione nel bagno
1	organizzazione incontri di educazione civile
1	orari di apertura particolare per cittadinanza