



COMUNE DI
Cavallino - Treporti

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2013

L'INDAGINE

- ▶ Il Comune di Cavallino-Treporti ha riproposto l'indagine di Customer Satisfaction anche per l'anno 2013 allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali, avendo come metro di paragone i risultati ottenuti lo scorso anno (2012).
- ▶ Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari a tutti coloro che si sono presentati negli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.
- ▶ La rilevazione ha avuto inizio il 28.05.2013 e si è conclusa il 19.12.13

LA CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di customer satisfaction serve per:

- ▶ Definire le politiche di intervento nella fase della pianificazione e della individuazione delle scelte e delle 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 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.

FINALITA'

- ▶ Innovazioni e cambiamenti migliorativi nelle modalità di erogazione dei servizi, tenendo conto delle effettive esigenze dei destinatari;
- ▶ Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini alle fasi finali 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 n. 302 questionari. Tale campione 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 settimane stabilite hanno avuto motivo di recarsi presso i vari uffici comunali.

- ▶ **Il Metodo di rilevazione:**
 1. Predisposizione di un questionario per la raccolta di informazioni;
 2. Individuazione di un rilevatore esterno al comune che consegni e faciliti la compilazione del questionario;
 3. Durata della rilevazione 7 mesi;
 4. Elaborazione dati e produzione report.

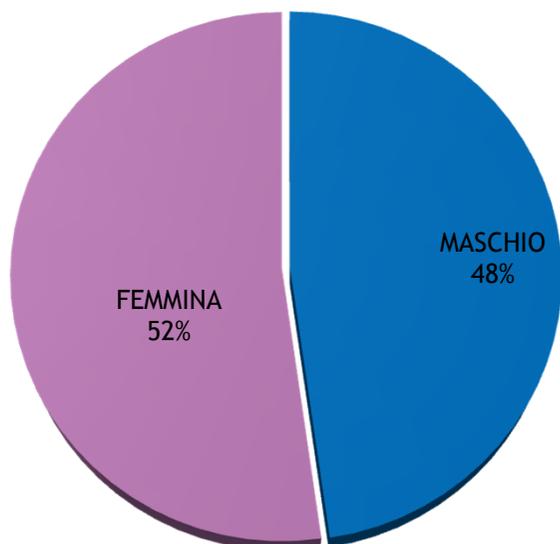
ANALISI DEI DATI

- ▶ Sono stati compilati n. 302 questionari, di cui:
 - ▶ n. 41 Servizi Demografici
 - ▶ n. 18 Servizio Asilo Nido
 - ▶ n. 14 Ufficio Protocollo
 - ▶ n. 17 Suap/Demanio
 - ▶ n. 12 Ufficio Lavori Pubblici
 - ▶ n. 13 Ufficio Segreteria
 - ▶ n. 26 Servizi Sociali
 - ▶ n. 23 Ufficio Tributi
 - ▶ n. 46 Servizio Biblioteca
 - ▶ n. 15 Polizia Locale
 - ▶ n. 24 Servizio Scuola Materna

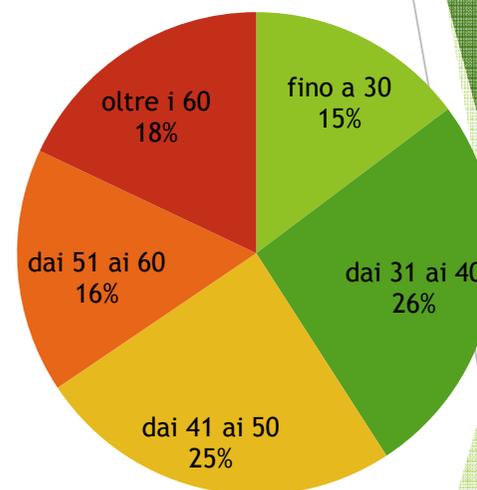
CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE 1

Quasi perfetta parità tra gli utenti di sesso maschile (48% pari a 148 utenti) e di sesso femminile (162 utenti, il 52%) che hanno avuto accesso ai servizi del comune durante il periodo delle interviste.

Sesso



Età



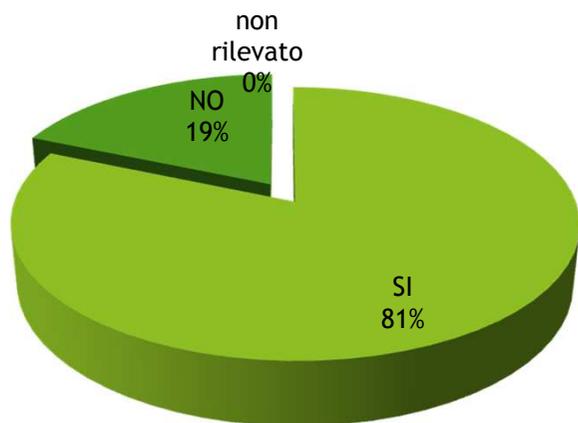
Gli utenti compresi nella fascia d'età "dai 31 ai 40 anni" sono stati i maggiori frequentatori degli uffici comunali nel periodo considerato (il 26% del campione); seguono poi:

- gli utenti "dai 41 ai 50 anni" (25%)
- gli utenti "oltre i 60 anni" (18%)
- gli utenti "dai 51 ai 60 anni" (16%)
- gli utenti più giovani, fino ai 30 anni (15%)

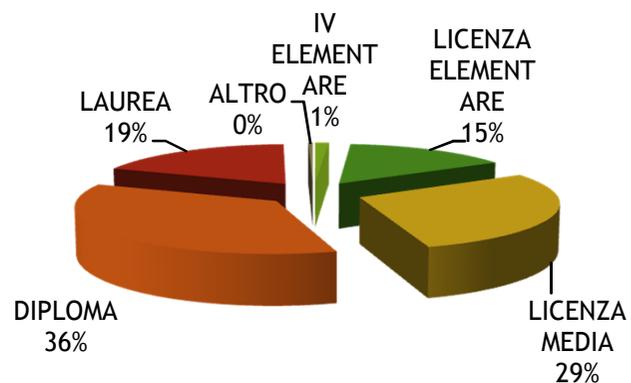
CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE 2

La stragrande maggioranza degli utenti (n. 252) l'81% ha dichiarato di essere residente nel Comune, il 19% fuori comune.

RESIDENZA



TITOLO DI STUDIO

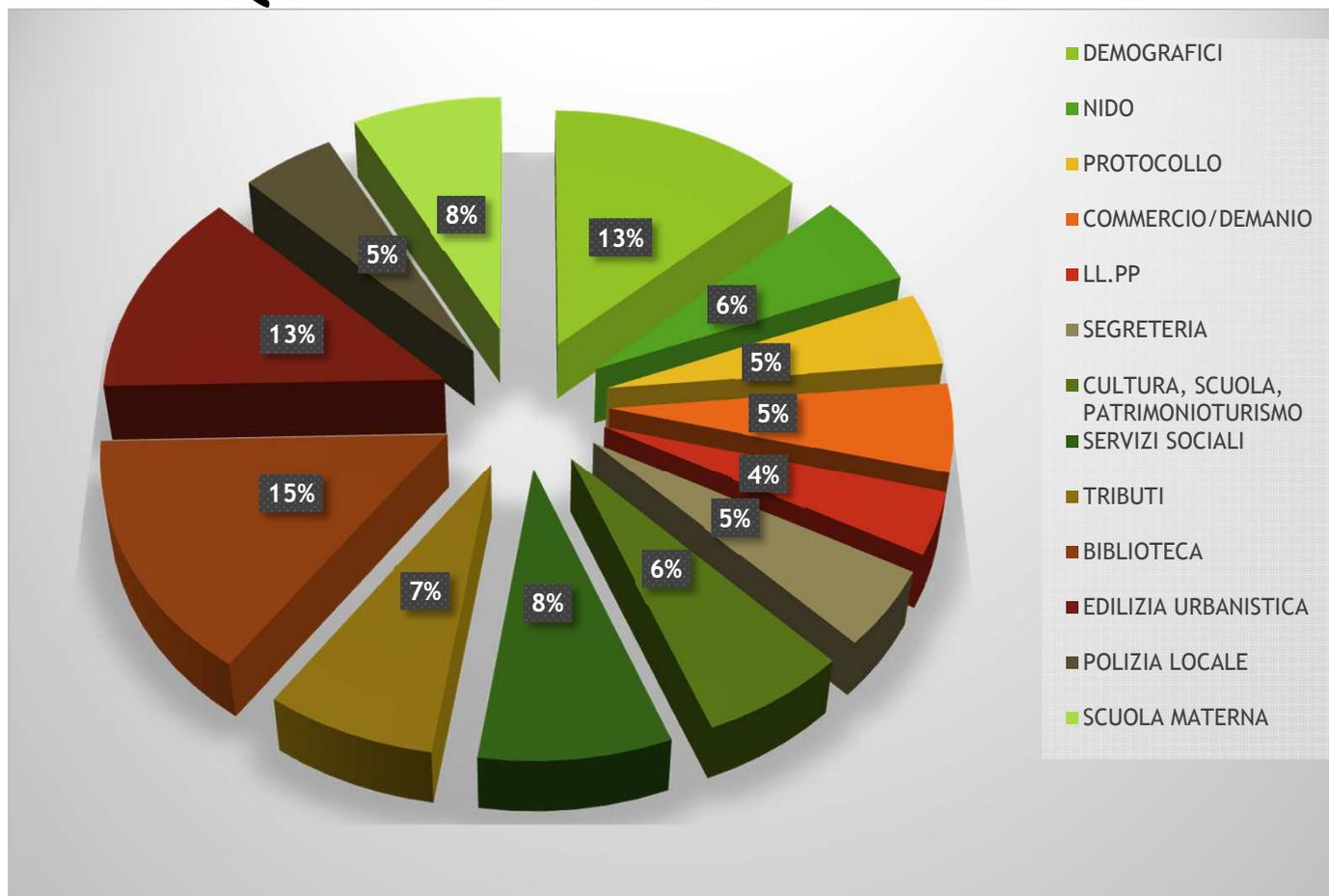


Il 36% dell'utenza (84) possiede un diploma di scuola superiore e il 29% (68) la licenza media superiore. Il 19% dichiara di possedere la laurea e un 15% la licenza elementare.

ANALISI DELLE DOMANDE

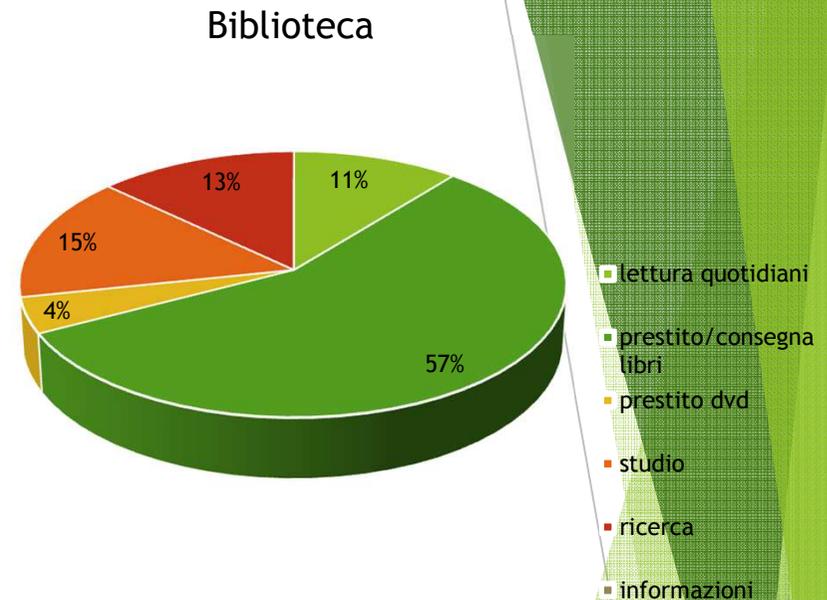
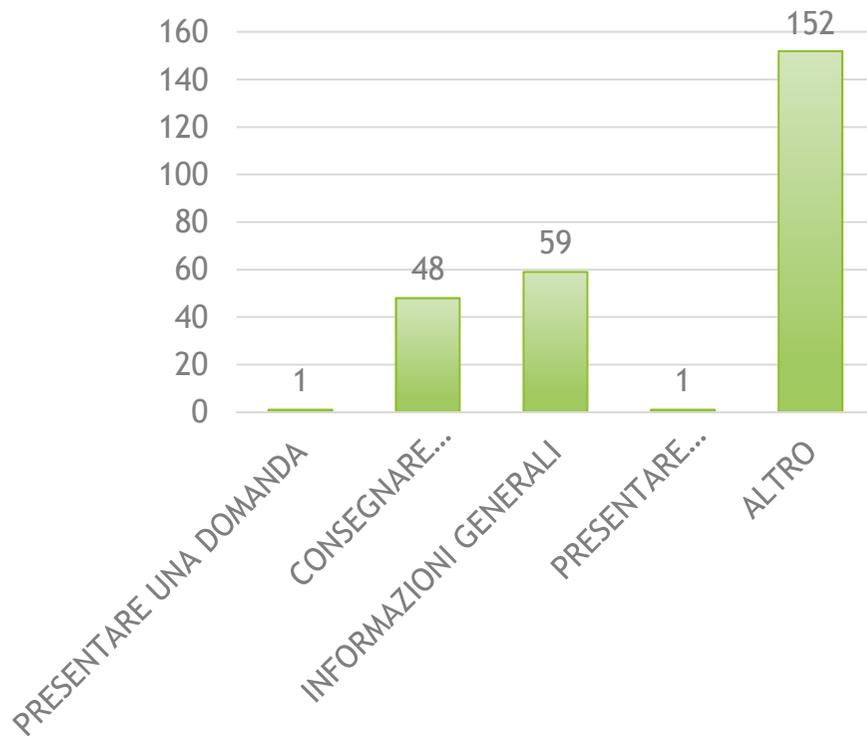


IN QUALE SEDE SI E' RECATO?



Si è rilevato un alto afflusso per i Servizi Demografici (41), per la Biblioteca (46) e per il Servizio Edilizia Privata/Urbanistica (40). Cultura/Patrimonio e Servizi Sociali hanno registrato rispettivamente un 20% e un 26% sul totale dei compilatori.

PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTO A QUESTO UFFICIO?

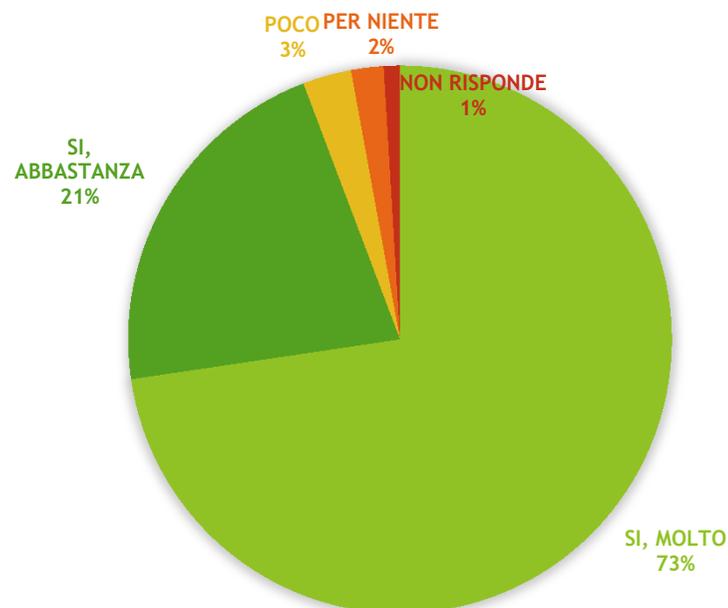


Nel complesso la voce che ha raccolto la maggioranza dei cittadini che si è rivolta agli uffici del comune è risultata essere “altro” sia perché probabilmente tale fetta di utenti non ha trovato nelle possibili scelte la propria motivazione, sia perché tra gli utenti che si sono recati in Biblioteca (il 15% degli utenti totali) il 57% ha selezionato la voce “altro” specificando a parte di quale servizio della Biblioteca ha usufruito (grafico a destra).

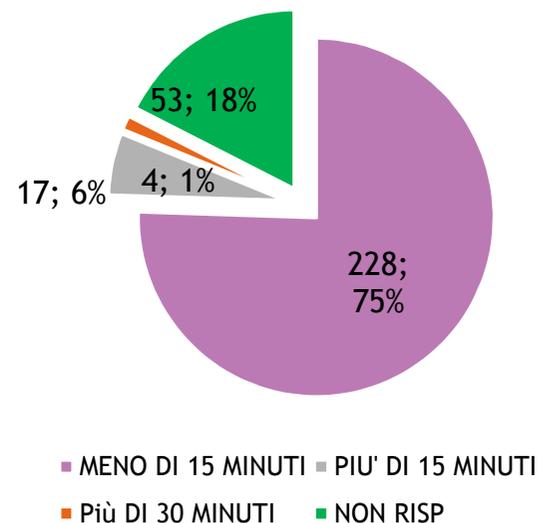
Il 23% degli utenti (n.59) invece si è rivolta al Comune per informazioni generali, il 19 % per consegnare documenti e integrare pratiche(n. 48).

Tra il campione degli intervistati, solo 1 cittadino si è rivolto al Comune per presentare segnalazioni/reclami.

SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO?



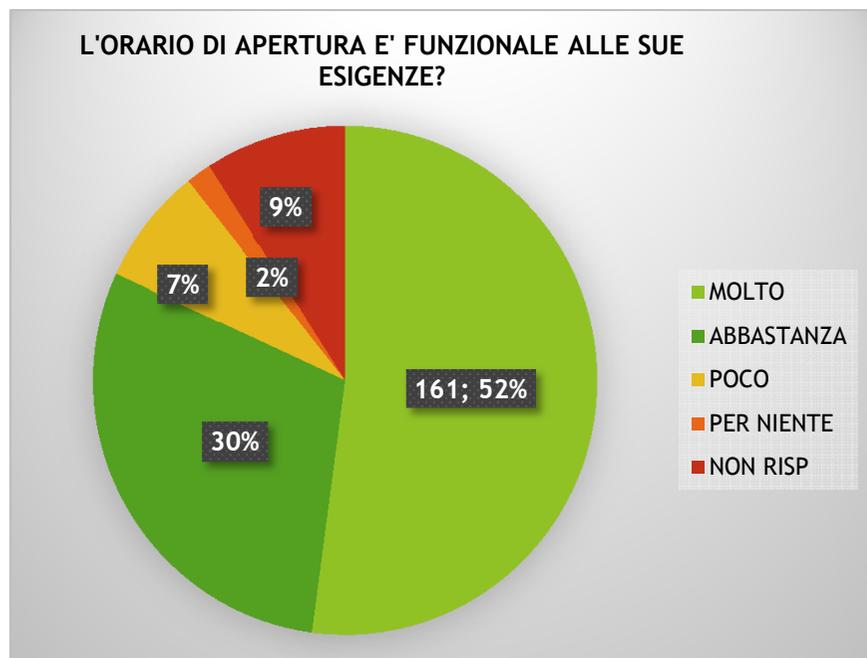
Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato?



Il 73% degli utenti si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto. Il 21% degli utenti abbastanza soddisfatto. Un 3% poco e un 2% per niente. L'1% non ha risposto.

Il 75% del campione intervistato dichiara di aver atteso meno di 15 minuti prima di essere ricevuto dall'impiegato; il 6% più di 15 minuti. L'1% più di 30 minuti e il 18% del campione non si è espresso.

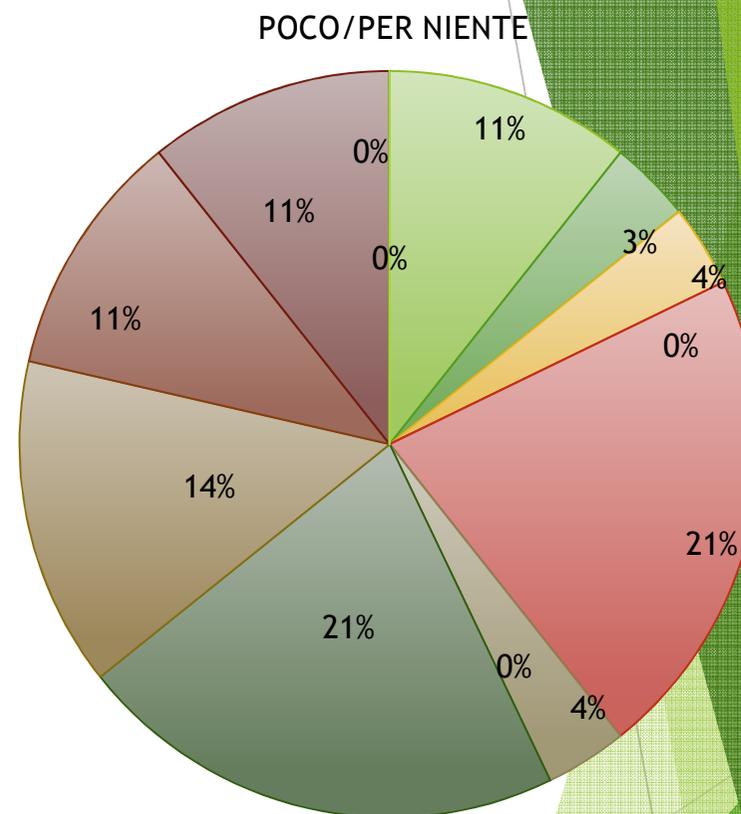
L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' FUNZIONALE ALLE SUE ESIGENZE?



L'orario di apertura al pubblico, nel suo complesso, è risultato molto funzionale alle esigenze del 52% degli utenti intervistati (161).

Il 30% ha dichiarato che l'orario risulta "abbastanza" funzionale (90);

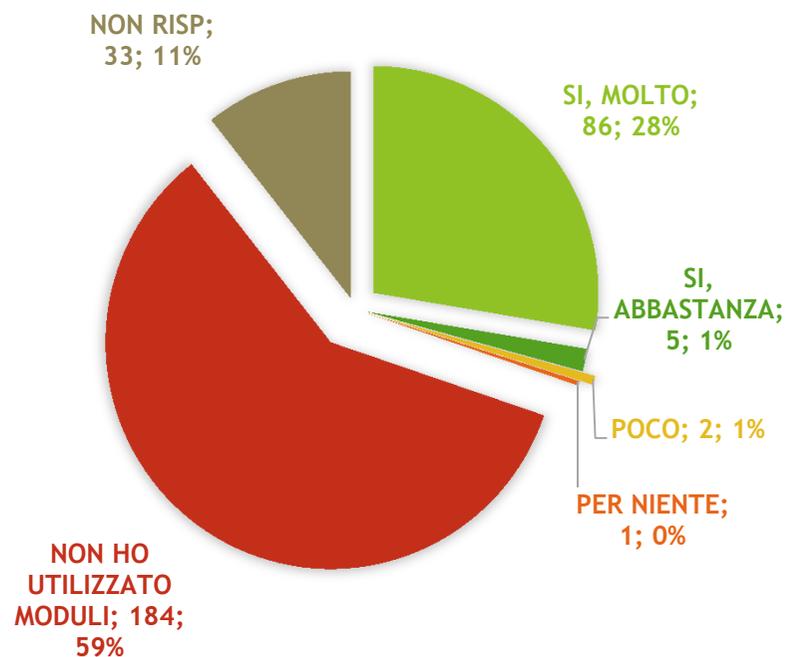
Un 7% lo ritiene "poco" funzionale e un 2% addirittura "per niente". Il 9% non si esprime.



Tra gli utenti per cui l'orario risulta «poco/per niente funzionale» a pari merito troviamo Servizi Sociali e Edilizia Privata 21%, per i quali gli utenti chiederebbero più pomeriggi di apertura.

Un 14% sono utenti del servizio LL.PP e a seguire con l'11% Commercio, Polizia Locale, Servizi Demografici.

LA MODULISTICA CONSEGNALE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?



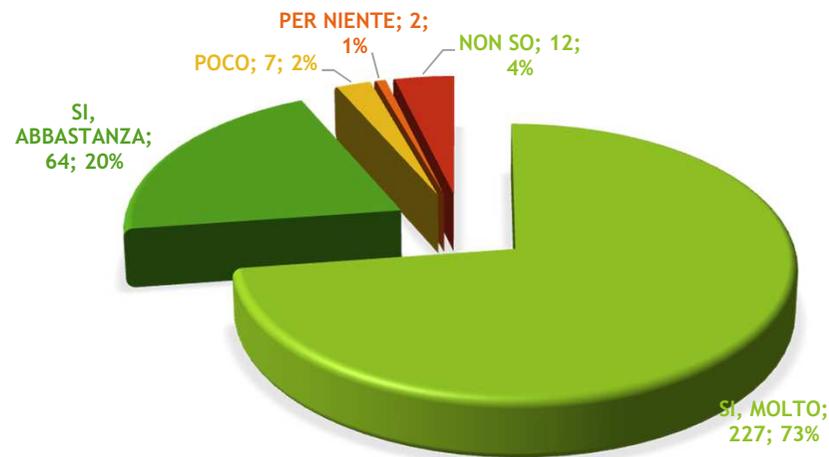
Il 59% degli utenti che ha partecipato all'indagine ha risposto di non aver utilizzato moduli.

Il 28% la ritiene di semplice compilazione, e solo il 2% ha dichiarato "poco".

L'11% non ha risposto.

IL PERSONALE..

E' preparato?



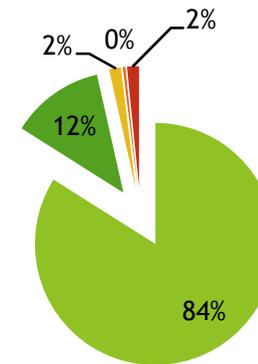
In merito alla competenza del personale, preparazione e professionalità dei dipendenti:

- il 73% degli intervistati, pari a 227 utenti, ritiene che il personale sia competente e preparato;
- Il 20% degli intervistati, 64 utenti, ritiene che il personale sia abbastanza preparato.

Non la pensa così un 4% degli utenti.

E' cortese?

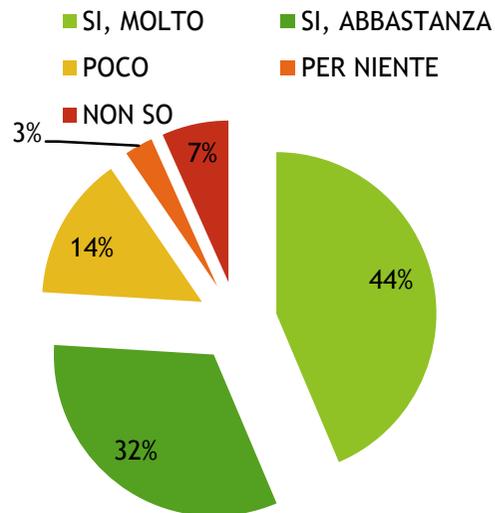
■ SI, MOLTO ■ SI, ABBASTANZA ■ POCO
■ PER NIENTE ■ non so



L'84% degli intervistati ha risposto che il personale è cortese.

Solo il 2% degli intervistati, pari a n.5 persone, ha indicato che il personale è poco cortese.

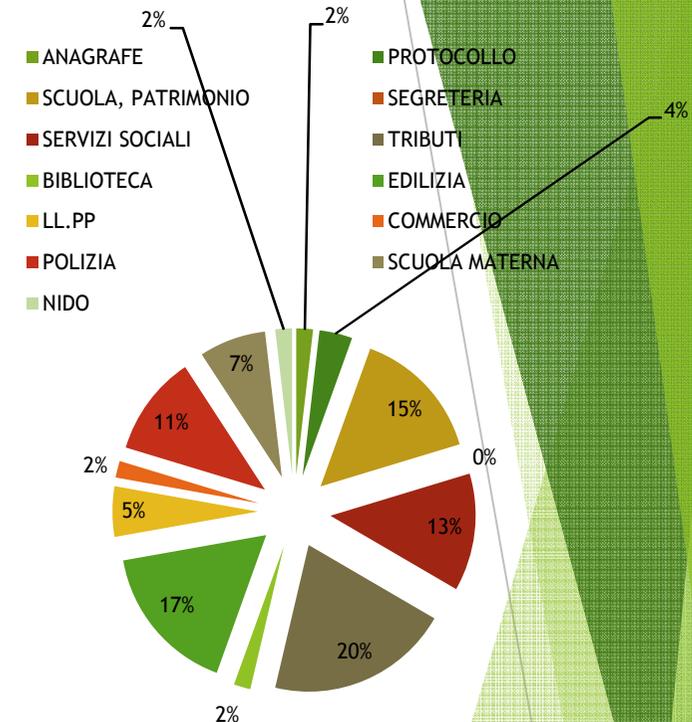
L'AMBIENTE DI ATTESA È CONFORTEVOLE?



Il 44% degli intervistati ha risposto che l'ambiente di attesa è confortevole. Il 32% lo ritiene abbastanza confortevole.

Il 14% lo ritiene poco e un 3% per niente confortevole.

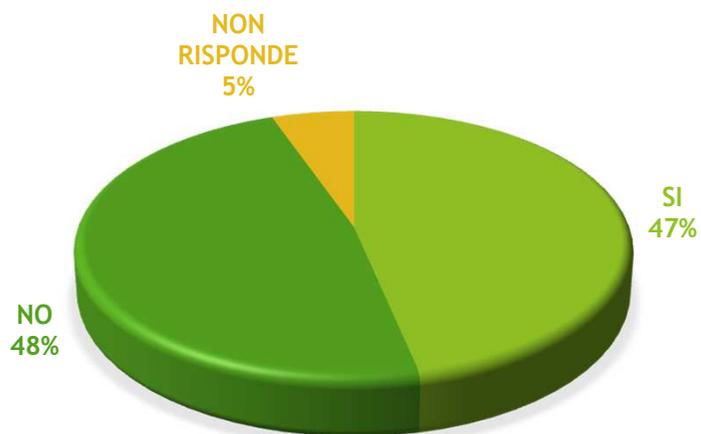
Tra chi ha risposto poco/per niente



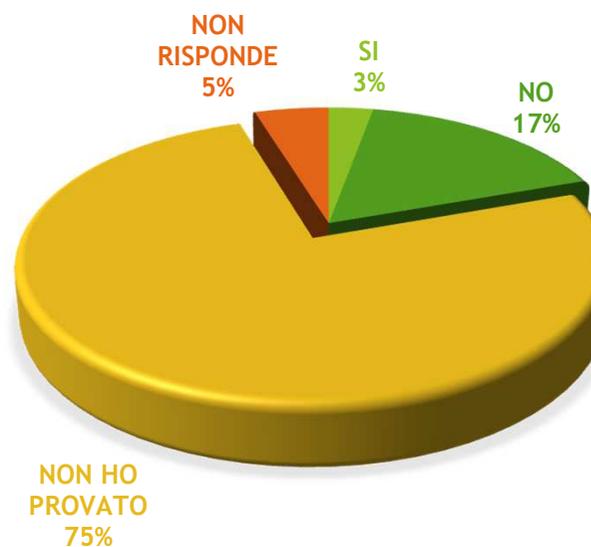
I locali più critici sono risultati essere quelli in Via Concordia 27, che ospitano l'Ufficio Tributi (20%), il Servizio Politiche Sociali (13%) e il settore Scuola/Patrimonio/Sport (15%): gli utenti hanno segnalato l'esistenza di un ambiente di attesa troppo esiguo (ostico per chi vi entra in carrozzina), con poche sedie e poca privacy. Un 17% segnala anche la sede dell'Edilizia Privata, per la mancanza di privacy all'interno degli uffici.

CONOSCE E CONSULTA IL SITO WEB DEL COMUNE DI CAVALLINO-TREPORTI?

Quasi la metà degli intervistati conosce e consulta il sito web del Comune (47%). Il 48% dichiara di non conoscerlo, e un 5% non risponde.



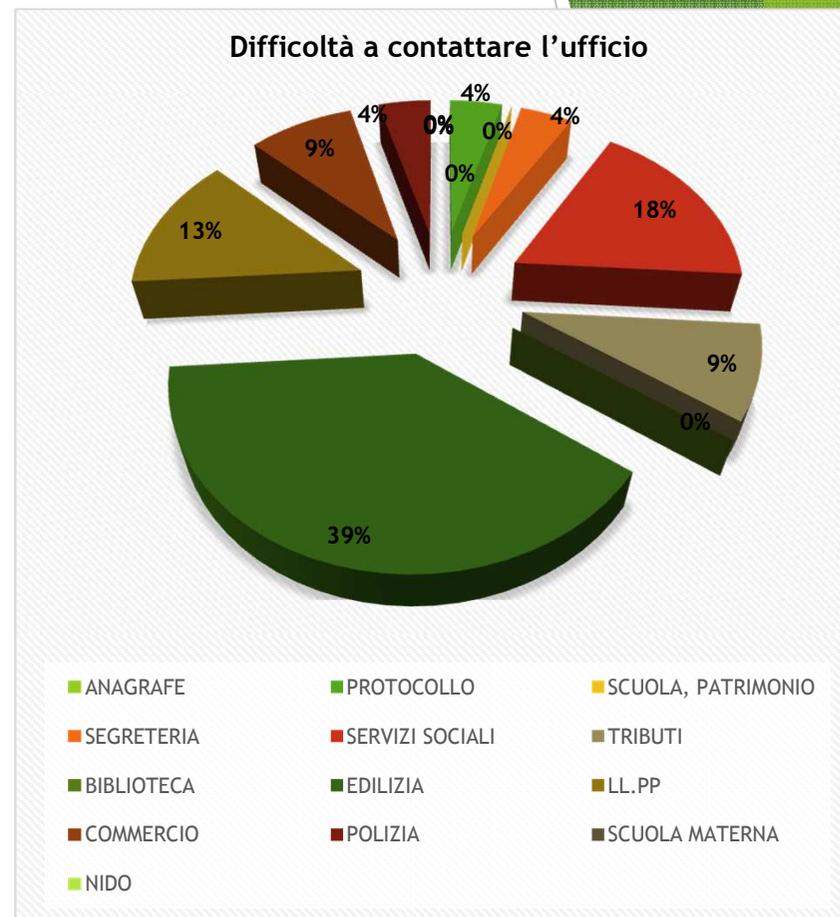
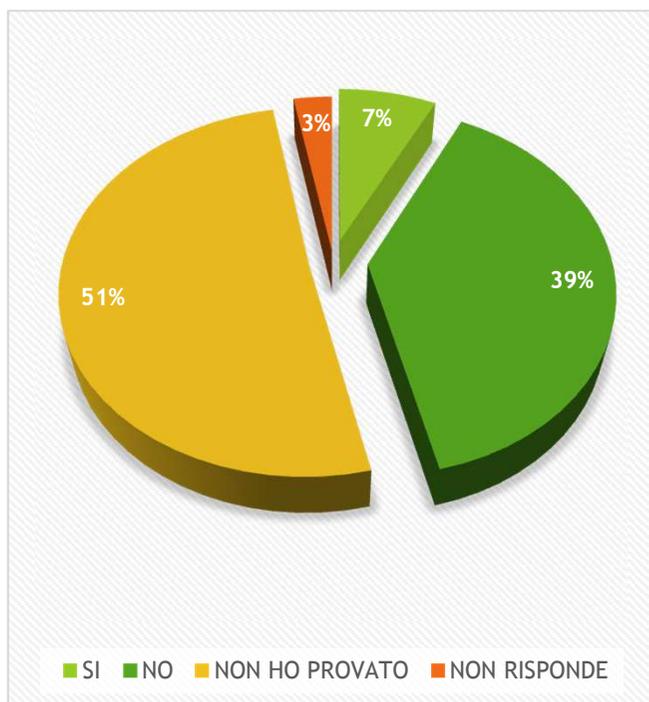
LE E' MAI CAPITATO DI CONTATTARE IL SERVIZIO VIA MAIL? SE SI, HA AVUTO DIFFICOLTA'?



Ben il 75% dell'utenza intervistata dichiara di non aver mai utilizzato la mail per contattare gli uffici comunali.

HA AVUTO DIFFICOLTA' A TELEFONARE AI SINGOLI UFFICI?

Il 51% del campione intervistato dichiara di non avere provato a contattare telefonicamente gli uffici; il 39% dice di non avere avuto alcuna difficoltà, un 7% invece dichiara di avere avuto qualche difficoltà.

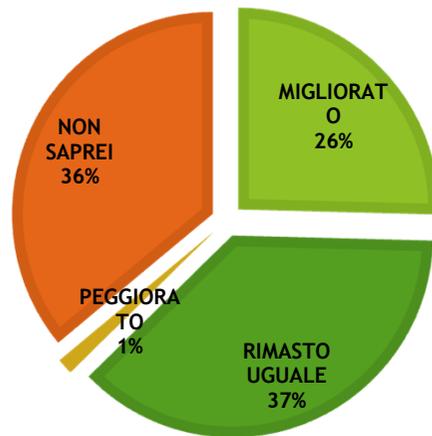


Del 7% degli utenti che ha evidenziato difficoltà a contattare telefonicamente gli uffici, il 39% cercava l'Edilizia Privata (non rispondeva), un 18% i Servizi Sociali (linea occupata), il restante segnala problemi con il centralino.

SE HA GIA' UTILIZZATO QUESTO SERVIZIO IN PASSATO, RITIENE CHE SIA COMPLESSIVAMENTE MIGLIORATO?

Il 37% degli utenti intervistati ritiene che i servizi siano rimasti uguali, il 26% migliorati e ben il 36% non risponde/non sa.

■ MIGLIORATO ■ RIMASTO UGUALE
■ PEGGIORATO ■ NON SAPREI



Tra gli uffici ritenuti dall'utenza «migliorati» emergono la Biblioteca (27 utenti) e l'Edilizia Privata (16 utenti). Seguono i Servizi Demografici (13 utenti).

► Gli uffici migliorati

