



COMUNE DI MONZA

Unità di Progetto, Politiche fiscali e finanziarie
Servizio Politiche fiscali e finanziarie
Ufficio Tributi

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO DALL'UFFICIO TRIBUTI PUNTOCOMUNE - VIA AROSIO 15

L'INDAGINE

Il Comune di Monza ha realizzato un sondaggio per valutare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi erogati allo sportello dell'Ufficio Tributi.

L'indagine di Customer Satisfaction ha lo scopo di ottenere informazioni per migliorare i rapporti con gli impiegati e, soprattutto, ridurre i disagi a cui i contribuenti sono sottoposti per assolvere i loro doveri fiscali.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari autocompilati a tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali di via Arosio 15 durante l'orario di apertura al pubblico e la rilevazione è avvenuta nel periodo di luglio, agosto, settembre, ottobre e novembre 2014.

IL CAMPIONE

Complessivamente sono stati raccolti **828** questionari.

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini che nel periodo stabilito per l'indagine hanno avuto motivo di recarsi presso il Puntocomune di via Arosio 15.

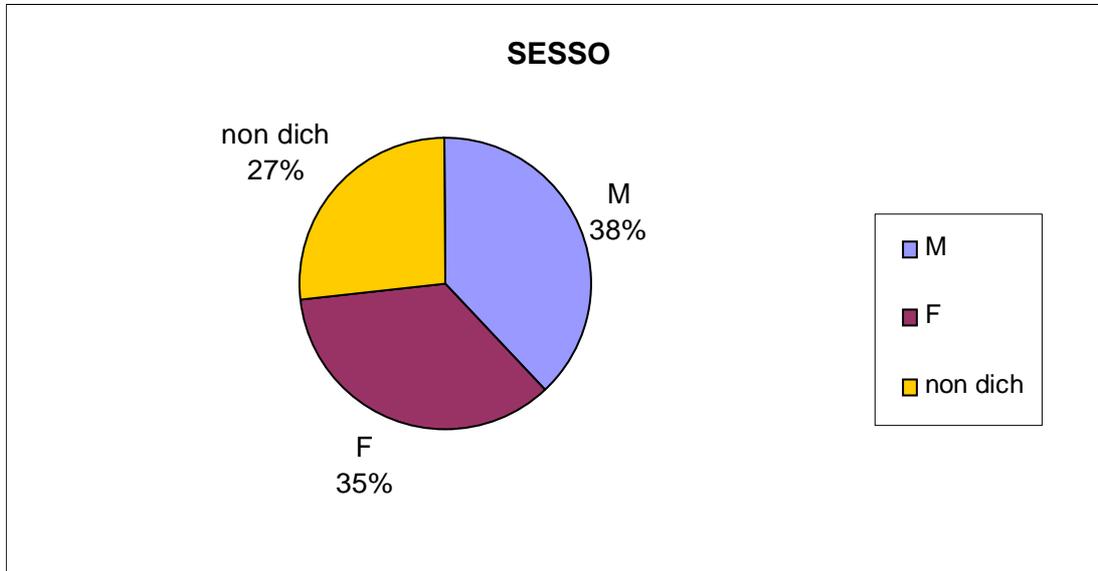
IL METODO DI RILEVAZIONE

- Raccolta informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Durata rilevazione 5 mesi: luglio, agosto, settembre, ottobre e novembre 2014
- Somministrazione questionari
- Elaborazione dati, analisi e produzione report

ANALISI DEI DATI

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

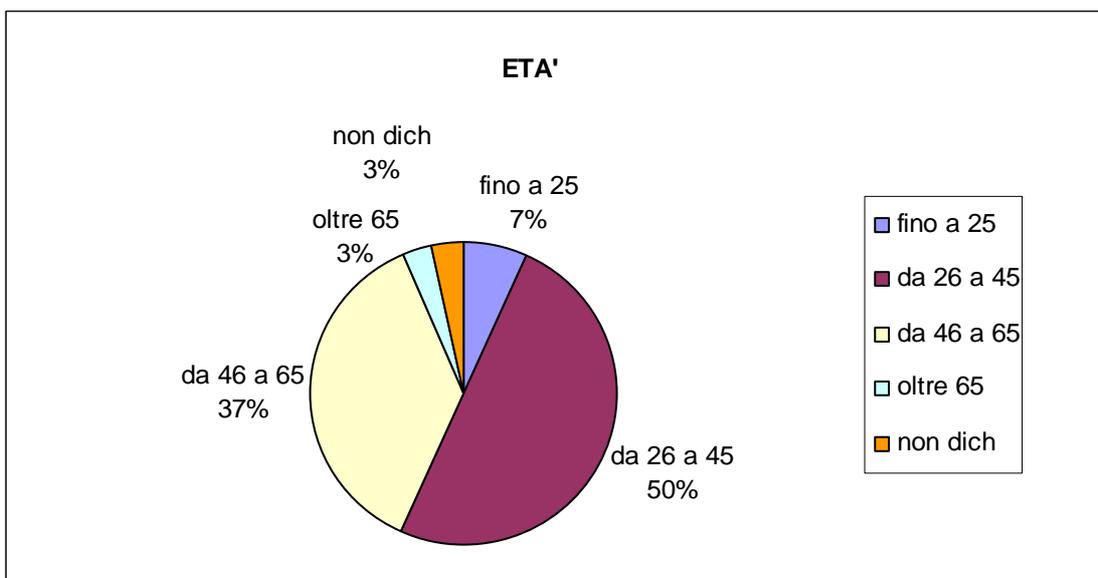
1) Sesso



Dall'analisi dei dati risulta:

- ✓ Leggera maggioranza di utenti di sesso maschile (38% pari a 314 utenti)
- ✓ 35% di utenti di sesso femminile (292 utenti)
- ✓ Il 27% non risponde (pari a 222 utenti)

2) Età

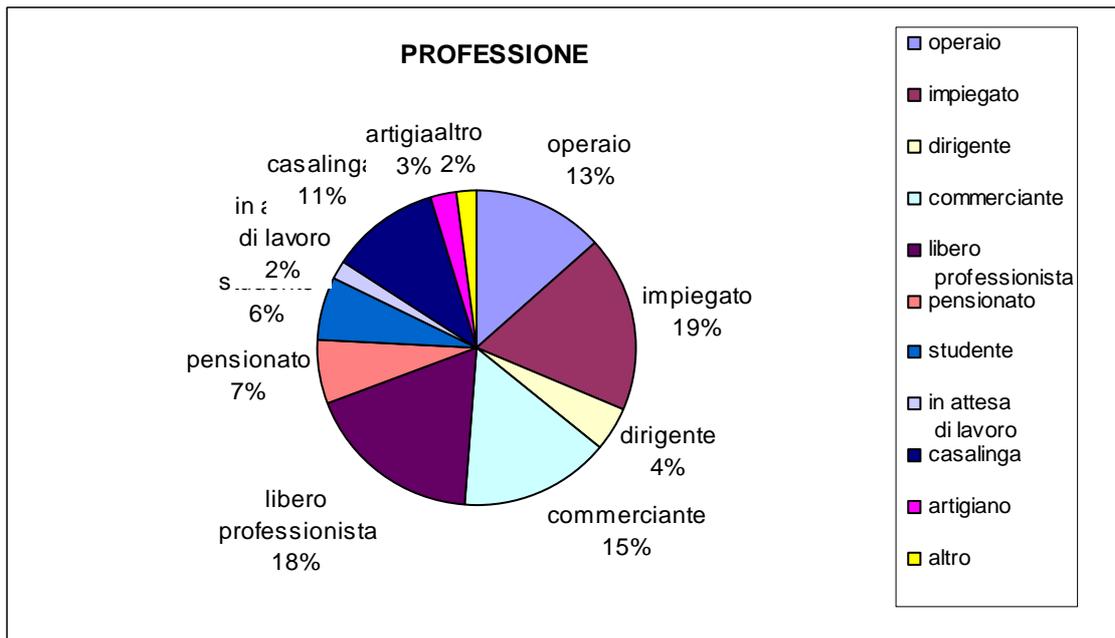


Dall'analisi dei dati risulta che la maggioranza degli utenti che usufruiscono dei servizi agli sportelli ha un'età compresa tra 26 e 45 anni con il 50% del campione, segue la fascia di età dai 46 ai 65 anni (37% del campione).

In particolare:

- ✓ fino a 25 7% pari a 56 utenti
- ✓ da 26 a 45 50% pari a 414 utenti
- ✓ da 46 a 65 37% pari a 306 utenti
- ✓ oltre 65 3% pari a 24 utenti
- ✓ non dichiara il 3% pari a 28 utenti

3) Professione

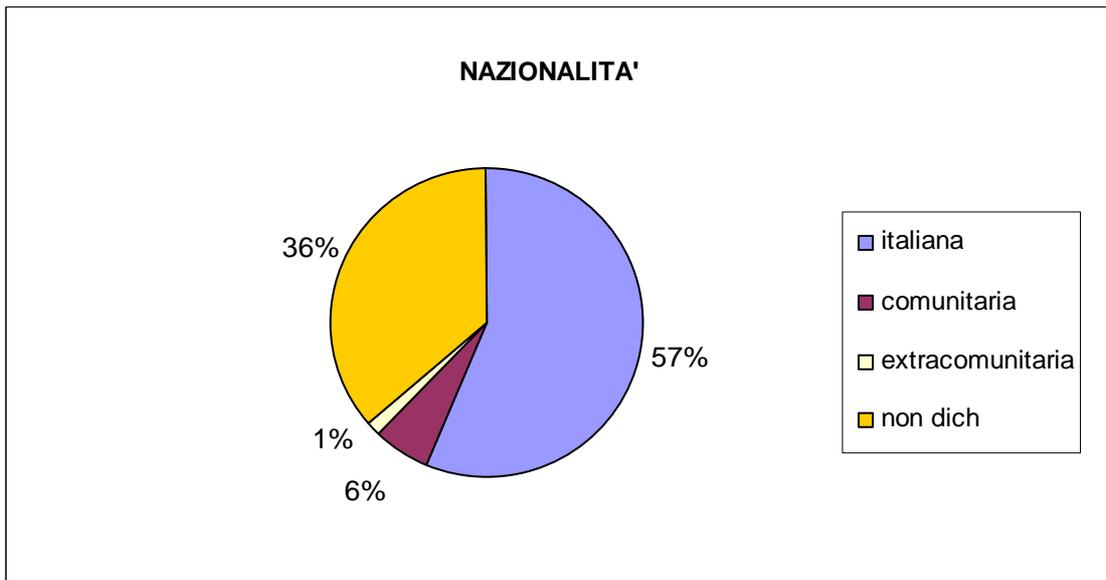


Dall'analisi dei dati non risulta una professione predominante svolta dal campione che si è presentato agli sportelli nel periodo di indagine. Impiegati (19%) e liberi professionisti (18%) rappresentano i gruppi più numerosi. Seguono commercianti, operai e casalinghe.

In particolare:

- ✓ Impiegato 19% (pari a 150 utenti)
- ✓ Libero professionista 18% (pari a 148 utenti)
- ✓ Commerciante 15% (pari a 128 utenti)
- ✓ Operaio 13% (pari a 110 utenti)
- ✓ Casalinga 11% (pari a 92 utenti)
- ✓ Pensionato 7% (pari a 56 utenti)
- ✓ Studente 6% (pari a 52 utenti)
- ✓ In attesa di lavoro 2% (pari a 18 utenti)
- ✓ Artigiano 3% (pari a 22 utenti)
- ✓ Dirigente 4% (pari a 36 utenti)
- ✓ Altro 2% (pari a 16 utenti)

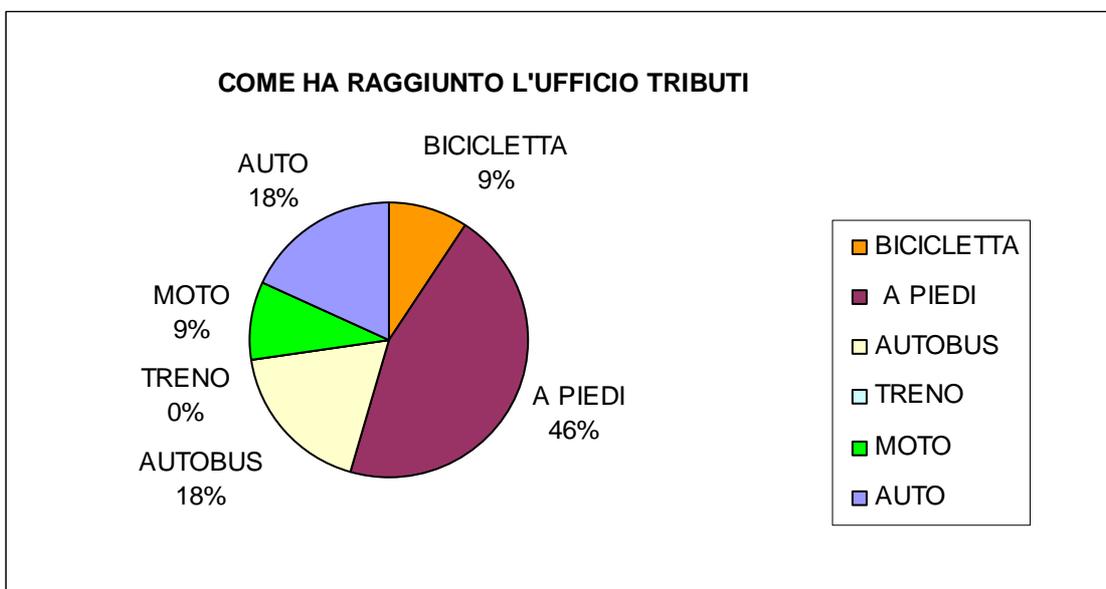
4) Nazionalità



Dall'analisi dei dati risulta prevalenza di nazionalità italiana (57%). Da rilevare che una parte consistente del campione non ha risposto alla domanda (36%)

- ✓ Italiana 57% (pari a 464 utenti)
- ✓ Comunitaria 6% (pari a 50 utenti)
- ✓ Extracomunitaria 1% (pari a 12 utenti)
- ✓ Non dichiarato 36% (pari a 302 utenti)

5) Come ha raggiunto l'Ufficio Tributi



Dall'analisi dei dati risulta che la maggior parte degli utenti ha raggiunto la sede dell'Ufficio Tributi a piedi, a seguire utilizzo di auto (18%) e autobus (18%).

In particolare:

- ✓ A piedi 46%
- ✓ Auto 18%
- ✓ Autobus 18%

- ✓ Bicicletta 9%
- ✓ Moto 9%
- ✓ Treno 0%

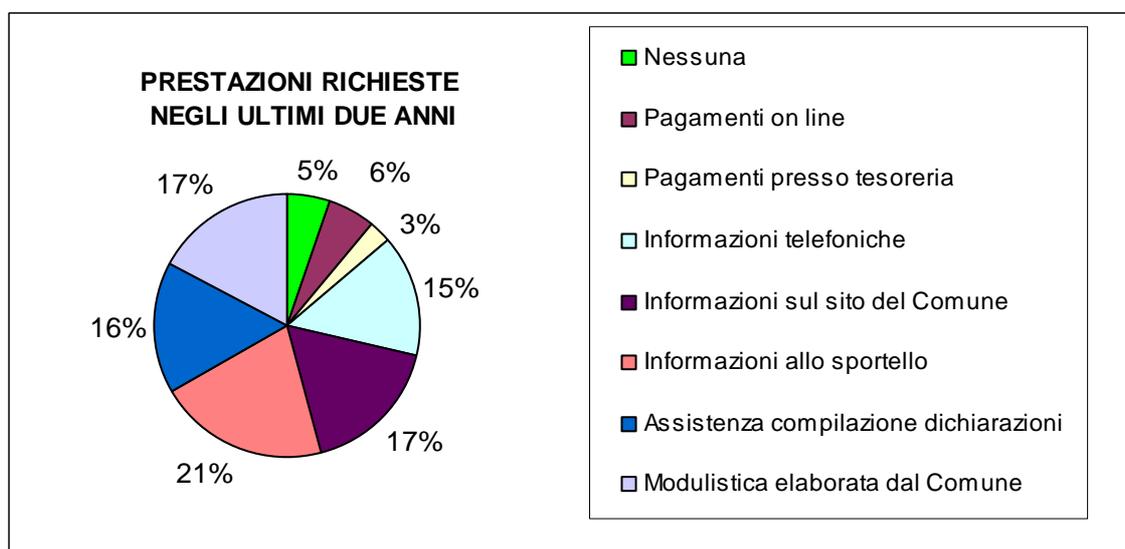
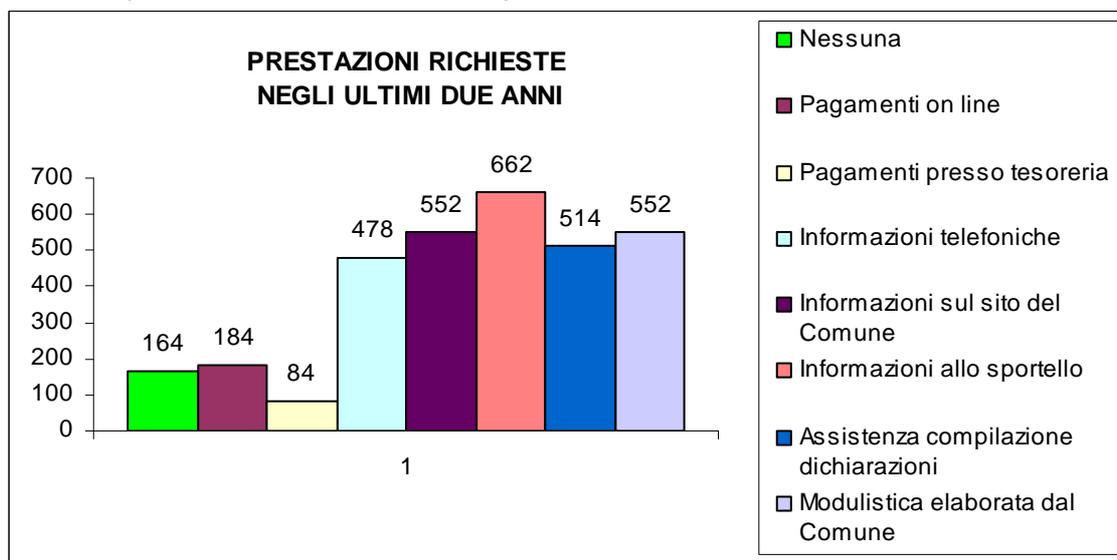
RISULTATO DELLA COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Dall'analisi delle caratteristiche risulta che il campione prevalente (seppur di poco) è uomo, nella fascia di età compresa fra 26 e 45 anni, di professione varia con leggera prevalenza di impiegati e liberi professionisti e di nazionalità italiana.

ANALISI DELLE DOMANDE

DOMANDA N. 1

Indichi le prestazioni che ha richiesto negli ultimi due anni



Dall'analisi dei dati risulta che la prestazione maggiormente richiesta dagli utenti dell'ufficio tributi è l'utilizzo degli sportelli per richiesta di informazioni (662 utenti), per ritiro della modulistica (552) e per assistenza nella compilazione delle dichiarazioni o dei moduli di versamento (514 utenti).

Molti utenti utilizzano il sito del Comune di Monza per reperire informazioni (552); le informazioni richieste telefonicamente sono leggermente inferiori agli accessi telematici (478).

Poco utilizzati invece i pagamenti on line e presso la tesoreria.

In particolare:

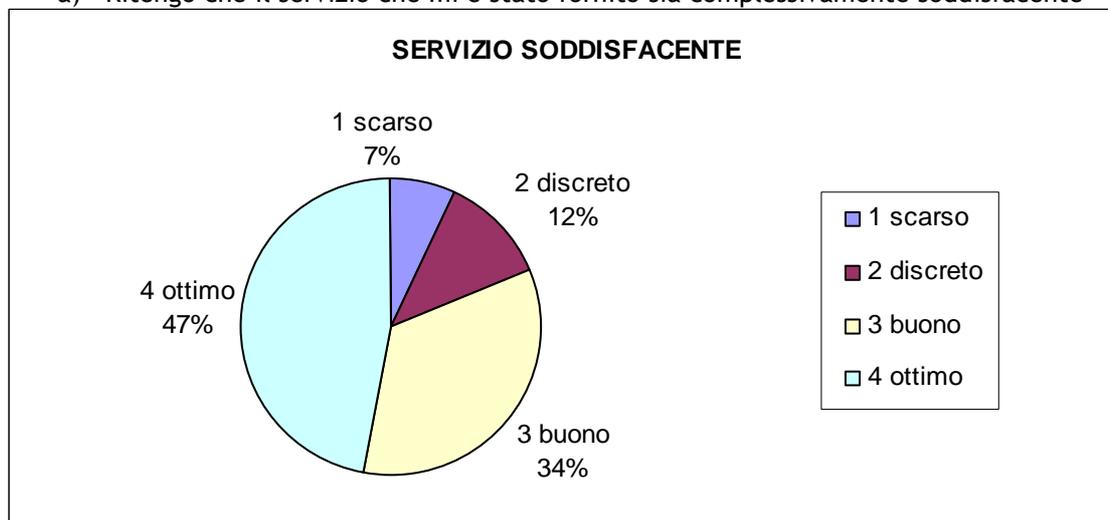
- ✓ Informazioni allo sportello (21%)
- ✓ Modulistica elaborata dal Comune (17%)
- ✓ Informazioni sul sito del Comune (17%)
- ✓ Assistenza per la compilazione delle dichiarazioni o dei moduli di versamento (16%)
- ✓ Informazioni telefoniche (15%)
- ✓ Pagamenti on line (6%)
- ✓ Nessuna (5%)
- ✓ Pagamenti presso la tesoreria comunale (3%)

DOMANDA N.2

Per ciascuna voce Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 4 barrando il numero prescelto.

1=scarso, 2=discreto, 3=buono, 4=ottimo

a) Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

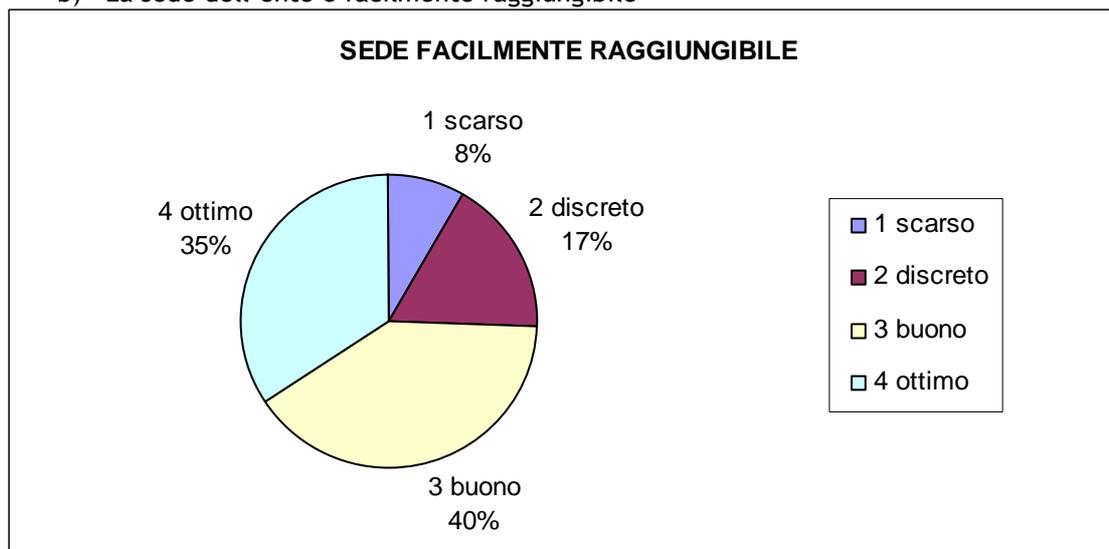


Dall'analisi dei dati risulta che la maggior parte degli utenti ritiene che il servizio fornito sia 'ottimo'.

Solamente il 7% degli intervistati pensa che il servizio reso sia 'scarso':

- ✓ Ottimo 47%
- ✓ Buono 34%
- ✓ Discreto 12%
- ✓ Scarso 7%

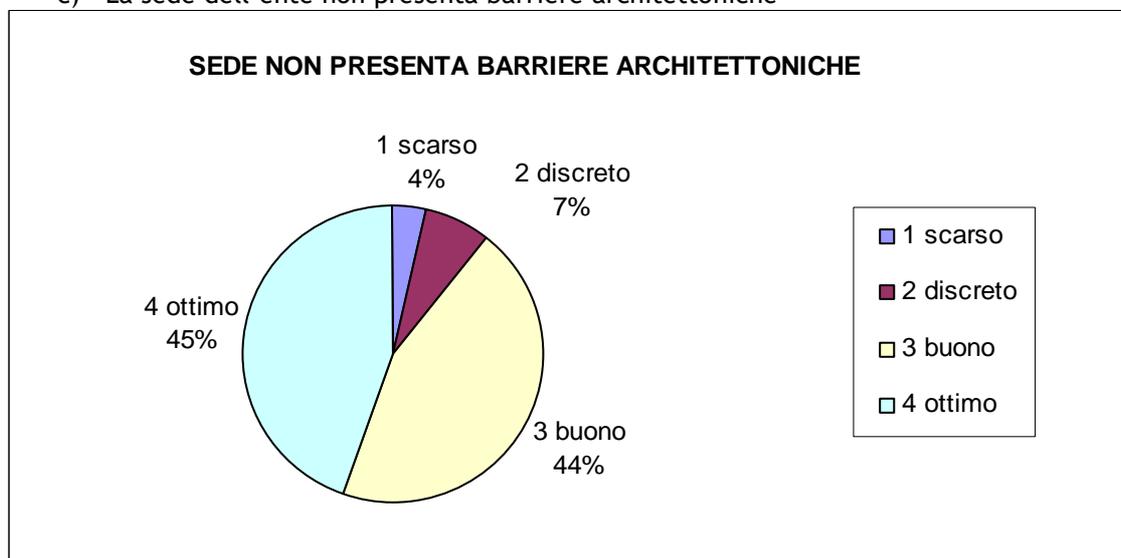
b) La sede dell'ente è facilmente raggiungibile



Dall'analisi dei dati risulta che la maggior parte degli utenti ritiene che la sede degli uffici sia facilmente raggiungibile, con maggioranza di 'buono':

- ✓ Ottimo 35%
- ✓ Buono 40%
- ✓ Discreto 17%
- ✓ Scarso 8%

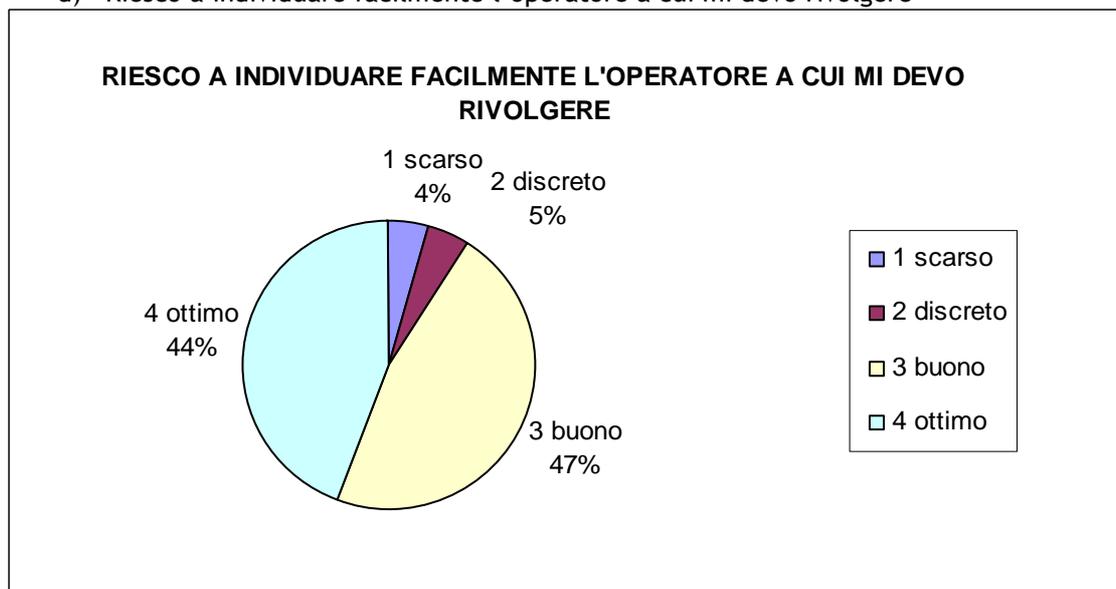
c) La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche



Dall'analisi dei dati risulta che anche per quanto riguarda l'assenza di barriere architettoniche la sede riceve consenso degli intervistati con il 45% di 'ottimo' e il 44% di 'buono':

- ✓ Ottimo 45%
- ✓ Buono 44%
- ✓ Discreto 7%
- ✓ Scarso 4%

d) Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere

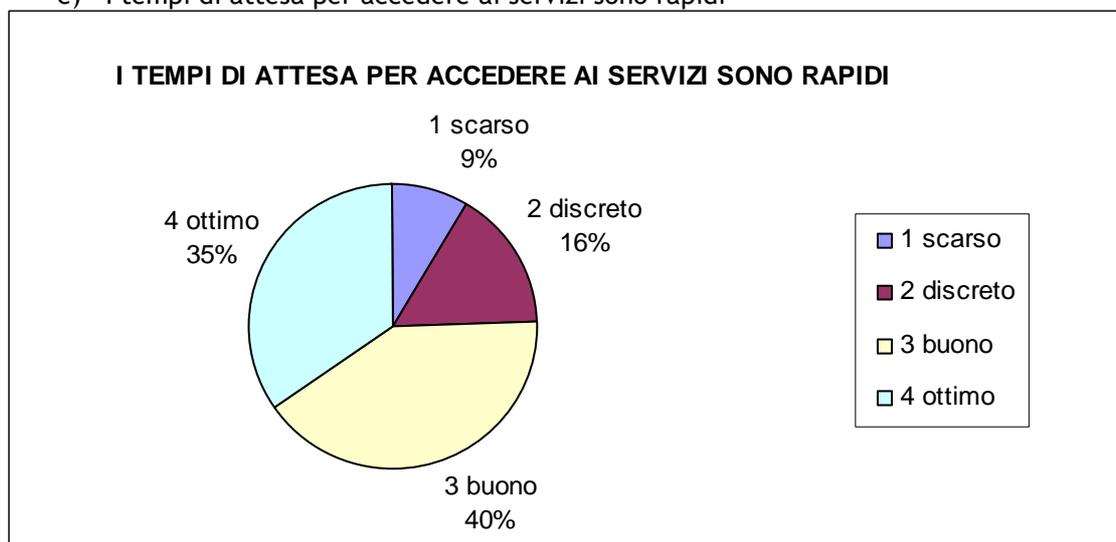


Dall'analisi dei dati risulta che il 47% degli intervistati ritiene che sia facilmente individuabile l'operatore al quale rivolgersi per ottenere informazioni e assistenza allo sportello, con il giudizio di 'buono'.

Il 44% opta per il giudizio 'ottimo':

- ✓ Ottimo 44%
- ✓ Buono 47%
- ✓ Discreto 5%
- ✓ Scarso 4%

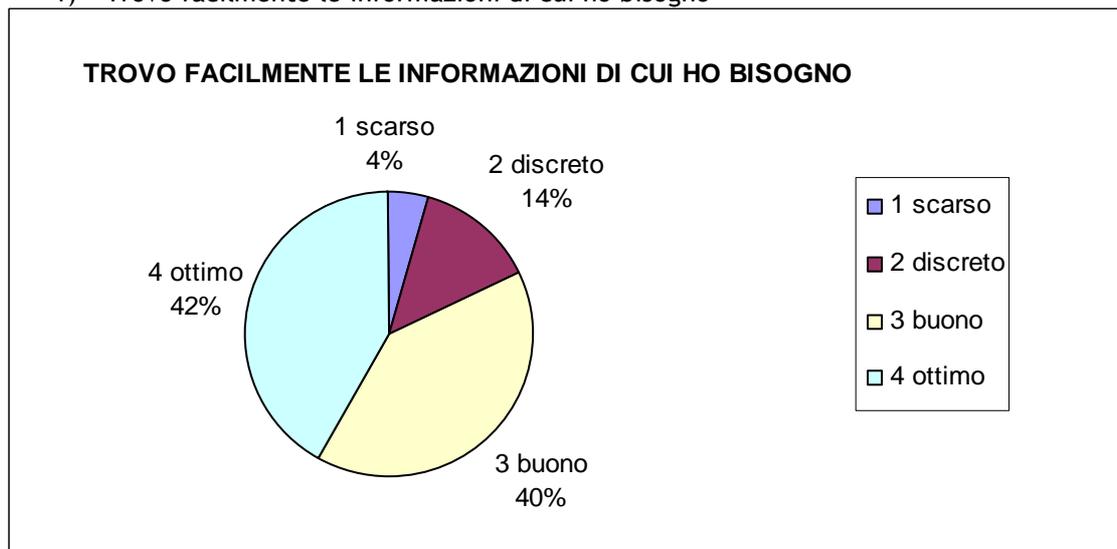
e) I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi



Dall'analisi dei dati risulta che il 40% degli intervistati ritiene che i tempi di attesa per accedere ai servizi siano rapidi, con il giudizio di 'buono'. Il 35% li giudica 'ottimi', mentre il 16% 'discreto':

- ✓ Ottimo 35%
- ✓ Buono 40%
- ✓ Discreto 16%
- ✓ Scarso 9%

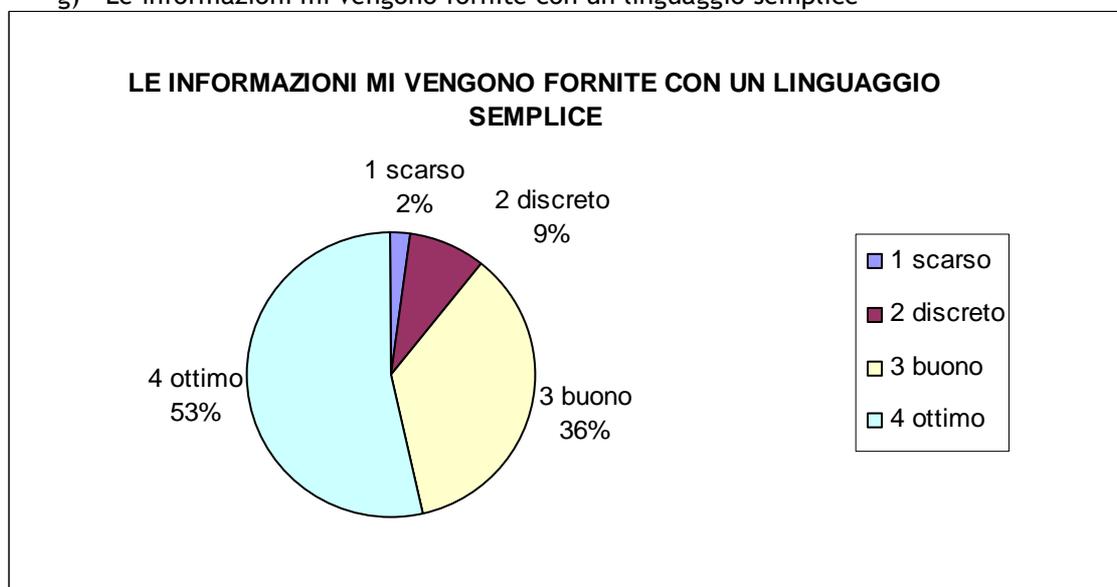
f) Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno



Dall'analisi dei dati risulta che la maggior parte degli utenti ritiene di reperire facilmente le informazioni di cui necessita con il 42% di risposte 'ottimo' e il 40% di 'buono':

- ✓ Ottimo 42%
- ✓ Buono 40%
- ✓ Discreto 14%
- ✓ Scarso 4%

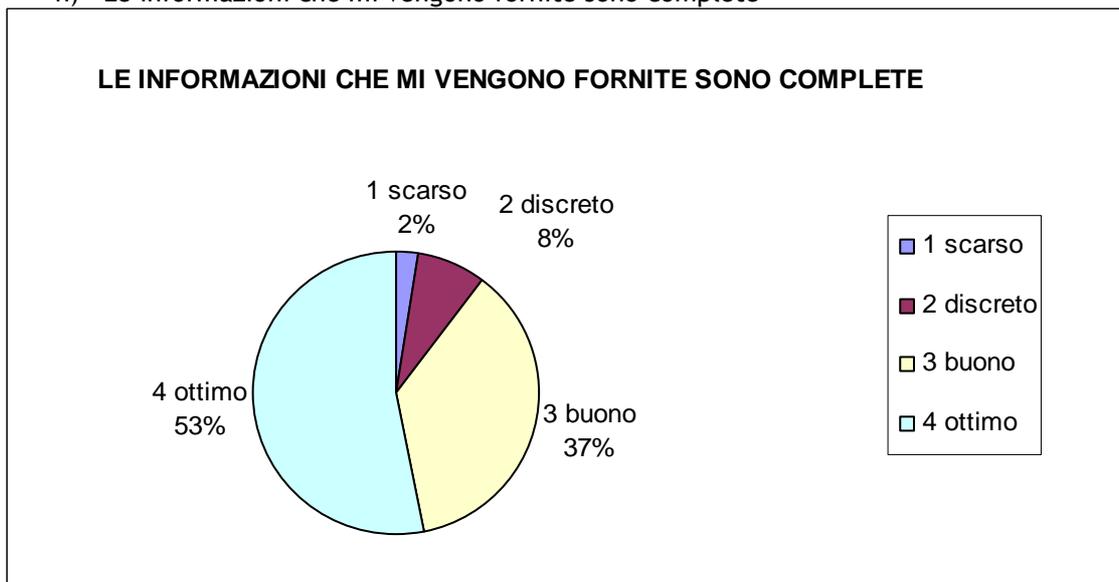
g) Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice



Dall'analisi dei dati risulta che per quanto riguarda il linguaggio con cui vengono fornite le informazioni sia semplice e comprensibile con il 53% degli intervistati che valuta il servizio 'ottimo':

- ✓ Ottimo 53%
- ✓ Buono 36%
- ✓ Discreto 9%
- ✓ Scarso 2%

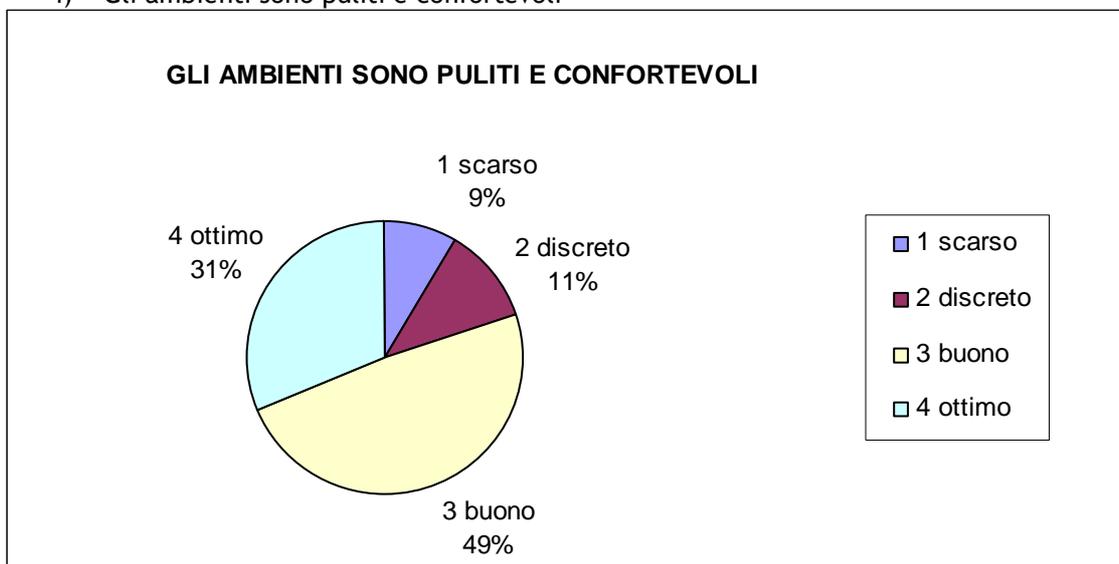
h) Le informazioni che mi vengono fornite sono complete



Anche per quanto riguarda la completezza delle informazioni fornite agli sportelli gli utenti ritengono che sia 'ottima' (53%) seguito dal 37% di 'buono':

- ✓ Ottimo 53%
- ✓ Buono 37%
- ✓ Discreto 8%
- ✓ Scarso 2%

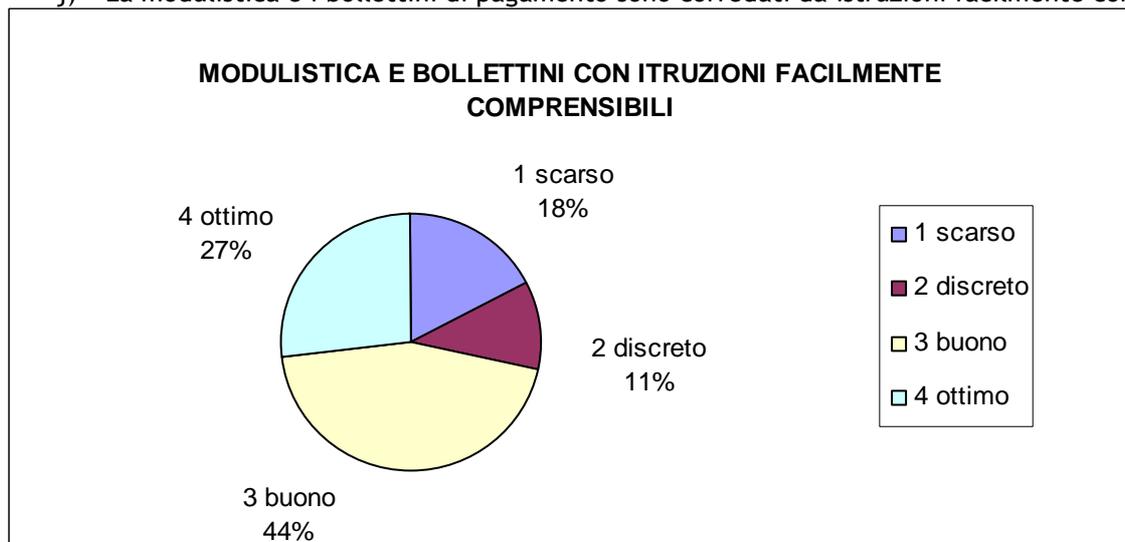
i) Gli ambienti sono puliti e confortevoli



Dall'analisi dei dati risulta che il 49% degli intervistati giudica 'buono' la pulizia e la comodità dell'ambiente :

- ✓ Ottimo 53%
- ✓ Buono 36%
- ✓ Discreto 9%
- ✓ Scarso 2%

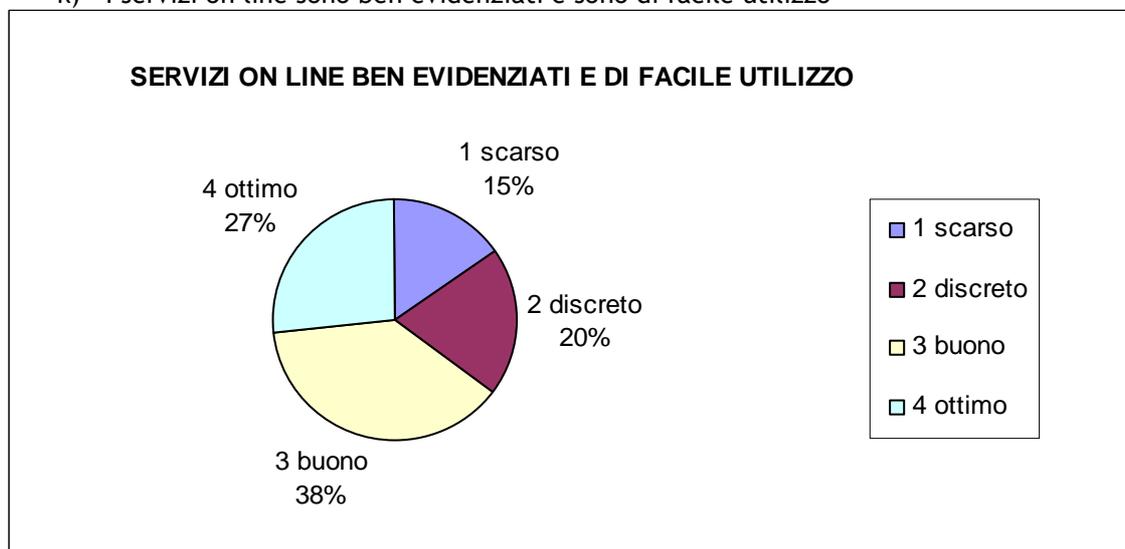
j) La modulistica e i bollettini di pagamento sono corredati da istruzioni facilmente comprensibili



Dall'analisi dei dati risulta che modulistica e bollettini di pagamento siano corredati da istruzioni facilmente comprensibili, con un giudizio 'buono' del 44% e 'ottimo' del 27%. Il 18% ritiene sia scarso e l'11% 'discreto':

- ✓ Ottimo 27%
- ✓ Buono 44%
- ✓ Discreto 11%
- ✓ Scarso 18%

k) I servizi on line sono ben evidenziati e sono di facile utilizzo



Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi on line il 38% degli intervistati lo ritiene di facile utilizzo (38%), il 27% lo ritiene 'ottimo', ma sono abbastanza consistenti anche le percentuali di utenti che lo ritengono discreto (20%) e scarso (15%):

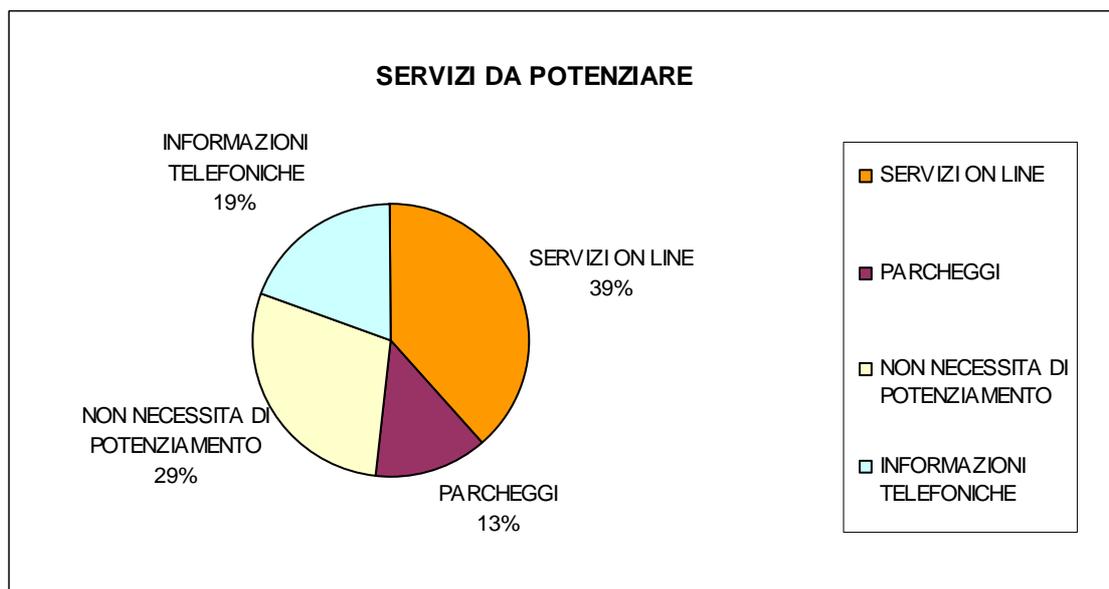
- ✓ Ottimo 27%
- ✓ Buono 38%
- ✓ Discreto 20%
- ✓ Scarso 15%

DOMANDA N.3 - N.4

DOMANDE APERTE

Quale servizio ritiene dovrebbe essere potenziato?

Quale servizio, oggi non fornito, dovrebbe essere attivato?



- ✓ La maggior parte degli utenti che ha risposto alla domanda n.3 ritiene sarebbe utile potenziare i servizi on line e richiede la possibilità di compilazione delle dichiarazioni e pagamenti telematici (39%)
- ✓ Il 29% degli intervistati ritiene che il servizio sia già funzionale attualmente e non abbia bisogno di modifiche.
- ✓ Il 19% richiede maggiore assistenza e informazioni telefoniche.
- ✓ Una minoranza segnala la mancanza di parcheggi non a pagamento in zona (13%).

CONCLUSIONI

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione e gradimento, sia da parte dell'utenza che del personale coinvolto.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la competenza, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Viene richiesto un maggiore potenziamento dei servizi on line e telematici, in linea con le esigenze di informatizzazione che si stanno sviluppando negli ultimi anni in tutti i settori, compreso quello della pubblica amministrazione.