



Regione
Lombardia

SPAZIOREGIONE

UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO
DELLA REGIONE LOMBARDIA
RICERCA SUGLI sR DI **GIOIA FILZI LODI**

CUSTOMER **2016** SATISFACTION

ASSET SERVIZIO

ASSET SERVIZIO

SERVIZI EROGATI E SEDI

spazioRegione Lombardia sono gli uffici relazioni con il pubblico (URP) di Regione Lombardia; sono in totale 14 e a Milano sono quelli di Filzi e di Gioia; hanno l'obiettivo di accogliere, ascoltare, ridurre i tempi di risposta e per concentrare in un solo luogo tutte le informazioni di interesse collettivo e sulla amministrazione regionale.

Gli spazioRegione forniscono informazioni su attività, provvedimenti e politiche regionali, orientamento su attività e politiche di competenza regionale e di altri enti. sR Milano Filzi è anche sede Europe Direct. Nel dettaglio, i servizi più richiesti sono:

- ✓ Tassa auto
- ✓ Dote scuola
- ✓ Agevolazione trasporti
- ✓ Reddito autonomia
- ✓ Carta servizi
- ✓ Ricerca lavoro.

Dal 2013 alla sede di via Filzi si è aggiunta la sede istituzionale di Gioia.

Filzi, in virtù della vicinanza a stazione FFSS e ai mezzi, dei suoi ampi spazi accessibili agli utenti e della presenza del Consiglio Regionale, privilegia:

- le iniziative di carattere istituzionale
- le attività di back a supporto della struttura
- le attività di animazione e promozione di spazioRegione (organizzazione e gestione di eventi)
- le attività e iniziative dello Europe Direct.

Gioia ha invece un ruolo di rappresentanza (Giunta e nuova sede regionale), raccoglie molto più contatti ed ha attivo lo sportello Disabili; qui si privilegiano:

- le attività di front (col sole attività di back per l'aggiornamento di 'linea' sul sistema informativo)
- l'erogazione di tutti i servizi, iniziative e campagne per renderli fruibili a tutte le categorie di utenza, compresi i Disabili e gli stranieri.

Per il resto, i due URP attivano entrambi le iniziative e campagne per raggiungere target diversi di utenza e soprattutto per 'distribuire' i flussi su due punti di erogazione. Le competenze specialistiche del personale sono definite in ordine alle campagne Dote, Bolli e Tessera Trasporti, sui cui saranno formati tutti gli operatori di front.

Utenza servita 2016:

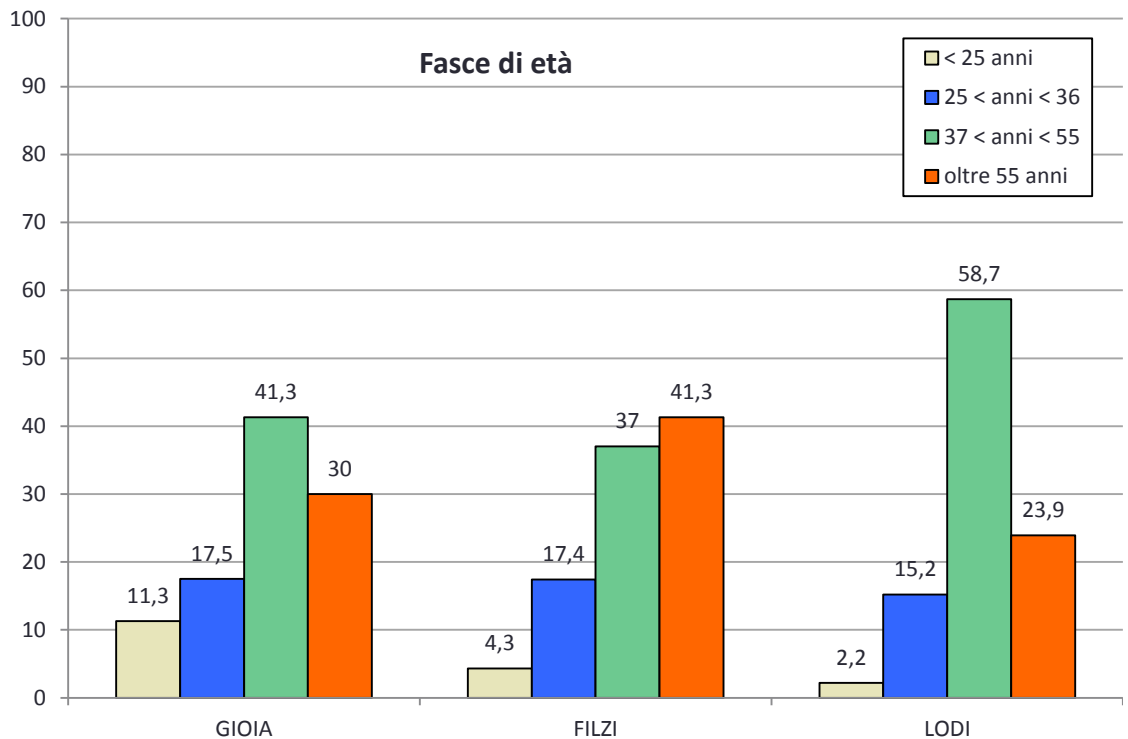
LODI: 10.887
MI FILZI 28.053
MI GIOIA 42'656.

PROFILO UTENTE

ETA'

CHI E' L'UTENTE CHE FREQUENTA L'URP DI SPAZIO REGIONE ???
DI SEGUITO I RISULTATI EMERSI DAL CAMPIONE ...

ETA':
RIPARTIZIONE OMOGENEA TRA TUTTE LE FASCE DI ETA';
LA MEDIA ETA' E' DECISAMENTE PIU' BASSA A LODI E PIU' ALTA A FILZI.



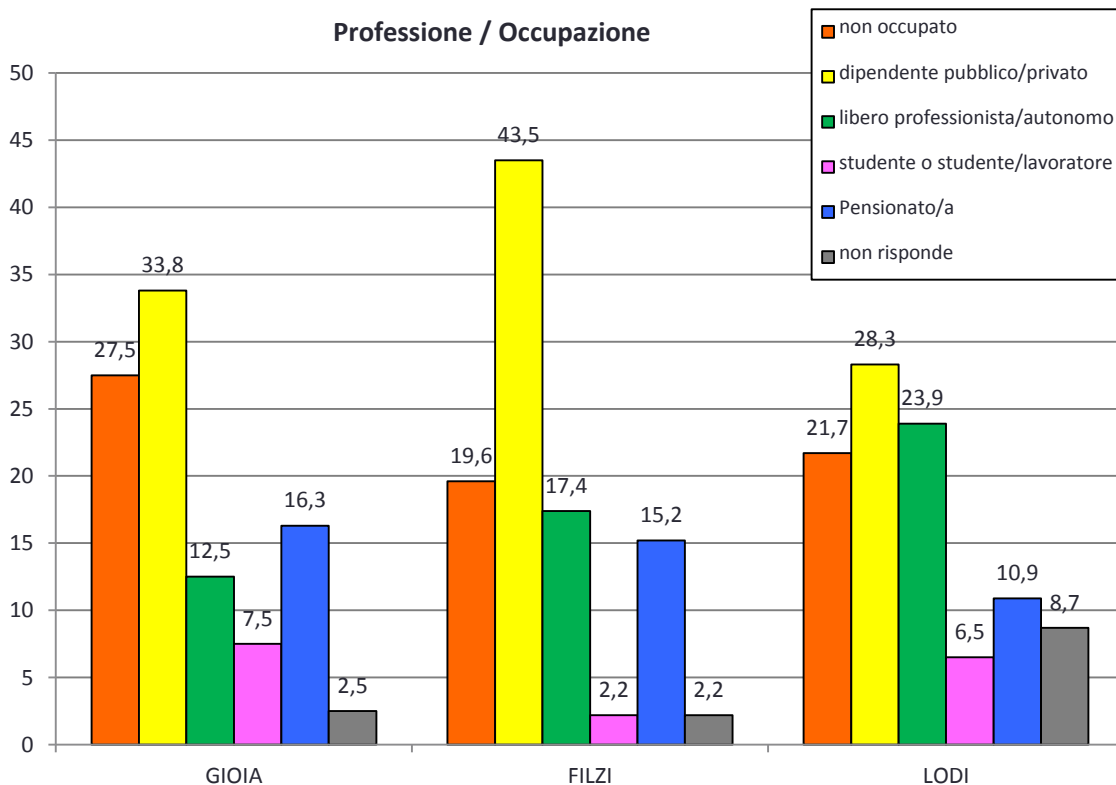
OCCUPAZIONE

PREVALENZA DI DIPENDENTI IN MEDIA MA PRESENTI TUTTE LE TIPOLOGIE DI STATO OCCUPAZIONALE.

RISALTA L'ALTA PERCENTUALE DI NON OCCUPATI (EFFETTO CRISI E SERVIZI ACCESSIBILI IN REGIONE) E PENSIONATI (SERVIZI E PROBABILMENTE ANCHE DELEGHE DA PARENTI).

EMERGONO ALCUNE DISTINTIVITA' TRA LE 3 SEDI:

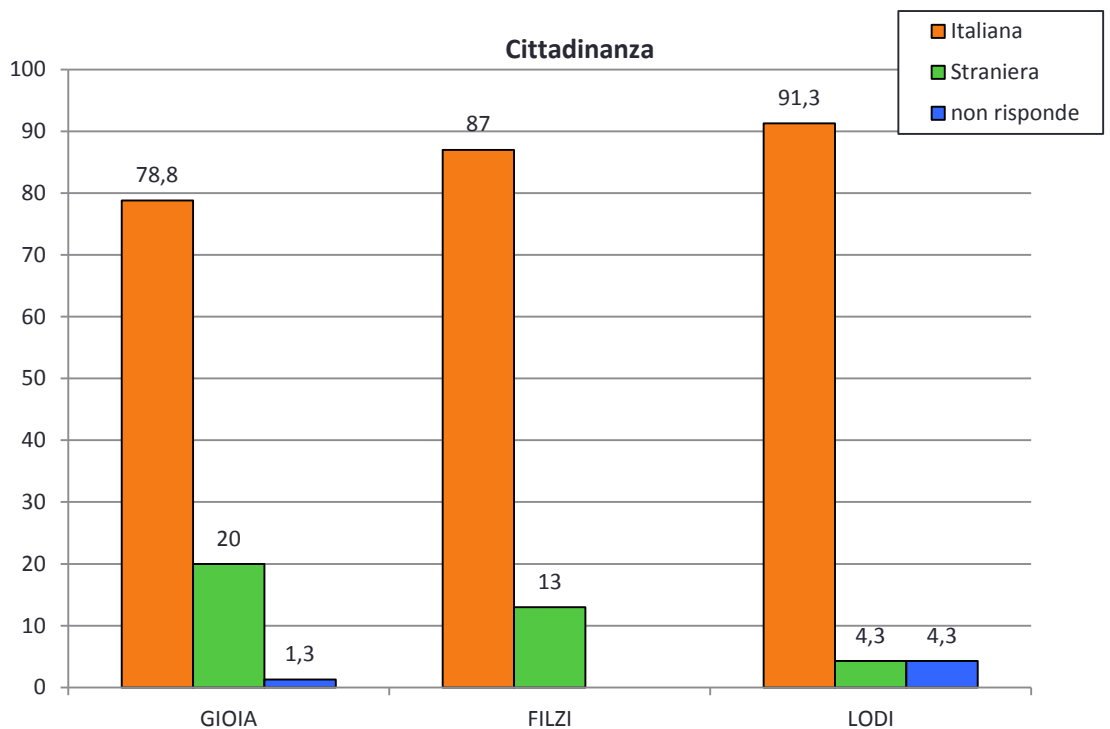
- PIU' PROFESSION/AUTONOMI A LODI E MENO A GIOIA
- PIU' PENSIONATI A GIOIA E MENO A LODI



CITTADINANZA

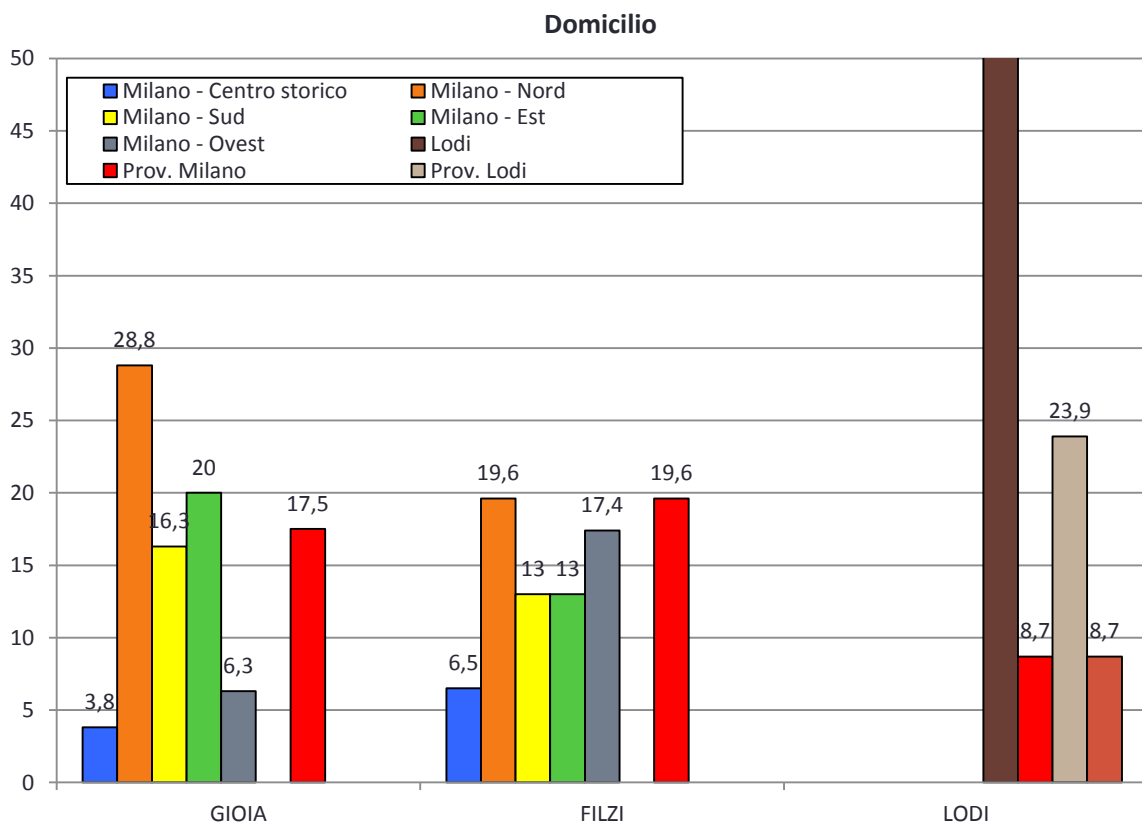
CITTADINI ITALIANI GLI UTENTI DI SR CON PERCENTUALI DI STRANIERI
SENSIBILMENTE DIVERSE TRA LE SEDI:

- 20 % A GIOIA
- 13 A FILZI
- 4,3 A LODI



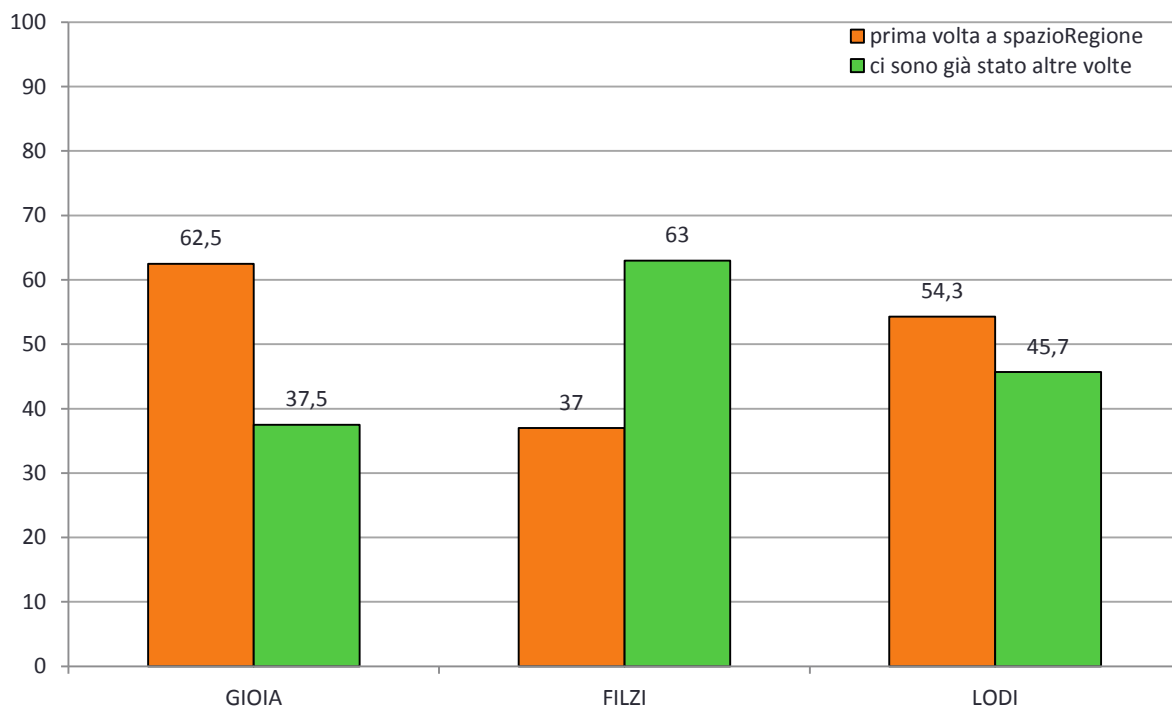
DOMICILIO

LUOGO DI DOMICILIO (BACINO UTENZA):
 PIU' CONCENTRATO SU LODI (ABITANTI DEL LUOGO), MAGGIORE
 DISPERSIONE A FILZI (DOVE SONO DISTRIBUITI GLI UTENTI DI MI OVEST, MI
 NORD E PROVINCIA) E GIOIA (DOVE PREVALE MI NORD E MI EST):



FREQUENZA

'PRIME VOLTE' PREVALENTI A GIOIA (LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI EVIDENTEMENTE RICHIEDE MENO RIPETIZIONI DELLA VISITA); A LODI PIU' EQUILIBRIO.



MODALITA' FRUIZIONE

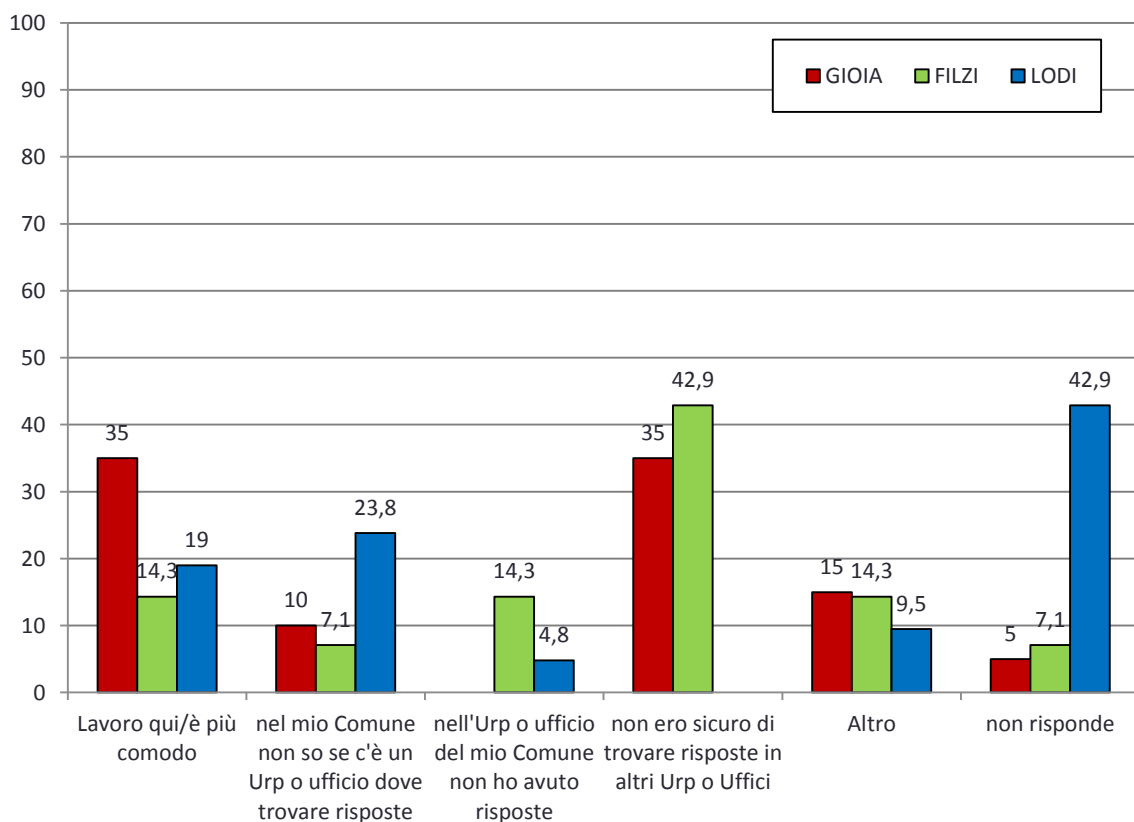
ACCESSIBILITA': IN QUESTA SEDE PERCHE' ...

LE MOTIVAZIONI CHE PORTANO A RIVOLGERSI A UNO SPAZIOREGIONE PIUTTOSTO CHE UN ALTRO DIPENDONO DALLA PROSSIMITA' (LA VICINANZA O LA COMODITA') MA ANCHE A MOTIVI LEGATI ALLA AFFIDABILITA'.

IN 'ALTRO':

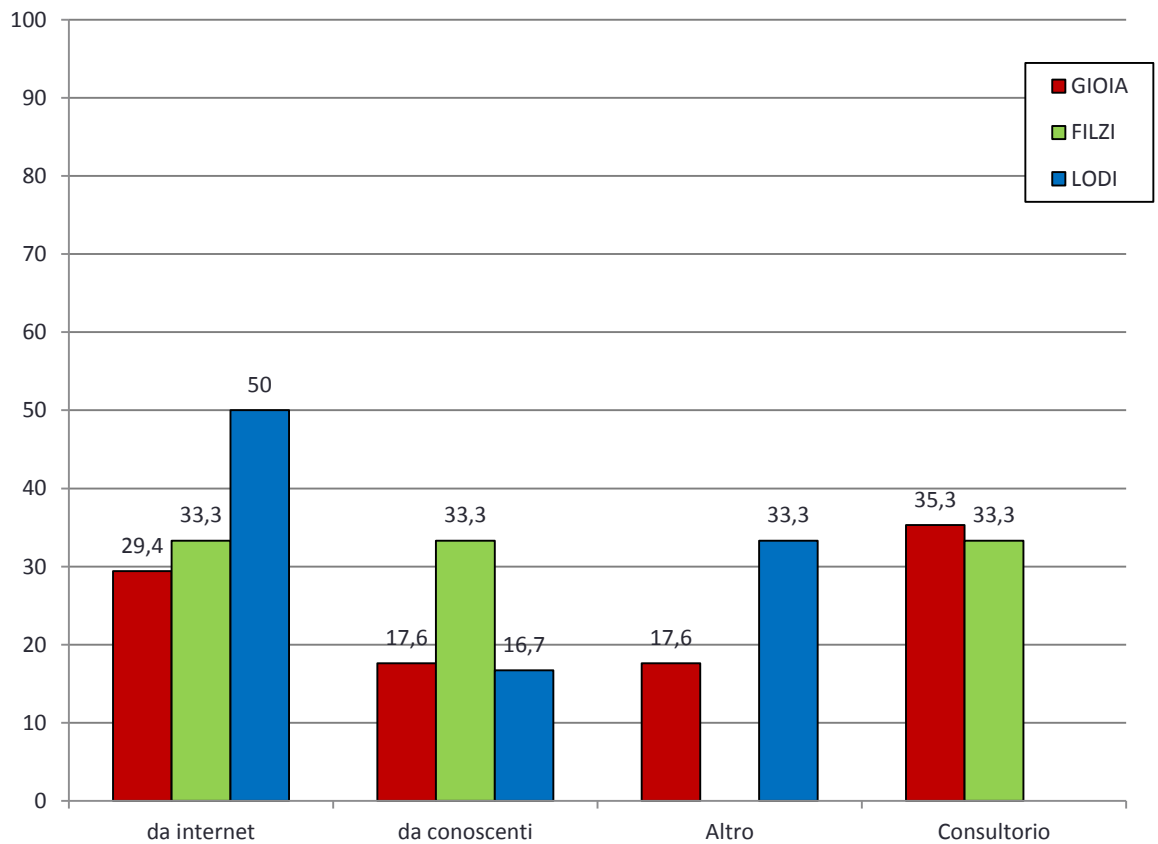
FILZI	MOTIVI PERSONALI
FILZI	FREQUENTO LA ZONA PER MOTIVI PERSONALI
GIOIA	VENGO SEMPRE PER LA TESSERA DEI TRASPORTI
GIOIA	NON HA RICEVUTO CHIARE INFORMAZIONI DA ALTRI ENTI
GIOIA	CONSIGLIO DI AMICI
LODI	NECESSITA' DI UN DETERMINATO UFFICIO
LODI	ATTIVITA' IN PROVINCIA DI LODI

E' venuto a SpazioRegione Milano perché..



BONUS FAMIGLIA': COME HA SAPUTO DELL'INIZIATIVA ?

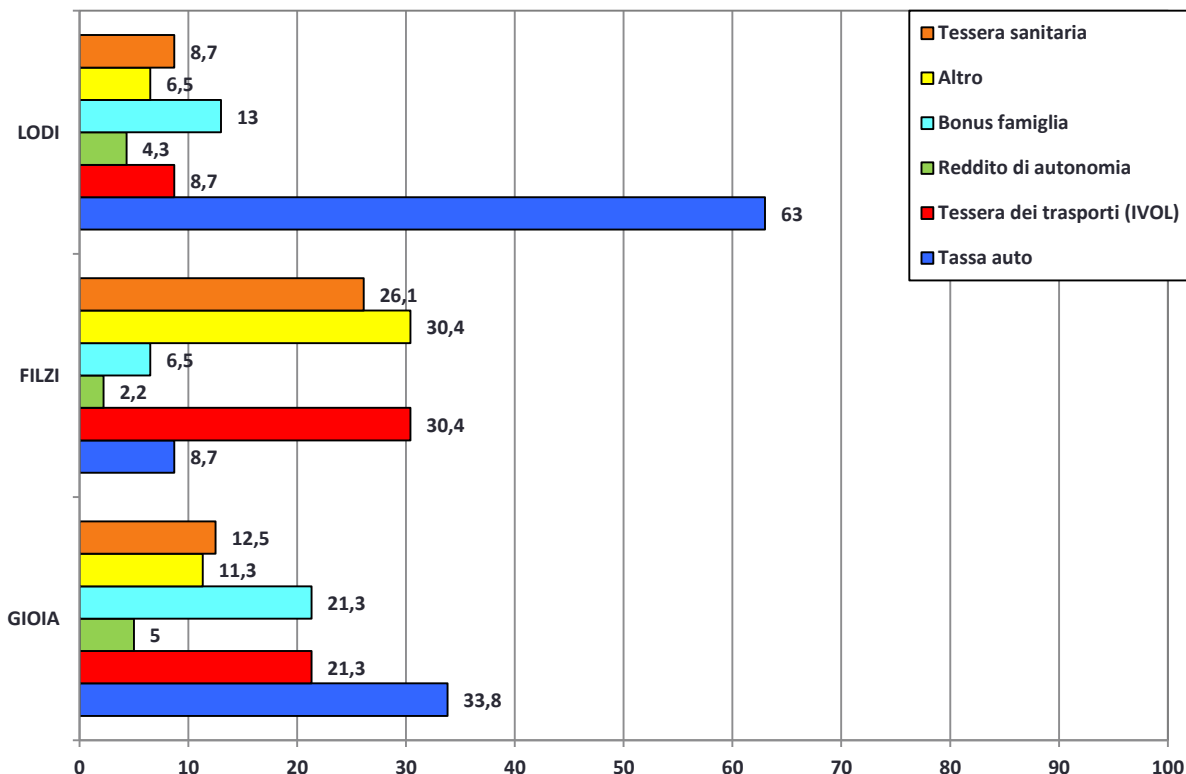
DA INTERNET PASSA LA COMUNICAZIONE, MA SONO DI IMPORTANTE EFFICACIA I SERVIZI DA CUI PASSA L'UTENZA E IL PASSAPAROLA



SERVIZI UTILIZZATI

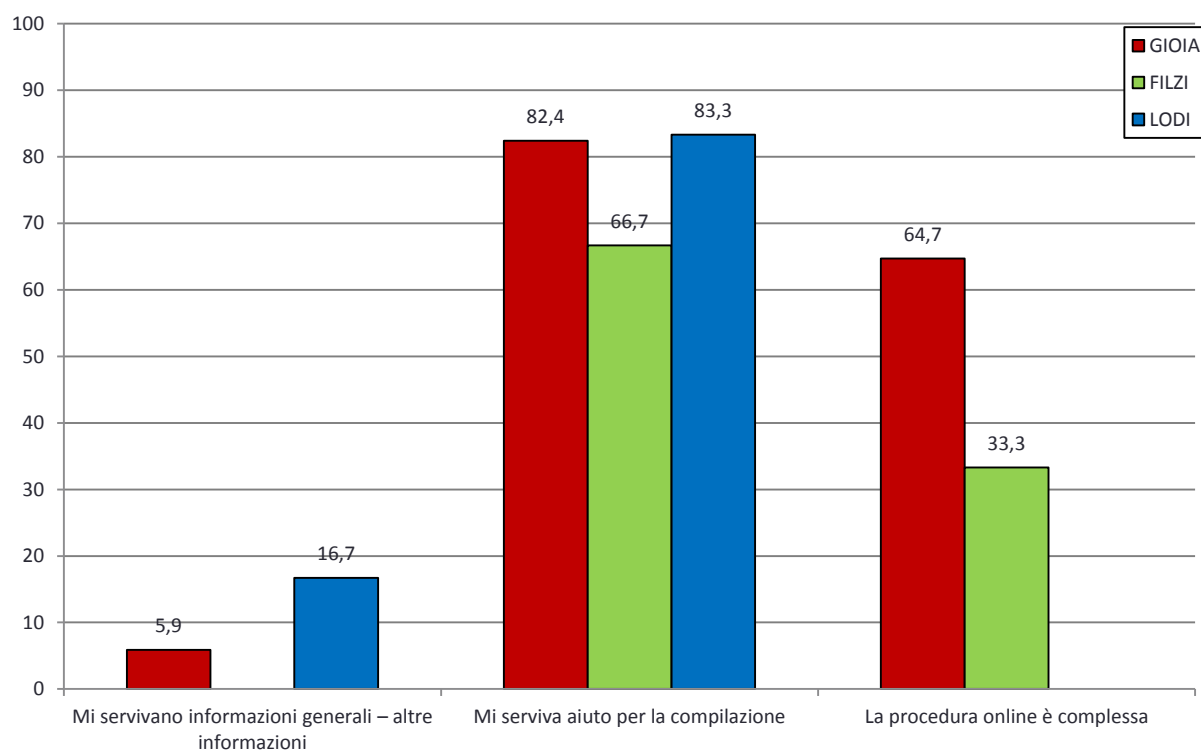
DURANTE LA RILEVAZIONE SONO STATI UTILIZZATI I SERVIZI STRAORDINARI 'TASSE E CARTELLE AUTOMOBILISTICHE', OLTRE CHE I SERVIZI ORDINARI DELLO SPORTELLO. I DATI RIPORTANO LE PERCENTUALI DI UTENTI PER SERVIZIO E PER SEDE. IN 'ALTRO' SOPRATTUTTO RILASCIO PIN, PUBBLICAZIONI, INFO (SU CONSIGLIO ENERGIA DOTE SCUOLA CIG ATTESTATI BANDI CORSI ...).

FILZI	ELENCO DIRETTORI TECN AGENZIE VIAGGIO
FILZI	DOTA SCUOLA (NR 3)
FILZI	DOTA RICERCA LAVORO
FILZI	DOTA MERITO SCOLASTICO
FILZI	DOTA LAVORO
FILZI	CORSI FORMAZIONE (NR 2)
FILZI	CONTRIBUTO AFFITTO/RICERCA LAVORO
FILZI	CONTRIBUTI FINANZIAMENTI IMPRESE
FILZI	CACCIA E PESCA
FILZI	ANTENNA EUROPE DIRECT
FILZI	ANCHE TESSERA IVOL
GIOIA	SPORTELLO DISABILITA' (NR 2)
GIOIA	SPORTELLO TRIBUTI
GIOIA	RICERCA LAVORO (NR 2)
GIOIA	INFORMAZIONI NORMATIVA
GIOIA	EFFETTUARE PAGAMENTO TASSA
GIOIA	DOTA SCUOLA - CONTRIBUTI VARI
GIOIA	ASSISTENZA PORTALE LAVORO
LODI	PROTOCOLLO
LODI	NON SCRIVE
LODI	INDENNITÀ DISOCCUPAIZONE



LA DOMANDA ERA ON LINE: PERCHE' E' VENUTO A SPAZIOREGIONE ?

LA PROCEDURA HA RICHiesto AIUTO PERCHE' COMPLESSA PER GLI UTENTI DA
GESTIRE ON-LINE



CUSTOMER SATISFACTION

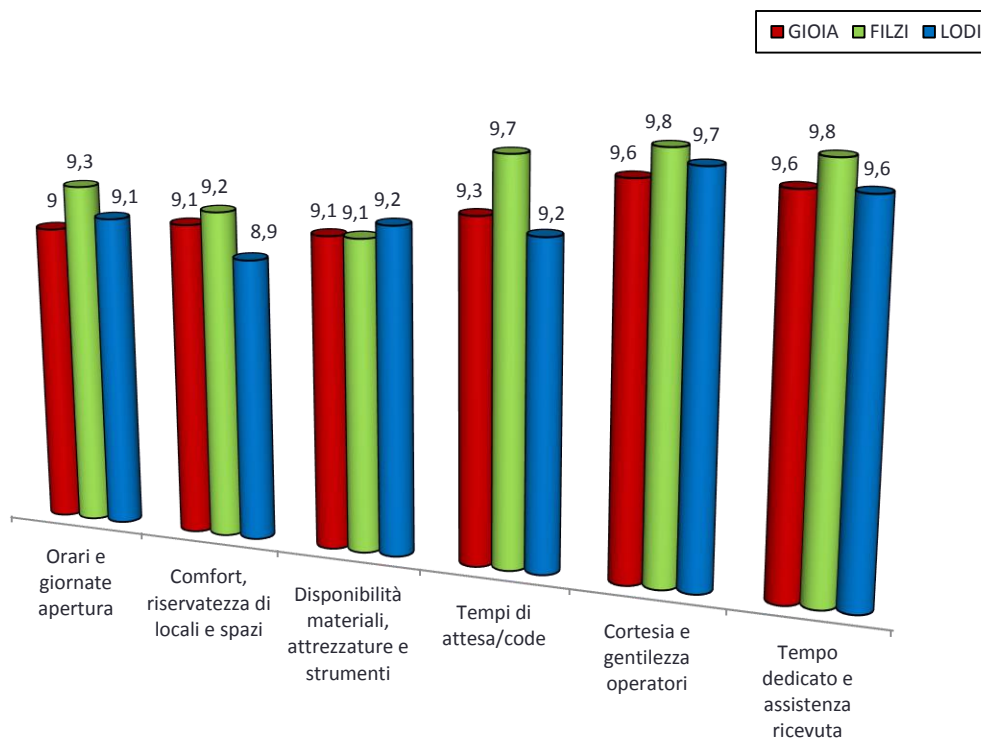
QUALITA' PERCEPITA PER VARIABILE

LA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI-UTENTI E' MISURATA LUNGO IL PROCESSO DI EROGAZIONE (NR 6 VARIABILI CHE DETERMINANO LA QUALITA' FINALE DEL SERVIZIO) PER LE 3 SEDI DI RILEVAZIONE E IN TERMINI DI ICS (INDICE MEDIO DI CUSTOMER SATISFACTION).

LA SODDISFAZIONE VIENE INFINE VALUTATA ATTRAVERSO LA RACCOLTA DELLE ATTESE O SORPRESE POSITIVE E DELLE DELUSIONI.

I RISULTATI DICONO CHE LA QUALITA' PERCEPITA E' NEL COMPLESSO ELEVATA, MAGGIORE PER GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI (RELAZIONALI E DI EFFICACIA), ALTA - MA SOTTO LA MEDIA - PER GLI ASPETTI STRUTTURALI.

ECCELLENZA A MI GIOIA PER LA CORTESIA (9,6) , A MI FILZI PER RISPOSTE E ASSISTENZA (9,5) . MINIMO PER RISERVATEZZA E MATERIALI (8,1 A LEGNANO, COMUNQUE CON VALORI ASSOLUTAMENTE ELEVATI).

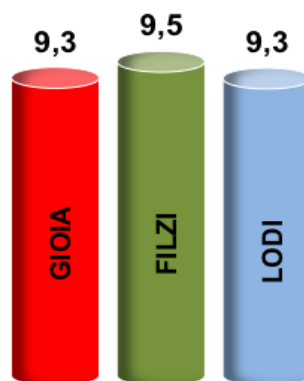


QUALITA' PERCEPITA: ICS SEDI

L'INDICE SINTETICO DI CUSTOMER SATISFACTION (ICS) MEDIO E SINTETICO DELLE TRE SEDI EVIDENZIA UNA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI-UTENTI IDENTICA A MILANO (FILZI E GIOIA - ICS 9,1) E PARI A 8,6 A LEGNANO (CENTRO IN PROVINCIA E PIU' SOGGETTO AD ATTESE ELEVATE E CON UTENTI 'ABITUATI' A SERVIZI DI QUALITA').

L'ICS MEDIO DELLE 3 SEDI INDAGATE E' PARI A 9,0

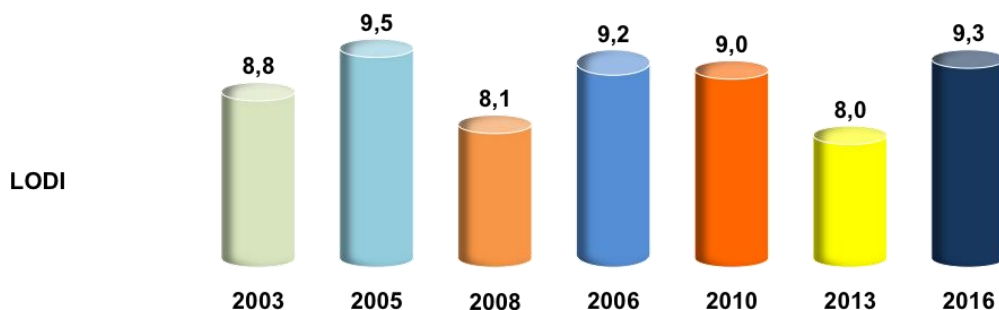
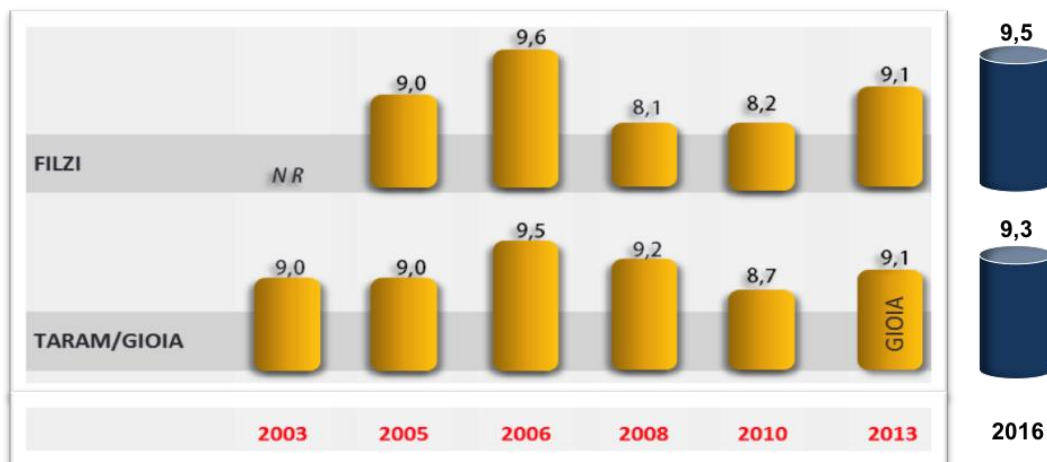
L'ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI E I VOTI RILEVATI CONFERMANO UNA VALUTAZIONE PRESSOCHÉ UNANIME DEGLI UTENTI (CON CASI DI GIUDIZIO INFERIORE AL VOTO 5 INTORNO ALLA DECINA).



QUALITA' PERCEPITA: TREND STORICO SEDI

TREND ICS

NEI GRAFICI SOTTO SONO RIPORTATI I TREND DELLA QUALITA' RILEVATA PER SEDE DAL 2003 AL 2013 IN TERMINI DI ICS (INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION). SI EVIDENZIA UNA CRESCITA DELL'INDICE 2013 RISPETTO AL 2010 SIA NEGLI SR DI MILANO CHE IN QUELLO DI LEGNANO (PIU' SOSTANZIOSO A SR FILZI). NEL GRAFICO IN FONDO, IL TREND RILEVATO SINO AL 2010 IN TUTTE LE SEDI E QUELLO MEDIO DEL 2013 (RILEVATO SOLO IN FILZI, GIOIA E LEGNANO).



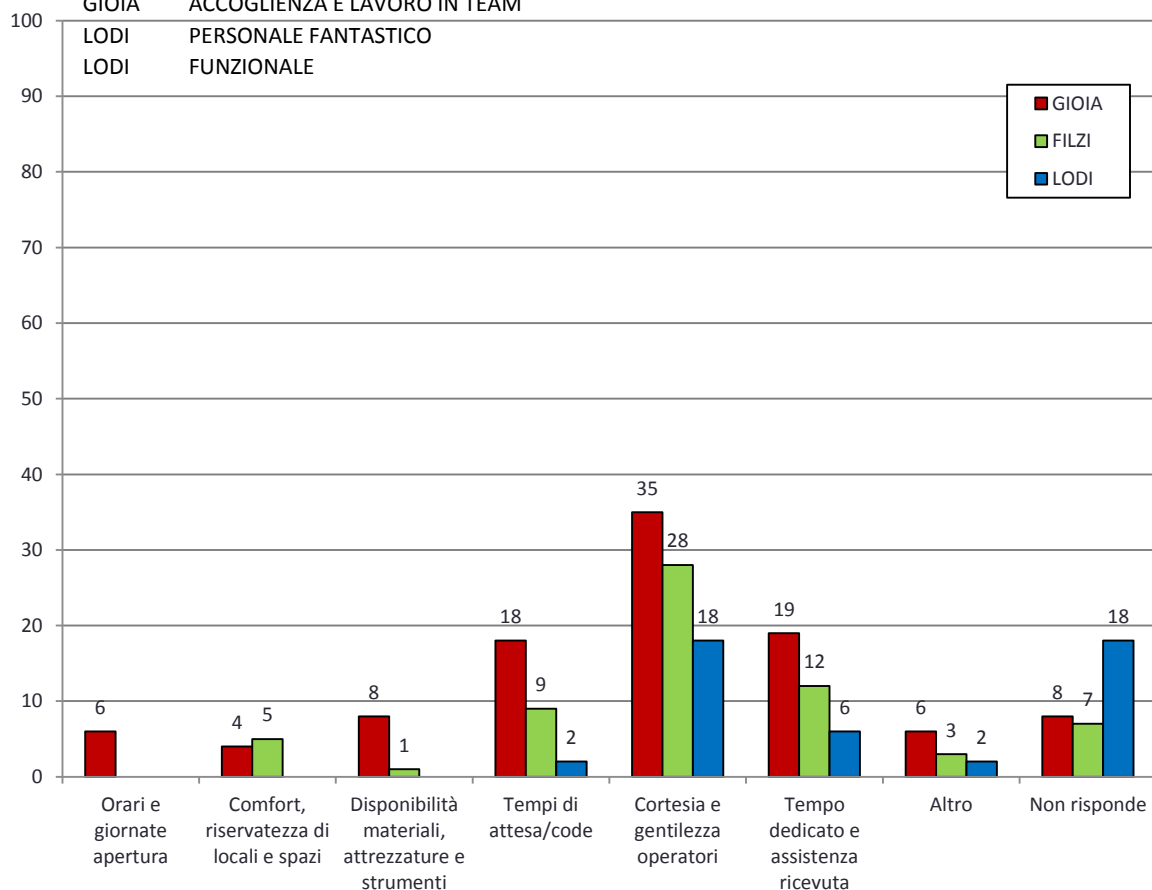
SORPRESE POSITIVE

IN RIFERIMENTO ALLA QUALITA' PERCEPITA E' STATO CHIESTO AGLI UTENTI DI INDICARE EVENTUALI AREE O ASPETTI DEL SERVIZIO CHE LI HANNO DELUSI O SU CUI LE ATTESE ERANO MAGGIORI.

NEL GRAFICO SOTTO IL NR DI UTENTI E LE INDICAZIONI RELATIVE ALLE SORPRESE POSITIVE CHE VANNO SOPRATTUTTO AGLI ASPETTI LEGATI AL PERSONALE (RELAZIONE E ASSISTENZA RICEVUTA)

IN 'ALTRO':

FILZI	PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA
FILZI	CONOSCENZA DEI CONTENUTI
GIOIA	POCHISSIMA ATTESA
GIOIA	ORGANIZZAZIONE DEGLI OPERATORI
GIOIA	DISPONIBILITA' NELLA COMPILAZIONE
GIOIA	ARCHITETTURA DELLA STRUTTURA
GIOIA	AGGIUNGE ANCHE I CONFORT
GIOIA	ACCOGLIENZA E LAVORO IN TEAM
LODI	PERSONALE FANTASTICO
LODI	FUNZIONALE

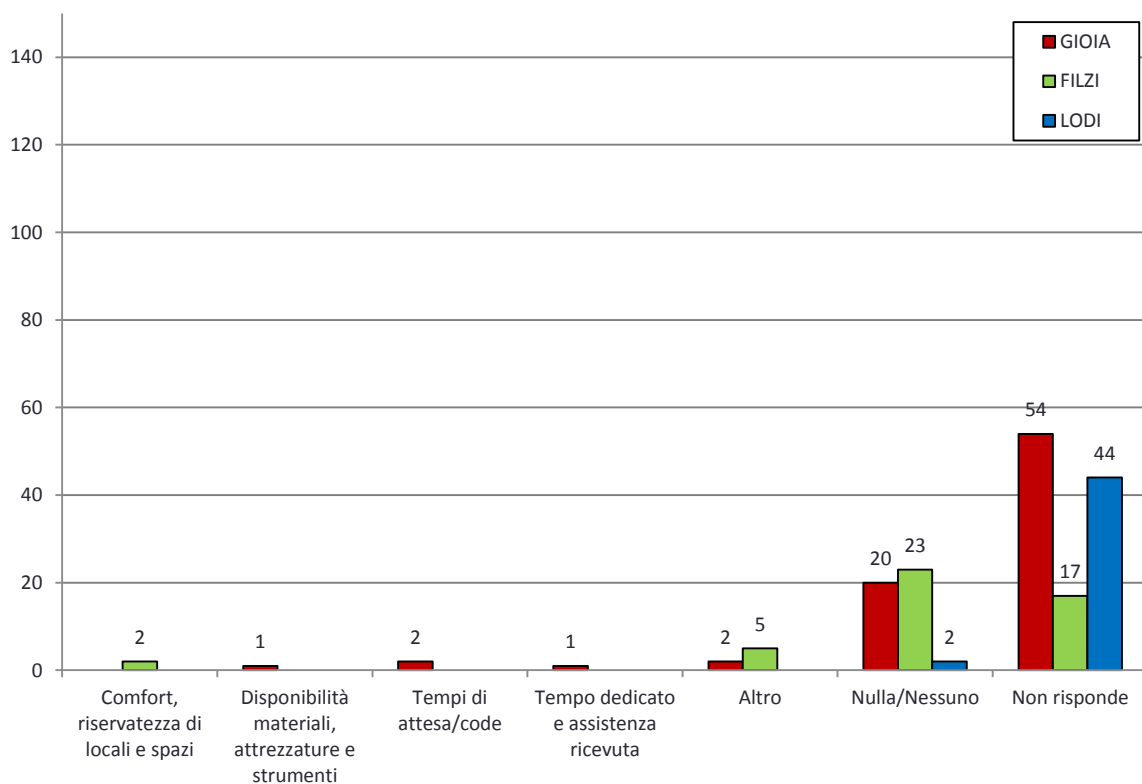


DELUSIONI

LE AREE DI DELUSIONI SONO POCHE E RELATIVE A COMFORT E TEMPI DI ATTESA.

IN 'ALTRO':

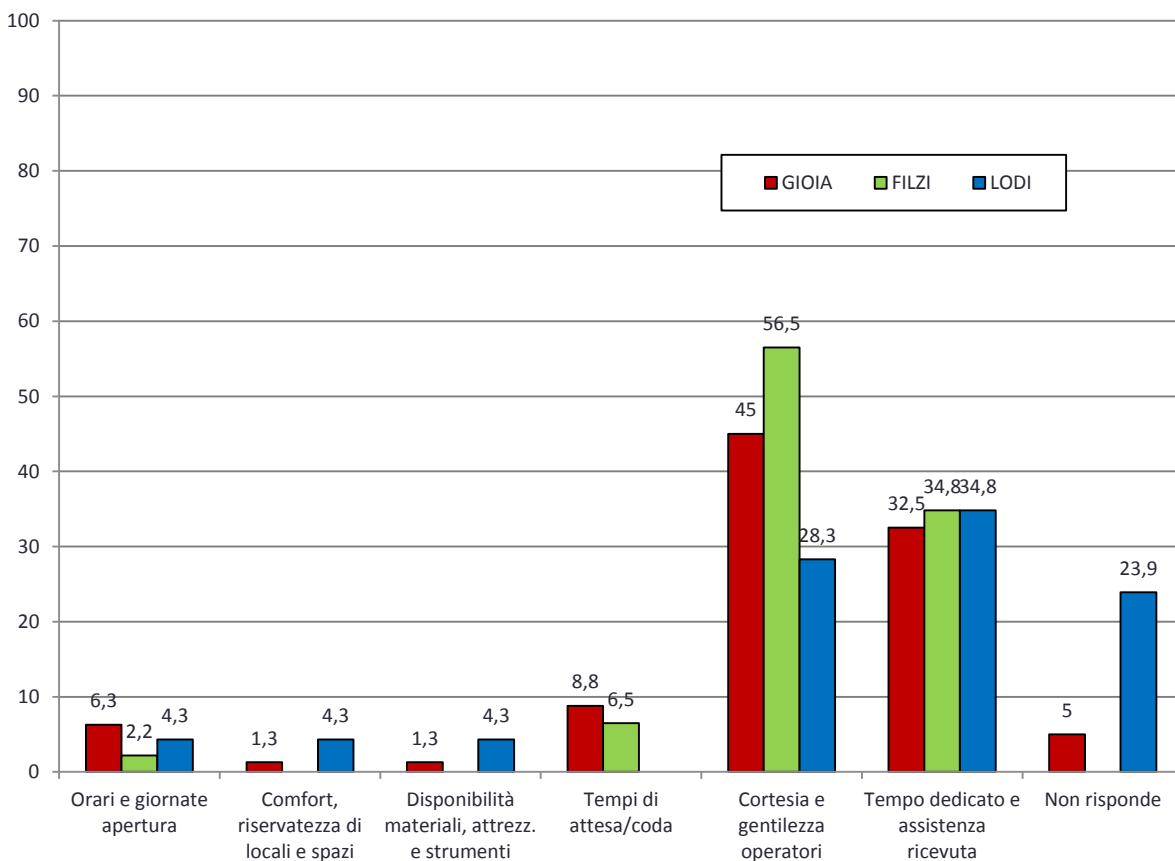
FILZI	POCA PRIVACY
FILZI	POCO MATERIALE DISPONIBILE
FILZI	PIÙ VISIBILITA' DISTRIBUTORE NUMERI
FILZI	LOCALI TROPPO LUMINOSI
FILZI	BANCONI TROPPO ALTI
GIOIA	DELUSO DA ORARI DELLO SPORTELLLO TRIBUTI
GIOIA	DELUSO DA LONTANANZA DEL PROTOCOLLO RISPETTO A SR



IMPORTANZA PONDERATA

DI SEGUITO SONO INDICATI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO RITENUTI DAGLI UTENTI
FONDAMENTALI PER LA QUALITA' FINALE :
CORTESIA E ASSISTENZA SONO I FATTORI CHE PIU' INCIDONO SUL RISULTATO FINALE E
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.
IN 'ALTRO':

- ORARI ESTESI E BUONA ORGANIZZAZIONE DEI TURNI
- UNA COMBINAZIONE DI GENTILEZZA E PRECISIONE NELL'INFORMAZIONE
- UNA BUONA COMBINAZIONE TRA PREPARAZIONE DEGLI OPERATORI E CORTESIA
- QUANTO UN OPERATORE SIA MOTIVATO PERSONALMENTE A LAVORARE BENE
 - LA MOTIVAZIONE PERSONALE DELL'OPERATORE



SUGGERIMENTI & LIBERE SEGNALAZIONI

DI SEGUITO SONOI ELENCATI OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI, NOTE LIBERE E
SUGGERIMENTI ESPRESSI DAI CITTADINI INTERVISTATI

FILZI	POSTAZIONI POCO ADATTE PE RUNA COMUNICAZIOEN RISERVATA
FILZI	PIÙ INFORMAZIONE SU INTERNET
FILZI	PIÙ INFORMAZIONI AL CITTADINO
FILZI	OTTIMA ORGANIZZAZIONE E DIFFERENZIAZIONE DEI SERVIZI
FILZI	MIGLIORARE COMFORT, LOCALI DEDICATI
FILZI	METTERE DEI DIVISORI TRA OPERATORI PER MILGLIORARE LA PRIVACY
FILZI	LE GUARDIE DEVONO ASSICURARE UN PRESIDIO COSTANTE DELL'INGRESSO
FILZI	IN GENERALE L'INFORMAIZONE DOVREBBE ESSERE PIÙ CAPILLARE: IL CITTADINO DOVREBBE AVERE A DISPOSIZIONE PIÙ MATERIALE CARTACEO, CARTELLI, PIÙ UFFICI DI RIFERIMENTO ...
FILZI	IL CARTELLO AL DESK INFORMAZIONI È FUORVIANTE, SEMBRA CHE SI POSSA ACCEDERE ANCHE SENZA NUMERO
FILZI	I 2 UFFICI DI SPAZIOREGIONE SONO TROPPO VICINI CE NE VORREBBE UN ALTRO IN ZONA DIVERSA DELLA CITTÀ
FILZI	DISPONIBILITÀ OPERATORI A LAVORARE BENE
FILZI	CORDIALITÀ DELL'INTERVISTATRICE
FILZI	LO SPORTELLLO CACCIA E PESCA DOVREBBE APRIRE UN PÒ PRIMA AL MATTINO
FILZI	CONTINUARE AD INVESTIRE, COME ORA, SU OPERATORI GENTILI
FILZI	CI VORREBE UNO SCIVOLINO PER CARROZZINE DISABILI AL GRADINO INGRESSO
FILZI	APERTURA UFFICI IL SABATO
GIOIA	VORREMMO NON DOVER SPENDERE ORE DI LAVORO PER CARTELLE PAGATE NEI TEMPI DOVUTI
GIOIA	OLTRE A RILASCIARE LE CREDENZIALE DELLA TESSERA SANITARIA, SAREBBE UTILE SE SPAZIOREGIONE RIUSCISSE A RISOLVERE I PROBLEMI LEGATI AL DETERIORAMENTO DEL CHIP DELLA TESSERA
GIOIA	NON FUNZIONA BENE IL WIFI
GIOIA	MIGLIORARE IL PORTALE DI RL DEDICATO AL LAVORO BORSALAVOROLOMBARDIA.NET
GIOIA	IL MODO IN CUI LE OPERATRICI SI SONO COORDINATE TRA LORO È MOLTO APPREZZABILE E VA PORTATO AVANTI PE UN'OTTICA DI LAVORO IN TEAM
GIOIA	CONTINUARE A INVESTIRE SULLA GENTILEZZA
GIOIA	AVREI PREFERITO UN SERVIZIO ANCHE IL SABATO
LODI	TUTTE LE PERSONE A PARTIRE DALLA GUARDIA MI HANNO ACCOLTO CON PROFESSIONALITÀ
LODI	POSITIVAMENTE SORPRESO DALLA COMMESSA

CONCLUSIONI

CONCLUSIONI

A Dicembre scorso è stata condotta una ricerca sulla Soddisfazione degli utenti del servizio spazioRegione, l'URP di Regione Lombardia; in realtà, sono stati oggetto di rilevazione anche il profilo e le modalità di fruizione del servizio da parte dell'utente..

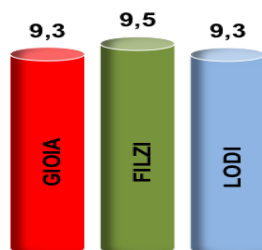
Le sedi oggetto della ricerca sono state Milano Filzi, Milano Gioia e Lodi.

Sono stati raccolti in totale 172 questionari a mezzo di interviste *face to face* a utenti del servizio mentre era anche in corso l'iniziativa o Bonus Famiglia.

Allo spazioRegione si rivolgono utenti per usufruire di servizi 'istituzionali' e per le iniziative, per cui gli utenti hanno bisogno di supporto (e per cui il servizio on-line è complicato da utilizzare). Sono cittadini di Milano e qualche volta anche di sedi diverse (che trovano comodo rivolgersi agli SR di Filzi e Gioia per motivi di prossimità al lavoro o perché non sono sicuri di trovare nella loro città il servizio di cui hanno bisogno); sono italiani e con una componente 'stranieri' che è più consistente a Milano Gioia; molti e prevalenti gli inoccupati (si consideri però che la ricerca è stata condotta nel periodo della iniziativa *Bonus Famiglia*).

A questi cittadini è stata chiesta una valutazione sulla qualità percepita; è stato al proposito ricostruito il percorso di fruizione del servizio, che va dall'arrivo all'Urp, passa per il comfort e il tempo di attesa e si concretizza nella relazione con l'operatore attraverso l'ascolto e la risposta.

I risultati dicono che tutti gli aspetti che compongono il servizio sono valutati molto positivamente (su una scala 1-10, l'indice di soddisfazione è stato superiore al 9), con punte di gradimento per la cortesia del personale; nel complesso, i fattori meglio valutati sono quelli relativi al personale e al tempo di attesa; in media meno performanti quelli relativi alla struttura, cioè comfort, orari e soprattutto la privacy (per cui sono state rilevate sia alcune segnalazioni che parte delle delusioni rispetto alle attese).



In sintesi, gli aspetti più importanti per la qualità del servizio sono i meglio giudicati e le attese sono superate; inoltre, rispetto alla valutazione del 2013, è cresciuto il livello di soddisfazione (era 9,1 in media); spazi di miglioramento possono derivare, come in passato, da maggiori attenzioni alla riservatezza e in alcuni casi alle code (limitatamente alle ore di punta e quando ci sono iniziative in corso).