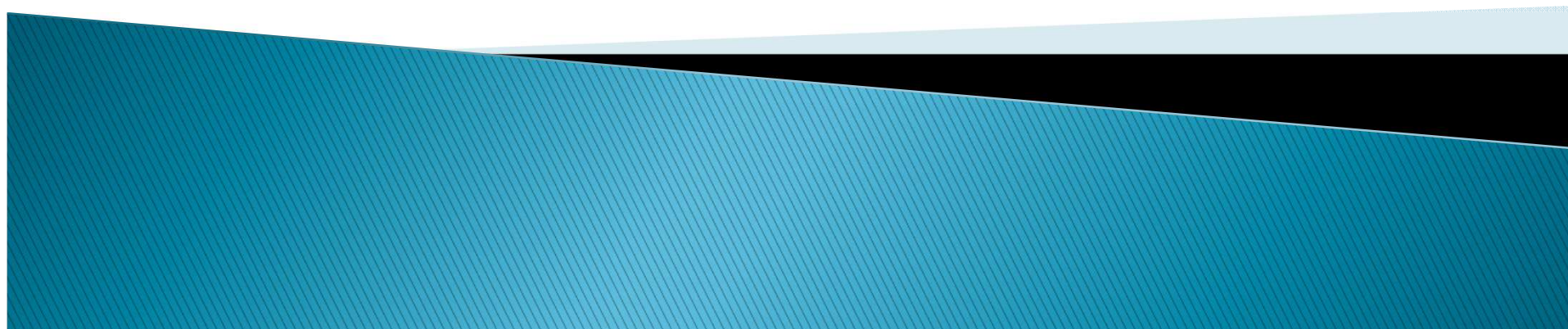




**COMUNE DI  
Cavallino - Treporti**

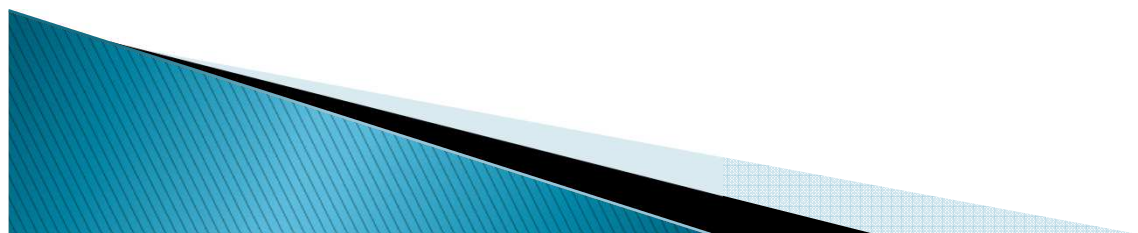
# Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2012



# L'INDAGINE

- ▶ Il Comune di Cavallino-Treporti ha avviato questa indagine di Customer Satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dagli uffici comunali.
- ▶ 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 18.06.12 e si è conclusa il 31.12.12



# 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

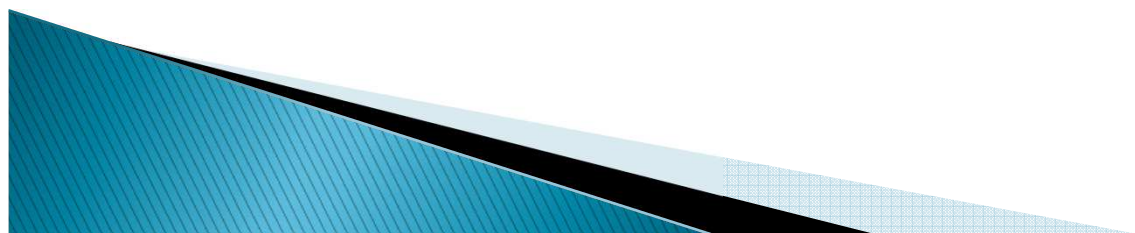
- ▶ **Il campione:** complessivamente sono stati raccolti n. 279 questionari. Tale campione ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quei cittadini che 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 consegna e facilita la compilazione del questionario;
  3. durata della rilevazione 6 mesi;
  4. elaborazione dati e produzione report.



# ANALISI DEI DATI

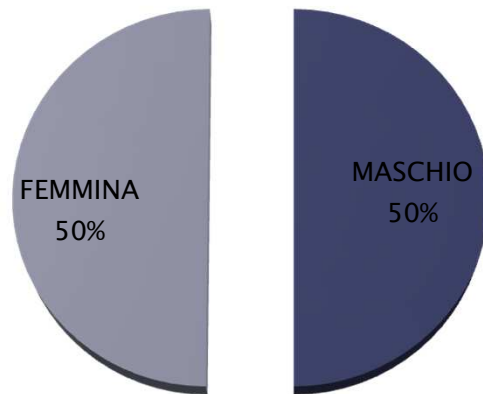
- ▶ Sono stati compilati n. 230 questionari, di cui:
  - ▶ n. 13 Ufficio Protocollo
  - ▶ n. 51 Servizio Tributi
  - ▶ n. 23 Uffici Sport, Servizi Educativi, Turismo e Manifestazioni, Patrimonio
  - ▶ n. 17 Polizia Municipale
  - ▶ n. 34 Servizi Sociali
  - ▶ n. 42 Servizio Culturale Biblioteca
  - ▶ n. 49 Servizio Stato Civile, Anagrafe ed Elettorale
  - ▶ n. 30 Sportello Unico Edilizia
  - ▶ n. 5 Servizio LL.PP.
  - ▶ n. 3 Sportello SUAP e Demanio
  - ▶ n. 12 Ufficio Segreteria – URP e Gabinetto

Si considerano non significativi i servizi presso i quali non sono stati raccolti **ALMENO** il 5% del totale dei questionari (n.11).



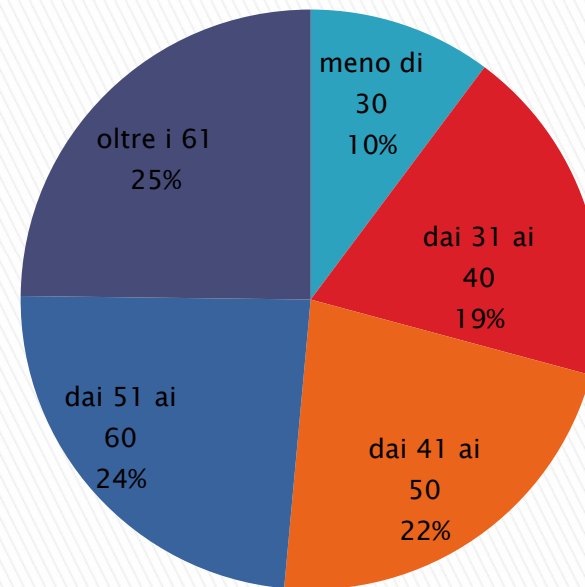
# CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE 1

## sesso



Perfetta parità tra gli utenti di sesso maschile (50% pari a 137 utenti) e di sesso femminile (137 utenti) che hanno avuto accesso ai servizi del comune durante il periodo delle interviste.

## Titolo del grafico

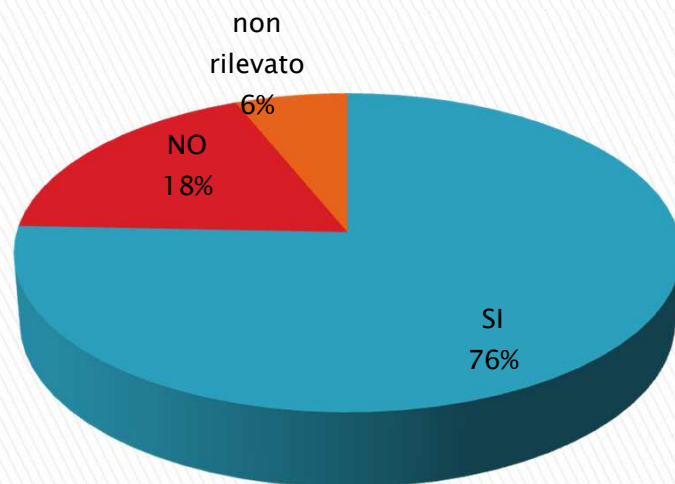


Gli utenti compresi nella fascia d'età "oltre i 61 anni" sono stati i maggiori frequentatori degli uffici comunali nel periodo considerato (il 25% del campione); seguono poi:

- gli utenti "dai 51 ai 60 anni" (24%)
- gli utenti "dai 41 ai 50 anni" (22%)
- gli utenti "dai 31 ai 40 anni" (19%)
- gli utenti più giovani, con meno di 30 anni.

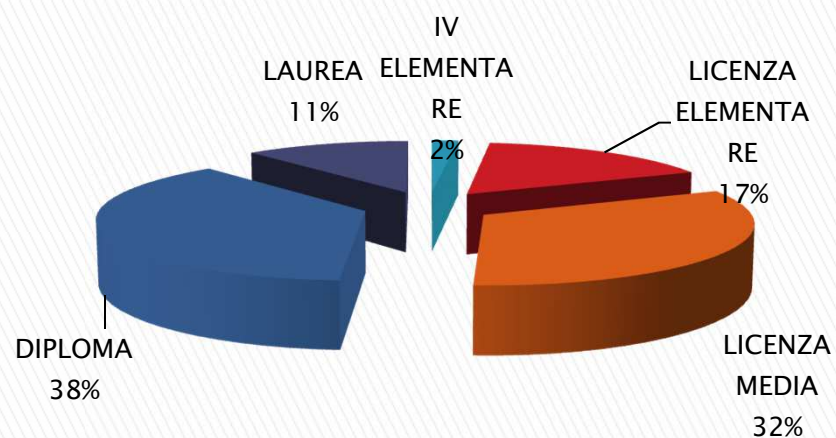
# CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE 2

## RESIDENZA



La stragrande maggioranza degli utenti (n. 208) il 76% ha dichiarato di essere residente nel Comune, il 18% fuori comune, l'6% non rispondendo non ci consente di localizzarlo.

## TITOLO DI STUDIO



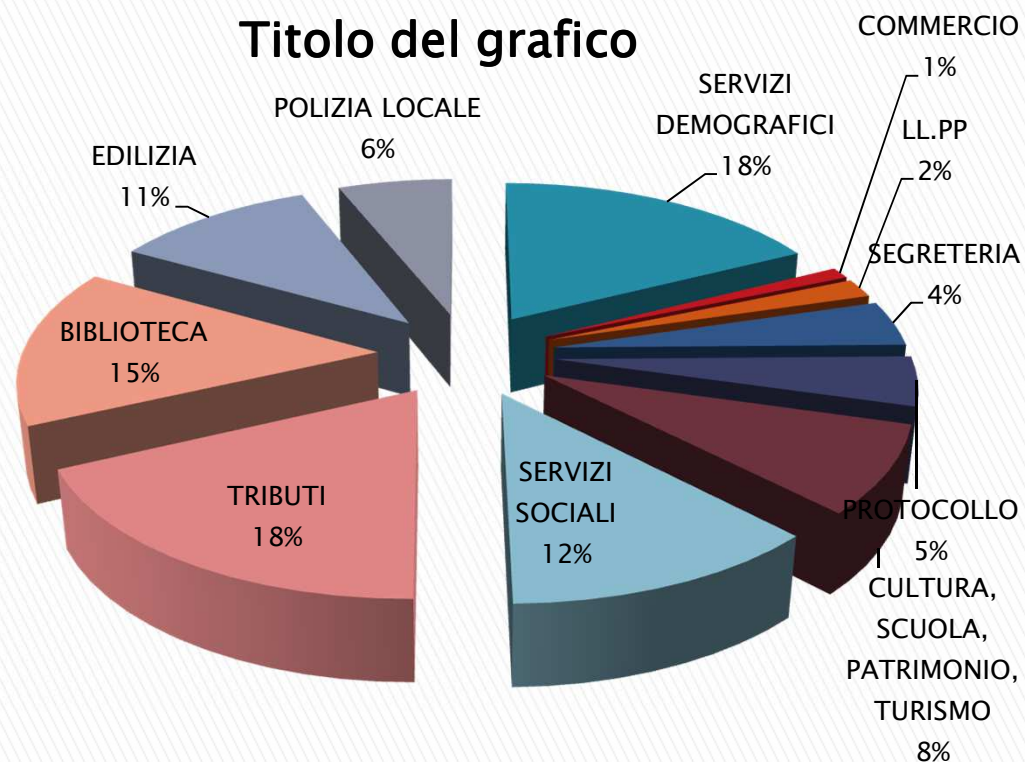
Il 38% dell'utenza (102) ha un diploma di scuola superiore e il 32% (88) la licenza media superiore. Equivalenza percentuale tra chi possiede la laurea e chi possiede la licenza media. L'1% non ha risposto.



# ANALISI DELLE DOMANDE



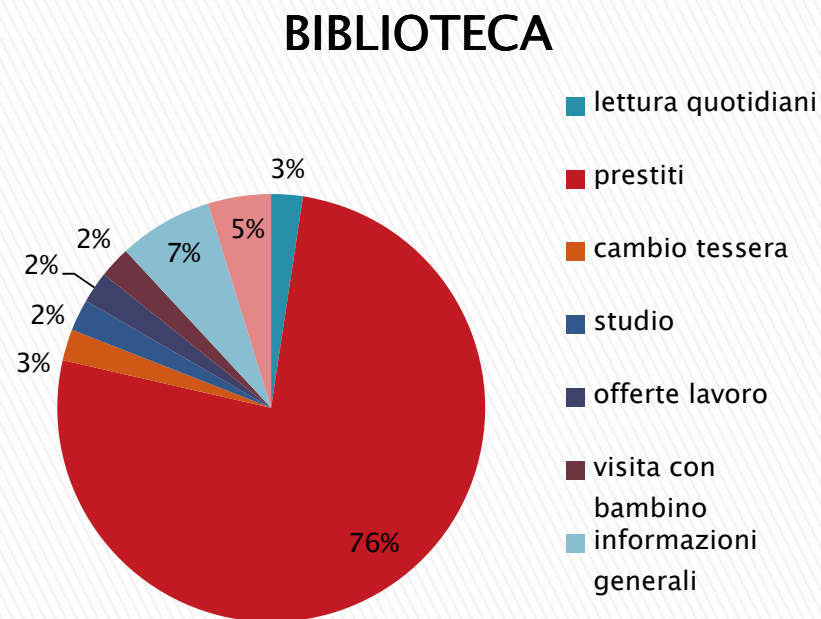
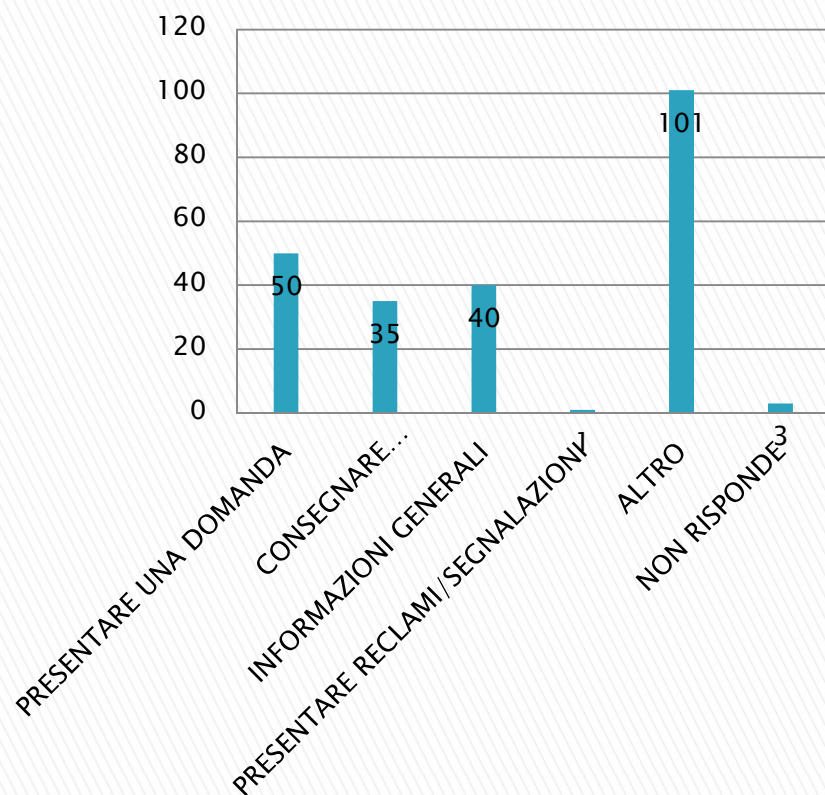
# IN QUALE SEDE SI E' RECATO?



Si è rilevato un alto afflusso per i Servizi Demografici, per la Biblioteca e per il Servizio Tributi. Edilizia Privata e Servizi Sociali hanno registrato rispettivamente un 11% e un 12% sul totale dei compilatori.

Inferiore al 10% la percentuale di utenti che si sono rivolti presso le altre sedi.

# PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTO A QUESTO UFFICIO?



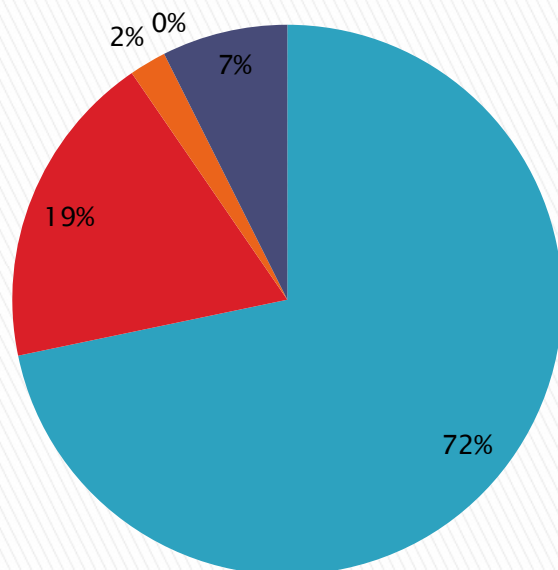
Nel complesso la voce che ha raccolto la maggioranza dei cittadini che si è rivolta agli uffici del comune è risultata essere "altro" sia perché probabilmente tale fetta di utenti non ha trovato nelle possibili scelte la propria motivazione, sia perché tra gli utenti che si sono recati in Biblioteca (il 18% degli utenti totali) il 93% ha selezionato la voce "altro" specificando a parte di quale servizio della Biblioteca ha usufruito (grafico a destra).

Il 22% degli utenti (n. 50) invece si è rivolta al Comune per presentare una domanda, il 17% per informazioni generali (n. 40), il 15% (n. 35) per consegnare documenti e integrare pratiche.

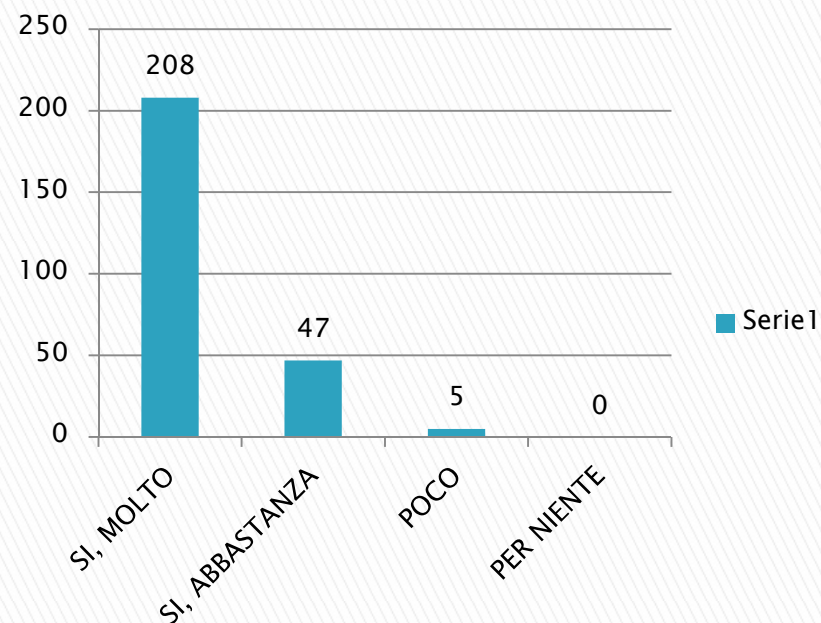
Tra il campione degli intervistati, nessun cittadino si è rivolto al Comune per presentare reclami e l'1% non ha risposto.

# LE SONO STATE FORNITE INFORMAZIONI CHIARE E COMPLETE SUL SERVIZIO RICHIESTO?

■ SI, MOLTO ■ SI, ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE ■ NON RISPONDE



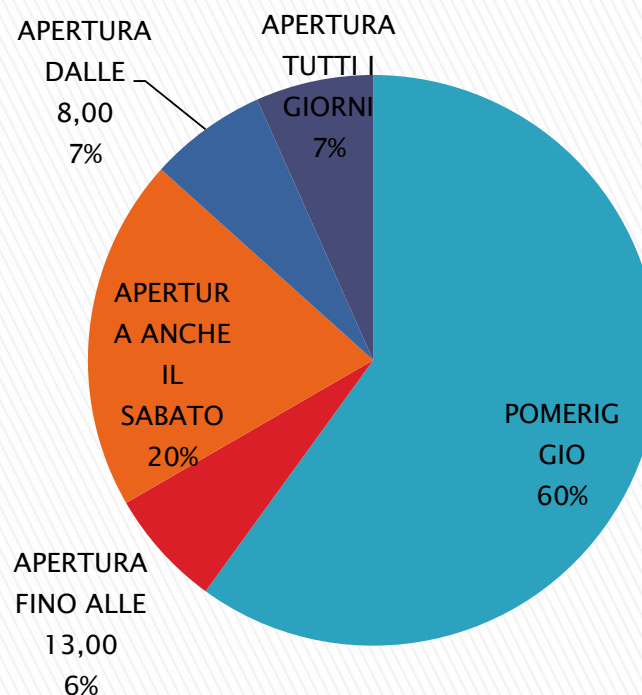
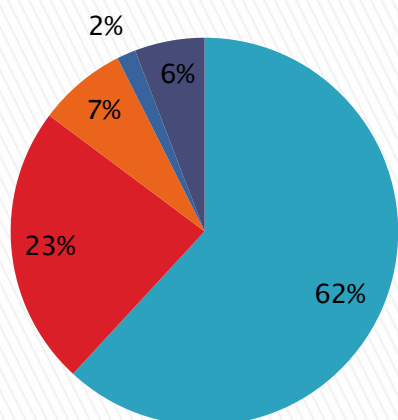
## le sono state fornite info chiare?



Il 72% degli utenti ha ritenuto le informazioni ricevute, fornite con chiarezza.  
Il 19% degli utenti ha ricevuto informazioni abbastanza chiare.  
Un 2% ha risposto che le informazioni erano poco chiare.  
Nessuno ha risposto "per niente", mentre il 7% non ha risposto.

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

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE ■ NON SO



L'orario di apertura al pubblico, nel suo complesso, è risultato molto funzionale alle esigenze del 62% degli utenti intervistati.

Il 23% ha dichiarato che l'orario risulta "abbastanza" funzionale;

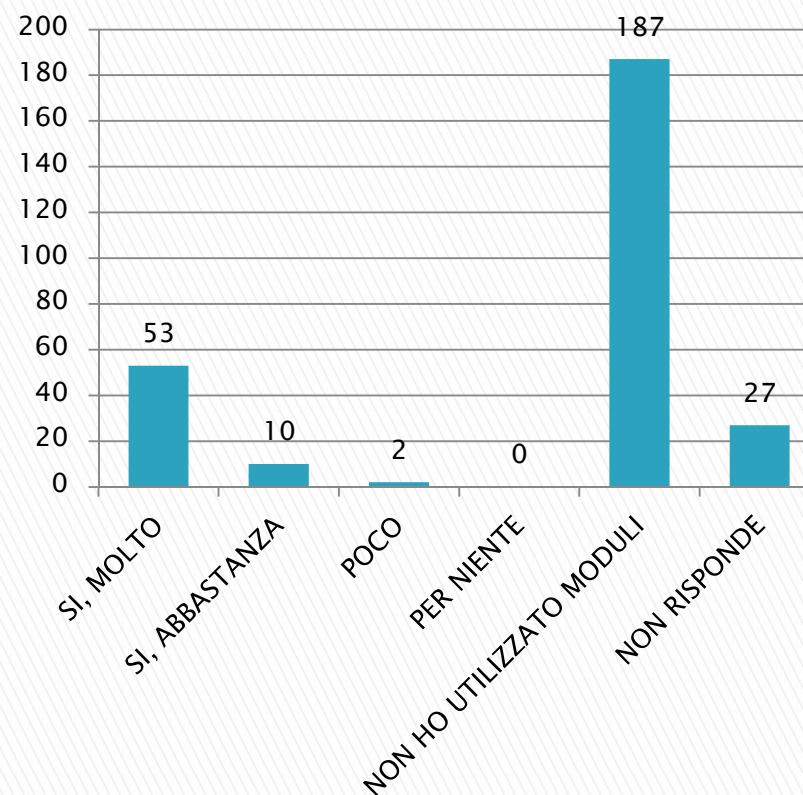
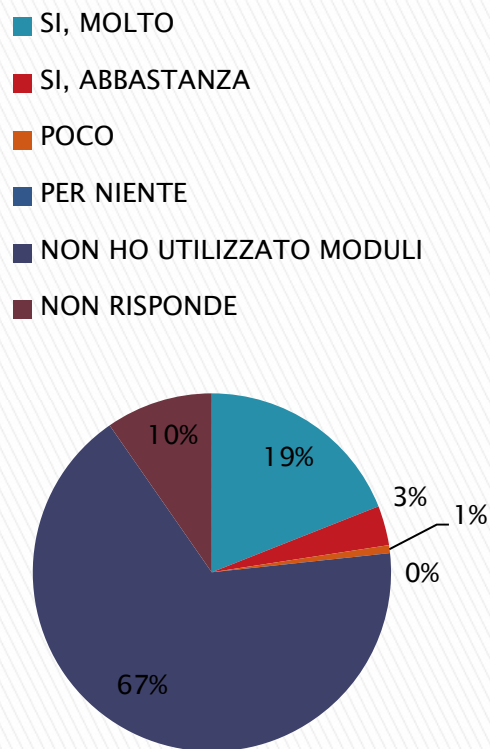
Un 7% lo ritiene "poco" funzionale e un 2% addirittura "per niente".

Tra gli utenti che hanno proposto orari alternativi agli esistenti, il 60% ha indicato come proposta di orario preferenziale il pomeriggio.

Un 20% ha indicato il sabato.

Un 7% ha proposto di anticipare l'apertura alle 8.00 e un altro 7% di aprire gli uffici al pubblico tutti i giorni; il residuo 6% di posticipare l'apertura degli uffici fino alle 13.00.

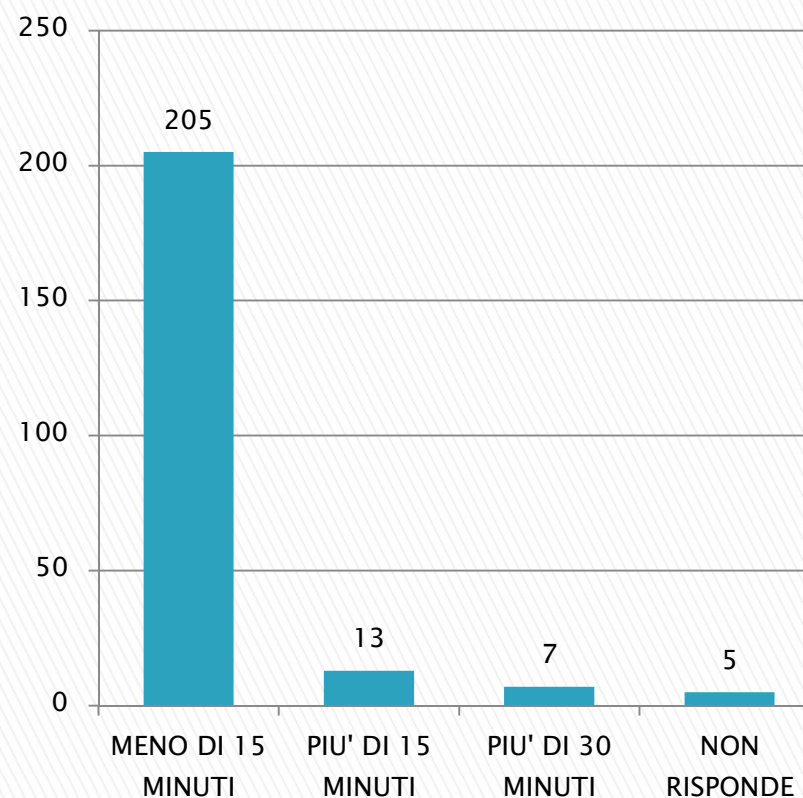
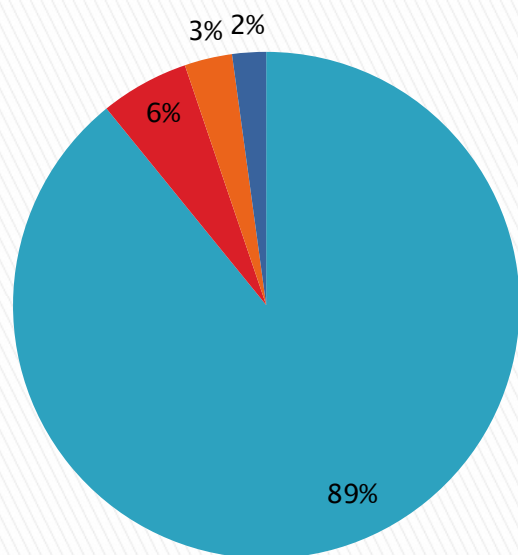
# LA MODULISTICA CONSEGNALE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?



Il 67% degli utenti che ha partecipato all'indagine ha risposto di non aver utilizzato moduli.  
Il 19% la ritiene di semplice compilazione, e solo l'2% ha dichiarato "poco".  
Il 10% non ha risposto.

# QUANTO TEMPO HA IMPIEGATO PRIMA DI ESSERE RICEVUTO DAGLI UFFICI?

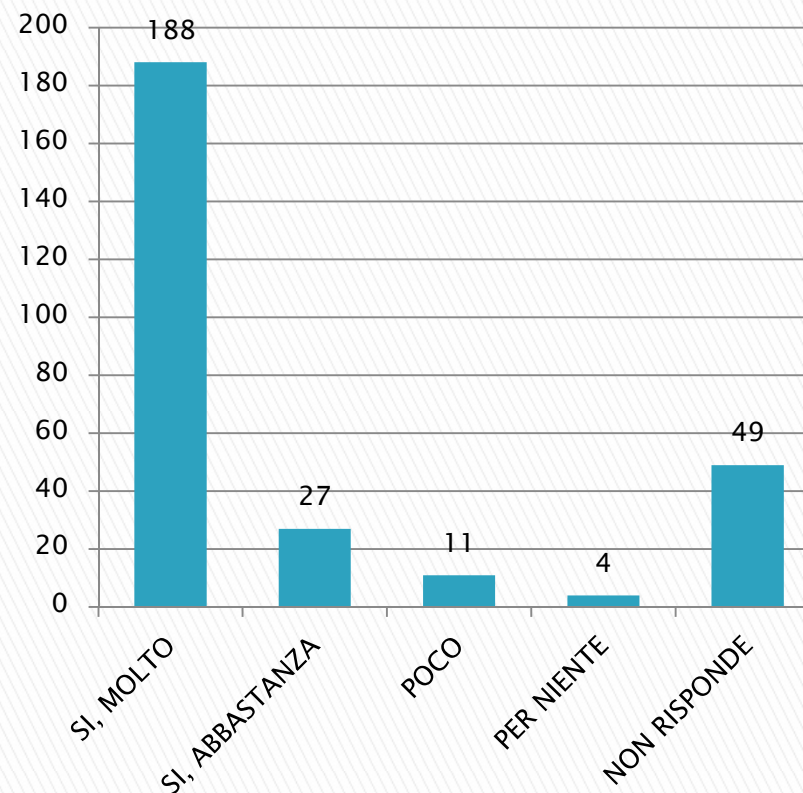
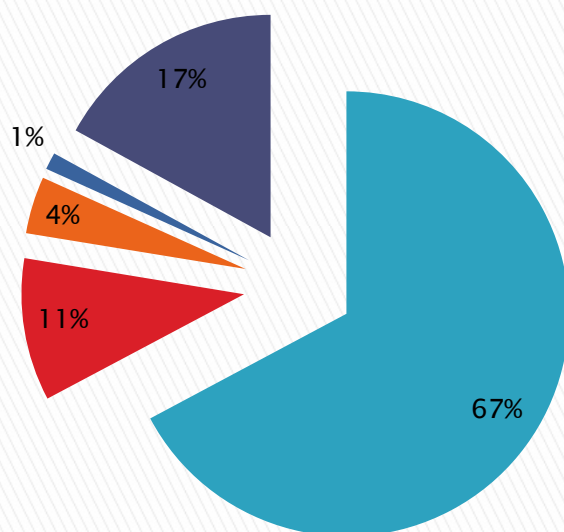
■ MENO DI 15 MINUTI ■ PIU' DI 15 MINUTI  
■ PIU' DI 30 MINUTI ■ NON RISPONDE



Il generale è buono il risultato ottenuto. L'89% degli utenti intervistati infatti ha dichiarato di aver atteso meno di 15 minuti prima di essere ricevuto. Solo il 6% ha dichiarato di aver atteso tra i 15 e i 30 minuti, e un 3% ha atteso più di 30 minuti. Il 2% non ha risposto.

# IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITA'?

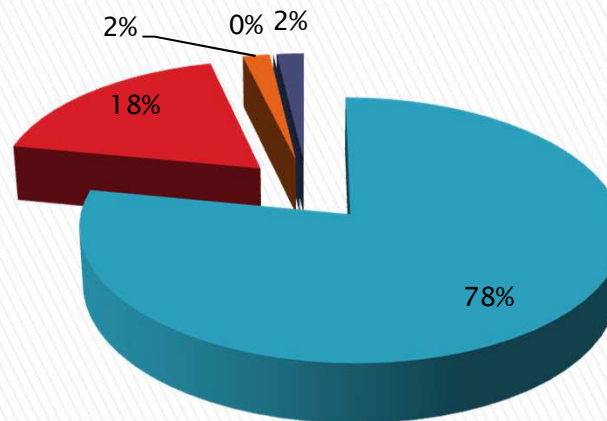
■ SI, MOLTO    ■ SI, ABBASTANZA    ■ POCO  
■ PER NIENTE    ■ NON RISPONDE



Il 78% degli intervistati ha risposto che il servizio viene erogato tempestivamente. Non è rimasto soddisfatto l'1% dei compilatori.  
Il 17% non risponde.



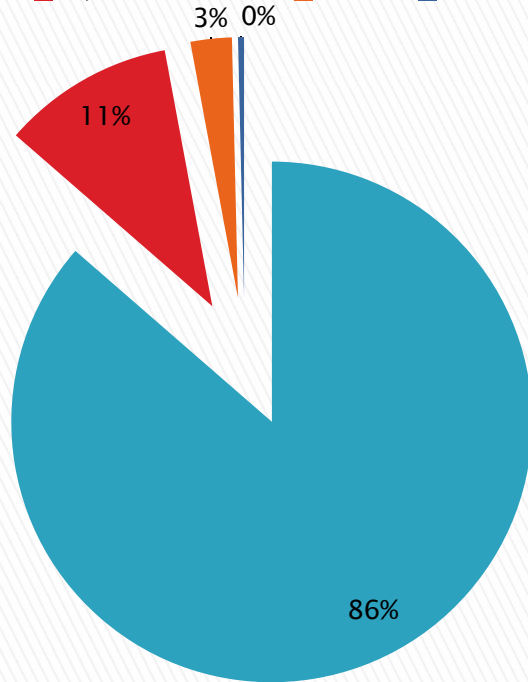
# IL PERSONALE E' COMPETENTE E PREPARATO?



In merito alla competenza del personale, preparazione e professionalità dei dipendenti:  
il 78% degli intervistati, pari a 206 utenti, ritiene che il personale sia competente e preparato;  
Il 18% degli intervistati, pari a 48 utenti, ritiene che il personale sia abbastanza preparato.  
Non la pensa così un 4% degli utenti.

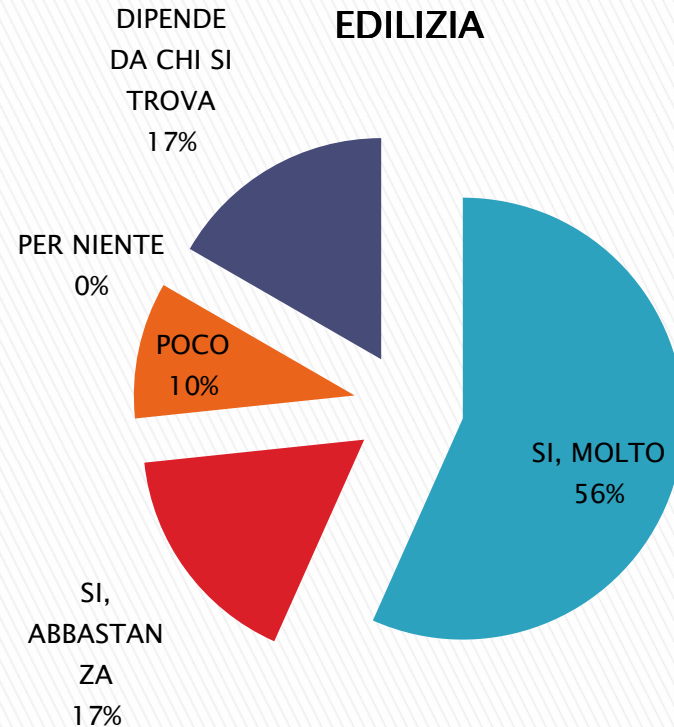
# IL PERSONALE E' CORTESE ?

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



Il 97% degli intervistati ha risposto che il personale è cortese.

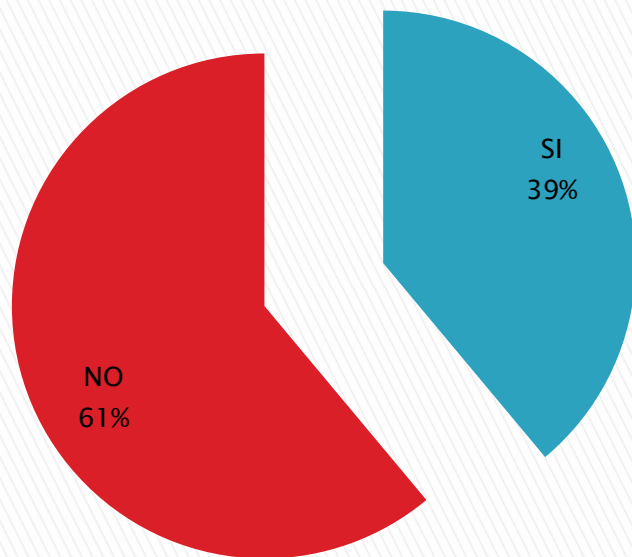
Solo il 3% degli intervistati, pari a n.8 persone, ha indicato che il personale è poco cortese.



Il settore più critico è risultato essere il servizio Edilizia Privata. Su un totale di 30 intervistati infatti:

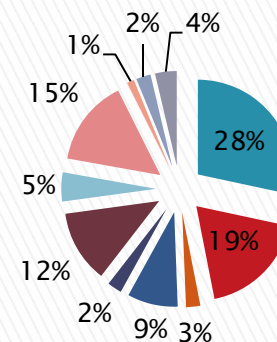
- n.17 (il 56%) hanno risposto che il personale è molto cortese e n. 5 ritengono che il personale sia abbastanza cortese;
- n. 5 (il 18%) hanno risposto "dipende da chi si trova";
- n. 3 persone (il 7%) ritengono che il personale sia poco cortese.

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



Solo il 39% degli intervistati conosce e consulta il sito web del Comune.

- EDILIZIA/URBANISTICA
- SERVIZI SOCIALI
- POLIZIA LOCALE
- TRIBUTI
- SEGRETERIA
- COMMERCIO/DEMANIO
- ANAGRAFE
- PROTOCOLLO
- SCUOLA
- BIBLIOTECA
- LL.PP



Tra gli utenti che utilizzano il sito web, il 28% sono professionisti che utilizzano i servizi del settore Edilizia/Urbanistica, il 28% utenti dei Servizi Demografici, il 15% della Biblioteca. Un 12% è utente dei servizi scolastici; il 9% della Polizia Locale; il 5% del Servizio Tributi. Fanalini di coda commercio/demanio, LL.PP., servizi sociali, segreteria e protocollo, tutti inferiori al 5%.