

La qualità del nostro servizio

Città di Giugliano in Campania
Smistamento: SETTORE SERVIZI FINANZIARI
Prt.G. 0054812/2024 - E - 23/04/2024 12:54:33

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



Indagine sulla Customer Satisfaction

**Sportelli Territoriali del contribuente
Comune di Giugliano In Campania**

Sede nr.1: Via Aniello Palumbo, 205-207

Sede nr.2: Via Lago Patria, 152

- Anno **2023** -

Perché monitorare la customer satisfaction?

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



- **Per verificare la qualità “percepita” del servizio erogato**
- **Per orientare le prestazioni e i comportamenti dei nostri operatori al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati**

STRUMENTI DI INDAGINE

La rilevazione della qualità del servizio viene effettuata mediante:

1. la somministrazione di un **questionario** all'utenza che si reca presso lo Sportello
2. On line mediante i feedback raccolti dall'agenda digitale di prenotazione appuntamenti «PUBLIAGENDA»

CUSTOMER
SATISFACTION 2023

 publiserizi
FISCALITÀ LOCALE



3

1. Il questionario

CUSTOMER
SATISFACTION 2023

 publiserizi
FISCALITÀ LOCALE

 **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE**

DATA _____
Sportello di
Operatore _____

Facendo riferimento alla Sua esperienza personale, Le chiediamo di valutare alcuni aspetti relativi al nostro servizio di sportello. Per ciascun aspetto, dovrà esprimere la sua valutazione utilizzando la scala di valore sottoidnicata. Grazie per la collaborazione.
(mettere una X sul voto dato)

1-2 punti → PESSIMO - MEDIOCRE
3-4 punti → SUFFICIENTE - BUONO
5-6 punti → SODDISFACENTE - OTTIMO

SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO			
1) Ubicazione ed adeguatezza della sede	1 2 3 4 5 6		
2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura	1 2 3 4 5 6		
3) Sopportabilità dei tempi di attesa	1 2 3 4 5 6		
4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata	1 2 3 4 5 6		

OPERATORE DI SPORTELLO			
1) Professionalità dell'operatore	1 2 3 4 5 6		
2) Adeguatezza delle divise	1 2 3 4 5 6		
3) Cordialità e disponibilità	1 2 3 4 5 6		

Dati utente (Dati personali): Facoltativi

Privato cittadino Nome e Cognome _____
Ente / Azienda Denominazione _____
Commercialista
Avvocato
Ragioniere
Altro Specificare _____

Frequenza utilizzo (quante volte in un anno) da 1 a 3 da 4 a 6 da 7 a 10 oltre 10

Modalità di accesso prevalente Sportello Call center Sito Internet

Gentile contribuente, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (Reg. UE n. 2016/679), La informiamo che i dati personali a Lei riferiti, raccolti in questa occasione, saranno utilizzati esclusivamente per finalità ed impieghi connessi ad indagini svolte dalla Publiserizi srl sul grado di soddisfazione dei contribuenti per i servizi ricevuti. Il conferimento di tali dati, per questa finalità, è facoltativo. Essi non saranno oggetto di diffusione né di comunicazione a soggetti esterni. Il trattamento dei dati personali, in questa sede raccolti, sarà effettuato, da soggetti formalmente incaricati allo scopo, con strumenti informatici, su supporti cartacei e su ogni altro tipo di supporto idoneo. I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto e conservati per il periodo di tempo previsto da Leggi, Regolamenti o dalla Normativa Comunitaria e, comunque, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per gli scopi ai quali sono stati raccolti e/o trattati. I Suoi dati personali sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Il Titolare del trattamento è: ENTE - INDIRIZZO - PARTITA IVA - P.E.C. Il Responsabile del trattamento è: Publiserizi S.r.l. 0321905659 Sede Legale: Piazza Capranica, n. 95 - 00185 - Roma (Sede Amministrativa Operativa Centrale: Corso Pietro Giannone, n. 50 - 81100 - Caserta). I dati di contatto del DPO di Publiserizi sono: dpo@publiserizi.net. Nella Sua qualità di Interessato, potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 15 del GDPR. Ove applicabili, Lei gode altresì di quanto previsto agli artt. 16-21 GDPR: Diritto di rettifica (art. 16); Diritto alla cancellazione/oblio (art. 17); Diritto di limitazione di trattamento (art. 18); Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento (art. 19); Diritto alla portabilità dei dati (art. 20); Diritto di opposizione (art. 21); diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Nell'ottica del miglioramento continuo delle nostre procedure, raccogliendo le indicazioni degli utenti circa la necessità di rendere l'indagine più snella, è stato elaborato già a partire dagli scorsi anni

un questionario

di semplice lettura e di immediato impatto

Sezioni del questionario

Il questionario consta di nr.2 sezioni

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO			
1) Ubicazione ed adeguatezza della sede	1 2	3 4	5 6
2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura	1 2	3 4	5 6
3) Sopportabilità dei tempi di attesa	1 2	3 4	5 6
4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata	1 2	3 4	5 6

OPERATORE DI SPORTELLO			
1) Professionalità dell'operatore	1 2	3 4	5 6
2) Adeguatezza delle divise	1 2	3 4	5 6
3) Cordialità e disponibilità	1 2	3 4	5 6



Sezione 1 del questionario

Al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 4 elementi del servizio di sportello ritenuti particolarmente significativi e critici

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



**Tempestività del
riscontro all'istanza
presentata**

**Ubicazione ed
adeguatezza
sede**

SERVIZIO FORNITO ALLO SPORTELLO

- 1) Ubicazione ed adeguatezza della sede
- 2) Adeguatezza delle fasce orarie di apertura
- 3) Sopportabilità dei tempi di attesa
- 4) Tempestività del riscontro all'istanza presentata

**Sopportabilità dei
tempi di attesa**

**Adeguatezza
delle fasce orarie
di apertura**

Sezione 2

Al contribuente viene chiesto di esprimere il proprio giudizio su 3 aspetti dell'operatore di sportello con cui ha interloquito

CUSTOMER
SATISFACTION 2023

 publiserivizi
FISCALITÀ LOCALE

**Professionalità
dell'operatore**

**Adeguatezza
delle divise**

OPERATORE DI SPORTELLO

- 1) Professionalità dell'operatore
- 2) Adeguatezza delle divise
- 3) Cordialità e disponibilità

**Cordialità e
adeguatezza**

Metodo/Scala di valutazione

CUSTOMER
SATISFACTION 2023

publ**iservizi**
FISCALITÀ LOCALE

Il giudizio si basa su una scala di valutazione numerica da 1 a 6, raggruppata in 3 macrogruppi identificati da faccine colorate dal rosso al verde/tipo semaforo:



1 e 2 = Per niente/poco soddisfacente



3 e 4 = Sufficiente/abbastanza soddisfacente



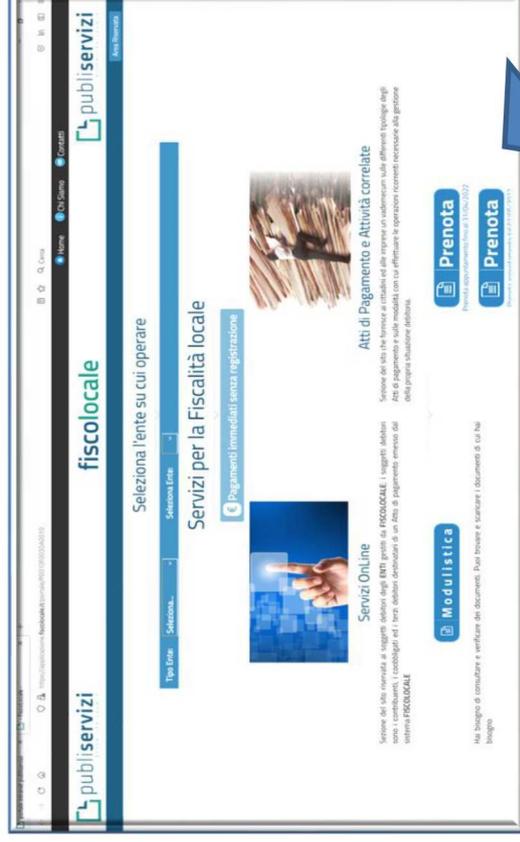
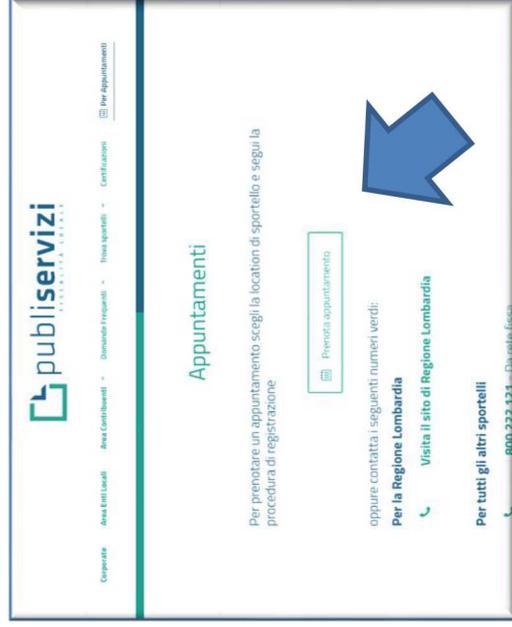
5 e 6 = Molto/totalmente soddisfacente

2. Publiagenda

Dal 2022 PUBLISERVIZI ha sviluppato una seconda modalità di indagine sulla customer satisfaction:

Tramite Publiagenda, il sistema di prenotazione appuntamenti allo sportello accessibile tramite sito web oppure portale

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



Publiagenda . . .

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



...
inoltra automaticamente un messaggio e-mail o un sms all'utente che ha richiesto e ricevuto l'erogazione di un servizio di sportello.

La richiesta di valutazione (feedback) è volutamente formulata in modo poco ricercato e tale da consentire una risposta semplice, veloce ed immediatamente misurabile (da 1 a 5 stelle)

The screenshot shows the 'Publiagenda' feedback form. At the top, it says 'Raccontaci della tua esperienza con i nostri operatori'. Below this, a message reads: 'Recentemente sei venuto presso lo sportello di xxxxxx. Ti saremmo grati se potessi lasciarci una valutazione del servizio ricevuto al fine di migliorarne la qualità.' There is a 'Valutazione generale:' section with five star icons. A text input field is provided for a comment, with the prompt 'Puoi anche lasciare un commento:'. A green 'INVIA' button is at the bottom right.

The screenshot shows the confirmation page after feedback is submitted. It says 'Grazie per il tuo feedback' and 'Ci assicureremo di tenere in considerazione la tua valutazione per migliorare il nostro servizio.' A green button labeled 'TORNA ALLA HOME' is centered at the bottom.

10

2. Publiagenda

CUSTOMER
SATISFACTION 2023



La finalità di questo secondo strumento di indagine è cogliere dall'utente l'impressione immediata del servizio ricevuto presso lo sportello

Campionatura e risultati raggiunti: Sportelli del contribuente

(Servizio di gestione utenze del servizio idrico, installazione e lettura dei misuratori idrici, bollettazione, contrasto alle morosità e riscossione coattiva dei corrispettivi dovuti dagli utenti per il comune di Giugliano in Campania)

CUSTOMER SATISFACTION
2023
Sportelli di
Giugliano in Campania/
Lago Patria



I risultati raggiunti dal servizio erogato da PubliServizi presso le due strutture territoriali dedicate al front office per conto del comune di Giugliano in Campania sono stati elaborati su una campionatura di:

-nr.793 questionari somministrati all'utenza

-nr.251 feedback da PUBLIAGENDA

Significatività dell'indagine:

CUSTOMER SATISFACTION

2023

**Sportelli di
Giugliano in Campania/
Lago Patria**



Rispetto agli appuntamenti prenotati agli sportelli, la percentuale di valutazioni ricevute è stata la seguente:

- ▶ **Appuntamenti prenotati = 4.110**
- ▶ **Valutazioni sul servizio e sugli appuntamenti = 1.044**

Campionatura = 25,40%

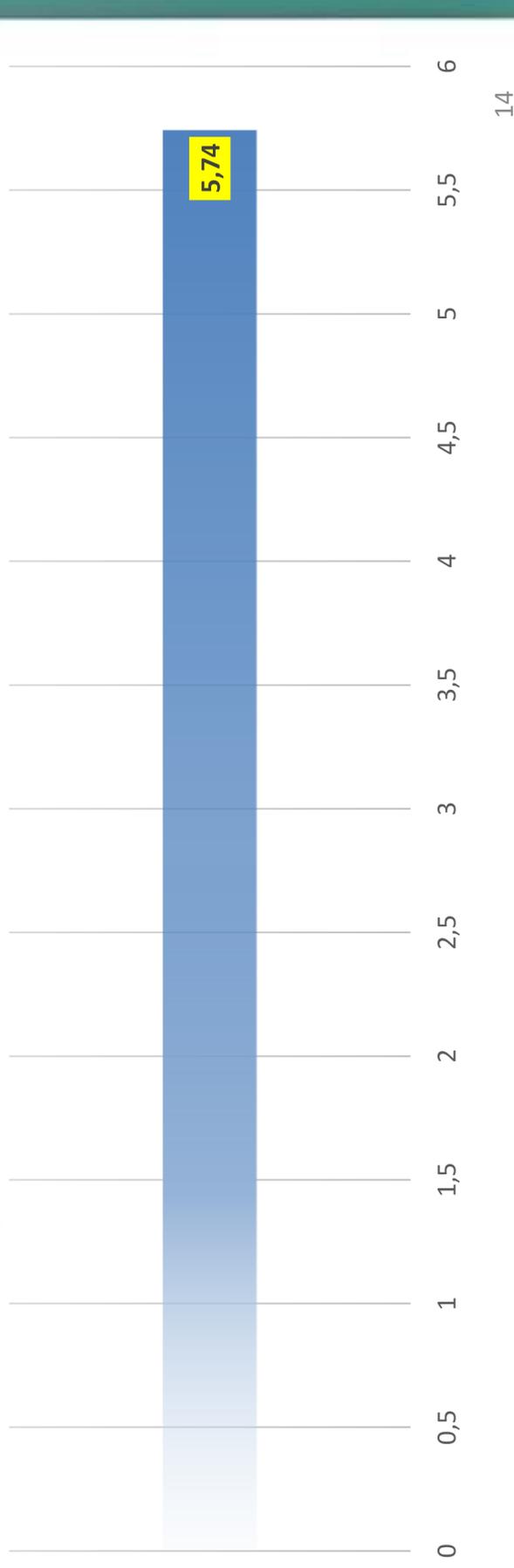
Indice Generale Qualità del Servizio (IGQS)

L'IGQS ovvero l'Indice Generale della Qualità del Servizio di sportello erogato è espresso dal rapporto tra il totale del punteggio ottenuto dallo sportello in ciascun questionario (come somma dei vari parametri di valutazione) e il numero di questionari somministrati.

L'Indice Generale di Qualità del Servizio rilevato dai contribuenti presso le strutture territoriali di Giugliano in Campania e Lago Patria nel 2023 è risultato pari al seguente valore:

5,74

rispetto ad un valore massimo pari a 6.



CUSTOMER SATISFACTION
2023

Sportelli di
Giugliano in Campania/
Lago Patria



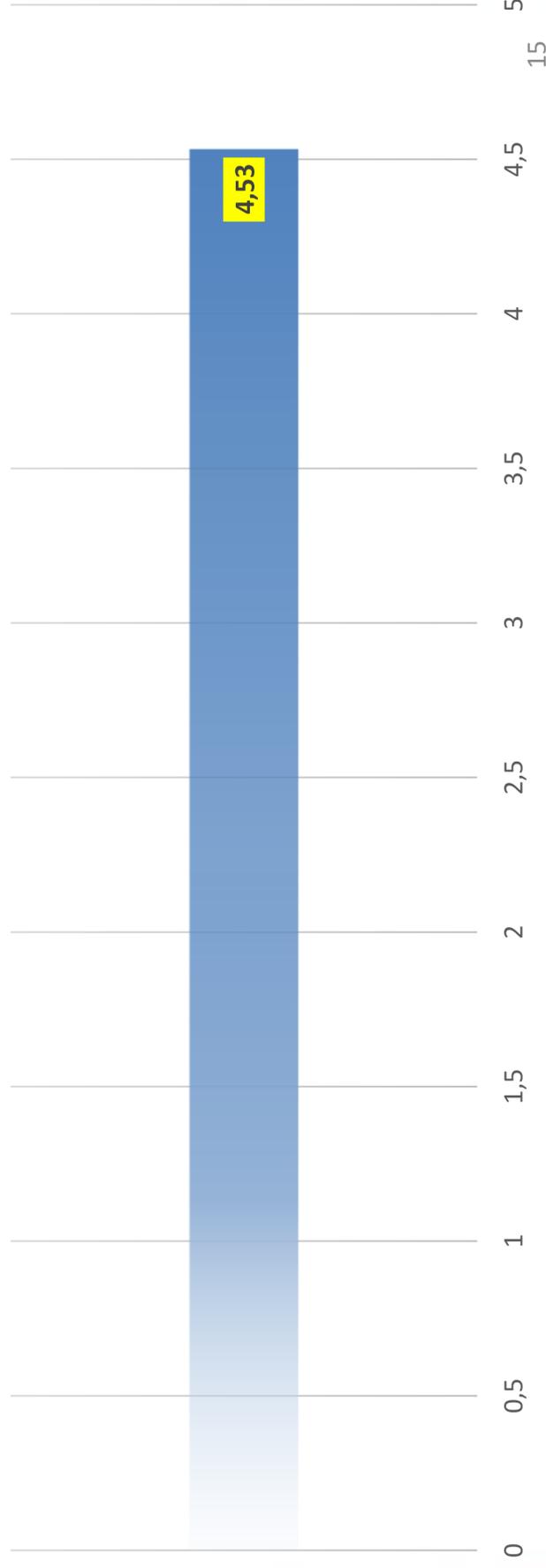
Indice Smart Qualità Appuntamenti (ISQA)

L'Indice Smart di Qualità degli Appuntamenti viene espresso dal rapporto tra la somma delle stellette conseguite dal totale delle valutazioni fornite dagli utenti e il numero dei feedback ricevuti da Publiagenda.

L'Indice Smart di Qualità degli Appuntamenti rilevato dai contribuenti presso le strutture territoriali di Giugliano in Campania e di Lago Patria nel 2023 è risultato pari al seguente valore:

4,53

rispetto ad un valore massimo pari a 5.



CUSTOMER SATISFACTION
2023

Sportelli di

Giugliano in Campania/
Lago Patria



Dettaglio valutazione

I singoli elementi del servizio erogato agli sportelli hanno ricevuto le seguenti valutazioni:

CUSTOMER SATISFACTION

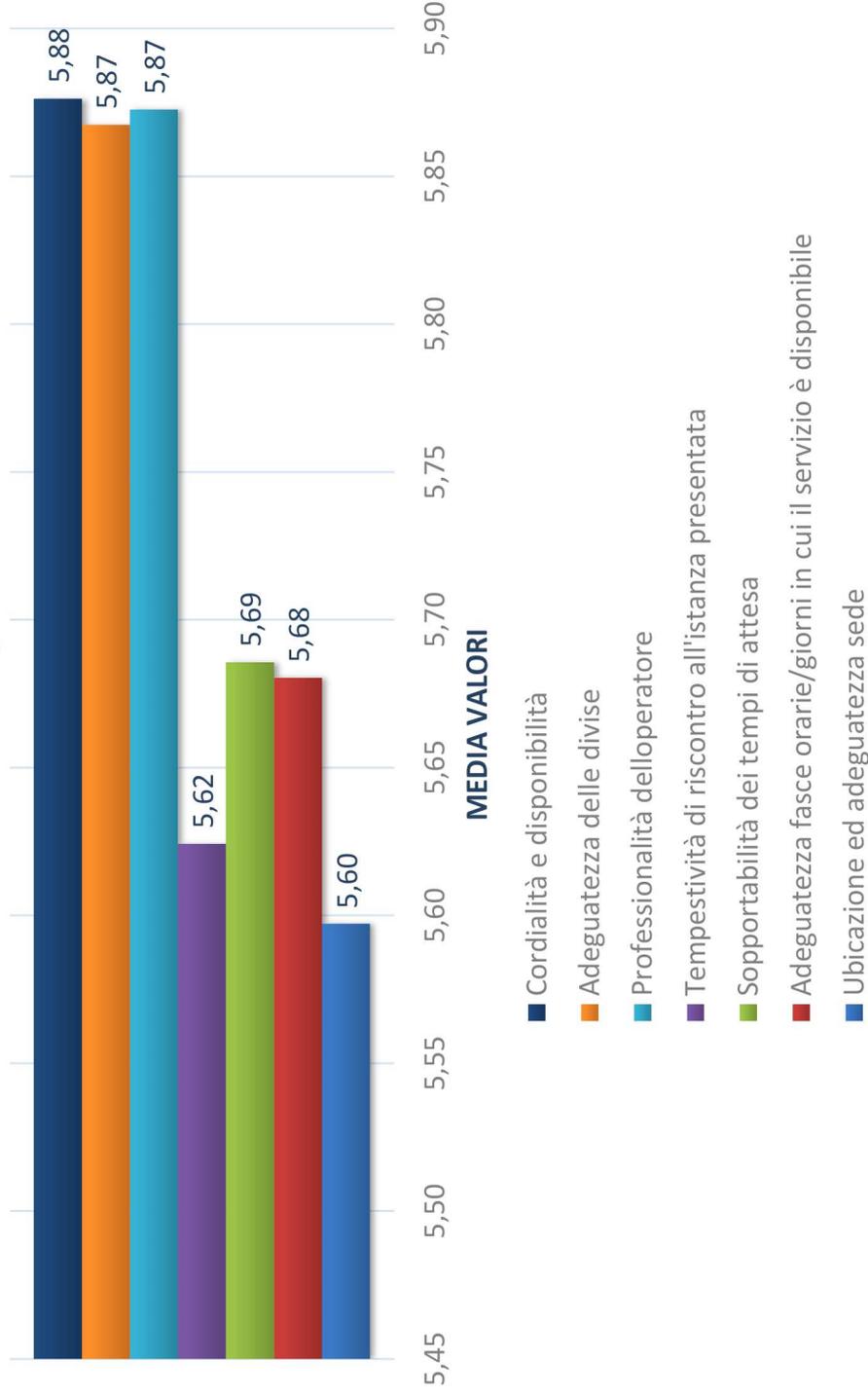
2023

Sportelli di

Giugliano in Campania/
Lago Patria



SP. GIUGLIANO IN CAMPANIA/LAGO PATRIA



Tipologia di utenza

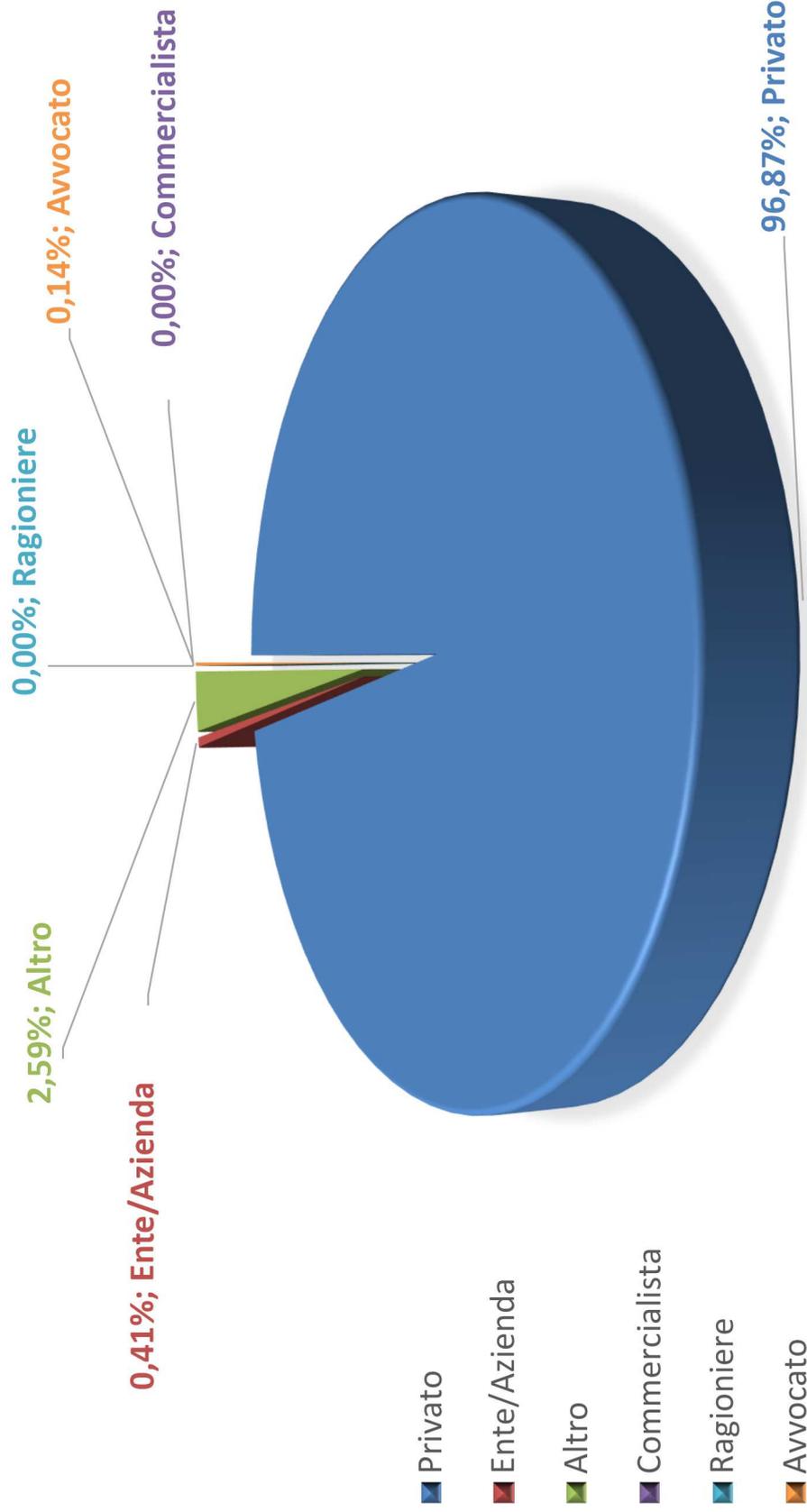
La tipologia di utenti che si è recata presso le sedi territoriali è risultata così composta:

CUSTOMER SATISFACTION

2023

Sportelli di

Giugliano in Campania/
Lago Patria



La percentuale di feedback positivi rispetto ai feedback ricevuti da Publiagenda è stata la seguente:

- ▶ **Valutazione 5 stelle = 193 (76,89%)**
- ▶ **Valutazione 4 stelle = 30 (11,95%)**
- ▶ **Valutazione 3 stelle = 10 (3,98%)**

92,82%

Dettaglio dei feedback ricevuti

CUSTOMER SATISFACTION

2023

Sportelli di
Giugliano in Campania/
Lago Patria

