

# User Survey – Rilevazione della Customer Satisfaction

Quaranta Angelo - Tosatto Serena (Uff. Pianificazione e Controllo di Gestione)  
 SEC Servizi S.C.p.A. - Via Transalgaro, 1 - 35129 - Padova



## Obiettivi e Storia del progetto

SEC SERVIZI è un Consorzio che fornisce a livello nazionale servizi di Information & Communication Technology a Istituti bancari e Istituzioni finanziarie

L'obiettivo del progetto di **User Survey** è la creazione di uno strumento analitico di rilevazione della soddisfazione percepita dagli utilizzatori dei servizi forniti da SEC, ripetibile nel tempo e che permetta di verificare l'evoluzione di:



Attraverso questo strumento SEC vuole fornire al management un sensore puntuale ed aggiornato sui clienti e sul mercato idoneo a definire le indicazioni strategiche e operative per un continuo miglioramento del servizio.

## Rilevazione della customer satisfaction - LA STORIA

**Nel 2004:** SEC ha avviato un progetto di rilevazione della customer satisfaction dei servizi erogati attraverso la somministrazione di un questionario alle Banche clienti, volto ad identificare i motivi di soddisfazione ed eventuali criticità sulle soluzioni fornite;

**Nel 2006/2008:** il progetto è stato rinnovato con l'obiettivo di:

- dare continuità al processo di rilevazione della soddisfazione dei propri Clienti;
- evidenziare eventuali scostamenti significativi rispetto ai risultati raggiunti nelle precedenti rilevazioni;

**Nel 2009:** sono state svolte le attività della *Quick Survey*: rilevazione della soddisfazione percepita dagli utenti delle Banche in una modalità ridotta rispetto alle precedenti rilevazioni. Tale indagine ha ripercorso solo alcuni temi affrontati nelle indagini passate, avendo come obiettivo una valutazione "veloce" della soddisfazione dell'utenza, tenendo sempre valido il confronto con le precedenti rilevazioni;

**Nel 2010:** SEC avvierà nuovamente la *User Survey* in modalità estesa, per rilevare l'evoluzione della soddisfazione percepita dagli utenti rispetto alle precedenti rilevazioni rispondendo all'importante obiettivo aziendale di monitorare la qualità nell'erogazione dei servizi;

In conclusione SEC, nell'ambito di una strategia che prevede come valore di riferimento aziendale l'**Orientamento al Cliente**, conduce con cadenza biennale una rilevazione estesa della customer satisfaction (*User Survey*) e negli anni intermedi una rilevazione ridotta (*Quick Survey*) per monitorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti

## Metodologia dell'indagine

L'approccio metodologico di progetto prevede la costituzione di una *teamwork* interfunzionale composta da personale SEC, esperti provenienti dal mondo Universitario e da referenti delle Banche aderenti al progetto

TEAMWORK	<b>SEC Servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisione e aggiornamento dei questionari</li> <li>✓ Coordinamento e supervisione del progetto</li> <li>✓ Gestione del rapporto con l'Università e con le Banche</li> <li>✓ Affiancamento nell'analisi statistica dei dati</li> </ul>
	<b>Università</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supporto tecnologico per la somministrazione agli utenti</li> <li>✓ Metodologia statistica di analisi dei dati</li> <li>✓ Presentazione dei risultati dell'indagine</li> </ul>
	<b>Banche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fornitura della lista dei dipendenti della banca</li> <li>✓ Comunicazioni ai propri dipendenti per la compilazione del questionario e di eventuali solleciti</li> </ul>

Il primo passo è stato quello di organizzare con il gruppo di lavoro degli incontri per definire la metodologia e gli aspetti da analizzare mediante la somministrazione di questionari. Sono state determinate:

- **Area d'indagine:** analisi del livello di informatizzazione aziendale e individuazione delle aree d'indagine
- **Area operative:** creazione aree operative per tipologia di servizio erogato
- **Elementi da valutare:** definizione puntuale degli elementi di interesse di cui si vuole conoscere il livello di soddisfazione per area d'indagine

Successivamente, sono stati definiti due questionari diversificati in base ai ruoli dei rispondenti e alle distinte modalità di rapporto con SEC al fine di rilevare diversi aspetti e prospettive di analisi:

Categorie di intervistati	1. UTENTI FINALI Gli utilizzatori delle procedure	2. UTENTI ORGANIZZATIVI Le interfacce Banche-SEC per gli aspetti funzionali/applicativi/organizzativi
• Peso nel rapporto con SEC	NULLO	MEDIA
• Contatto con SEC	NULLO	ALTO
• Conoscenza informatica dei servizi	NULLO	ALTO
• Livello di utilizzo dei servizi	ALTO	BASSO

Le indagini rivolte agli **Utenti Finali** mirano a rilevare:

- ✓ Soddisfazione relativa all'operatività/utilizzo di ciascuna applicazione
- ✓ Conoscenza e semplicità d'uso delle applicazioni
- ✓ Aspettative e problematiche riscontrate
- ✓ Conoscenza e valutazione di servizi concorrenti



Le indagini rivolte agli **Utenti Organizzativi** mirano a rilevare:

- ✓ Percezione della qualità dei servizi offerti e delle procedure utilizzate
- ✓ Valutazione della qualità del servizio e della soddisfazione per le procedure di propria competenza
- ✓ Suggerimenti sul miglioramento dell'attuale offerta o sull'attivazione di nuove funzionalità/linee di servizio
- ✓ Conoscenza e valutazione di servizi concorrenti
- ✓ Modalità di gestione dei progetti da parte dei SEC



## Questionario

La struttura del questionario Web è stata articolata sulla base di differenti tipologie di domande:

- Domande a risposta multipla



- Domande con risposte aperte (miranti a raccogliere suggerimenti)



- Domande con scale ordinali



- Domande con scale a differenziale semantico

Il questionario è stato suddiviso in diverse aree d'indagine sui prodotti SEC che mirano ad individuare gli aspetti fondamentali su cui si vuole concentrare l'analisi:

Area d'indagine	Descrizione
1. Modalità di utilizzo dei servizi SEC	Selezione da parte del rispondente dei servizi di propria competenza
2. Soddisfazione complessiva	Valutazione del grado complessivo di soddisfazione del servizio offerto da SEC
3. Qualità dei Servizi/Prodotti	Valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio in generale e per raggruppamenti di applicazioni (aree operative)
4. Immagine del servizio	Valutazione della percezione di qualità del servizio offerto da SEC in termini di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi di risposta/segnalazioni e continuità del servizio</li> <li>• Disponibilità e competenza del personale</li> <li>• Formazione</li> </ul>
5. Caratteristiche socio-demografiche	Sono state rivolte all'intervistato domande di carattere socio-demografico (ulteriori parametri di classificazione)

La realizzazione pratica del questionario è stata suddivisa in tre fasi gestite dal punto di vista tecnologico dall'Università:

1. Creazione della pagina web contenente i questionari
2. Test del questionario fatto da un *focus-group* composto da membri del *teamwork* e referenti Banca
3. Pubblicazione del questionario in rete

SEC Servizi, per garantire il rispetto della *privacy* e della riservatezza dei rispondenti, ha adottato le seguenti procedure di sicurezza in relazione alla compilazione del questionario:

- In base alla numerosità campionaria viene fornito un elenco di utenze personalizzate e anonime suddivise per ruolo e per Banca
- Ogni Banca invia una mail ad ogni suo utente o gruppo di utenti in cui:
  - Fornisce un *link* contenente l'indirizzo URL del questionario con un'utenza personalizzata o numero di utenze pari al numero di utenti facenti parte del gruppo
  - Individua un *referente interno unico* con funzioni di interfaccia verso SEC e punto di riferimento/supporto per gli utenti interni
- Il controllo del tasso di risposta viene effettuato dal gruppo di lavoro sulla base dei numeri totali forniti dalle Banche.
- L'eventuale sollecito ai non rispondenti viene gestito dalle singole Banche così come avvenuto per l'invito iniziale alla compilazione

## Elaborazione dati e risultati

Metodologia di raccolta dati:

- Somministrazione sul portale Web dei questionari e monitoraggio della numerosità dei rispondenti
- Creazione del *customer database*:
  - ✓ tabelle a doppia entrata
  - ✓ viste logiche
  - ✓ query di controllo
- Controllo della correttezza dei dati e pulizia dei dati sporchi: per rendere i dati omogenei e confrontabili fra loro eliminando eventuali dati anomali

Nella fase di analisi e modellazione i dati sono stati elaborati con modelli statistici appositi:

- Costruzione del modello
- Tecniche d'analisi descrittive ed esplorative
- Test statistici di validità e affidabilità del modello
- Elaborazione finale del modello e indicatori di sintesi



La fase di creazione degli indicatori di sintesi ha l'obiettivo di definire e produrre misure unidimensionali utili al supporto dei processi decisionali:

- Valutare il grado di apprezzamento del servizio in generale o di sottosee predefinite:
  - ✓ Indicatori di soddisfazione complessiva
  - ✓ Indicatori di soddisfazione specifici per area e servizio
  - ✓ indicatori di qualità del servizio e dei margini di miglioramento
  - ✓ Indicatori comportamentali del personale
  - ✓ Indicatore globale di soddisfazione: è indicatore unico che raccoglie le istanze sui prodotti (uffici organizzativi) e contiene una parte rilevante di giudizio sull'intera azienda (utenti finali)
- Valutare gli aspetti da tenere sotto controllo
- Valutare nel tempo la capacità di SEC di rispondere alle esigenze delle banche clienti

**Reportistica di sintesi (tabelle, grafici, presentazione) con obiettivo di facilitare la lettura e l'interpretazione dei risultati e condividere i risultati con i massimi organi aziendali di SEC Servizi e delle Banche clienti**

Esempi di grafici utilizzati nella presentazione dei risultati:

