



Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010



L'INDAGINE

Il Comune di Cervia ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali nonché la loro conoscenza.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari autocompilati a tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

La rilevazione ha avuto inizio il 17 maggio e si è conclusa dopo 2 settimane, il 28 maggio 2010.

La Customer Satisfaction



Non è:

un sondaggio di opinione, una semplice distribuzione di questionari, dati statistici fine a se stessi, modalità per fare graduatorie dei più bravi e dei meno bravi.

Serve per:

- Definire le politiche di intervento nella fase della pianificazione e della individuazione delle scelte e delle scale di priorità;
- Valutare l'impatto degli interventi di miglioramento dei servizi introdotti;
- Verificare il riconoscimento e l'apprezzamento da parte dei cittadini;
- Affermare e tutelare il diritto dei cittadini alla qualità dei servizi pubblici;
- Impostare gli strumenti di controllo interno e di valutazione dei dirigenti e del personale;
- Individuare i bisogni e le attese dei cittadini rispetto ai servizi resi;
- Definire il grado di soddisfazione degli utenti;
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento.

Finalità

- ❑ Innovazioni e cambiamenti migliorativi nelle modalità di erogazione dei servizi, tarando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei destinatari;
- ❑ Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini alle fasi di accesso;
- ❑ Fruizione e valutazione dei servizi, rafforzando il rapporto di fiducia verso le istituzioni;
- ❑ Sviluppo cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità;
- ❑ Crescita di competenze professionali specifiche per progettazione e gestione delle indagini di customer satisfaction.

La composizione del campione

□ Il Campione

Complessivamente sono stati raccolti **607 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 nelle due settimane stabilite hanno avuto motivo di recarsi presso i vari uffici comunali.

□ Il Metodo di Rilevazione

- Raccolta informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Durata rilevazione 2 settimane (dal 17 al 28 maggio 2010)
- Presenza di facilitatori per informazioni e consegna dello strumento
- Somministrazione questionari
- Elaborazione dati, analisi e produzione report

ANALISI DEI DATI

Sono stati compilati **607 questionari** di cui:

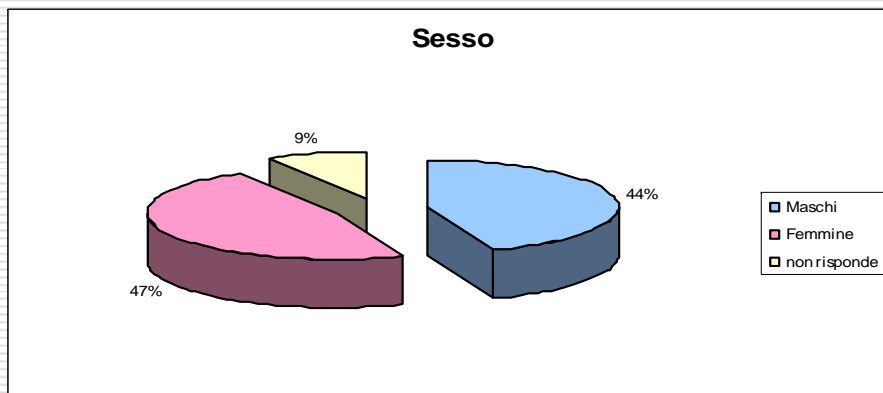
- n° 36 nel Palazzo Municipale
- n° 59 al Comando Polizia Municipale
- n° 42 al Servizio Politiche Sociali
- n° 189 al Servizio Cervia Informa
- n° 158 al Servizio Servizi Demografici
- n° 38 all'Informagiovani e Sportello Donna
- n° 8 alla sede di Via Mazzini (Sede Pubblica Istruzione; Cultura; Sport; Sanitario; Interventi Economici e Demanio)
- n° 54 alla Palazzina degli uffici tecnici
- n° 18 al Servizio Manutenzione
- n° 5 al Servizio Verde e Pinete.

Laddove si è riusciti a garantire la presenza costante di facilitatori si è raccolto un numero maggiore di questionari significando che l'utente ha apprezzato.

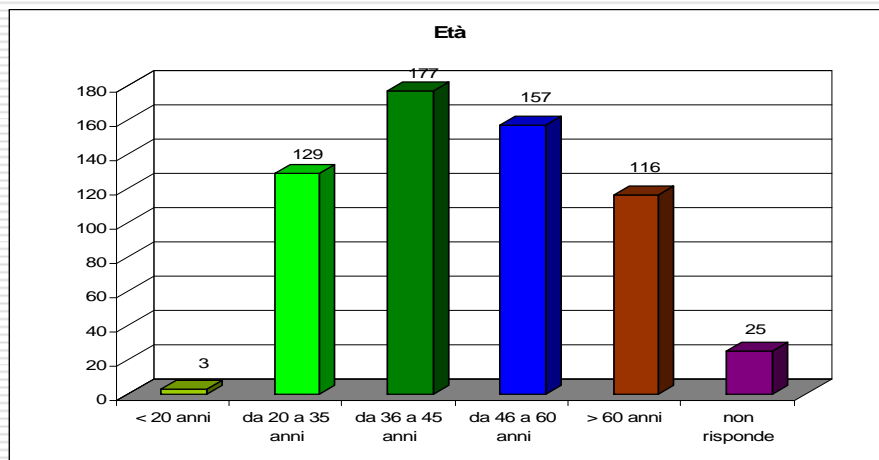
Si considerano **non significativi** i servizi presso i quali non sono stati raccolti **almeno il 5%** del totale dei questionari (n. 30).

Pertanto i risultati dei questionari raccolti nella sede di via Mazzini, del Servizio Manutenzione e del Servizio Verde Pinete, pur riportati negli istogrammi successivi, non verranno ovviamente commentati.

Caratteristiche anagrafiche

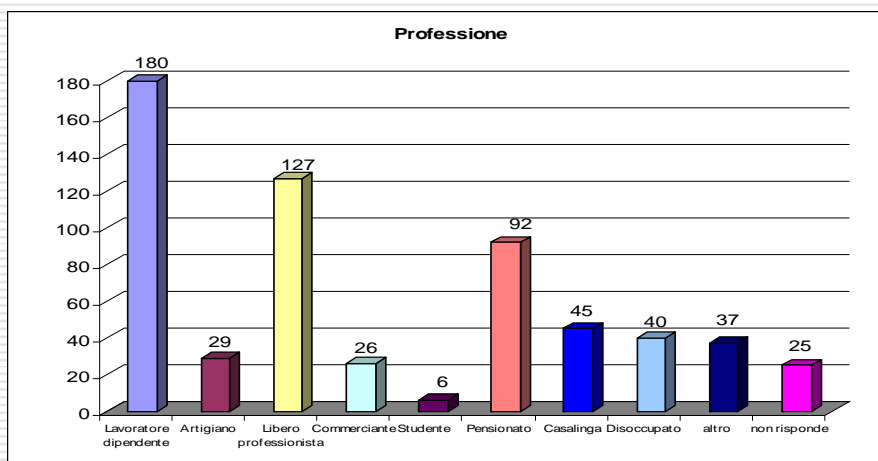
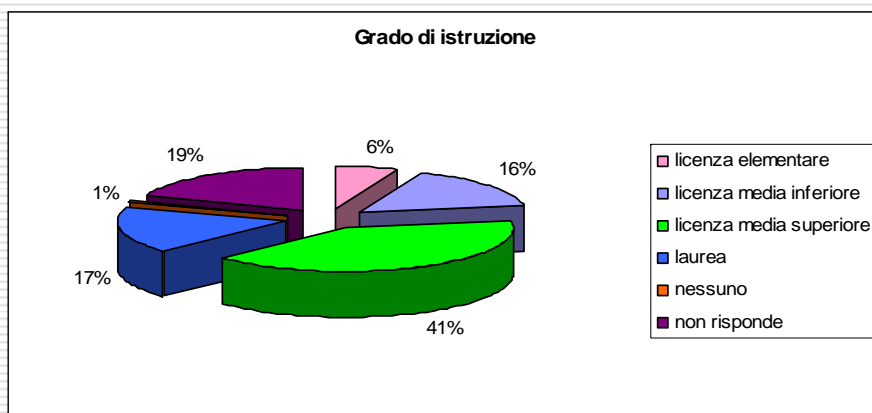


- Leggera maggioranza di utenti di sesso femminile (47% pari a 286 utenti)
- 44% utenti di sesso maschile (269)
- 9% non risponde (52 utenti)



- Oltre il 50% si attesta nelle fasce da 36 a 45 anni (29%) e da 46 a 60 anni (26%)
- Equivalenza in termini percentuali fra utenti rientranti nella fascia da 20 a 35 anni (21%) e >60 anni (19%)

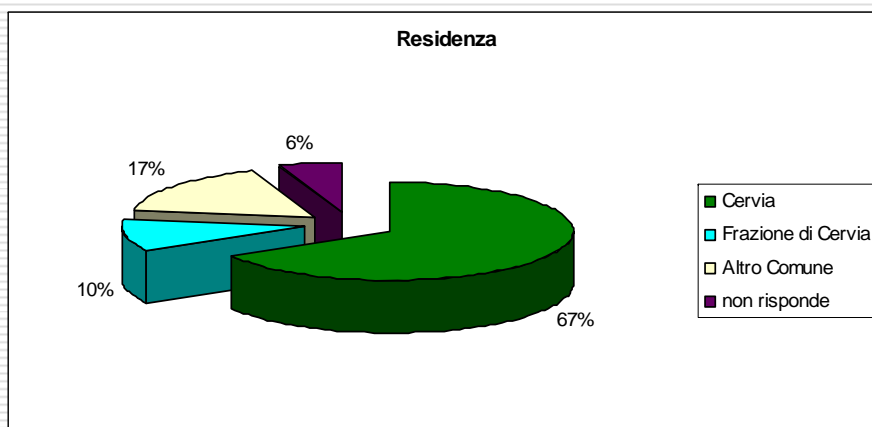
segue caratteristiche anagrafiche



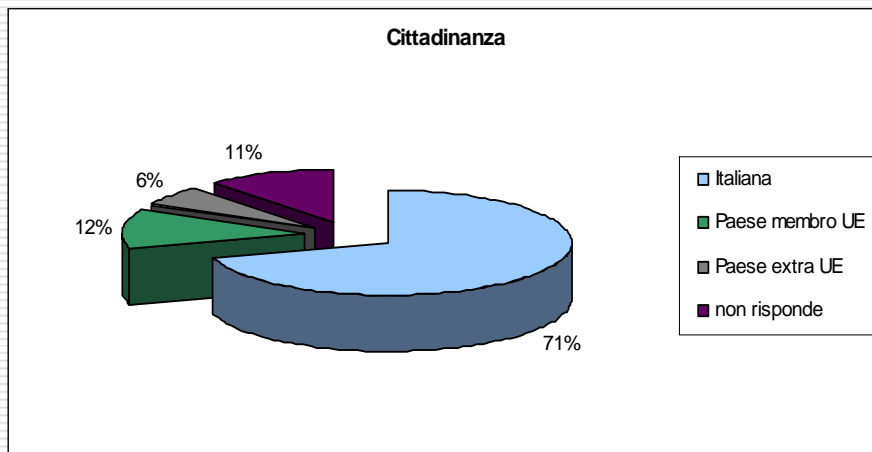
L'utenza si caratterizza per un titolo di studio piuttosto elevato:

- Il 41% ha un diploma di scuola superiore mentre il 17% ha la laurea
- Una percentuale alta di utenti pari al 19% (n. 115) non ha risposto alla domanda
- La condizione professionale maggioritaria è quella di lavoratore dipendente (30% pari a 180 utenti) mentre fra gli altri, le quote maggiori sono rappresentate da liberi professionisti (21% pari a 127 utenti) e pensionati (15% pari a 92 utenti)

segue caratteristiche anagrafiche



- La stragrande maggioranza degli utenti compilatori è residente nel territorio del Comune di Cervia (77%). Soltanto il 17% proviene da altri Comuni, mentre il restante 6% non fornendo risposta non ci consente di localizzarlo.



- I 3/4 degli utenti (71%) è di nazionalità italiana, soltanto il 12% fa parte di un paese membro dell'UE, mentre il 6% è extra UE.

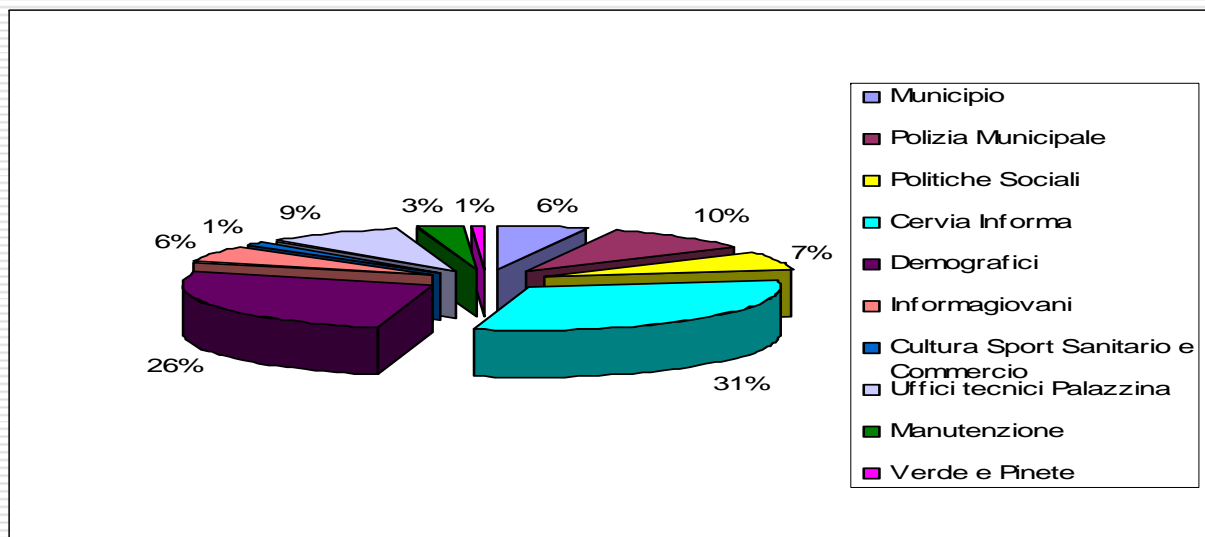
Risultati dell'analisi delle caratteristiche del campione

- Dall'analisi delle caratteristiche risulta che il campione prevalente (seppur di poco) è donna, nella fascia di età compresa fra 36 e 45 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, lavoratrice dipendente, di nazionalità italiana e residente nel territorio del Comune di Cervia.

Analisi delle domande

Domanda n. 1

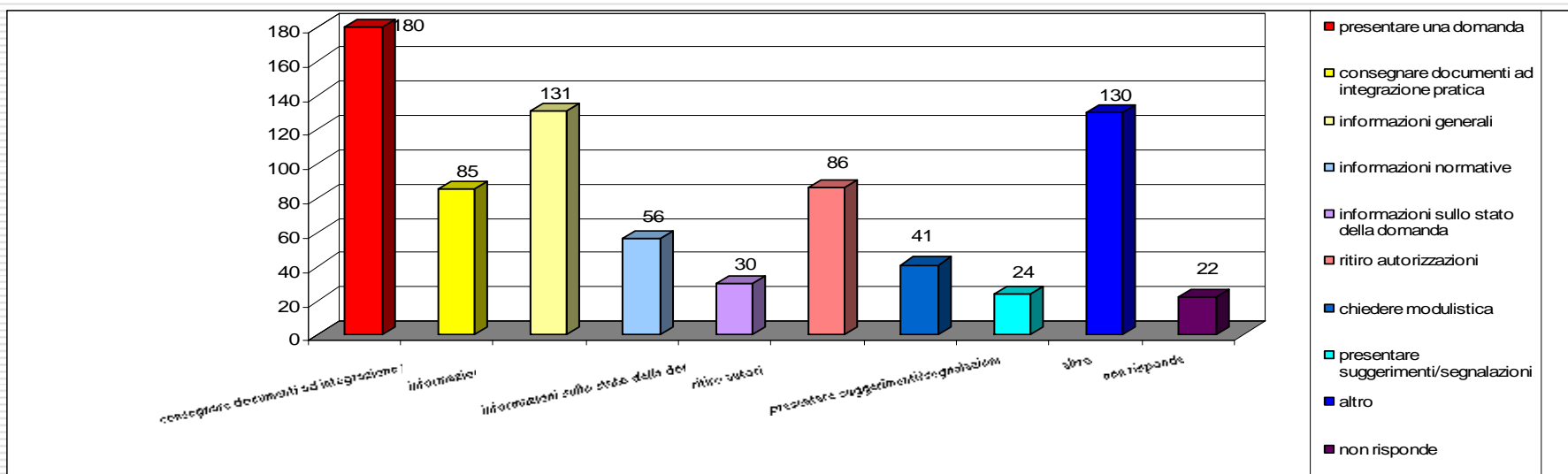
In quale sede si è recato?



- ❑ Il 31% degli utenti si è rivolto al Cervia Informa
- ❑ Alto afflusso anche ai Servizi Demografici (26%)
- ❑ Polizia Municipale e uffici tecnici hanno registrato rispettivamente un 10% e un 9% sul totale dei compilatori
- ❑ Inferiore al 10% la percentuale di utenti che si sono rivolti presso le altre sedi

Domanda n. 2

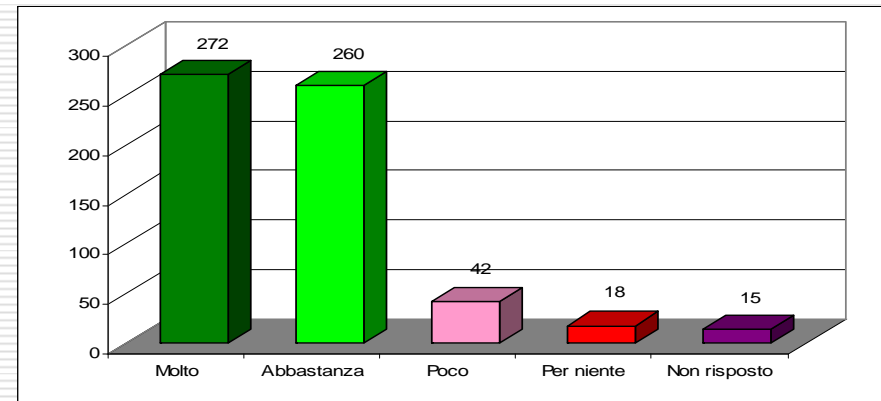
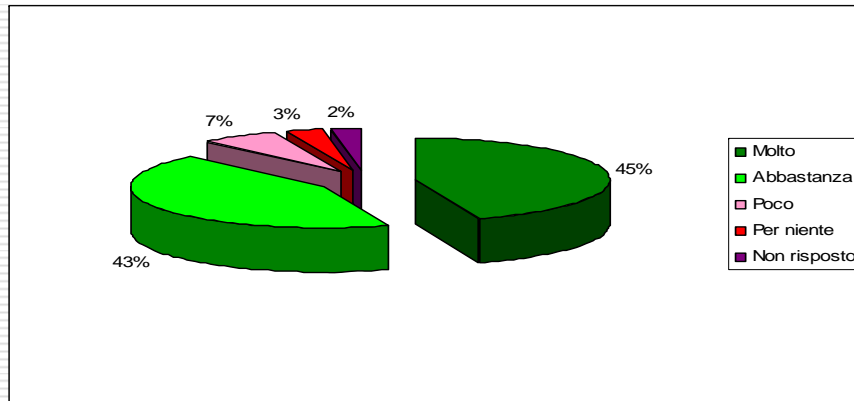
Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?



- ❑ Nel complesso, la maggior parte dei cittadini si è rivolta agli uffici del Comune per presentare una domanda (22% dei casi).
- ❑ Tuttavia molti sono stati coloro che avevano necessità di informazioni generali (17%), informazioni normative (7%), per consegnare documenti ad integrazione di pratiche (11%) e ritirare autorizzazioni (11%) o richiedere modulistica (5%).
- ❑ Alta la percentuale di coloro che non hanno trovato nelle possibili scelte, la motivazione del loro accesso ai servizi comunali (17%).
- ❑ Soltanto il 3% dei cittadini non ha risposto alla domanda.

Domanda n. 3

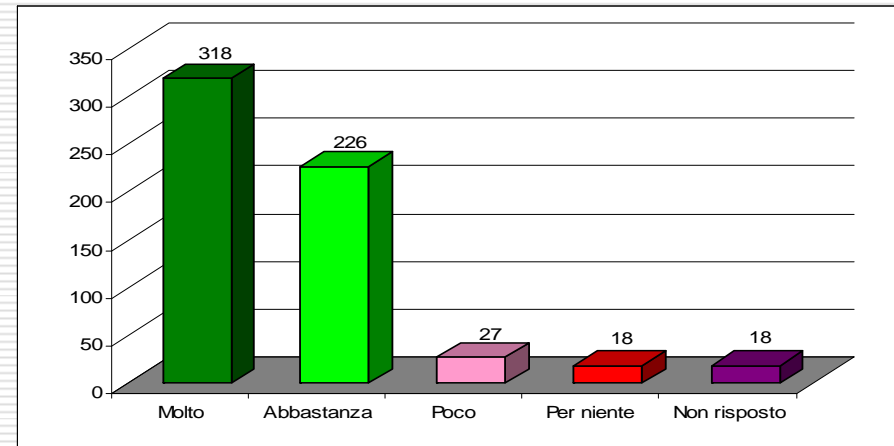
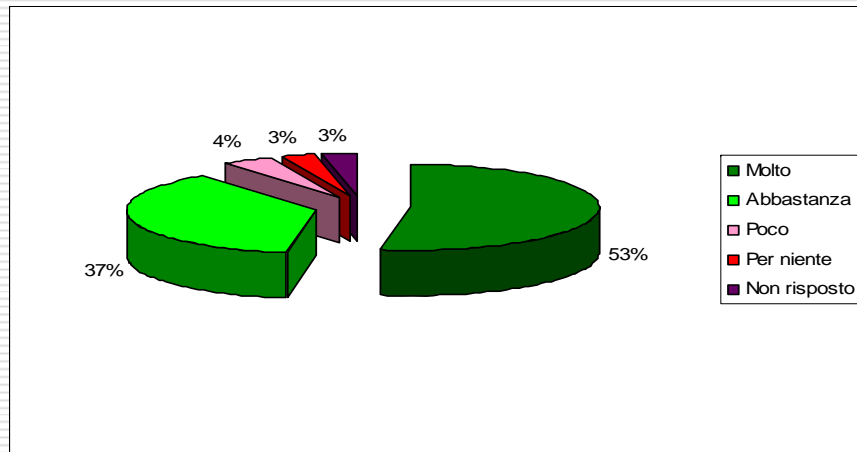
All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti?



- Una percentuale molto alta pari all'88% degli utenti ha dichiarato che i servizi forniti sono facilmente individuabili.
- Per il 7% non sono facilmente individuabili, mentre il 3% ha dichiarato "per niente". Il restante 2% si è astenuto dal rispondere alla domanda.

Domanda n. 4

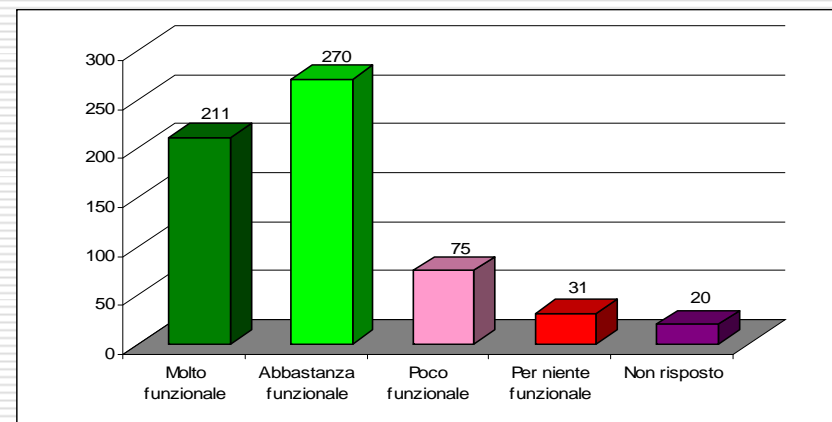
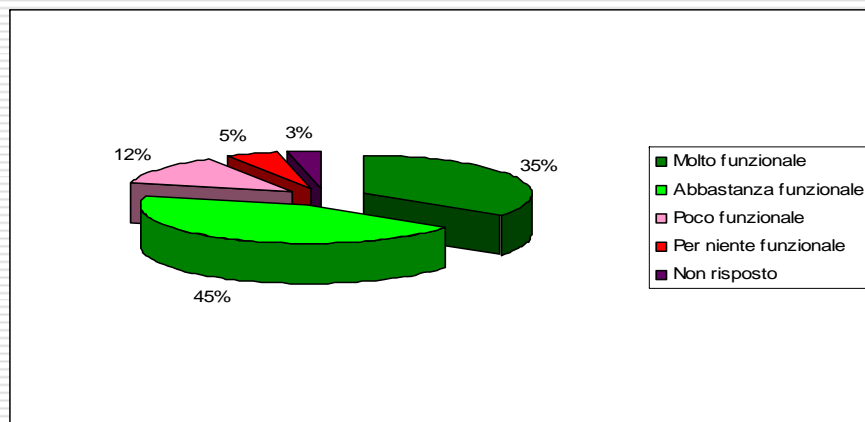
Le informazioni per ottenere il servizio o la pratica sono fornite con chiarezza?



- ❑ Il 90% degli utenti ha ritenuto le informazioni ricevute, fornite con chiarezza
- ❑ Un 4% ha risposto che le informazioni non erano chiare
- ❑ Un 3% ha risposto "per niente" e un altro 3% non ha dato alcuna risposta a questa domanda

Domanda n. 5

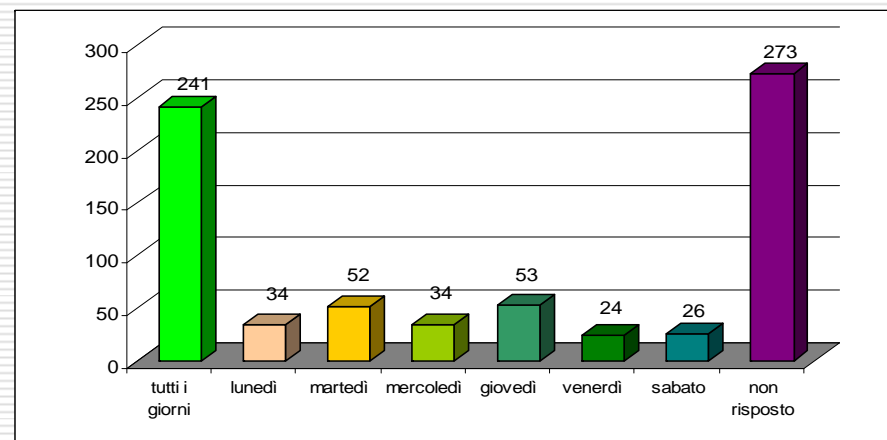
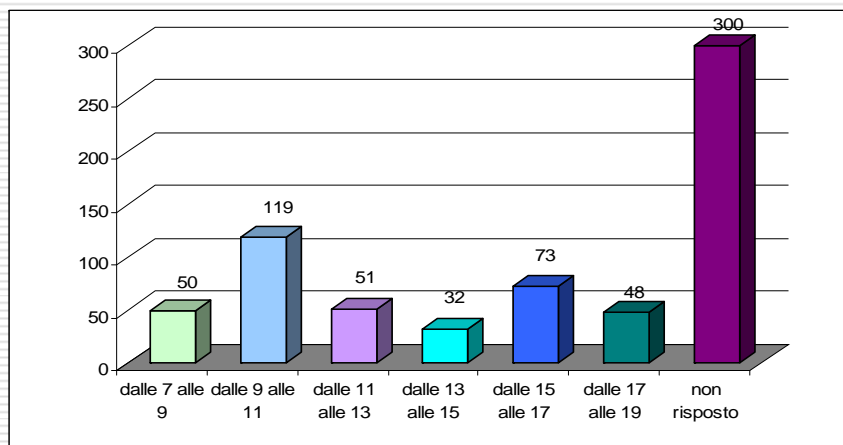
L'orario di apertura al pubblico è funzionale alle sue esigenze?



- ❑ L'orario di apertura al pubblico, nel suo complesso, è risultato, funzionale alle esigenze dell' 80% degli utenti compilatori.
- ❑ Un 12% lo ritiene poco funzionale e un 5% addirittura per niente.
- ❑ Il restante 3% non risponde

Domanda n. 6

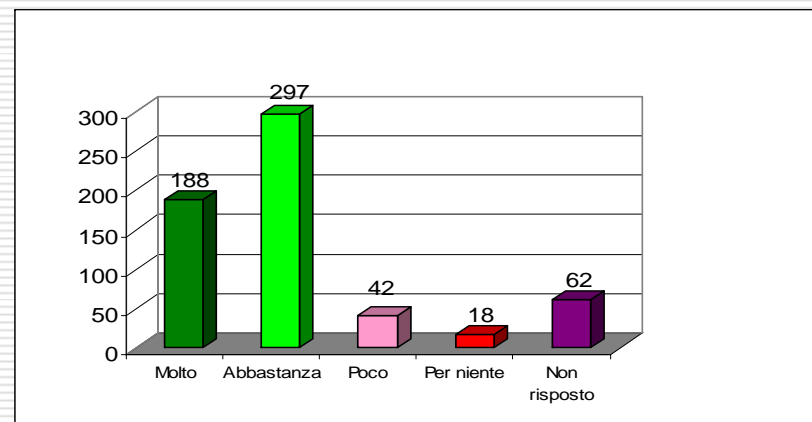
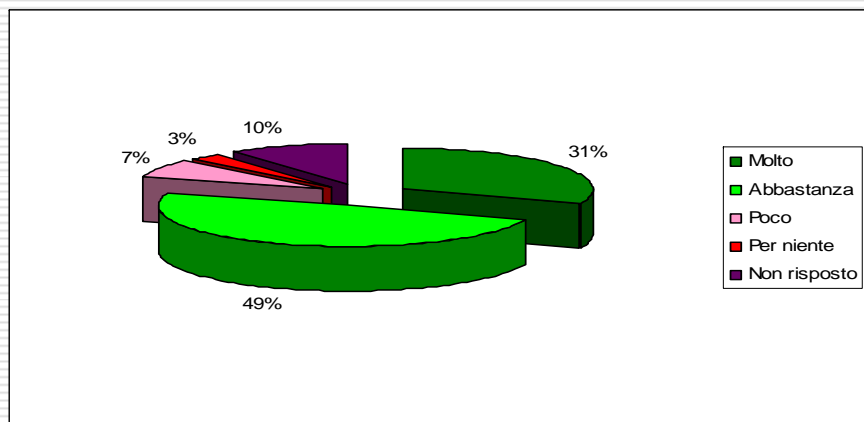
Qualora l'orario attuale non fosse funzionale, quale sarebbe quello più corrispondente alle sue esigenze?



- ❑ Molti hanno individuato quale orario corrispondente alle proprie esigenze un orario già rientrante nell'ordinaria apertura al pubblico di molti Servizi. Tuttavia 50 utenti hanno indicato dalle 7 alle 9, 32 utenti dalle 13 alle 15, 48 utenti dalle 17 alle 19.
- ❑ Ben 300 utenti non hanno risposto alla domanda.
- ❑ Riguardo all'individuazione di giornate maggiormente corrispondenti alle proprie esigenze, ben 241 utenti hanno indicato "tutti i giorni".
- ❑ 273 utenti si sono astenuti dal rispondere. Si potrebbe ipotizzare che la non risposta sia dovuta al fatto che ritengono l'orario attuale funzionale alle loro esigenze.

Domanda n. 7

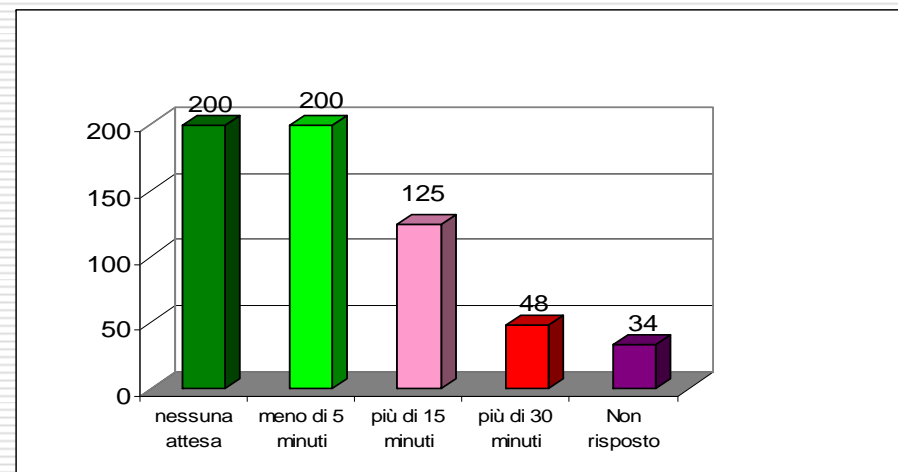
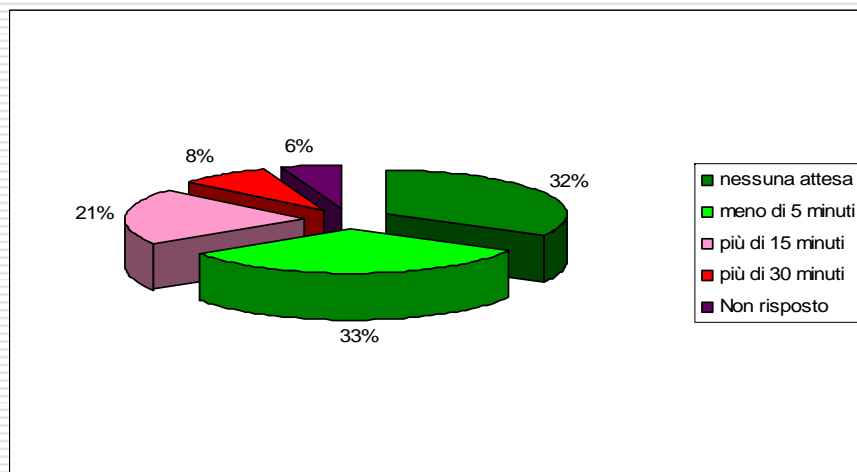
La modulistica è di semplice compilazione?



- ❑ La modulistica è di semplice compilazione per ben l'80% dei cittadini che hanno partecipato all'indagine.
- ❑ Il 7% ha avuto qualche difficoltà mentre il 3% la ritiene complicata.
- ❑ Una percentuale di utenti pari al 10% non ha fornito alcuna risposta.

Domanda n. 8

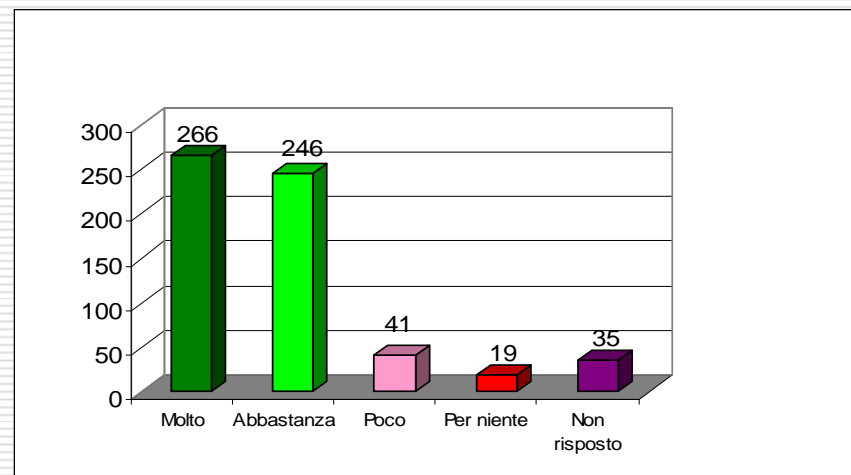
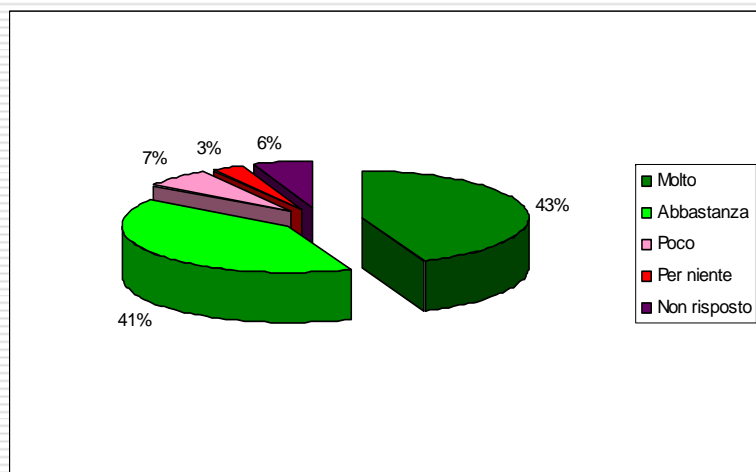
Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)?



- In generale è buono il risultato ottenuto.
- Il 65% degli utenti ha dichiarato di non aver atteso, o comunque di aver atteso meno di 5 minuti prima di essere ricevuto, ritenendolo adeguato per accedere agli sportelli.
- Il 21% ha risposto che l'attesa si è prolungata per più di 15 minuti mentre l'8% (pari a 48 utenti) ha atteso più di 30 minuti.

Domanda n. 9

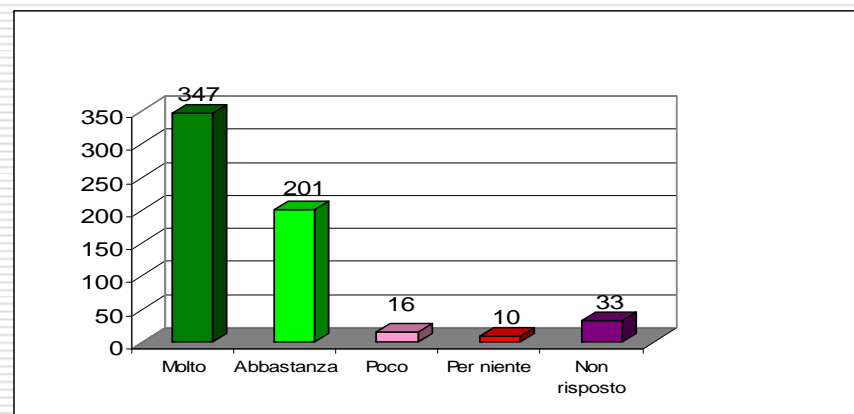
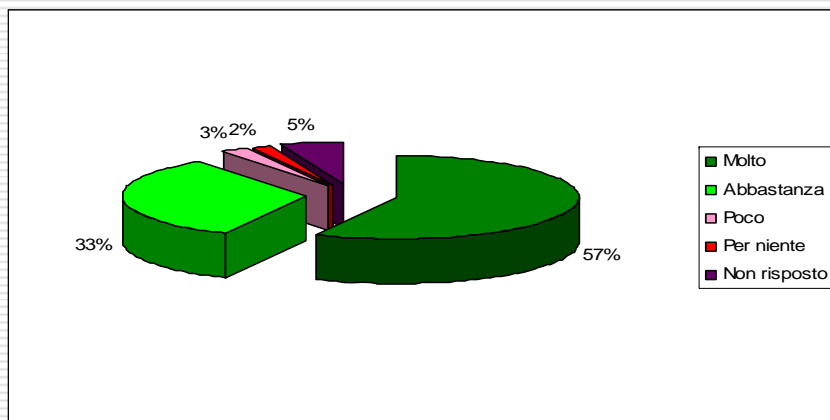
Il servizio viene erogato velocemente?



- ❑ Il giudizio espresso dagli utenti è complessivamente positivo.
- ❑ La percentuale di utenti che alla precedente domanda aveva risposto di aver atteso meno di 30 minuti, ha poi confermato la velocità del servizio erogato (82% dei casi pari a 512 utenti)
- ❑ Non è rimasto soddisfatto il 10% dei compilatori (60 utenti).
- ❑ Il 6% non ha fornito risposta.

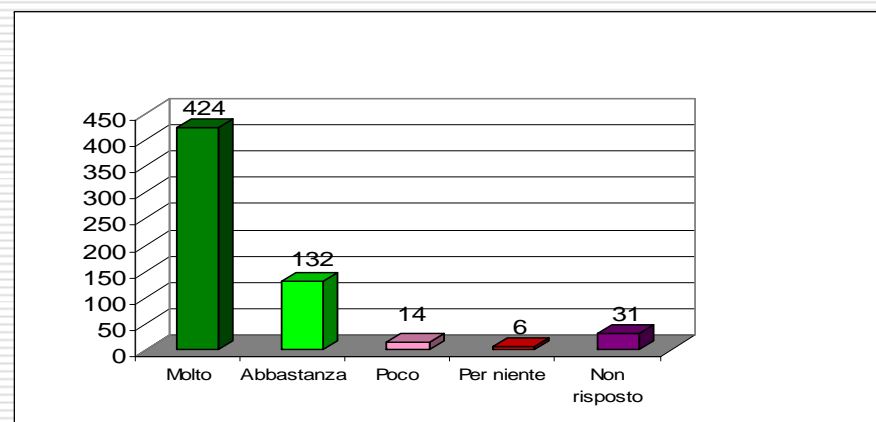
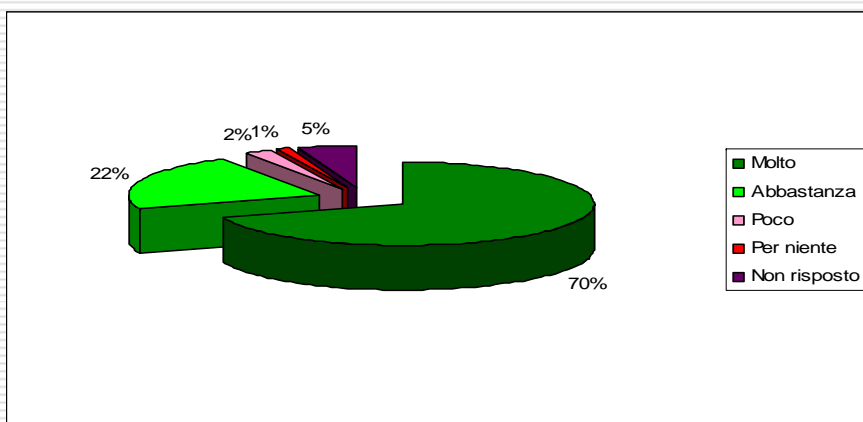
Domanda n. 10

Il personale è competente e preparato?



- In merito alla competenza, preparazione e professionalità dei dipendenti il 90% dei casi, pari a 548 utenti, ritiene che il personale sia competente e preparato.
- Non la pensa allo stesso modo il 5% degli utenti mentre un ulteriore 5% si è astenuto dal rispondere.

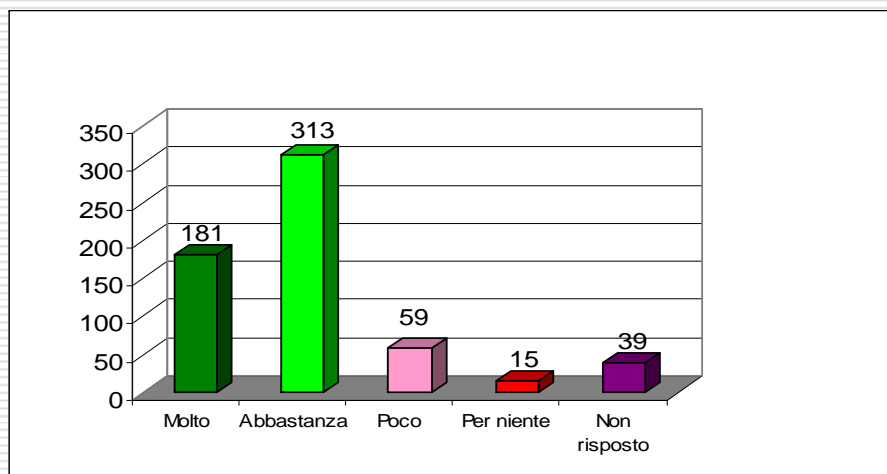
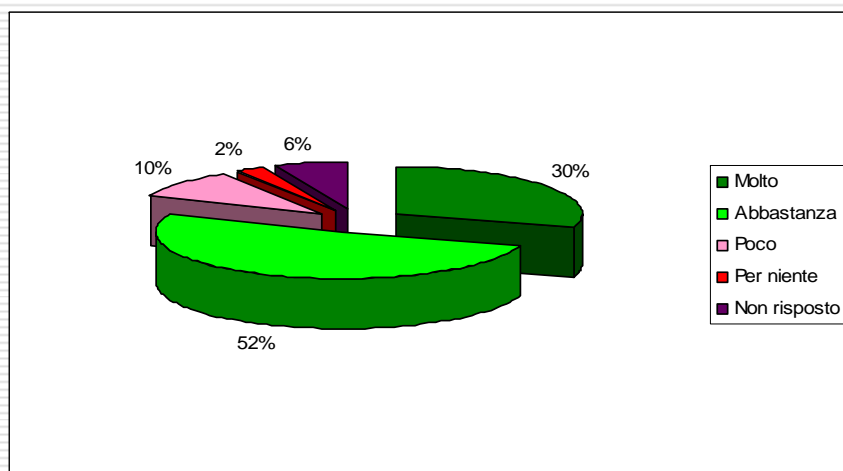
Domanda n. 11 Il personale è cortese?



- ❑ Come si rileva dai dati il giudizio degli utenti è molto lusinghiero.
- ❑ La cortesia del personale è stata riconosciuta dal 92% degli utenti (pari a 556). Solo il 3% ha ritenuto il personale non cortese.
- ❑ Il 5% non ha risposto.

Domanda n. 12

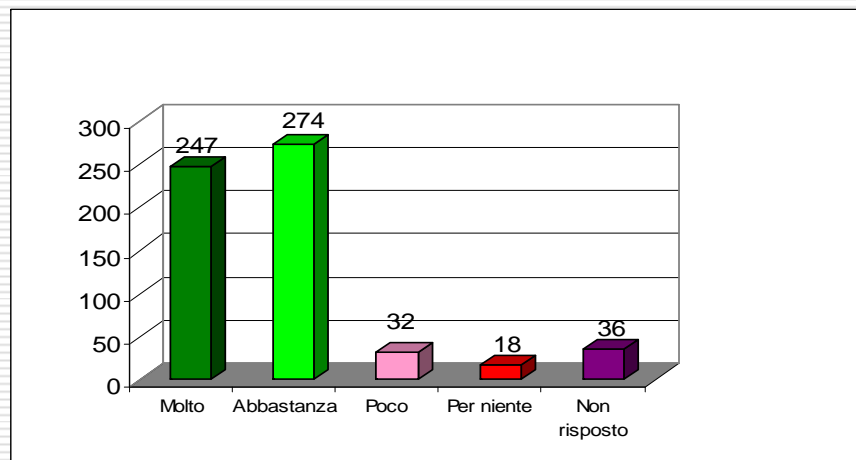
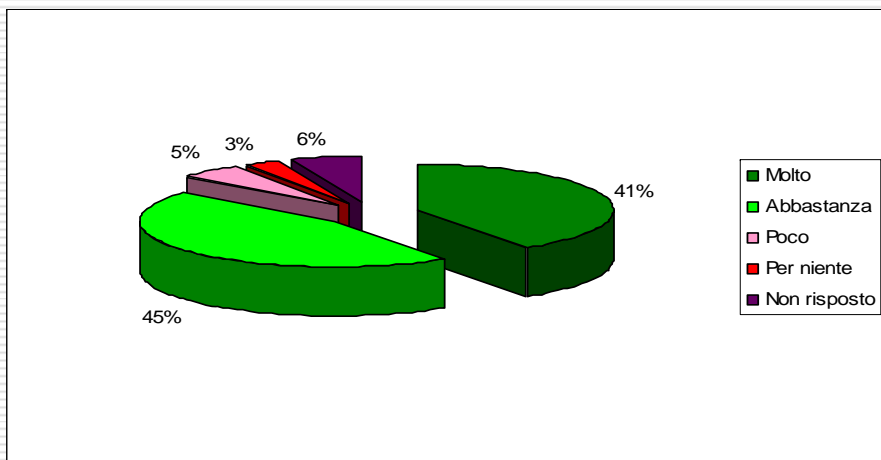
L'ambiente di attesa è confortevole?



- Circa l'82% degli utenti ritiene che gli ambienti di attesa siano organizzati in modo tale da soddisfare in modo adeguato, o almeno sufficiente, le proprie esigenze.
- Il 12% non si ritiene soddisfatto mentre il restante 6% non risponde.

Domanda n. 13

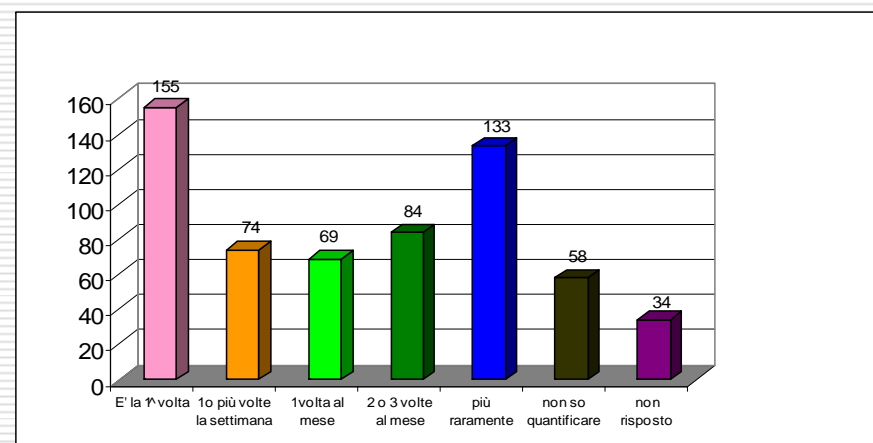
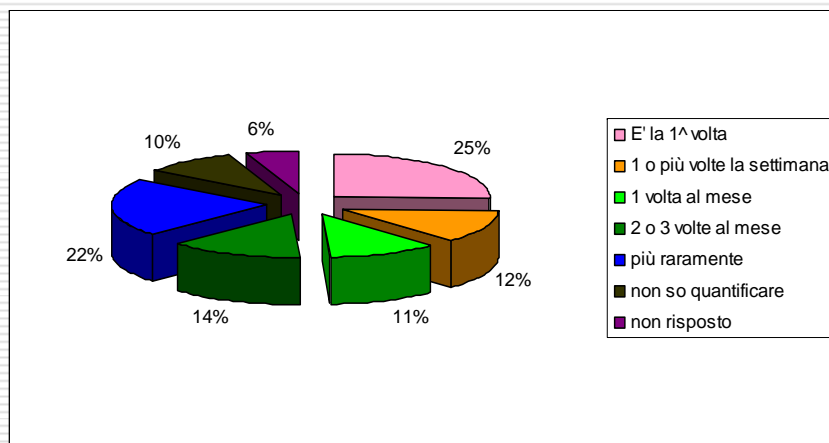
E' complessivamente soddisfatto del servizio?



- ❑ Gli utenti appaiono sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato, infatti l'86% degli utenti generali ha risposto positivamente.
- ❑ Solo l'8% (50 utenti) si è espresso negativamente. Il 6% non risponde.

Domanda n. 14

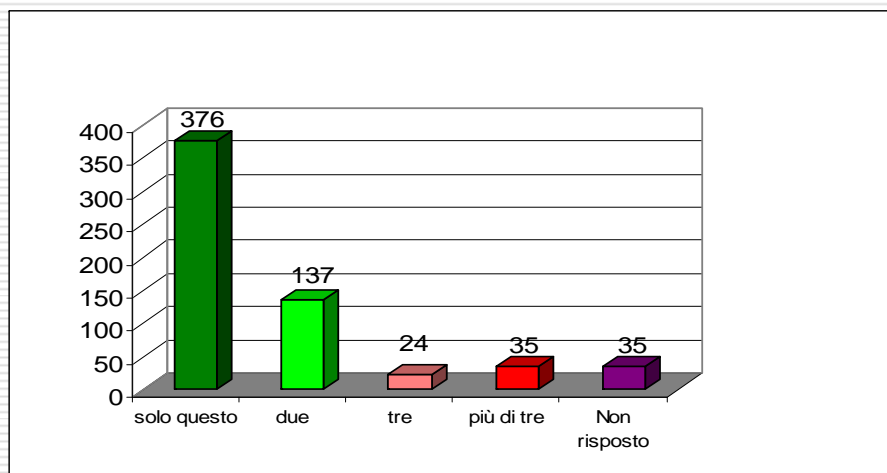
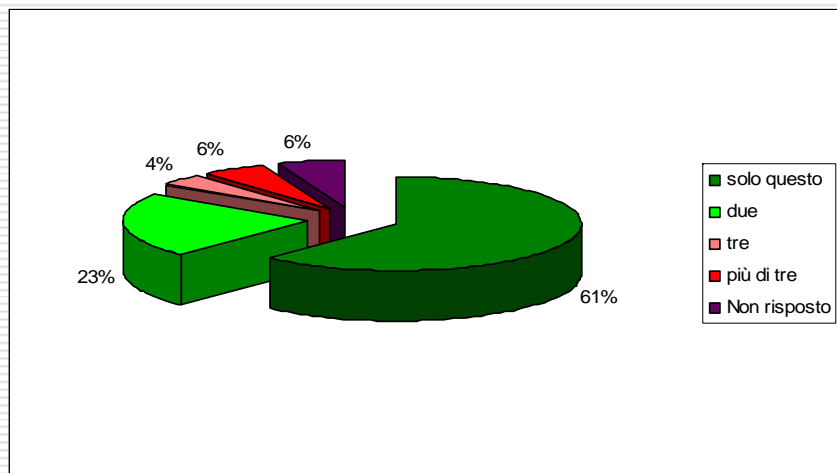
Con quale frequenza ha utilizzato il servizio negli ultimi 6 mesi?



- ❑ Negli ultimi 6 mesi il 25% degli utenti si è recato nel servizio per la 1^ volta, seguito dal 22% che ha risposto raramente e dal 10% che non è in grado di quantificare.
- ❑ Il restante 40% circa degli utenti costituisce un utente più assiduo.

Domanda n. 15

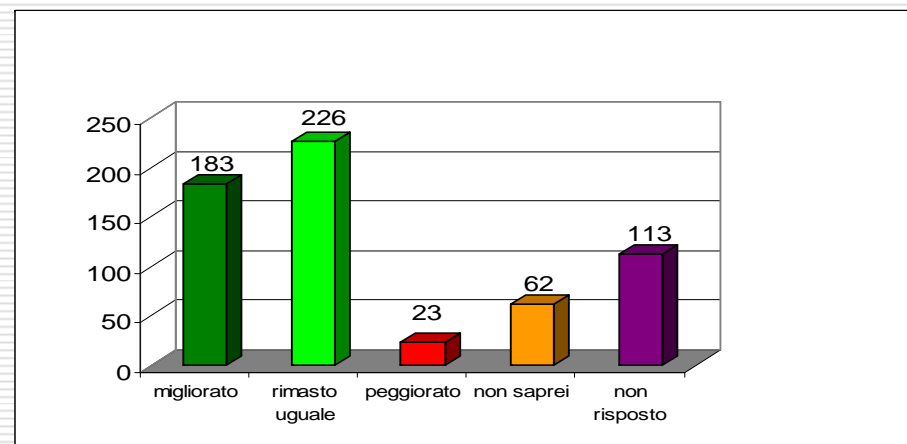
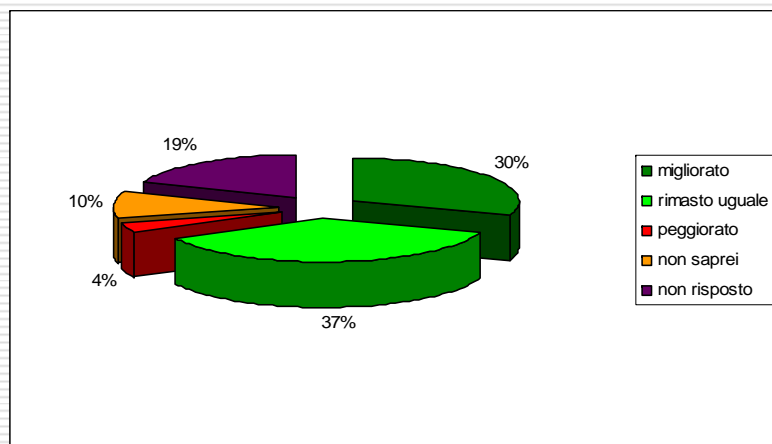
A quanti uffici si è dovuto rivolgere per risolvere il suo problema?



- ❑ Oltre la maggior parte degli utenti (61%) si è recato nell'ufficio competente rispetto alle motivazioni che lo hanno indotto presso il Comune.
- ❑ Il 23% è stato presso due uffici, mentre il restante 10% ha passato tre o più uffici prima di recarsi in quello giusto.

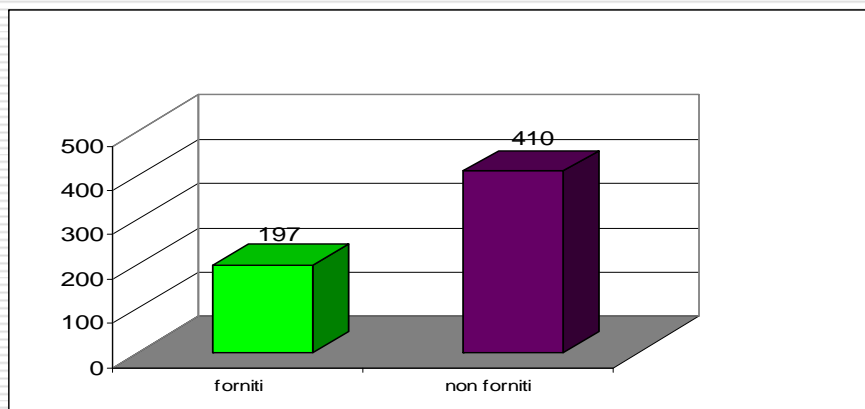
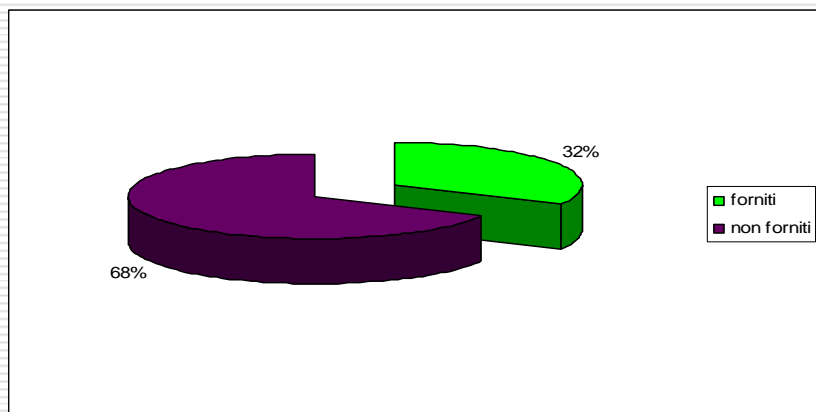
Domanda n. 16

Se ha già utilizzato questo servizio in passato, ritiene che sia complessivamente?



- Un miglioramento nella qualità dei servizi offerti è stato riscontrato dal 30% degli utenti mentre il 37% ha risposto di non aver notato alcun miglioramento.
- Il 4% ha ritenuto la qualità dei servizi peggiorata rispetto al passato.
- Particolare attenzione deve essere data alla percentuale di utenti che non ha risposto (19%).

Domanda n. 17: Suggerimenti, apprezzamenti, proposte



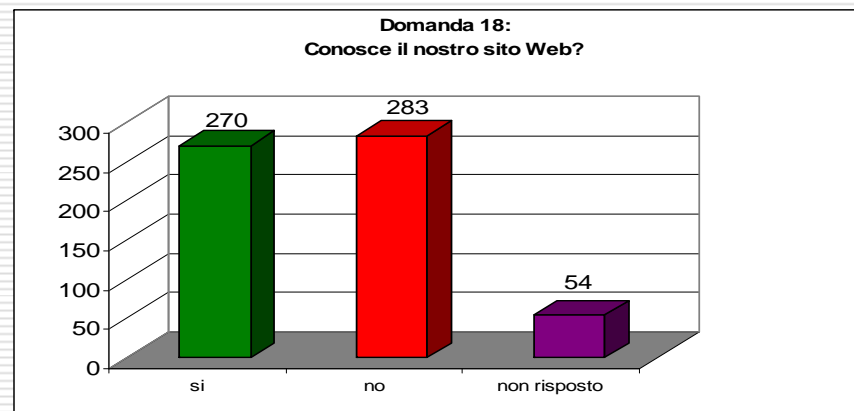
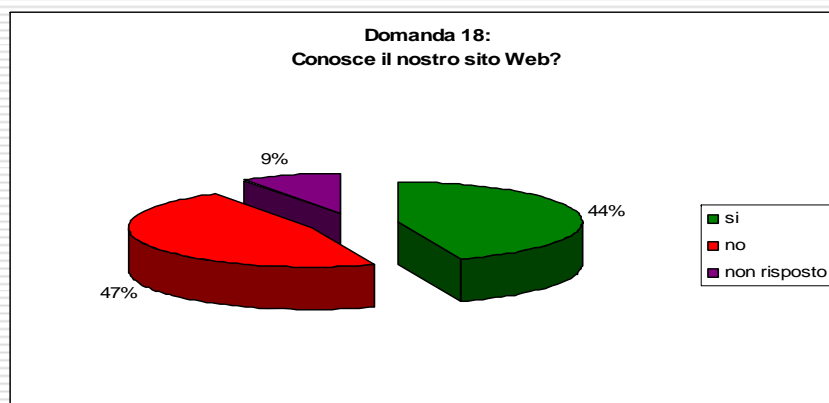
- La prima considerazione è che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti è molto bassa (32%)
- Di questi soltanto n° **160** utenti hanno risposto in modo propositivo sui 607 questionari raccolti.

I suggerimenti

Nei suggerimenti liberi la richiesta espressa dal maggior numero di utenti, è:

- ampliamento degli orari di apertura/ricevimento al pubblico degli uffici (n. 25)
 - necessità di maggiore semplificazione (n. 21)
 - apertura degli uffici al pomeriggio (n. 16)
 - maggiore competenza e professionalità (n. 14)
 - maggiori informazioni e segnaletica più chiara (n. 6)
 - cortesia, disponibilità e gentilezza (n. 5)
 - servizi on line (n. 5)
 - reperibilità telefonica insufficiente (n. 5)
 - ascensore (n. 4)
 - troppa attesa (n. 4)
 - mediatori culturali per assistenza agli stranieri (n. 4)
e altri
-
- Molti utenti hanno risposto con “bene”, “tutto bene”, “tutto ok”, “nessun suggerimento” e “non saprei” ma che proprio per questo atteggiamento, sono state escluse dal totale dei suggerimenti oltre a molte altre risposte fornite ma non classificabili.

Domanda n. 18 Conosce il nostro sito web?



- Il 44% degli utenti ha risposto di essere a conoscenza del sito web www.comunecervia.it del Comune
- Tuttavia il 47% ha risposto negativamente.
- Il 9% non ha fornito alcuna risposta

Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA

- facilità nell'individuazione dei servizi offerti dagli uffici
- chiarezza delle informazioni rilasciate
- professionalità e competenza dei dipendenti
- cortesia del personale
- soddisfazione complessiva degli utenti

PUNTI DI DEBOLEZZA

- confort dell'ambiente di attesa
- orario di apertura al pubblico
- tempo d'attesa per essere ricevuti dall'impiegato
- molteplicità di uffici a cui l'utente si è dovuto rivolgere
- poca conoscenza del sito web

Conclusioni

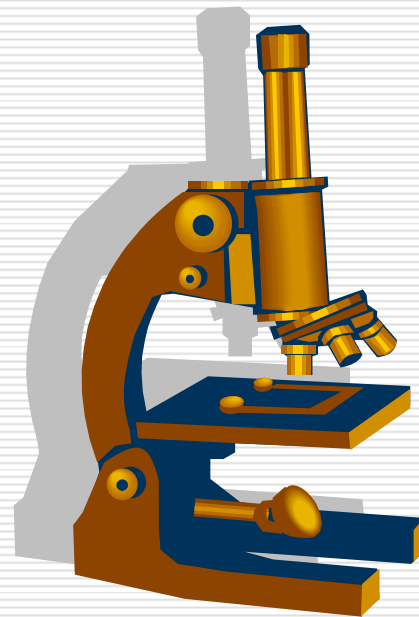
- ❑ L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.
- ❑ L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione e gradimento, sia da parte dell'utenza che del personale coinvolto.
- ❑ I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

segue **Conclusioni**

- Gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore "umano" (la competenza, la cortesia, 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.

Ciò conferma la validità delle politiche intraprese dall'ente, che negli ultimi anni, ha investito sullo sviluppo e l'aggiornamento del personale, per renderlo non soltanto sempre più competente ed in grado di fornire risposte chiare e mirate alle richieste dell'utenza, ma anche sempre più consapevole del ruolo svolto e dell'importanza della soddisfazione dell'utenza come fine ultimo del proprio lavoro.

FOCUS



Aspetti legati agli orari



				SODDISFAZIONE							
ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE				
Orari di apertura al pubblico (dom. 5)	607	587	20	106	17%	481	79%				
	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	dalle 7 alle 9	%	dalle 13 alle 15	%	dalle 17 alle 19	%		
Orario ritenuto più funzionale alle esigenze dei cittadini compilatori (dom. 6)	607	373	300	50	8	32	5	48	8		
	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	TUTTI I GIORNI	% RISPOSTE A PRECED	LUN	MAR	MERC	GIOV	VEN	SAB
Giornate di apertura ritenute più funzionali (dom. 6)	607	464	273	241	40%	34	52	34	53	24	26

Aspetti legati ai tempi



ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	SODDISFAZIONE			
				RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE
Tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'impiegato (dom. 8)	607	573	34	173	29%	400	66%
Tempo che è stato necessario per espletare la pratica (dom. 9)	607	572	35	60	10%	512	84%

Aspetti legati al personale



ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	SODDISFAZIONE			
				RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE
Chiarezza e completezza delle informazioni fornite (dom. 4)	607	589	18	45	7%	544	90%
Competenza e preparazione del personale (dom. 10)	607	574	33	26	4%	548	90%
Cortesia del personale (dom. 11)	607	576	31	20	3%	556	92%

Aspetti legati all'erogazione delle informazioni



ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	SODDISFAZIONE			
				RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE
Facilità ad individuare i servizi forniti (dom. 3)	607	592	15	60	10%	532	88%
Chiarezza e semplicità della modulistica (dom. 7)	607	545	62	60	10%	485	80%

Aspetti legati alla struttura

ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	SODDISFAZIONE			
				RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE
Confortevolezza degli ambienti di attesa (dom. 12)	607	568	39	74	12%	494	81%

Aspetti vari

				SODDISFAZIONE			
ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE
Conoscenza del sito web (dom. 18)	607	553	54	283	47%	270	44%

				SODDISFAZIONE			
ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	RISPOSTE NEGATIVE (poco, per niente)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (molto, abbastanza)	% RISPOSTE POSITIVE
Soddisfazione complessiva del servizio (dom. 13)	607	571	36	50	8%	521	86%

				SODDISFAZIONE			
ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	RISPOSTE NEGATIVE (3 +di3)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (solo questo/2)	% RISPOSTE POSITIVE
Uffici a cui si è rivolto per risolvere il problema (dom. 15)	607	572	35	59	10%	513	85%

segue Aspetti vari

ASPETTO VALUTATO	QUESTIONARI RACCOLTI	RISPOSTE DATE	NON RISPOSTO	SODDISFAZIONE			
				RISPOSTE NEGATIVE (peggiorato, non saprei)	% RISPOSTE NEGATIVE	RISPOSTE POSITIVE (rimasto uguale, migliorato)	% RISPOSTE POSITIVE
Avendo già utilizzato il servizio, si ritiene che sia	607	494	113	85	14%	409	67%

realizzazione a cura
del Servizio Cervia Informa

Ottobre 2010

