

# I ticinesi e i servizi dell'Ente pubblico

SMC, Club Svizzero di Marketing. Scuola per l'ottenimento del diploma federale di Tecnico di marketing. Corso TM12.

## Premessa

Una delle manifestazioni che saranno promosse quest'anno dalla sezione ticinese del Club Svizzero di Marketing per ricordare il trentesimo di fondazione, sarà un convegno, dedicato al tema dell'identità e dell'immagine aziendale, che si terrà negli studi della TSI a Comano sabato, 11 maggio prossimo.

"La via delle menti": questo il leitmotiv che accompagnerà lo svolgimento dei lavori ai quali prenderà parte attiva - insieme con la TSI e la Banca del Gottardo - anche l'Ammini-

strazione cantonale con la presentazione del progetto di immagine coordinata dello Stato, avviato due anni orsono. Questo convegno è in fase di preparazione e i dettagli saranno resi noti alla fine di marzo.

Quando si parla di immagine, si parla, evidentemente, di comunicazione, di messaggi capaci di far breccia nella mente dei destinatari e di distinguersi da altri messaggi. Ma l'immagine non si costruisce solo con la comunicazione. Essa dipende, infatti, dalla percezione, da parte dei fruitori di una prestazione, di molti fattori che influenzano le loro scelte, insomma, dal grado di soddisfazione delle loro attese.

Ecco spiegate l'occasione e la ragione per cui l'SMC ha pensato di elaborare un sondaggio presso i cittadini, sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente pubblico. Il progetto è stato realizzato nell'ambito delle lezioni di

ricerche di mercato dagli studenti della scuola di Tecnico di marketing gestita dall'associazione. I risultati che vengono qui anticipati saranno analizzati, in funzione degli obiettivi di immagine perseguiti, durante la giornata dell'11 maggio.

## Metodo di ricerca e campionamento

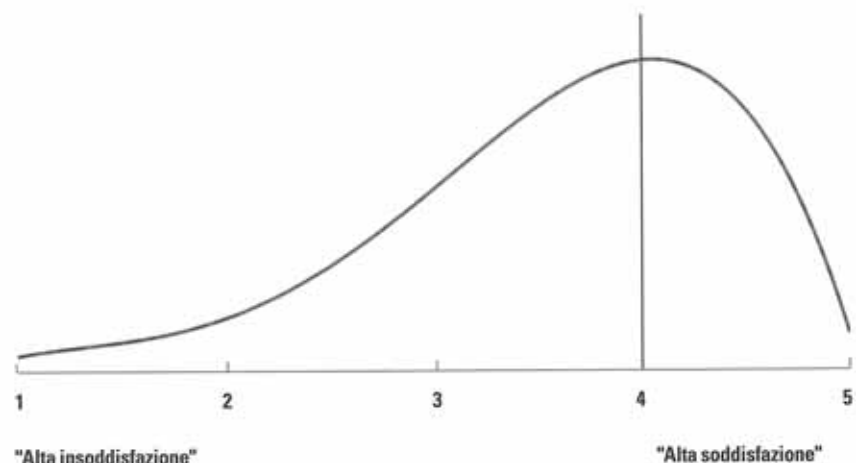
Il sondaggio è stato eseguito, quale esercitazione pratica, dagli studenti della scuola dell'SMC per l'ottenimento del diploma federale di "Tecnico di marketing". Il metodo utilizzato è stato quello delle interviste telefoniche, realizzate fra il 24 gennaio ed il 3 febbraio 1996.

La tecnica di campionamento adottata è quella del *campione casuale semplice*, estratto dall'elenco telefonico nr. 17. Ciò ha consentito di ottenere una perfetta rappresentatività

**Tab. 1 La struttura del campione**

	Totale (b. 506)
<b>Età dell'intervistato/a</b>	
Da 18 a 29 anni	21
Da 30 a 44 anni	26
Da 45 a 59 anni	25
Oltre i 59 anni	28
Totale	100
<b>Sesso</b>	
Maschio	46
Femmina	54
Totale	100
<b>Regione</b>	
Mendrisiotto	20
Luganese	40
Locarnese	20
Bellinzonese	20
Totale	100
<b>N. componenti famiglia</b>	
1 componente	15
2 componenti	28
3 componenti	27
4 o più componenti	30
Totale	100
<b>In media N° componenti</b>	<b>3</b>

**Grafico 1 Distribuzione concettuale delle misure soddisfazione su scala a 5 punti (semantica)**



**Tab. 2 Livello di importanza attribuito attualmente ai servizi erogati dall'Ente pubblico**

Domanda 1	
Valori Medi (Max 5 - Molto importante Min 1 - Per niente importante)	Totale (b. 506)
Salute	4,68
Scuola	4,64
Assistenza sociale	4,57
Ambiente	4,55
Sicurezza dei cittadini	4,49
Promozione e sostegno all'economia	4,33
Trasporti pubblici	4,33
Cultura	4,26
Turismo	4,22
Sport	3,98

Il segno tratteggiato indica la differenza statisticamente significativa fra i primi valori di ogni blocco di dati, a livello Totale Campione

**Tab. 3 Giudizi sull'importanza che i servizi erogati dall'Ente pubblico assumeranno in futuro**

Domanda 2	
Valori Medi (Max 5 - Molto maggiore Min 1 - Molto minore)	Totale (b. 506)
Ambiente	4,10
Salute	4,08
Assistenza sociale	4,06
Promozione e sostegno all'economia	3,97
Scuola	3,89
Sicurezza dei cittadini	3,88
Trasporti pubblici	3,85
Turismo	3,80
Cultura	3,70
Sport	3,52

Il segno tratteggiato indica la differenza statisticamente significativa fra i primi valori di ogni blocco di dati, a livello Totale Campione

**Tab. 4 Livello di soddisfazione espresso su alcuni servizi erogati dall'Ente pubblico**

Domanda 3		
Valori Medi (Max 5 - Molto soddisfatto Min 1 - Per niente soddisfatto)	Totale (b. 506)	Mendrisiotto (b. 99)
Scuola	3,46	3,60
Sport	3,46	3,80
Sicurezza dei cittadini	3,41	3,66
Salute	3,40	3,76
Cultura	3,40	3,73
Assistenza sociale	3,33	3,58
Ambiente	3,29	3,61
Prom. e sostegno all'economia	3,16	3,36
Turismo	3,14	3,58
Trasporti pubblici	2,98	3,24

L'indicazione  $\rightarrow$  segnala la differenza statisticamente significativa, con probabilità uguale o superiore al 95% (2  $\sigma$ ).  
Il segno tratteggiato indica la differenza statisticamente significativa fra i primi valori di ogni blocco di dati, a livello Totale Campione

**Tab. 5 Livello d'importanza attribuito ad alcuni fattori dai quali dipende la qualità di un servizio pubblico**

Domanda 4	
Valori Medi (Max 5 - Molto importante Min 1 - Per niente importante)	Totale (b. 506)
Competenza del personale	4,61
Disponibilità del personale	4,56
Affidabilità, precisione dei servizi	4,56
Cortesìa del personale	4,53
Trasparenza/sufficienza delle informazioni necessarie	4,47
Tempestività/rapidità di evasione delle richieste	4,46
Chiarezza/comprendibilità dei servizi ottenuti	4,45
Facilità di ottenere i servizi desiderati	4,42
Costo delle prestazioni ricevute	4,34

Il segno tratteggiato indica la differenza statisticamente significativa fra i primi valori di ogni blocco di dati, a livello Totale Campione

**Tab. 6 Livello di soddisfazione relativo ad alcuni fattori in relazione ai servizi finora ricevuti dall'Ente pubblico**

Domanda 5		
Valori Medi (Max 5 - Molto soddisfatto Min 1 - Per niente soddisfatto)	Totale (b. 506)	Mendrisiotto (b. 99)
Affidabilità, precis. dei servizi	3,59	3,84
Cortesìa del personale	3,48	3,61
Disponibilità del personale	3,42	3,56
Facilità di ottenere i servizi desiderati	3,41	3,59
Competenza del personale	3,39	3,63
Chiarezza/comprendibilità dei servizi ottenuti	3,34	3,49
Trasparenza/sufficienza delle informazioni	3,29	3,45
Tempestività/rapidità di evasione delle richieste	3,26	3,45
Costo delle prestazioni ricevute	3,02	3,23

L'indicazione  $\rightarrow$  segnala la differenza statisticamente significativa, con probabilità uguale o superiore al 95% (2  $\sigma$ ).  
Il segno tratteggiato indica la differenza statisticamente significativa fra i primi valori di ogni blocco di dati, a livello Totale Campione

### Obiettivi della ricerca e lettura dei risultati

Questa ricerca è stata realizzata con l'obiettivo di sapere dai cittadini residenti nel Cantone Ticino:

- il grado di importanza attribuito attualmente ai servizi erogati dall'Ente pubblico;
- il grado di importanza che, a loro giudizio, gli stessi servizi assumeranno in futuro;
- il loro grado di soddisfazione sul modo con il quale l'Ente pubblico gestisce questi servizi;
- il grado di importanza dei fattori che determinano la qualità dei servizi erogati;
- il loro grado di soddisfazione circa il modo con cui l'Ente pubblico gestisce tali fattori.

Nonostante le differenze sull'argomento della misura della soddisfazione (prodotti durevoli o non durevoli, servizi profit o non profit, ecc.) la natura della scala di misura (singolo fattore, multi fattore, diretto, indiretto) la popolazione analizzata (cittadini, opinioni leader) e la progettazione della ricerca, gli studi sulla soddisfazione del cliente hanno una caratteristica comune: *virtualmente tutte le autovalutazioni della soddisfazione dei clienti possiedono una distribuzione in cui la maggioranza dei rispondenti indica che i clienti sono soddisfatti (Peterson e*

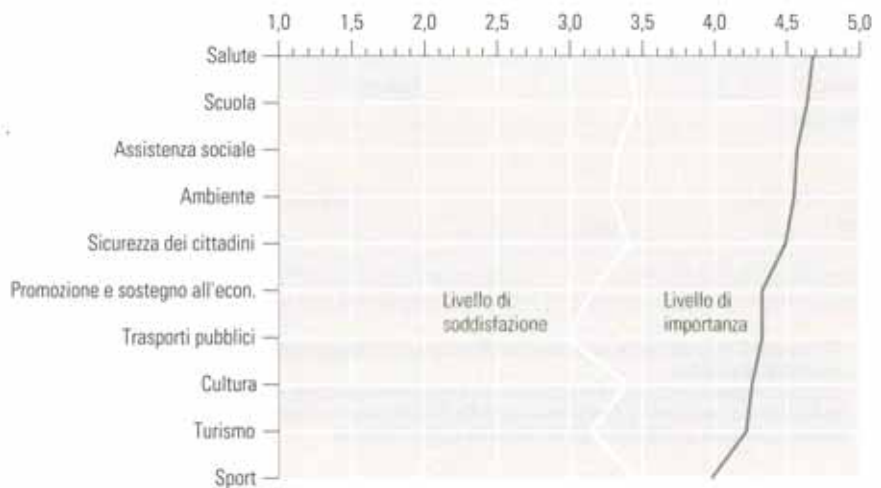
della popolazione del Cantone Ticino di età superiore ai 18 anni, secondo i parametri relativi a sesso, età e regione di residenza. (Tab. 1).

La numerosità di 506 casi, consen-

te un margine di errore massimo del  $\pm 4,45\%$ , con probabilità 95% (2  $\sigma$ ).

Per il calcolo delle significatività statistiche si è fatto ricorso alla distribuzione *t* di Student.



**Grafico 2 L'importanza dei servizi ed il grado di soddisfazione**

Wilson, 1992).

Occorre quindi tener presente che, considerando una scala semantica a 5 punti, come quelle utilizzate in questa ricerca, la soglia di soddisfazione è pari a 4 (vedi grafico 1). I punteggi ottenuti al di sotto di questa soglia indicano pertanto un grado di apprezzamento insufficiente<sup>1</sup>.

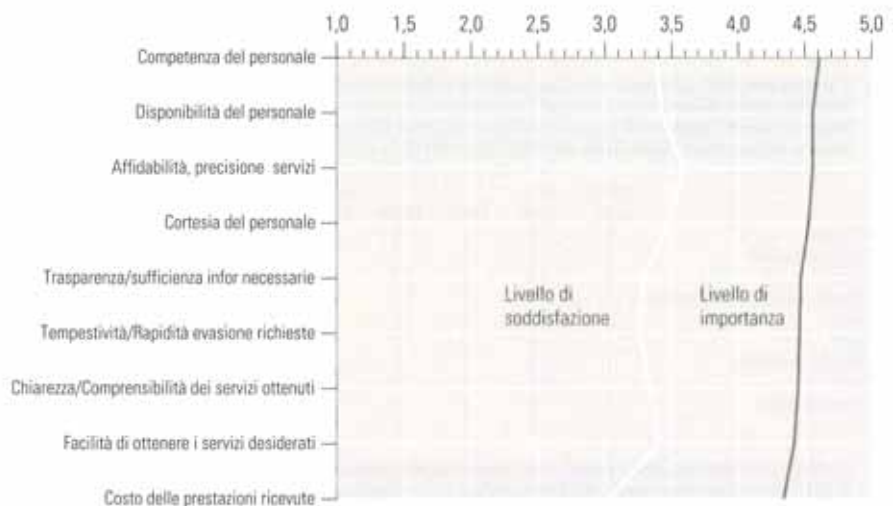
#### Commento sintetico dei dati ottenuti

Quali sono i servizi erogati dall'Ente pubblico più importanti agli occhi dei cittadini? Il primo gruppo comprende la salute e la scuola (che occupano il primo, risp. il secondo posto in classifica), seguite a ruota dall'assistenza sociale e dall'ambiente. La sicurezza dei cittadini, la promozione dell'economia ed i trasporti pubblici fanno parte del secondo gruppo di servizi, mentre la cultura ed il turismo sembrano meno importanti. I servizi relativi alle attività sportive, poi, figurano all'ultimo posto di questa graduatoria con una nota media che non raggiunge neppure la sufficienza.

Questi sono i risultati se guardiamo l'importanza che i cittadini attribuiscono ai servizi pubblici al momento attuale. Ma domani? Quali saranno in particolare i servizi che, in futuro, aumenteranno il loro "peso"?

Secondo gli intervistati, vedranno aumentare la loro incidenza in una misura superiore alla media quelli legati all'ambiente, alla salute, all'assistenza sociale e, anche se in misura minore, alla promozione e sostegno all'economica. I servizi per il turismo, la cultura e soprattutto per lo sport sembrano invece destinati a mantenere un ruolo di secondo piano.

Ma torniamo alle prestazioni erogate attualmente dall'Ente pubblico. I cittadini intervistati si ritengono soddisfatti dei servizi che ricevono? Se osserviamo il grafico nr. 2, vediamo che il livello medio di soddisfazione presenta aliquote al di sotto della soglia di positività per tutti i servizi considerati. Va

**Grafico 3 I fattori della qualità nei servizi e il livello di soddisfazione**

detto che, mentre non si riscontrano differenze particolarmente significative rispetto alla media del campione per quanto riguarda i sessi e le fasce di età, fra le regioni del Cantone il Mendrisiotto risulta quella maggiormente soddisfatta. Il confronto, poi, fra l'importanza attribuita ai vari servizi ed il livello di soddisfazione espresso, illustrati nello stesso grafico, mette in evidenza come il miglioramento della qualità sia un'esigenza che riguarda in modo generalizzato tutti i servizi erogati, anche se quelli che segnalano dei valori particolarmente bassi sono quelli legati all'ambiente, alla promozione dell'economia, al turismo e, soprattutto, ai trasporti pubblici.

Come si misura la qualità di un servizio? Quali sono i criteri da utilizzare

per valutare se una prestazione è buona o cattiva? Quali sono, in altre parole, i fattori più importanti che influenzano il grado di soddisfazione dell'utenza e come vengono percepiti? Dalle interviste fatte si può dedurre che quelli legati al personale appaiono decisamente più incisivi rispetto a quelli riguardanti le strutture. Fattori quali la competenza, la disponibilità e la cortesia del personale si collocano, infatti, a pieno titolo fra il gruppo di testa. "Non ne facciamo una questione di prezzo. Quando i servizi sono di qualità siamo disposti a pagarli", sembrano voler dire gli intervistati all'Ente pubblico. Il costo delle prestazioni ricevute figura infatti all'ultimo posto della graduatoria nella valutazione di importanza, preceduto dalla chiarezza dei servizi ricevuti, dalla

<sup>1</sup> L'apprezzamento di una prestazione dell'Ente pubblico come se fosse un prodotto di mercato (che si può scegliere tra tanti) può influenzare la scala di valore. E' possibile che la soglia di soddisfazione si situi su valori più bassi del 4.

**SMC - Club Svizzero di Marketing - TM12 -** **QUESTIONARIO (Sondaggio telefonico)** **Gennaio 1996**

Quest. no.     **Tipo sk. 1 (7)**

Intervistatore: \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Ora \_\_\_\_\_

Intervistato: Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

NPA \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

Buongiorno/Buonasera. Mi chiamo \_\_\_\_\_. Sono uno studente della Scuola di Marketing dell'SMC (Club Svizzero di Marketing) di Lugano. Stiamo facendo un sondaggio di opinioni nel Canton Ticino sui servizi erogati dall'ENTE PUBBLICO. Posso rivolgerLe qualche domanda?

**1. Parliamo dell'importanza che Lei attribuisce ad alcuni servizi attualmente erogati dall'Ente pubblico. Adesso Le leggo alcuni servizi e per ognuno mi dica se lo ritiene Molto importante, Abbastanza importante, di Media importanza, Poco importante, Per niente importante. INIZIARE DA UN SERVIZIO DI VOLTA IN VOLTA DIVERSO**

	Molto imp.	Abbastanza imp.	Media imp.	Poco imp.	Per niente imp.	
Ambiente	5	4	3	2	1	(18)
Assistenza sociale	5	4	3	2	1	(19)
Cultura	5	4	3	2	1	(10)
Promozione e sostegno all'economia	5	4	3	2	1	(11)
Salute	5	4	3	2	1	(12)
Scuola	5	4	3	2	1	(13)
Sicurezza dei cittadini	5	4	3	2	1	(14)
Sport	5	4	3	2	1	(15)
Trasporti pubblici	5	4	3	2	1	(16)
Turismo	5	4	3	2	1	(17)

**2. E sempre pensando agli stessi servizi, Lei crede che in futuro la loro importanza sarà Maggiore o Minore rispetto ad oggi? Glieli rileggo e mi dica se crede che in futuro il grado di importanza di ognuno sarà Molto maggiore, Maggiore, Uguale, Minore, Molto minore. INIZIARE DA UN SERVIZIO DI VOLTA IN VOLTA DIVERSO**

	Molto magg.	Maggiore	Uguale	Minore	Molto minore	
Ambiente	5	4	3	2	1	(18)
Assistenza sociale	5	4	3	2	1	(19)
Cultura	5	4	3	2	1	(20)
Promozione e sostegno all'economia	5	4	3	2	1	(21)
Salute	5	4	3	2	1	(22)
Scuola	5	4	3	2	1	(23)
Sicurezza dei cittadini	5	4	3	2	1	(24)
Sport	5	4	3	2	1	(25)
Trasporti pubblici	5	4	3	2	1	(26)
Turismo	5	4	3	2	1	(27)

**3. E sempre parlando degli stessi servizi, ci piacerebbe sapere se Lei è soddisfatto di quello che riceve attualmente dall'Ente pubblico. Ora li rileggerò e per ognuno Lei mi dica se è Molto soddisfatto, Abbastanza soddisfatto, Soddisfatto così così, Poco soddisfatto, Per niente soddisfatto. INIZIARE DA UN SERVIZIO DI VOLTA IN VOLTA DIVERSO**

	Molto sodt.	Abbastanza sodt.	Sodt. così così	Poco sodt.	Per niente sodt.	
Ambiente	5	4	3	2	1	(28)
Assistenza sociale	5	4	3	2	1	(29)
Cultura	5	4	3	2	1	(30)
Promozione e sostegno all'economia	5	4	3	2	1	(31)
Salute	5	4	3	2	1	(32)
Scuola	5	4	3	2	1	(33)
Sicurezza dei cittadini	5	4	3	2	1	(34)
Sport	5	4	3	2	1	(35)
Trasporti pubblici	5	4	3	2	1	(36)
Turismo	5	4	3	2	1	(37)

**4. Da che cosa dipende, secondo Lei, la qualità di un servizio pubblico? Le citerò ora alcuni fattori e per ognuno Lei mi dica se lo ritiene Molto importante, Abbastanza importante, Importante così così, Poco importante o Per niente importante? INIZIARE DA UN SERVIZIO DI VOLTA IN VOLTA DIVERSO**

	Molto imp.	Abbastanza imp.	Così così	Poco imp.	Per niente imp.	
Affidabilità / Precisione dei servizi ricevuti	5	4	3	2	1	(38)
Facilità di ottenere i servizi desiderati	5	4	3	2	1	(39)
Chiarezza / Comprensibilità dei servizi ottenuti	5	4	3	2	1	(40)
Tempestività / Rapidità di evasione delle richieste	5	4	3	2	1	(41)
Trasparenza / Sufficienza delle informazioni necessarie	5	4	3	2	1	(42)
Competenza del personale	5	4	3	2	1	(43)
Disponibilità del personale	5	4	3	2	1	(44)
Cortesia del personale	5	4	3	2	1	(45)
Costo (convenienza) delle prestazioni ricevute	5	4	3	2	1	(46)

**5. Pensi adesso ai servizi che Lei ha ricevuto finora dall'Ente Pubblico. Le rileggerò i fattori appena elencati e mi dica per ognuno se Lei personalmente si ritiene Molto soddisfatto, Abbastanza soddisfatto, Soddisfatto così così, Poco soddisfatto, Per niente soddisfatto? INIZIARE DA UN SERVIZIO DI VOLTA IN VOLTA DIVERSO**

	Molto sodt.	Abbastanza sodt.	Sodt. così così	Poco sodt.	Per niente sodt.	
Affidabilità / Precisione dei servizi ricevuti	5	4	3	2	1	(47)
Facilità di ottenere i servizi desiderati	5	4	3	2	1	(48)
Chiarezza / Comprensibilità dei servizi ottenuti	5	4	3	2	1	(49)
Tempestività / Rapidità di evasione delle richieste	5	4	3	2	1	(50)
Trasparenza / Sufficienza delle informazioni necessarie	5	4	3	2	1	(51)
Competenza del personale	5	4	3	2	1	(52)
Disponibilità del personale	5	4	3	2	1	(53)
Cortesia del personale	5	4	3	2	1	(54)
Costo (convenienza) delle prestazioni ricevute	5	4	3	2	1	(55)

**DATI FISSI**

**6. La Sua età è compresa fra:** (56)

18-29 anni	1
30-44 anni	2
45-59 anni	3
60 anni e più	4

**7. Sesso** (57)

Maschio	1
Femmina	2

**8. Regione** (58)

Mendrisiotto	1
Luganese	2
Locarnese	3
Bellinzonese	4

**9. No. componenti la famiglia** (compresa l'intervistata) (59)

1 componente	1
2 componenti	2
3 componenti	3
4 e più componenti	4

facilità di ottenerli e dalla rapidità di evasione delle richieste.

Anche per ciò che attiene ai fattori di qualità, il grafico nr. 3 mette a confronto l'importanza attribuita ad ogni-

uno dal campione con il grado di soddisfazione espresso. Ed anche qui la discrepanza fra i due livelli è statisticamente significativa per tutti i fattori esaminati: oltre che all'affidabilità e preci-

sione delle prestazioni, se si vorrà migliorare la qualità dei servizi pubblici bisognerà prestare molta cura, fra le altre cose, alla competenza, alla cortesia ed alla disponibilità del personale. ■