



**Comune di  
Cavallino - Treporti**

# Indagine sulla soddisfazione degli utenti Anno 2014

# L'INDAGINE

- ▶ Il Comune di Cavallino-Treporti ha riproposto l'indagine di Customer Satisfaction anche per l'anno 2014 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 negli anni 2012 e 2013.
- ▶ 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 28.09.2014 e si è conclusa il 31.12.14



# 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. 251 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 3 mesi;
4. Elaborazione dati e produzione report.

# ANALISI DEI DATI

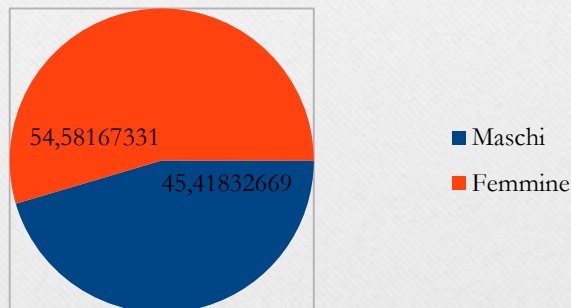
- ▶ Sono stati compilati n. 251 questionari, di cui:
- ▶ n. 30 Servizi Demografici
- ▶ n. 2 Messi notificatori
- ▶ n. 1 Segreteria del sindaco
- ▶ n. 8 Lavori Pubblici
- ▶ n.38 Edilizia Privata
- ▶ n. 16 Urbanistica
- ▶ n. 13 Demanio
- ▶ n. 2 C.T.
- ▶ n. 30 Ufficio Patrimonio e servizi scolastici
- ▶ n. 15 Servizi sociali -amministrativo
- ▶ n. 36 Servizi Sociali
- ▶ n. 16 Ufficio Tributi
- ▶ n. 30 Servizio Biblioteca
- ▶ n. 14 Polizia Locale



# CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE 1

- ▶ Quasi perfetta parità tra gli utenti di sesso maschile (45% pari a 114 utenti) e di sesso femminile (137 utenti, il 55%) che hanno avuto accesso ai servizi del comune durante il periodo delle interviste.

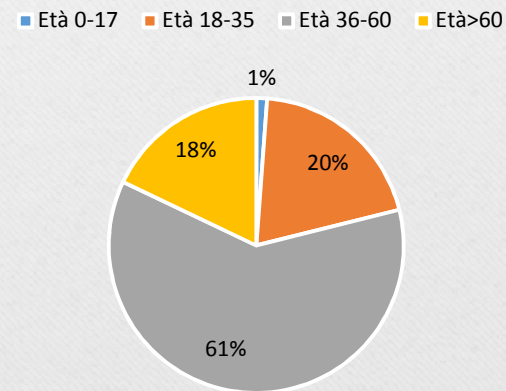
Campione maschile e femminile



- ▶ Gli utenti compresi nella fascia d'età "dai 36 ai 60 anni" sono stati i maggiori frequentatori degli uffici comunali nel periodo considerato (il 61% del campione); seguono poi:

- gli utenti "dai 18 ai 35 anni" (20%)
- gli utenti "oltre i 60 anni" (18%)
- gli utenti "dai 0 ai 17 anni" (1%)

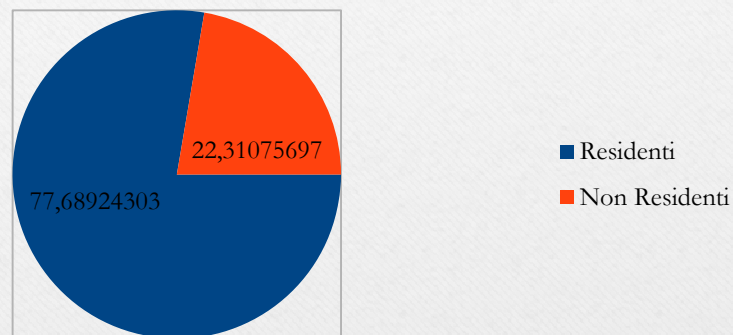
Età



## CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE 2

- ▶ La stragrande maggioranza degli utenti (n. 195) il 78 % ha dichiarato di essere residente nel Comune, il 23% fuori comune.

PERSONE RESIDENTI NEL COMUNE

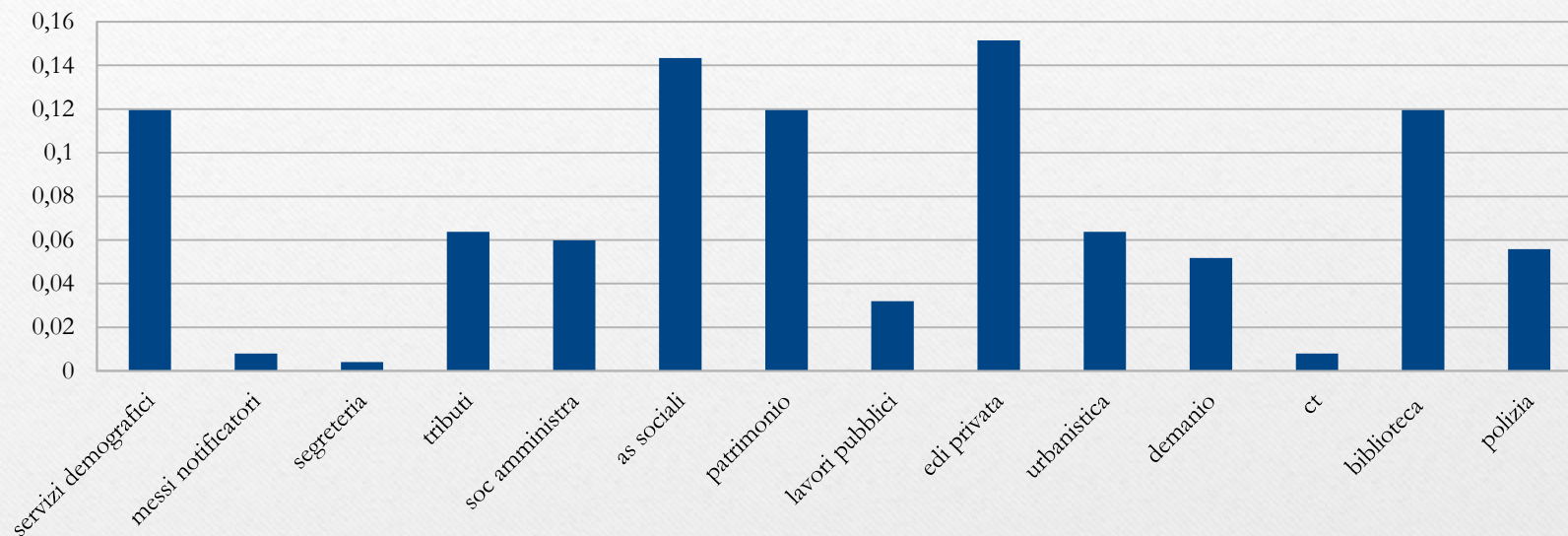




# ANALISI DELLE DOMANDE

# IN QUALE SEDE SI E' RECATO?

Distribuzione campione

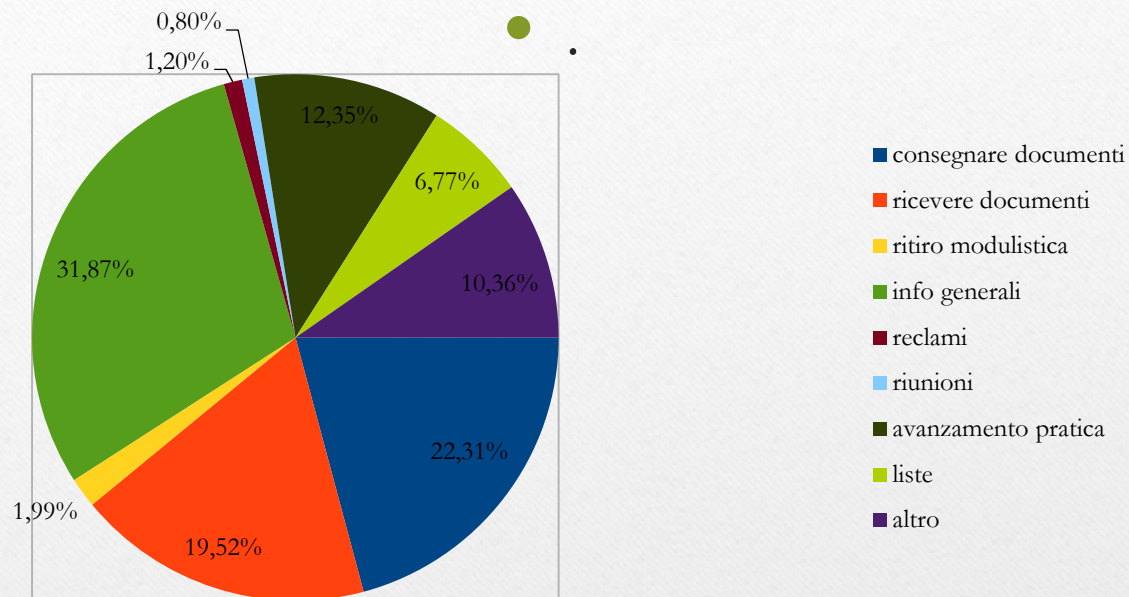


- ▶ A parità di tempo di rilevazione è emerso come l'affluenza ad alcuni uffici sia maggiore rispetto ad altri. In particolare è alta l'affluenza a: servizi demografici, biblioteca, assistenti sociali, ufficio patrimonio, edilizia privata, biblioteca.



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

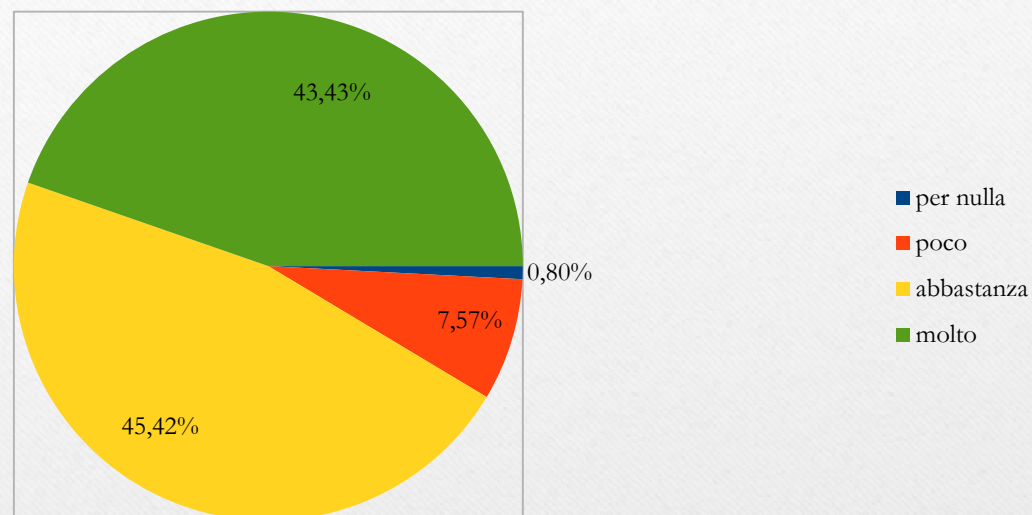
MOTIVAZIONE



- ▶ La maggioranza dei cittadini (31,87%) si è rivolta agli uffici per ottenere delle informazioni generali. Il 22,31% per consegnare documenti, il 19,52% per riceverne. Il 12,35% per ottenere informazioni su un avanzamento di una pratica.
- ▶ Tra il campione degli intervistati, solo 3 cittadini si sono rivolti al Comune per presentare segnalazioni/reclami.

# SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO?

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO



- ▶ Il 45,42% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto del servizio ricevuto. Il 43,43% degli utenti molto soddisfatto. Un 7,57% poco e un 0,8% si ritiene del tutto insoddisfatto.



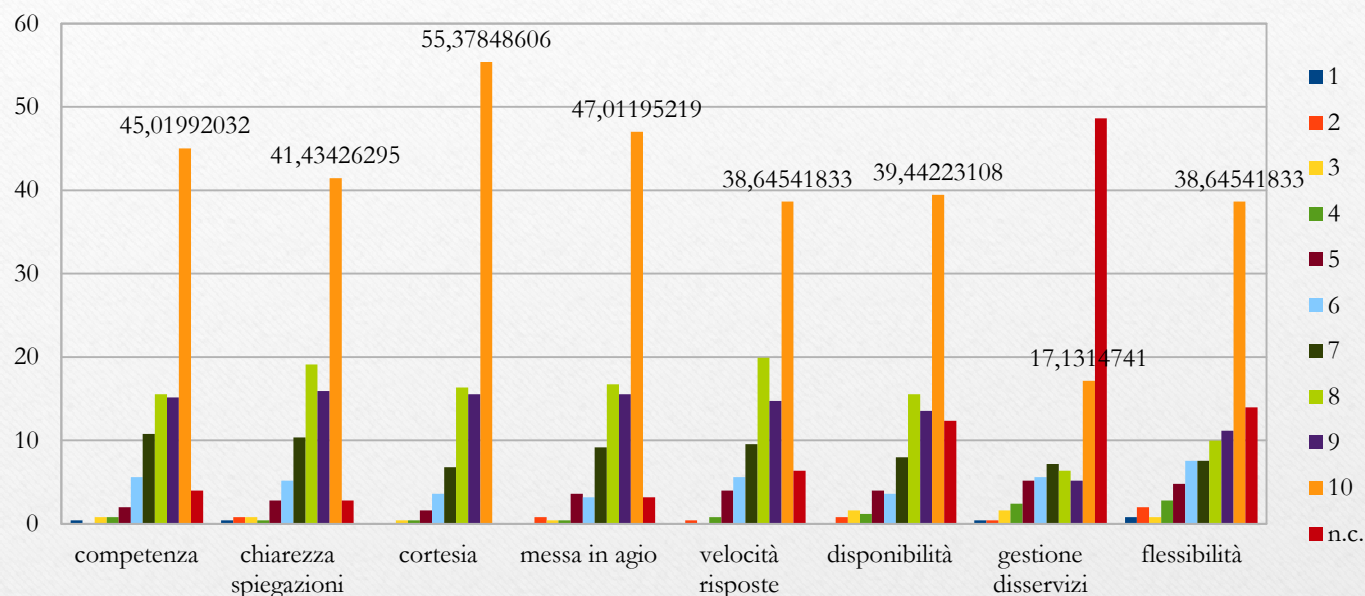
## L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' FUNZIONALE ALLE SUE ESIGENZE?

ORARI DI APERTURA



- ▶ L'orario di apertura al pubblico, nel complesso è altamente gradito.
- ▶ IL 36% ha dichiarato che l'orario risulta soddisfare del tutto la popolazione;
- ▶ Solo l'11% ritiene "poco" funzionale l'orario.
- ▶ Tra gli utenti per cui l'orario risulta «poco/per niente» (0-5) a pari merito troviamo Edilizia Privata 28%, per i quali gli utenti chiederebbero più pomeriggi di apertura.
- ▶ Risulta un'area non particolarmente problematica, rispetto a cui non si rilevano particolari richieste di cambiamento.

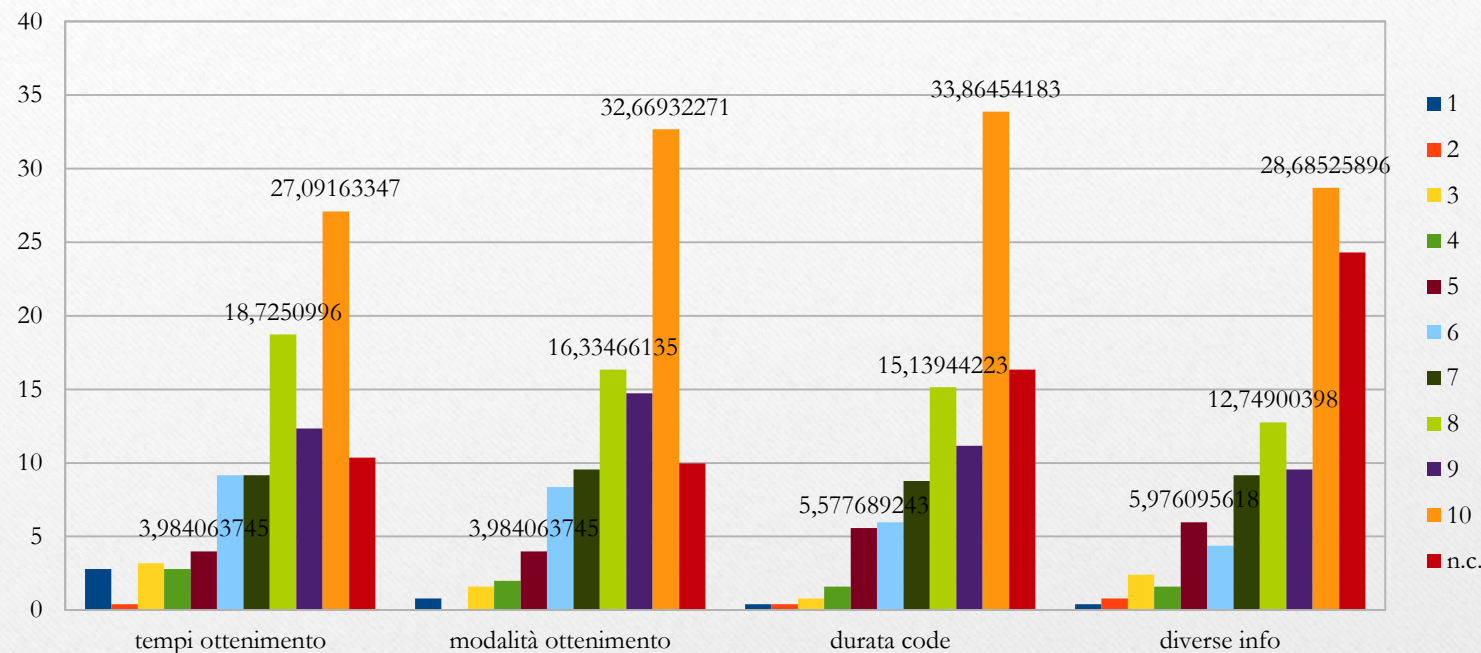
# VALUTAZIONE DEL PERSONALE



- Ogni caratteristica sopra elencata è stata valutata in una scala da 0 a 10. Emerge subito come il pubblico percepisca positivamente l'operato del personale. Si denota come il personale venga considerato altamente cortese (il 55,38% del pubblico valuta in una scala da uno a dieci, dieci la cortesia del personale). Massimamente competente (45%), chiaro nelle spiegazioni(41%), capace di mettere a proprio agio l'utenza(48%), disponibile(39,44%) e flessibile (40%)
- La gestione dei disservizi non viene valutata da gran parte dell'utenza (48%), a testimonianza della scarsa presenza di questo aspetto, che viene comunque ben gestito dal personale (il 18% dell'utenza valuta 10 la capacità di gestione del servizio).



# LE TEMPISTICHE



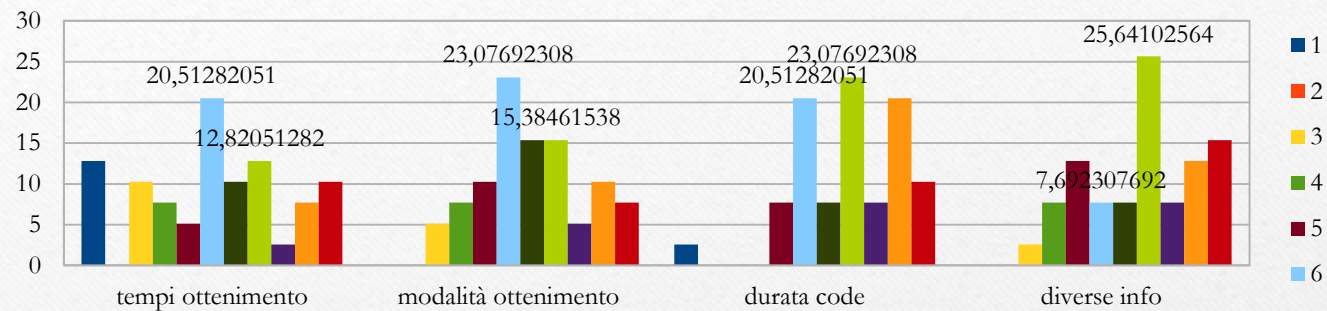
► In merito alla TEMPISTICA:

Il 33,86% degli intervistati valuta come ottimale la gestione delle code, così come valuta ottimale la modalità di ottenimento del servizio, i tempi di ottenimento, la possibilità di ottenere diverse informazioni in un unico ufficio;

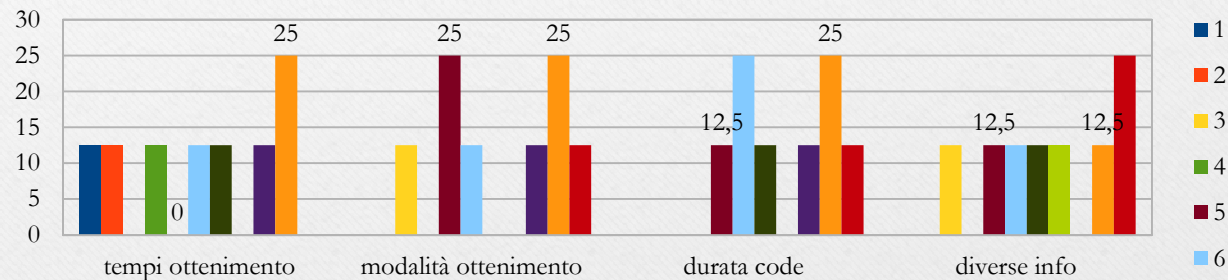
Basse anche in queste aree le insufficienze, più frequenti nell'area relativa ai tempi di ottenimento del servizio (12% circa degli intervistati)

# L'AMBIENTE DI ATTESA È CONFORTEVOLE?

## TEMPISTICA-EDILIZIA PRIVATA



## LAVORI PUBBLICI



I problemi rilevati relativi alla tempistica per l'ottenimento del servizio si circoscrivono in particolare all'edilizia privata dove il 35% circa degli intervistati valuta poco gradito il tempo di ottenimento del servizio e il 22% non gradisce la modalità di ottenimento del servizio.

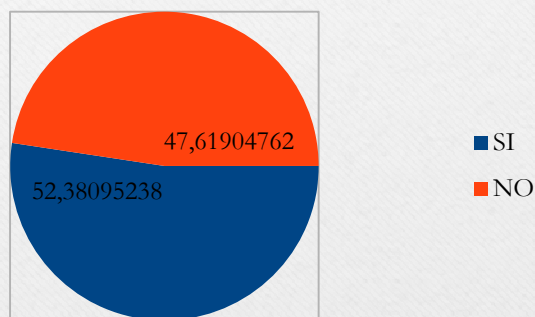
Problemi relativi alla tempistica si sono riscontrati anche nel campione delle persone affluenti ai lavori pubblici, dove l'utenza è insoddisfatta sia dei tempi di ottenimento del servizio (36% circa), che delle modalità di ottenimento (37% circa).



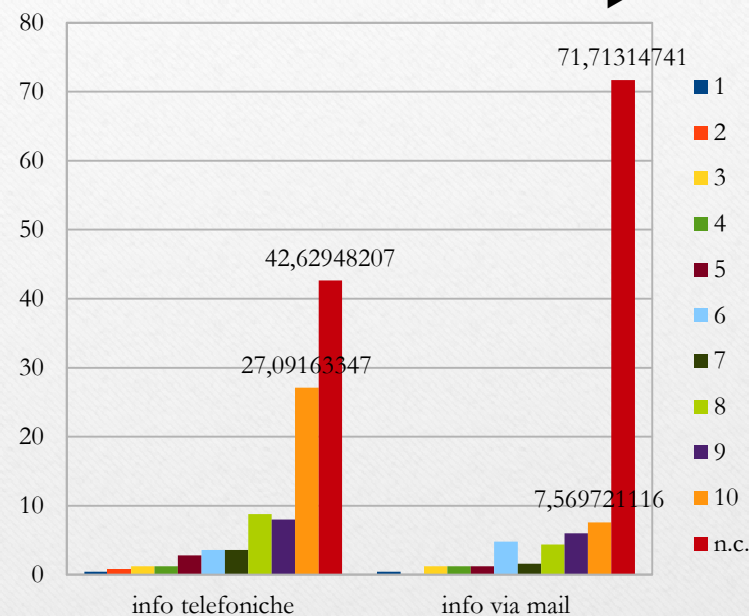
# MEZZI DI INFORMAZIONE E CONOSCENZA DEL SITO DEL COMUNE

► Oltre la metà (52,38%) degli intervistati conosce e consulta il sito del comune di Cavallino Treporti.

CONSULTA IL SITO DEL COMUNE?



RICHIESTA DI INFORMAZIONI

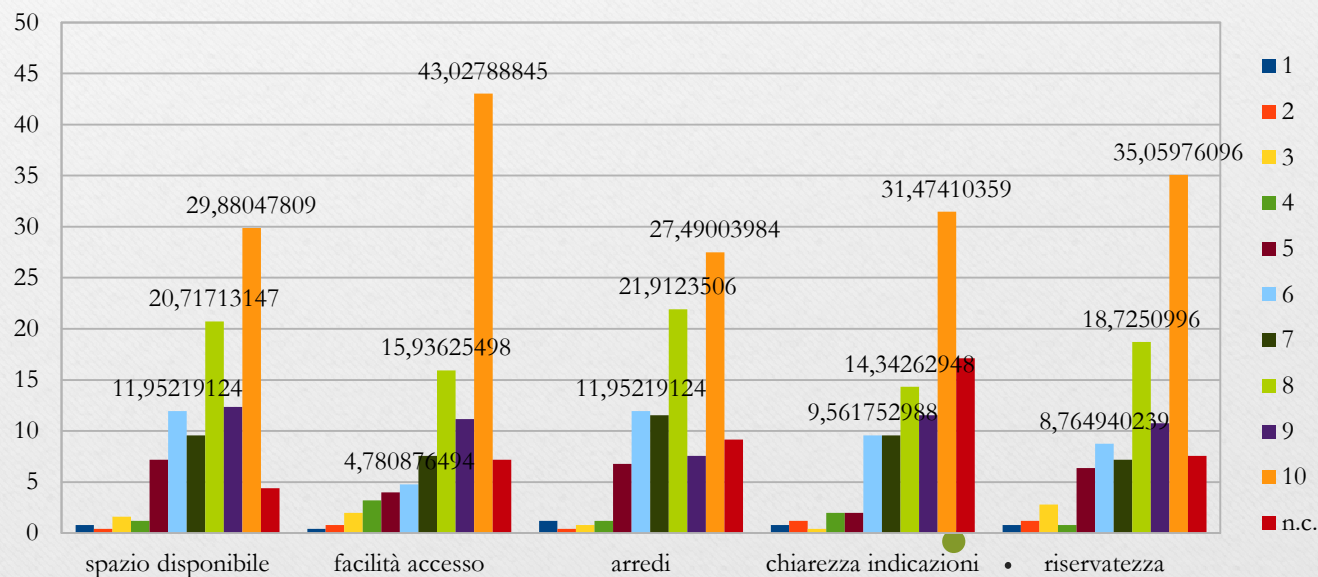


Ancora bassa la percentuale di utenza che richiede informazioni via mail (il 71% non utilizza questo mezzo). Buona la soddisfazione di chi utilizza questo mezzo, così come di chi utilizza il telefono. Solo il 5% della popolazione circa, si ritiene insoddisfatto nell'utilizzo di questi mezzi.

# SPAZI E GESTIONE DEGLI UFFICI

- ▶ Gli uffici vengono percepiti dal campione positivamente sia per lo spazio disponibile, sia per la facilità di accesso, per gli arredi, la chiarezza delle indicazioni e la riservatezza.
- ▶ Critica la percezione della riservatezza nell'ufficio dell'edilizia privata, in cui il 35% circa del campione riferisce una insoddisfazione relativa a questo aspetto. Negli altri uffici meno del 10% della popolazione ritiene critico questo aspetto.
- ▶ Il 15% delle persone che si sono rivolte all'ufficio patrimonio e il 20% della popolazione che si è rivolta agli assistenti sociali, ritiene insoddisfacente l'accesso ai locali. Tra questi la quasi totalità afferma la necessità di inserire una pedana per agevolare l'accesso ai passeggeri

SPAZI DEGLI UFFICI

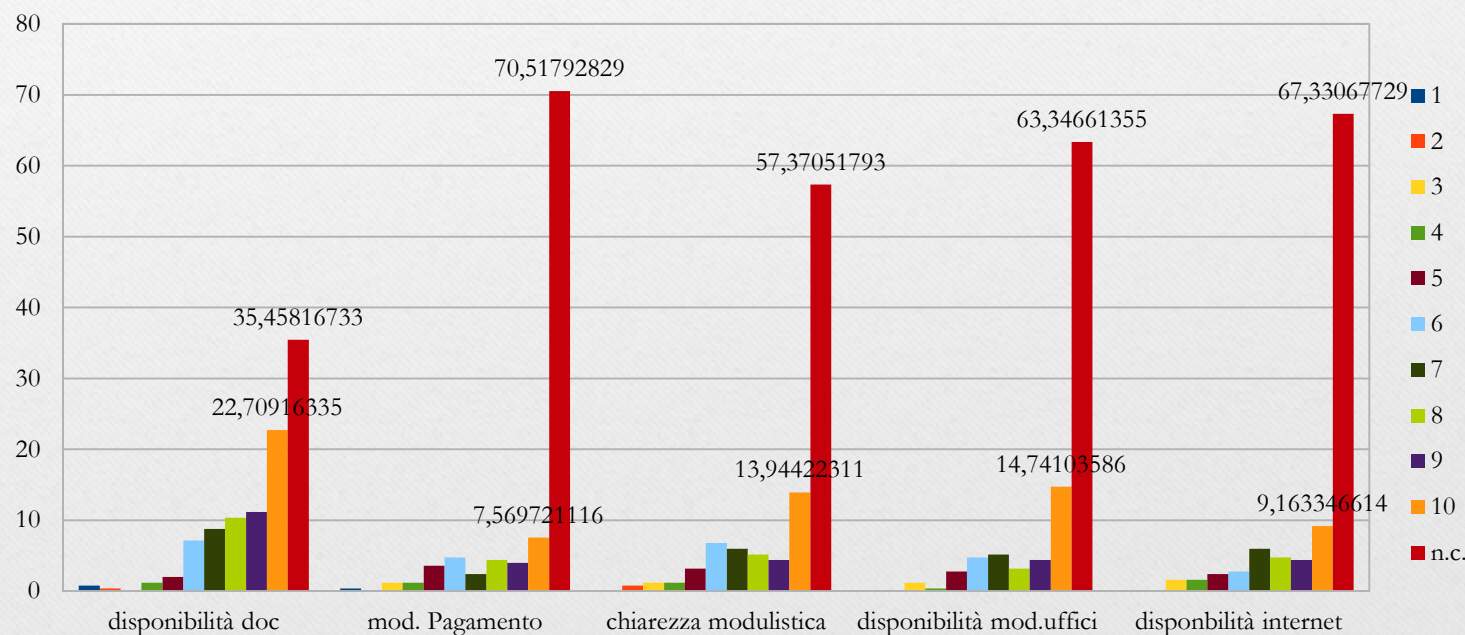




# MODULISTICA

► La modulistica non viene valutata da gran parte degli utenti, che si rivolgono agli uffici senza doverla compilare.

► Per chi usa la modulistica, vi è una buona soddisfazione relativa a questo aspetto e alla disponibilità di documentazione illustrativa, della modalità di pagamento, della chiarezza, della disponibilità della modulistica negli uffici e in internet.



## MODULISTICA

La chiarezza e la modalità di pagamento non è particolarmente percepita come critica neanche negli uffici in cui si usa maggiormente. La chiarezza della modulistica viene però criticata negli uffici di edilizia privata (27%) e lavori pubblici (25%) definendola migliorabile da gran parte della popolazione che suggerisce inoltre di rendere possibile il procedimento della consegna delle pratiche on-line (37%).

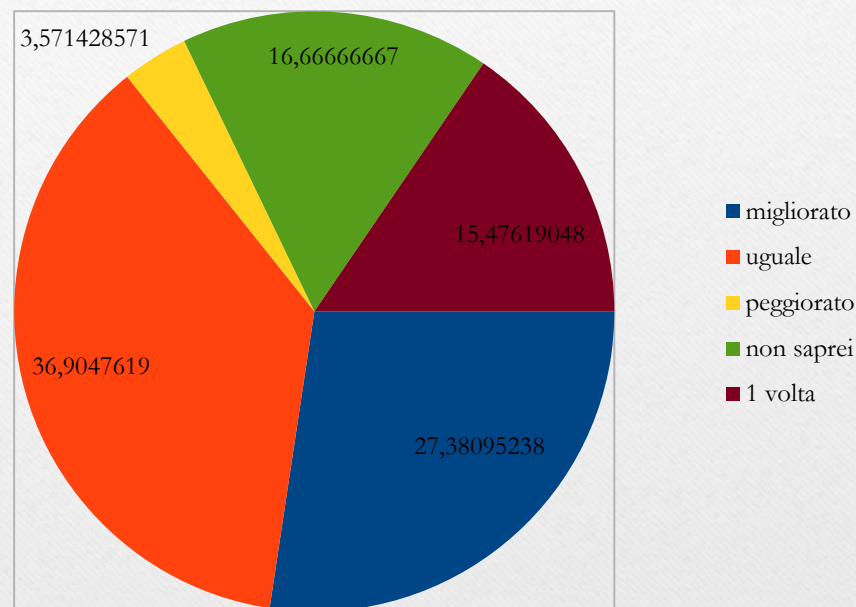


## PERCEZIONE DEL SERVIZIO NEL TEMPO

La maggioranza dell'utenza ritiene che il servizio sia rimasto uguale, ma una grande percentuale (27,38%) lo ritiene migliorato.

Di questi il 20% ritiene migliorato il servizio della biblioteca, l'11% quello dell'anagrafe.

QUALITA' DEL SERVIZIO NEL TEMPO



## Tre anni di indagine: conclusioni

Nell'anno 2012 è stata attivata una operazione di customer satisfaction finalizzata alla riduzione dei momenti di criticità e al miglioramento del livello di efficienza generale dei servizi. L'operazione è stata ripetuta anche nelle successive annualità 2013 e 2014, al fine di estrapolare, dal confronto dei dati di più anni, elementi utili a valutare l'operato degli Uffici e cogliere eventuali esigenze non ancora soddisfatte, per lo sviluppo di percorsi di miglioramento degli stessi. Dalle tre diverse indagini è emerso che gli uffici comunali sono stati frequentati maggiormente dalla fascia d'età 36-60 anni, cittadini residenti per oltre il 76%.

Gli uffici più frequentati del Comune di Cavallino Treporti si confermano nelle tre annualità i servizi Demografici, la Biblioteca, l'Edilizia Privata. A ruota Patrimonio e Servizi Sociali. Confermato nei tre anni di indagine che oltre l'85% degli utenti intervistati ha dichiarato di essere soddisfatto del servizio ricevuto, così come più del 70% del campione intervistato si è dichiarato più che soddisfatto dei tempi di attesa per le pratiche e allo sportello, confermando come i servizi vengano erogati da personale preparato e professionale con tempestività, senza grandi rallentamenti dettati dalla burocrazia o dai procedimenti amministrativi. Nota positiva riguarda la cortesia: oltre l'80% degli intervistati ha risposto che il personale è cortese, mentre solo il 3% degli intervistati ha dichiarato che lo è poco.

Gli uffici vengono percepiti positivamente anche per lo spazio disponibile, per la facilità di accesso e per gli arredi; sono invece confermate nei tre anni di indagine le criticità relative alla mancanza di riservatezza negli uffici edilizia privata e alla difficoltà di accesso agli uffici ubicati nell'edificio di via Concordia 27, a causa delle scale che rendono difficile l'ingresso ad anziani e mamme con passeggini.

Criticità si evidenziano nei servizi Edilizia Privata e LL.PP. circa la tempistica per l'ottenimento del servizio e la gestione delle code; la circostanza che i medesimi servizi siano interessati a valutazioni critiche in ordine all'orario di apertura al pubblico, fa ritenere che potrebbe essere questo un elemento da sottoporre a rivisitazione per attenuare tale percezione. Migliorabile, per questi due servizi, sé anche la gestione della modulistica, sia in termini di chiarezza che di incremento della sua diffusione on-line.

Nota conclusiva relativa alla percezione di miglioramento/peggioramento dei servizi nel tempo: dalle indagini 2013 e 2014 è emerso che la maggioranza dell'utenza ritiene che nel tempo la qualità dei servizi sia rimasta invariata (36%), ma una importante percentuale (26%) considera i servizi migliorati. Solo il 2% segnala un peggioramento. Infine, in merito all'utilizzo degli strumenti informatici quali strumento di conoscenza dell'attività dell'ente e mezzi per reperire le informazioni, nel corso dei tre anni di indagine risulta in crescita progressiva la percentuale degli utenti che consulta sistematicamente il sito web del Comune: solo il 39% nel 2012, il 47% nel 2013 e il 52% nel 2014. Oltre il 70% degli intervistati ha inoltre dichiarato di non utilizzare la mail per comunicare con l'Ente.