

# Analisi customer sul servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari



(periodo di rilascio dal 10/10/2017 al 28/12/2017)



## 1. ANALISI DESCRITTIVE DEL CAMPIONE

Il campione dei rispondenti (N=159) al questionario di valutazione del servizio di Front Office è composto, seppur in maniera tendenzialmente omogenea, in **prevalenza da donne per il 53,5%** e da uomini per il restante 46,5% (Grafico 1).

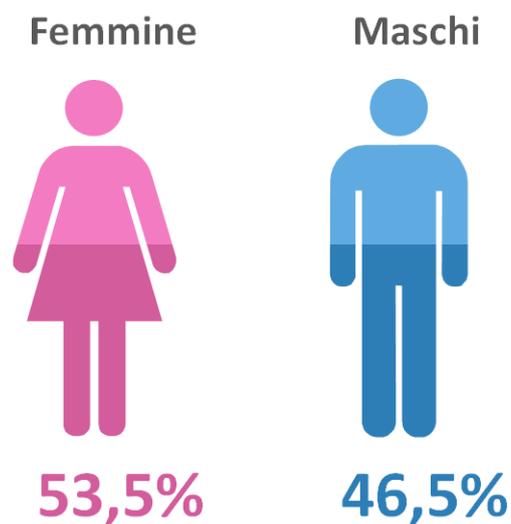


Grafico 1 – Composizione del campione per genere

Rispetto all'età (Grafico 2), **circa il 37% dei rispondenti è in una fascia d'età che va oltre i 60 anni**, il 25% ha un'età compresa tra 41 e 50 anni, mentre in percentuali tendenzialmente inferiori i rispondenti hanno un'età più giovane.

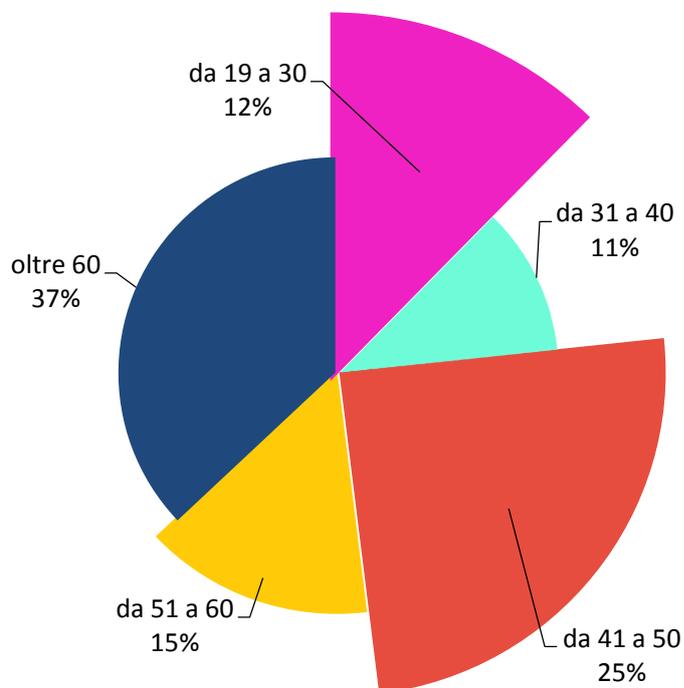


Grafico 2 – Composizione del campione per età

Rispetto al titolo di studio (Grafico 3), la maggior parte dei rispondenti possiede un Diploma di maturità (33%) o la Licenza media inferiore (31%). Complessivamente i laureati (che si tratti Laurea Triennale, Specialistica o L.V.O.) rappresentano oltre il 20% del campione mentre, in percentuali inferiori, i rispondenti possiedono una qualifica professionale (4%) o altro titolo di studio (10%), tra cui più frequentemente gli utenti indicano la Licenza elementare.

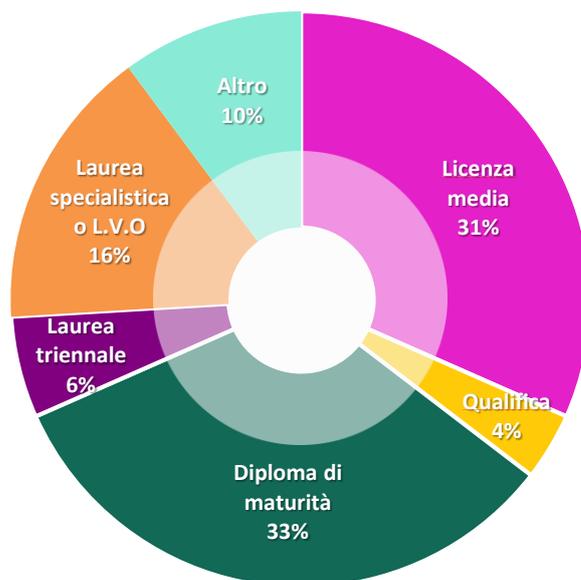


Grafico 3 – Composizione del campione per Titolo di studio

Relativamente alla residenza (Grafico 4), grandissima parte dei rispondenti afferma di risiedere nella Città di Bari (94%), mentre le restanti piccole percentuali si dividono rispettivamente in risiedenti in Paesi limitrofi (3%) o Altro (3%).

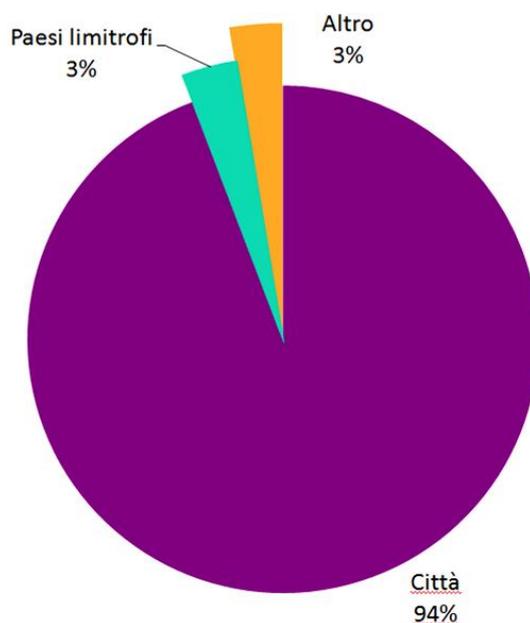
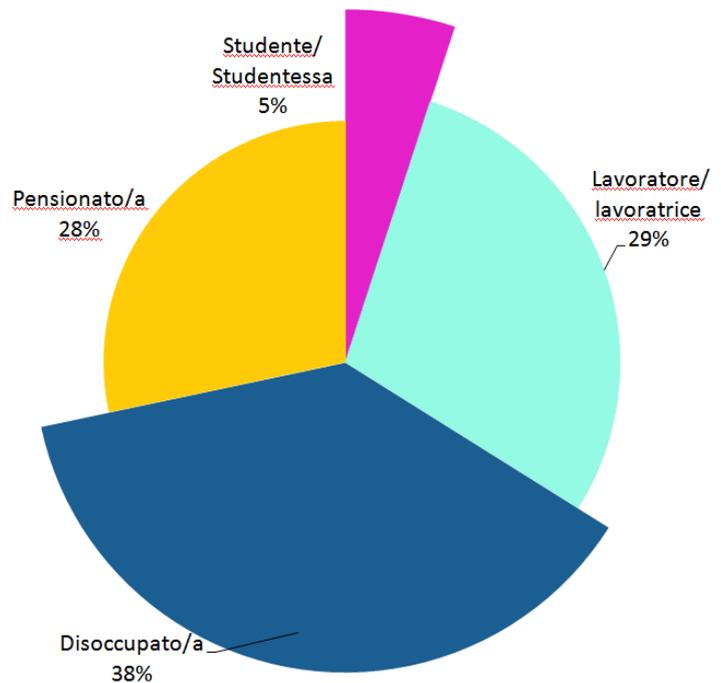


Grafico 4 – Distribuzione del campione in base alla Residenza

Tra gli utenti che hanno usufruito del servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari, la maggior parte è composta da Disoccupati (38%), una buona parte è composta da Pensionati (28%) e Lavoratori (29%) mentre, in percentuale nettamente inferiore, il 5% circa dei rispondenti è composto da Studenti (Grafico 5). Più nel dettaglio, invece, tra gli Studenti, oltre l'87% è composto da Studenti universitari, mentre il restante 12,5% è rappresentata da studenti che frequentano Master o altre Specializzazioni (Grafico 6).

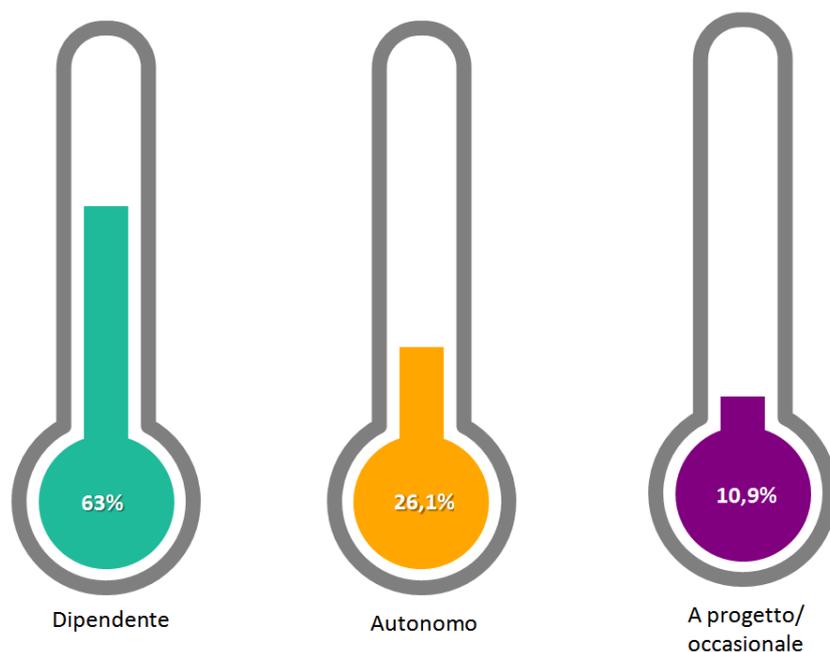


**Grafico 5 – Distribuzione del campione in base alla Condizione occupazionale.**

Rispetto alla totalità dei lavoratori, invece, nel dettaglio il campione dei rispondenti è composto per il 63% da Lavoratori dipendenti, per il 26,% da lavoratori autonomi e per il restante 10,1% da collaboratori a progetto o occasionali (Grafico 7).

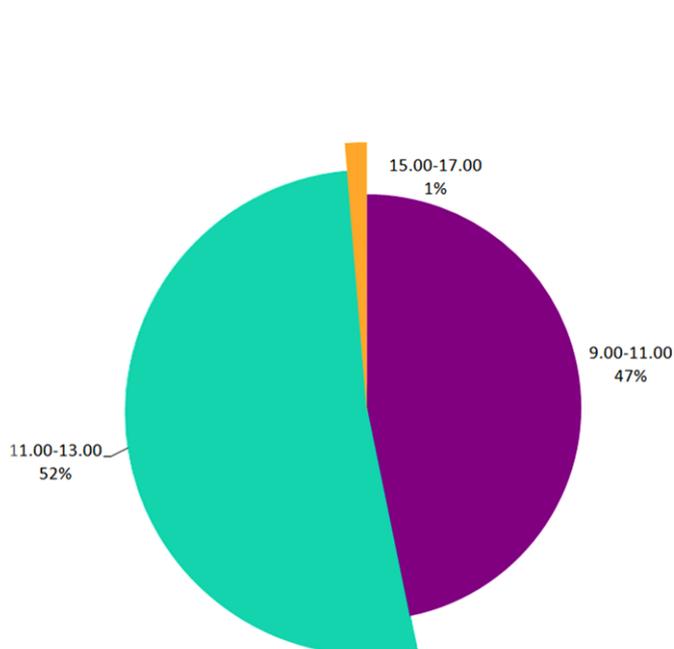


**Grafico 6 – Distribuzione del campione Studenti, in base alla tipologia di studio**

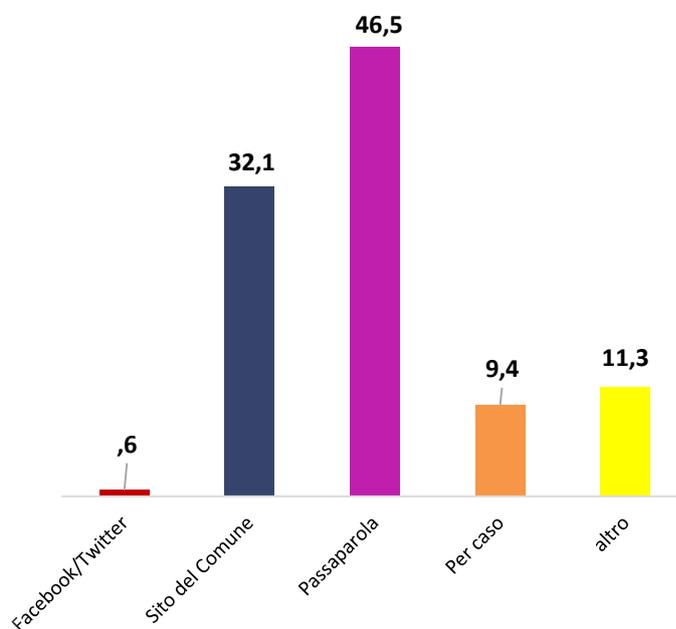


**Grafico 7 – Distribuzione del campione Lavoratori, in base alla tipologia di lavoro/contratto**

Per tutto ciò che concerne il servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari, la maggior parte degli utenti ha usufruito del servizio nella fascia oraria tra le ore 11.00-13.00 (52%) e tra le ore 9.00-11.00 (47%). Solo una piccolissima parte usufruisce del servizio nella fascia oraria tra le 15.00 e le 19.00 (1%), mentre nessuno dei rispondenti si è recato presso il Front Office dell'URP nelle fasce orarie tra le 17.00 e le 19.00 o tra le 19.00 e le 20.00 (Grafico 8).

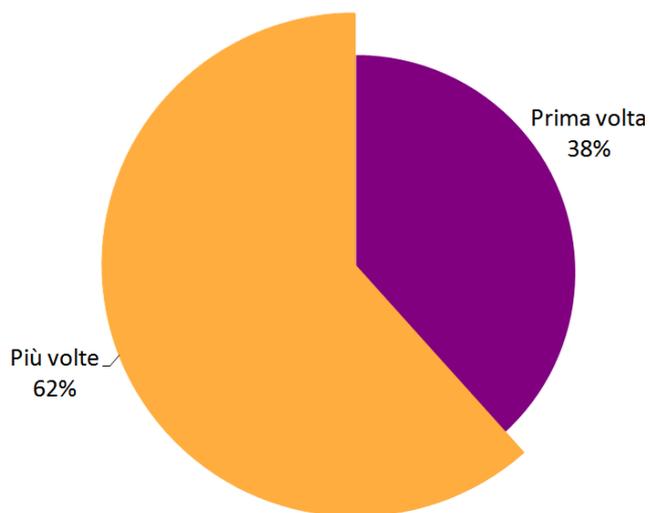


**Grafico 9 – Distribuzione del campione per canale di accesso al Servizio di Front Office**

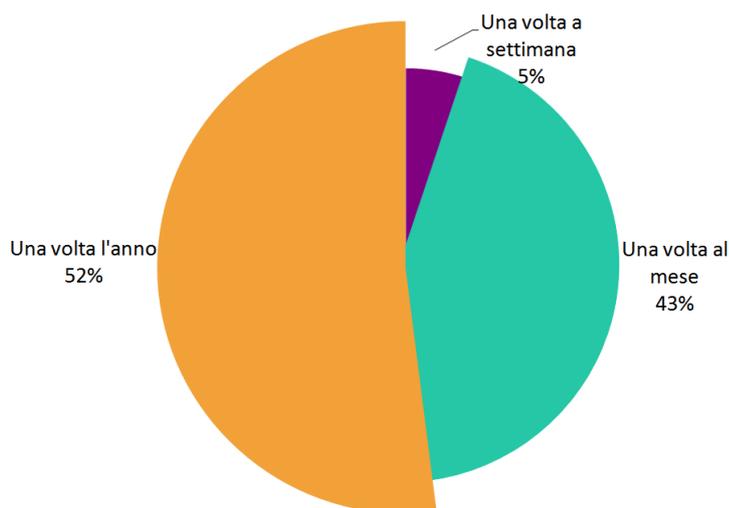


**Grafico 8 – Distribuzione del campione in base alla fascia oraria in cui si è recata presso il Front Office**

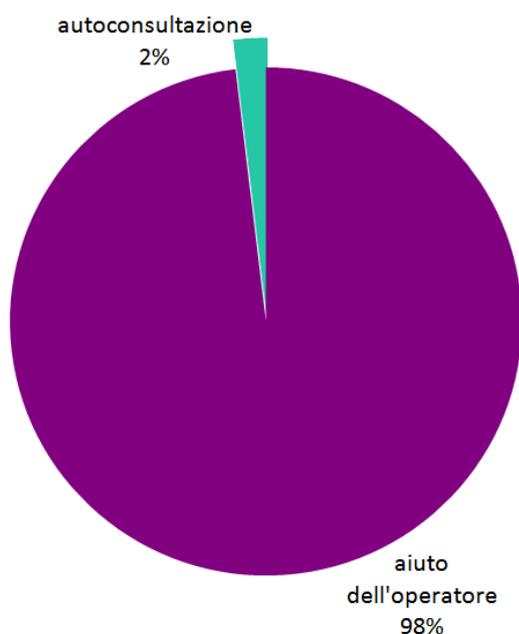
Gran parte dei partecipanti (Grafico 9) ha affermato di essere venuta a conoscenza del servizio di Front Office dell'URP principalmente tramite Passaparola (46,5%) e il sito del Comune (32,1%), mentre della restante parte il 9,4% dichiara di aver conosciuto casualmente il servizio, lo 0,6% afferma di averlo fatto tramite social network e l'11,3% tramite altri canali, tra cui più frequentemente si annoverano soprattutto TV ma anche altri uffici pubblici o comunali, conoscenti, CAF, ecc..



**Grafico 10 – Distribuzione del campione per numero di volte in cui si è ricorsi al servizio di Front Office**



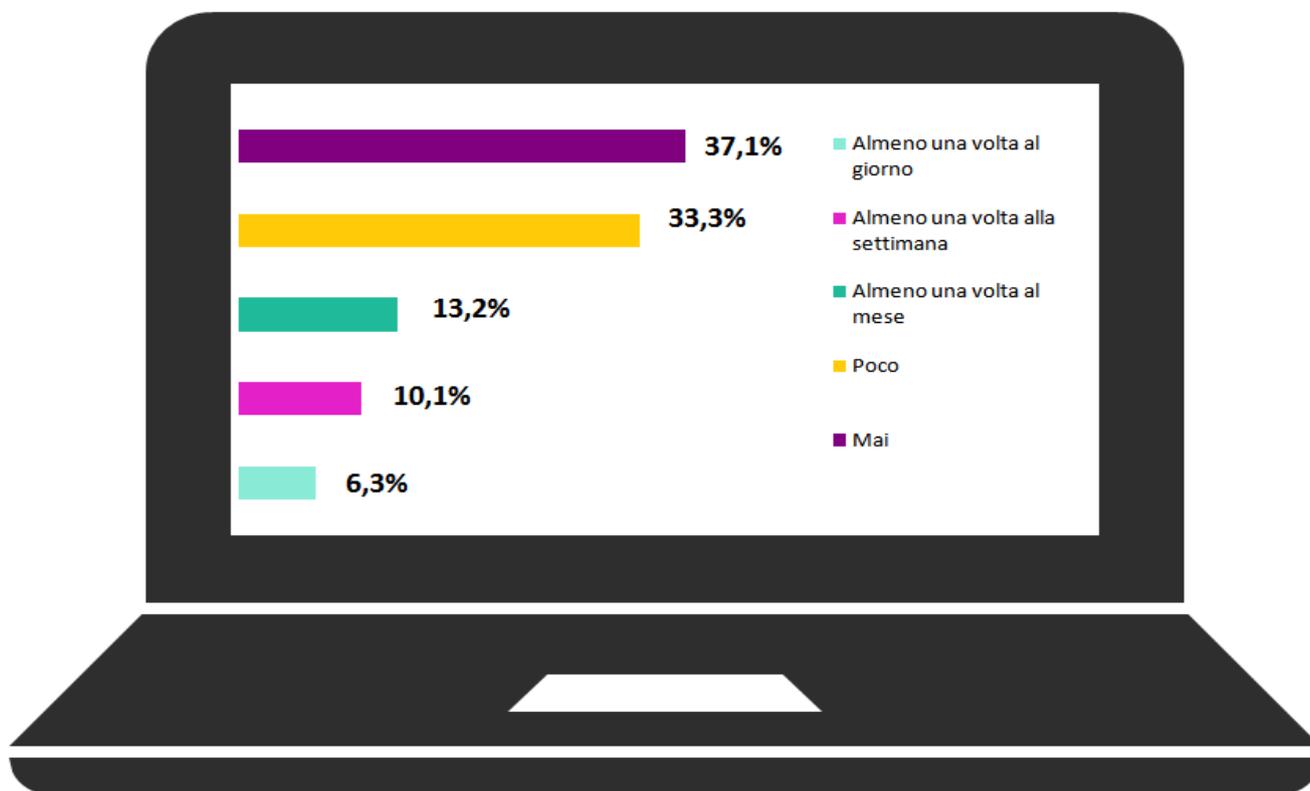
**Grafico 11 – Distribuzione del campione in base a quante volte si fruisce del servizio di Front Office, tra chi vi è già stato in precedenza**



**Grafico 12 – Distribuzione del campione in alla modalità di ricerca delle informazioni**

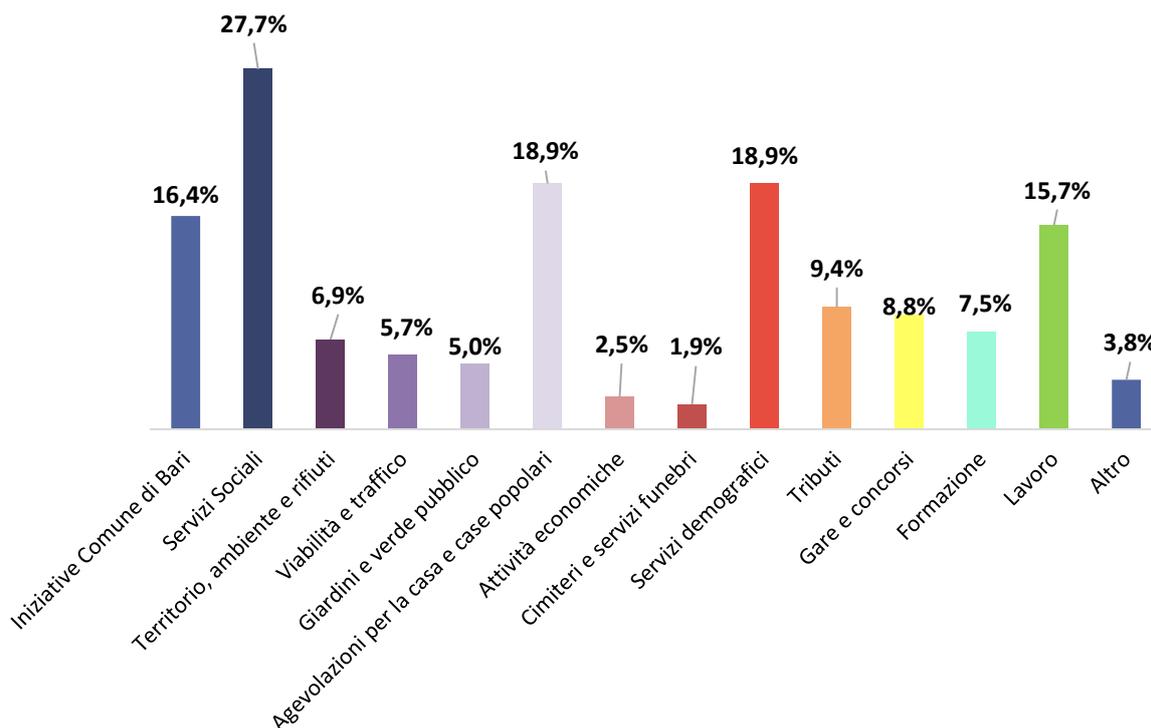
Dei partecipanti, circa il 62% afferma di aver già usufruito del servizio di Front Office in precedenza, a fronte del restante 38% che dichiara di essere entrato per la prima volta nell'URP (Grafico 10). Tra chi ha già usufruito in passato del servizio, circa il 52% afferma di recarsi presso gli sportelli Una volta l'anno, il 43% Una volta al mese, mentre solo una piccola percentuale (5%) afferma di recarsi presso il Front Office una volta alla settimana (Grafico 11). Come si evince, invece, dal Grafico 12, la quasi totalità dei partecipanti afferma di aver ricercato le informazioni con l'aiuto dell'operatore (98%), a fronte del restante 2% che invece ha preferito ricercare le informazioni in autconsultazione.

Rispetto, invece, all'utilizzo del sito dell'amministrazione o dei social network come Facebook e/o Twitter (Grafico 13), **oltre il 37% dichiara di non farne Mai uso**, il 33% circa di farne uso Poco, mentre il solo il 6,3% afferma di utilizzarli Almeno una volta al giorno. Nella stessa direzione, anche chi utilizza sito e social almeno una volta a settimana (10,1%) o Almeno una volta al mese (13,2%).



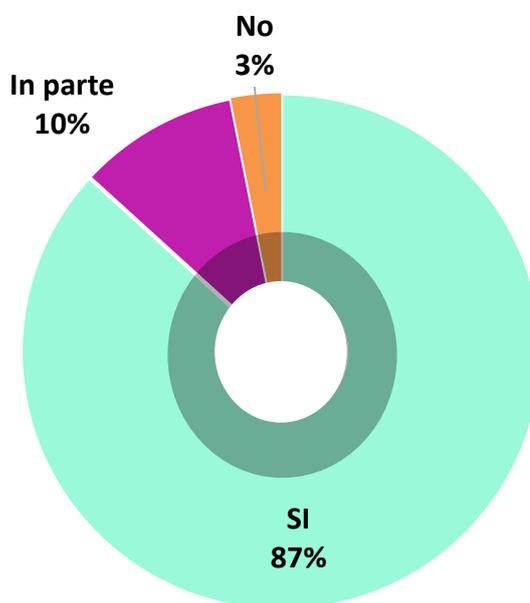
**Grafico 13 – Distribuzione del campione in base all'utilizzo del sito dell'amministrazione o dei relativi social network**

Gli utenti affermano di usufruire del servizio Front Office dell'URP principalmente per (Grafico 14) Servizi Sociali (27,7%) e, in maniera piuttosto omogenea, per Agevolazioni per la casa e case popolari (18,9%), Servizi Demografici (18,9%), Iniziative del Comune di Bari (16,4%) e/o Lavoro (15,7%). Con percentuali nettamente inferiori, gli utenti affermano di rivolgersi al servizio di Front Office per altre motivazioni. Tra queste, il 3,8% dei rispondenti seleziona l'opzione "Altro", specificando agevolazioni imprenditoriali, indirizzo, agevolazioni abitative, noleggio biciclette, ecc..



**Grafico 14 – Distribuzione del campione in base al motivo per cui ci si è recati al Front Office dell’URP del Comune di Bari**

Pur avendo a disposizione tre tipologie di risposta, grandissima parte degli utenti ha affermato di aver ricevuto le informazioni che cercava (87%) (Grafico 14), il 10% afferma di aver ricevuto le informazioni in maniera parziale, mentre solo il 3% tra i rispondenti afferma di non aver ricevuto affatto le informazioni ricercate (Grafico 15).



**Grafico 15 – Distribuzione del campione in base all’evasione della richiesta**

Rispetto, invece, al grado di soddisfazione del servizio (Grafico 16), oltre il 67,9% del campione afferma di ritenersi "Molto" soddisfatto del servizio offerto, il 28,3% seleziona l'opzione "abbastanza", il 3,1% dichiara di essere poco soddisfatto del servizio mentre solo lo 0,6% si definisce per nulla soddisfatto. In tal senso, quindi, si può affermare che complessivamente gran parte dei rispondenti ritenga quella del servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari un'esperienza positiva.

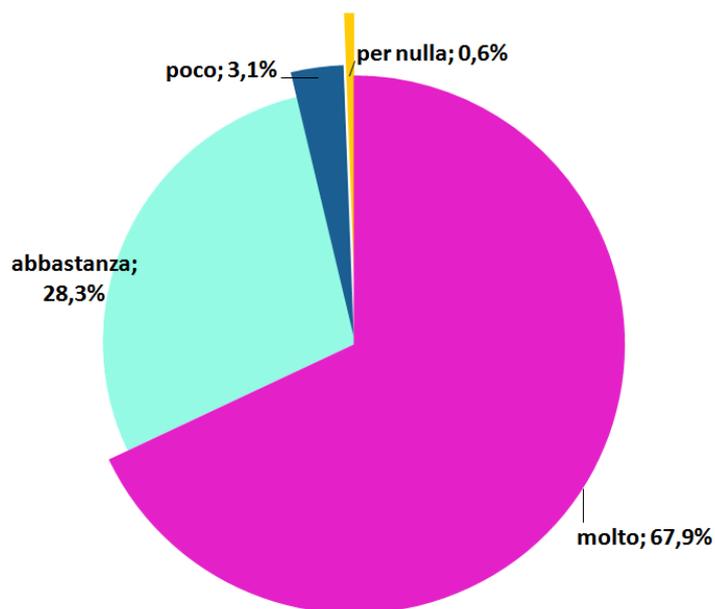


Grafico 16 – Distribuzione del campione in base al grado di soddisfazione del servizio

## 2. ANALISI DELLE MEDIE DEI PUNTEGGI

È stata, inoltre, calcolata la media dei punteggi delle risposte date dagli utenti (N=159) al questionario di gradimento del servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari, su una scala di valutazione da 1 a 7 punti. Come si evince dal Grafico 17, rispetto alle macro aree, complessivamente i punteggi medi mostrati si collocano sulla fascia abbastanza alta della scala di valutazione, sebbene le qualità relazionali degli operatori siano percepite più positivamente rispetto alle dimensioni relative agli spazi e strutture dell'URP, all'affidabilità e alla tempestività del servizio.

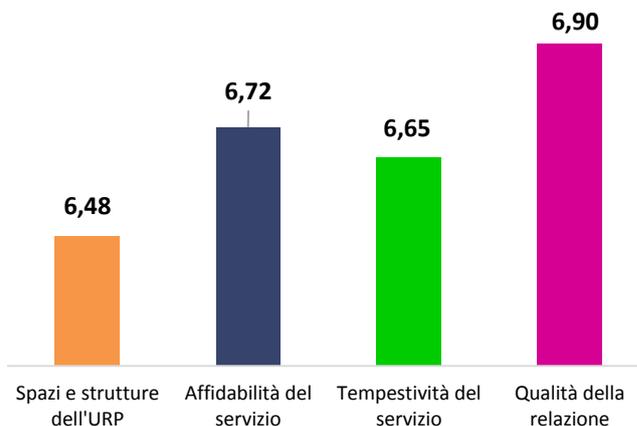
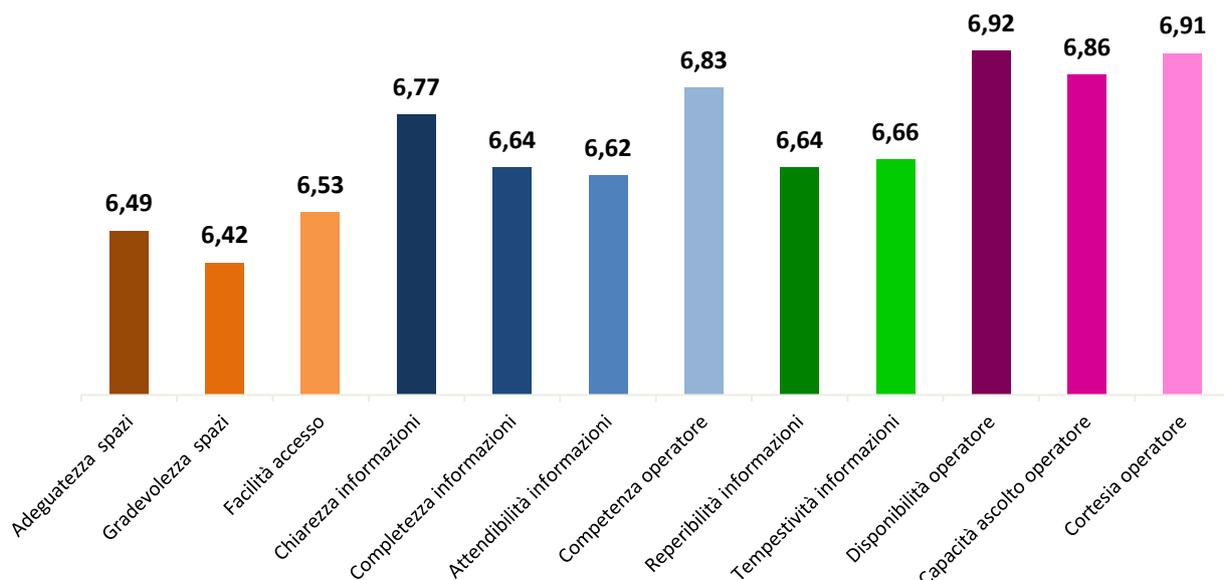


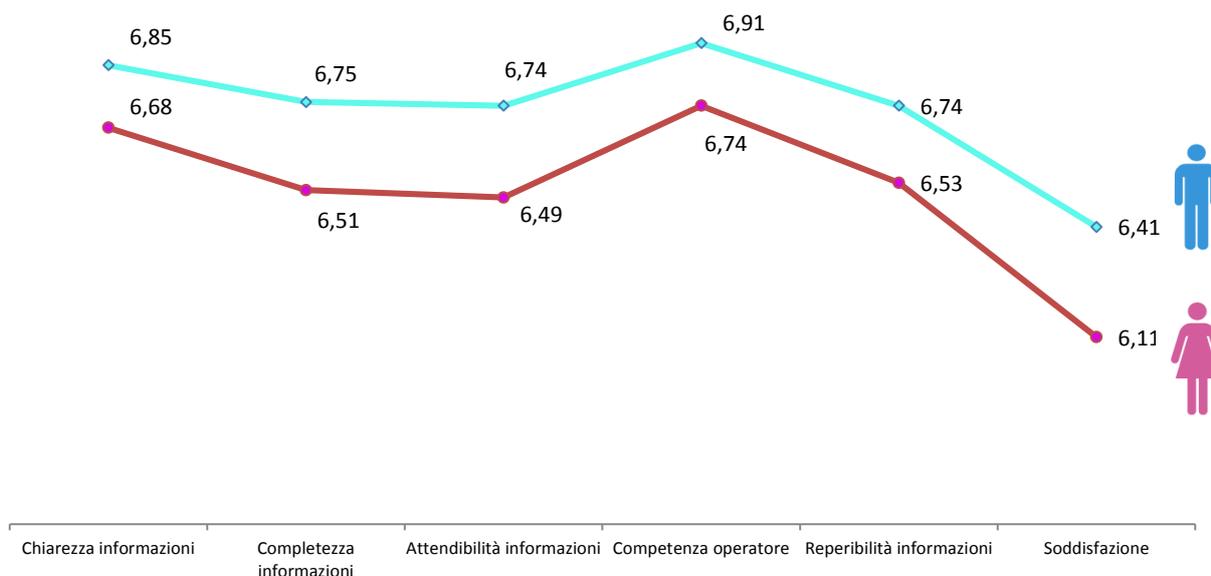
Grafico 17 – Punteggi medi delle macro dimensioni Spazi e Strutture dell'URP, Affidabilità, Tempestività del Servizio e Qualità della relazione

Più nel dettaglio, come mostrato nel Grafico 18, mediamente, sono percepiti positivamente in misura maggiore la disponibilità, la cortesia e la capacità di ascolto degli operatori ma anche la competenza degli operatori e la chiarezza delle informazioni. I punteggi medi più bassi, invece, si riscontrano nelle le dimensioni relative agli Spazi e alle Strutture dell'URP, in particolare la gradevolezza e l'adeguatezza degli spazi. Le altre dimensioni si attestano, invece, in maniera piuttosto omogenea su punteggi medi abbastanza alti e simili tra loro.



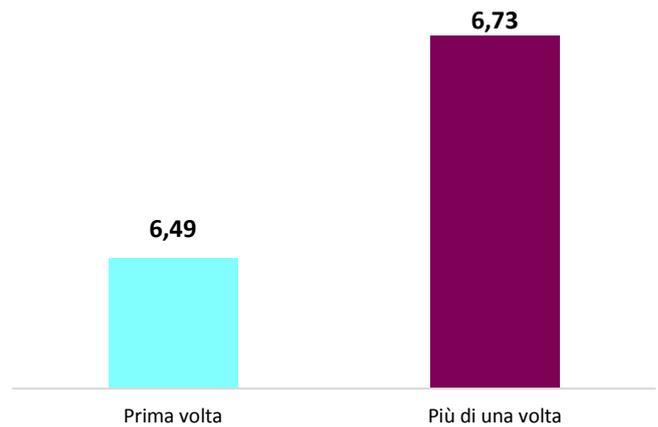
**Grafico 18 – Medie dettagliate dei punteggi delle risposte (N=159) al questionario di gradimento del servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari**

Da un confronto intergruppi interno al campione (Test T di Student), emergono, inoltre, differenze significative tra i punteggi medi, rispetto ad alcune variabili socio-anagrafiche: come si evince dal Grafico 18, emergono differenze significative relativamente al genere dei rispondenti, tali per cui gli uomini (N=85) mostrano tendenzialmente punteggi medi più alti, rispetto alle donne (N=74), nella percezione della chiarezza ( $t=1,726$ ;  $p<.01$ ), della completezza ( $t=1,706$ ;  $p<.01$ ) e dell'attendibilità delle informazioni ( $t=1,729$ ;  $p<.01$ ), competenza dell'operatore ( $t=1,723$ ;  $p<.01$ ), reperibilità delle informazioni ( $t=1,589$ ;  $p<.01$ ) e grado di soddisfazione complessivo ( $t=1,660$ ;  $p<.01$ ) del servizio di Front Office ( $t=1,726$ ;  $p<.01$ ). Ciò potrebbe, quindi, significare che la percezione delle suddette variabili possa essere in qualche modo influenzata da caratteristiche insite all'appartenenza di genere.



**Grafico 19 – Confronto intergruppi (T-Test di Student) per tra la variabile Genere e la percezione di attendibilità delle informazioni e di soddisfazione del servizio**

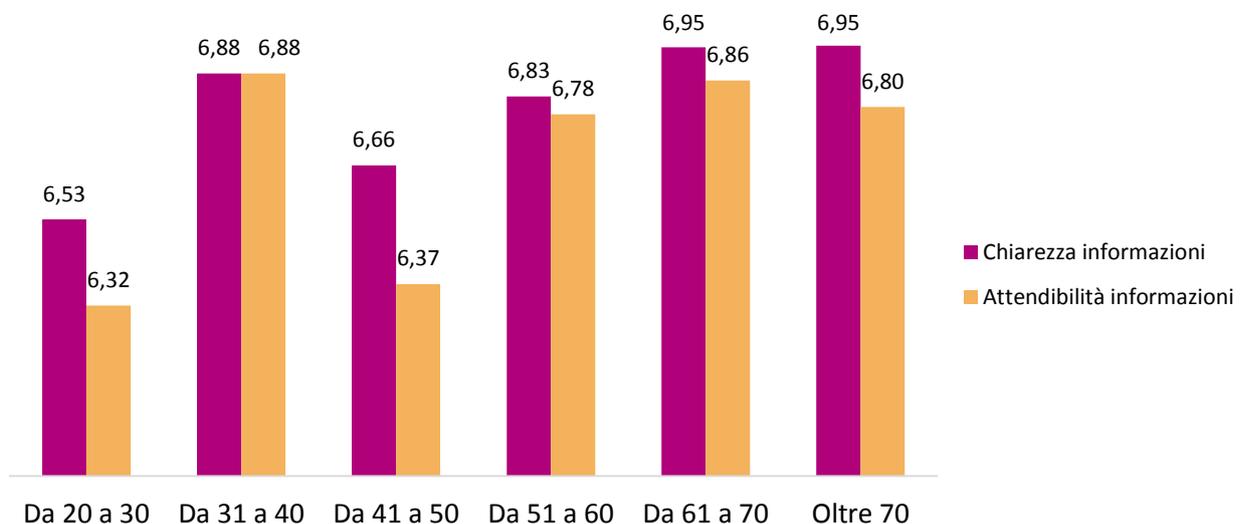
Altre differenze significative emergono, inoltre, rispetto al numero di volte in cui ci si è rivolti allo sportello di Front Office e, quindi, a quante volte si è usufruito del servizio di call center dell'URP di Bari (Grafico 20). In particolare, sebbene si riscontri una lieve sproporzione in termini di numerosità tra i due sottogruppi, chi si rivolge per la prima volta al Front Office (N=61) tende a percepire in maniera significativamente più negativa la reperibilità delle informazioni ( $t=-1,761$ ;  $p<.05$ ), rispetto a chi si è già recato altre volte allo sportello (N=98) e, quindi, ha già usufruito in passato del servizio.



**Grafico 20 – Confronto intergruppi (T-Test di Student) relativo al numero di volte in cui ci si è rivolti al Front Office e la percezione di reperibilità delle informazioni.**

Sebbene, tendenzialmente, a partire dalla scala di valutazione da 1 a 7, tutti i punteggi medi si attestino su una fascia alta di gradimento e nonostante la lieve sproporzione tra i due sottogruppi, questo dato sembrerebbe coerente con il fatto che chi non si è mai rivolto allo sportello prima possa aver esperito maggiore difficoltà nella ricerca delle informazioni.

Altre evidenze significative, sono state riscontrate rispetto alla variabile età (Grafico 21) in relazione alle dimensioni di chiarezza e attendibilità delle informazioni.



**Grafico 21 – Confronto intergruppi (ANOVA) relativo alla variabile età, in relazione alla chiarezza e all'attendibilità delle informazioni**

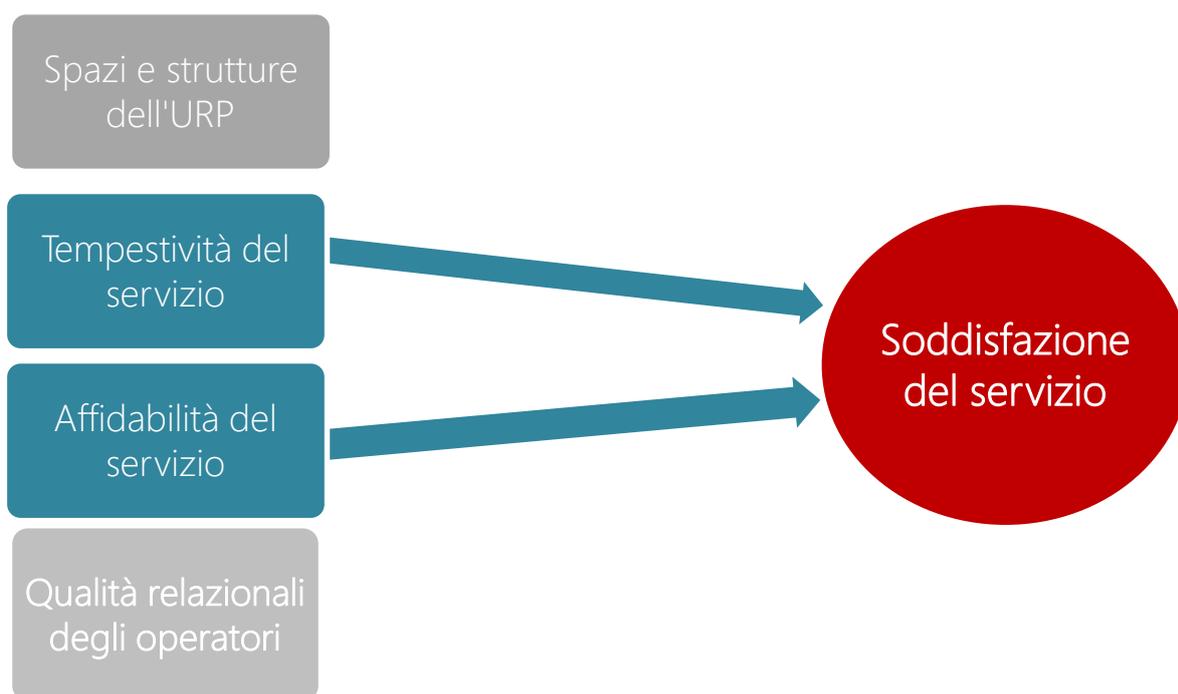
Più nello specifico, rispetto alla chiarezza delle informazioni ( $F=2,993$ ;  $gl=5$ ;  $p<.05$ ), chi ha un'età compresa tra 61 e 70 e oltre mostra punteggi medi significativamente più alti rispetto ad altre fasce d'età, soprattutto rispetto ai più giovani che hanno un'età compresa tra 20 e 30 anni. Relativamente all'attendibilità delle informazioni ( $F=1,722$ ;  $gl=5$ ;  $p<.05$ ), invece, chi ha un'età compresa tra 31 e 40 anni mostra punteggi medi significativamente più elevati nella percezione di questa dimensione rispetto alle

altre fasce d'età, tra cui quella compresa tra 20 e 30 anni, che mostra i punteggi medi più bassi. Complessivamente, si può affermare quindi che rispetto ai più giovani, gli adulti più maturi percepiscono più positivamente sia la chiarezza che l'attendibilità delle informazioni e, in tal senso, i giovani possono definirsi più critici rispetto a queste variabili.

Nessun'altra evidenza significativa è emersa nel confronto intergruppo tra i punteggi medi delle restanti variabili come la residenza, il motivo della telefonata o il canale di accesso al servizio, le modalità di ricerca o la fascia oraria, per cui non è stato possibile operare confronti a causa della sproporzione, in termini di numerosità, tra le sottocategorie ad esse relative.

### 3. RELAZIONI TRA VARIABILI

In via del tutto esplorativa, al fine di poter verificare anche un nesso di dipendenza nella relazione tra le variabili oggetto di analisi e, a partire dall'obiettivo principale di conoscere il grado di soddisfazione da parte degli utenti del servizio offerto, mediante analisi di regressione lineare tra variabili, nel modello complessivo è emerso come (Immagine 1) il **grado di soddisfazione del servizio di Front Office risulti determinato prevalentemente dall'affidabilità del servizio** ( $\beta=,311$ ;  $p<.01$ ) e dalla **tempestività del servizio** ( $\beta=,275$ ;  $p<.01$ ) rispetto alle altre macro dimensioni.



**Immagine 1 – Relazioni causali tra macrovariabili e determinanti del grado di soddisfazione del servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari**

Nello specifico, nel modello più dettagliato (Immagine 2), tra le dimensioni relative all'affidabilità del servizio, nel determinare la percezione della soddisfazione a pesare di più è la dimensione di chiarezza delle informazioni ( $\beta=,258$ ;  $p<.05$ ) mentre, rispetto alla tempestività del servizio, entrambe le variabili di facilità a reperire l'informazione ( $\beta=,220$ ;  $p<.05$ ) e la tempestività nell'ottenere l'informazione ( $\beta=,348$ ;  $p<.01$ ) hanno un peso significativo nell'influenzare la percezione del grado di soddisfazione del servizio.

Ciò significa quindi che, principalmente, la soddisfazione dell'utenza legata all'esperienza di Front Office sia determinata principalmente dalla facilità di fruizione del servizio, soprattutto rispetto alle caratteristiche delle informazioni ricevute (dalle modalità di ricerca all'operatore che ha erogato o reso possibile l'erogazione dell'informazione). Sebbene tutte le variabili risultino significativamente correlate tra loro e si sia partiti da una forte affidabilità dello strumento di rilevazione utilizzato ( $\alpha=.91$ ), ad essere percepite più positivamente, con punteggi medi più elevati, sono le dimensioni legate all'operatore e ciò può indurci a considerare che questo possa avere un ruolo nella percezione positiva del grado di soddisfazione del servizio, probabilmente nel determinare le caratteristiche delle informazioni da cui poi, di fatto, il grado di soddisfazione risulta dipendere.



**Immagine 2 – Relazioni causali dettagliate tra variabili e determinanti del grado di soddisfazione del servizio di Front Office dell'URP del Comune di Bari**

#### 4. SUGGERIMENTI

Tra i principali suggerimenti per il miglioramento del servizio, più frequentemente gli utenti annoverano un maggior numero di uffici dislocati sul territorio, maggiore assistenza o competenza specifica, maggiore flessibilità di orario, soprattutto nel pomeriggio, riservatezza o PC meglio funzionanti.

