



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI TECNICI

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: dicembre 2018

Relazione di sintesi

A cura di:
Dirigente di Settore ad interim
Coordinamento

Sindaco: Antonio Luciani
Dott.ssa De Thomas Raffaella
Segretario Generale Dott. De Thomas Raffaella



PREMESSA

L'amministrazione comunale ha svolto un'indagine conoscitiva del livello di gradimento dei servizi tecnici e manutentivi allo scopo di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi e di sviluppare la capacità di dialogo con i cittadini.

Le indagini di customer satisfaction consentono di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo scostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto. Allo stesso tempo l'indagine condotta si propone di realizzare la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti del servizio e di conseguenza di individuare le aree critiche su cui far convergere interventi di miglioramento atti a conseguire un più elevato livello di soddisfazione dell'utente.

La ripetizione nel tempo di queste indagini consente, infine, di controllare l'evoluzione delle aspettative degli utenti e di monitorare le prestazioni dell'Ente.

CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La raccolta delle informazioni è avvenuta mediante invito ai fruitori degli uffici comunali dell'area tecnica di una scheda di rilevazione nel mese di dicembre 2018.

Complessivamente sono stati restituiti 51 questionari.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

SESSO	n.	%
Maschio	27	53%
Femmine	23	45%
nr.	1	2%
Totale	51	100

ETÀ	n.	%
18 – 26 anni	7	14%
27 – 39 anni	13	25%
40 – 60 anni	18	35%
61 – 75 anni	11	22%
oltre i 75 anni	1	2%
nr	1	2%
totale	51	100%

CITTADINANZA:	n.	%
Italiana	48	94%
Straniera	2	4%
	1	2%
Totale	51	100%



La soddisfazione dei servizi tecnici si articola in diverse aree, al cui interno vengono indagati più aspetti specifici.

Le aree prese in esame in questa indagine di soddisfazione sono:

1. Servizio viabilità, manutenzione delle strade.
2. servizio di autorizzazioni manomissioni suolo pubblico e passi carrabili
3. servizio di manutenzione della pubblica illuminazione
4. servizio di gestione del verde pubblico
5. servizio segnalazioni on line

Gli aspetti indagati attengono **all'accessibilità** (orario di apertura e facilità di individuazione dell'operatore) **tempestività** e **competenza e correttezza degli operatori**.

Infine è stato chiesto un giudizio complessivo sul gradimento del servizio prestato.

Ogni aspetto delle singole aree viene valutato con la scala di valori Molto, Abbastanza Poco, Per Nulla. Inoltre con la medesima scala è stato chiesto un giudizio di soddisfazione complessivo

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le risposte pervenute sui singoli elementi del servizio indagati.

1. Servizio viabilità e manutenzione delle strade.

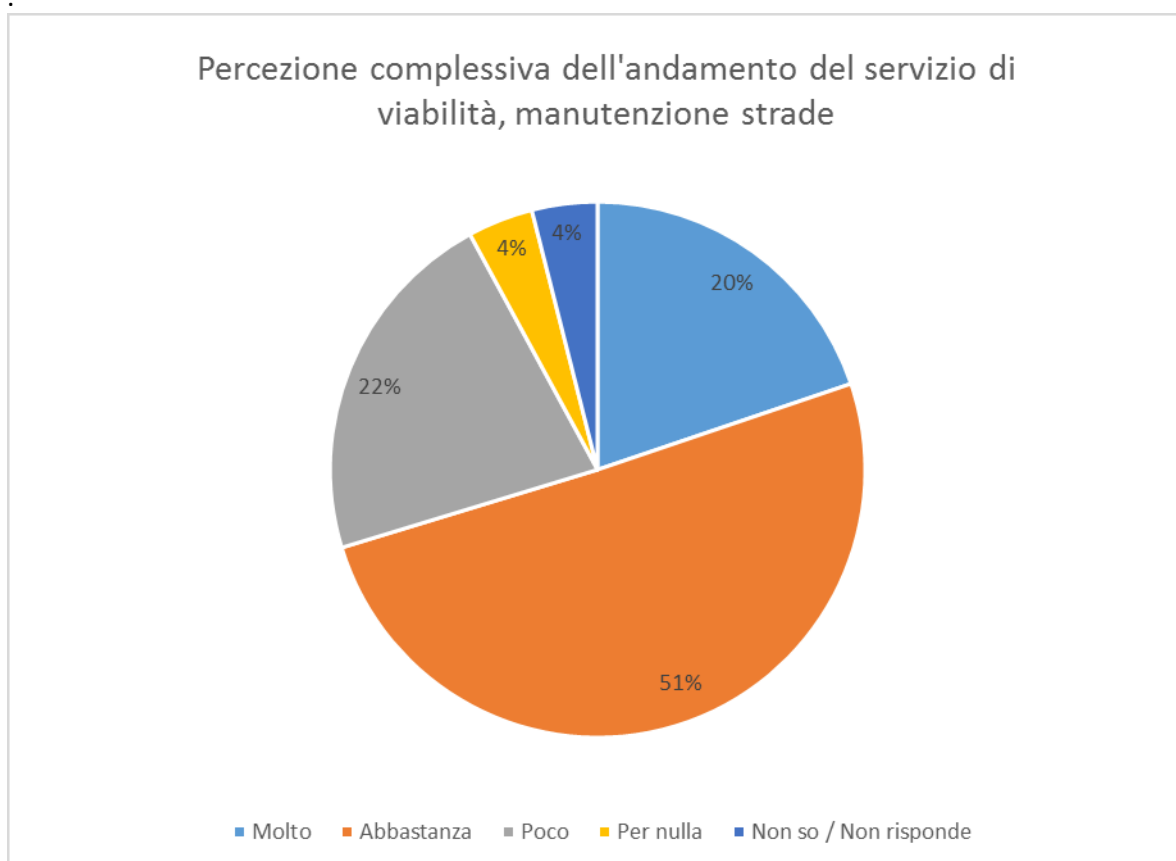
DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
L'orario di apertura dell'ufficio pubblico è adeguato	11	24	9	3	4
Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui devo rivolgermi	9	21	18	0	3
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	5	24	17	1	4
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	10	23	14	1	3
Gli operatori del servizio sono competenti, professionali, cortesi e disponibili	15	26	7	1	2
Gli operatori del servizio si comportano in modo corretto e trasparente	13	25	11	0	2
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati quanto sono soddisfatto del servizio fornito	10	26	11	2	2

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
--	---------------------------



DESCRIZIONE	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
L'orario di apertura dell'ufficio pubblico è adeguato	22%	47%	18%	6%	8%
Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui devo rivolgermi	18%	41%	35%	0%	6%
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	10%	47%	33%	2%	8%
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	20%	45%	27%	2%	6%
Gli operatori del servizio sono competenti, professionali, cortesi e disponibili	29%	51%	14%	2%	4%
Gli operatori del servizio si comportano in modo corretto e trasparente	25%	49%	22%	0%	4%
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati quanto sono soddisfatto del servizio fornito	20%	51%	22%	4%	4%



Sullo specifico servizio il 73% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo che si ottiene sommando i valori di "molto" "abbastanza" a fronte del 26% degli utenti che hanno mostrato invece scarso apprezzamento.



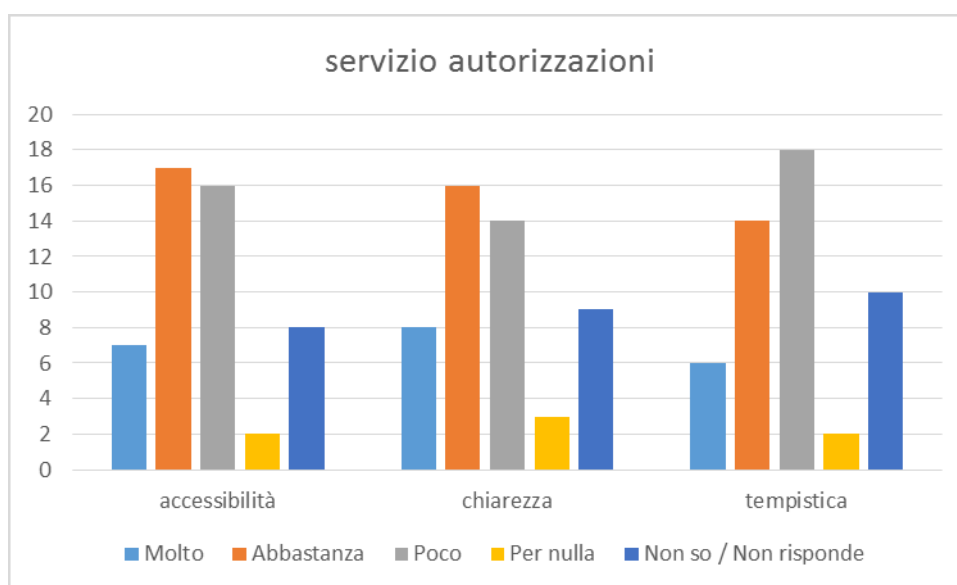
2. Servizio di autorizzazioni manomissioni suolo pubblico e passi carrabili

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	8	17	16	2	8
La modulistica è chiara e facilmente compilabile	8	17	14	3	9
Quanto sono soddisfatto dei tempi di rilascio delle autorizzazioni	6	15	18	2	10

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	16%	33%	31%	4%	16%
La modulistica è chiara e facilmente compilabile	16%	33%	27%	6%	18%
Quanto sono soddisfatto dei tempi di rilascio delle autorizzazioni	12%	29%	35%	4%	20%

In termini grafici il gradimento dell'utenza è così espresso



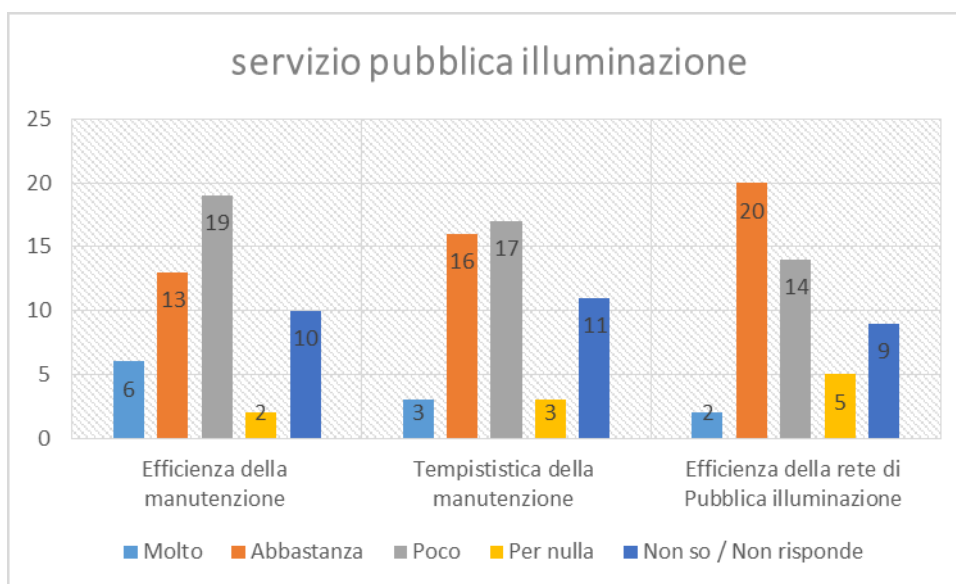
Sul servizio analizzato sono mancate specifiche domande relative al personale posto che è pressoché lo stesso del servizio innanzi esaminato. Anche in questo caso il giudizio espresso positivamente (pari al 46%) è maggiore rispetto al “poco” o “per nulla” (pari al 36%) anche se cresce la percentuale di persone che non hanno espresso alcun apprezzamento (18% di non so non risponde)

3. Servizio di manutenzione della pubblica illuminazione

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Quanto è soddisfacente lo stato di manutenzione della p.i.	6	14	19	2	10
Ritiene soddisfacente la tempistica di risposta alle segnalazioni che ha inviato	4	16	17	3	11
Quanto è soddisfacente del funzionamento della p.i.	2	21	14	5	9

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Quanto è soddisfacente lo stato di manutenzione della p.i.	12%	27%	37%	4%	20%
Ritiene soddisfacente la tempistica di risposta alle segnalazioni che ha inviato	8%	31%	33%	6%	22%
Quanto è soddisfacente del funzionamento della p.i.	4%	41%	27%	10%	18%



Il servizio della pubblica illuminazione registra un livello di gradimento appena sufficiente perché se il dato positivo è confortante rispetto al giudizio negativo aumenta la percentuale delle persone che non hanno espresso alcun giudizio.



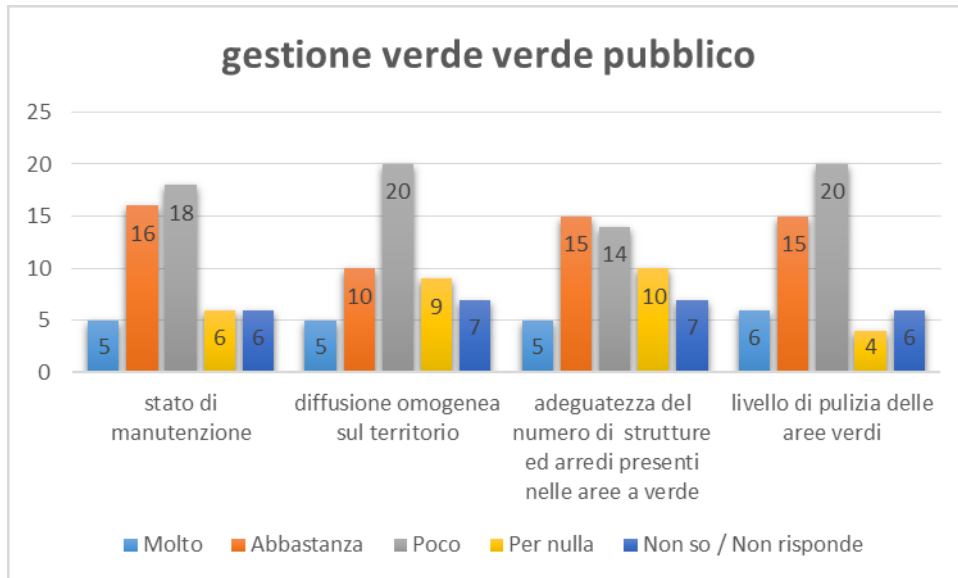
4. Servizio gestione del verde pubblico

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Quanto è soddisfacente lo stato di manutenzione delle aree verdi attrezzate del Comune	5	16	18	6	6
Ritiene che le aree verdi comunali e i parchi pubblici attrezzati siano diffusi su tutto il territorio comunale	5	10	20	9	7
Ritiene soddisfacente il numero delle strutture ludiche e arredi in genere presenti nelle aree verdi attrezzate	5	15	14	10	7
Quanto è soddisfacente il livello di pulizia delle aree verdi	6	15	20	4	6

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Quanto è soddisfacente lo stato di manutenzione delle aree verdi attrezzate del Comune	10%	31%	35%	12%	12%
Ritiene che le aree verdi comunali e i parchi pubblici attrezzati siano diffusi su tutto il territorio comunale	10%	20%	39%	18%	14%
Ritiene soddisfacente il numero delle strutture ludiche e arredi in genere presenti nelle aree verdi attrezzate	10%	29%	27%	20%	14%
Quanto è soddisfacente il livello di pulizia delle aree verdi	12%	29%	39%	8%	12%

Il dato più sconcertante è quello relativo alla gestione delle aree verdi attrezzate. Qui infatti si registra un livello di gradimento del 37,7% a fronte di una insoddisfazione manifestata pari al 49,5% ed un 13% di non risposte.



5. SERVIZIO GESTIONE SERVIZIO SEGNALAZIONI ON LINE

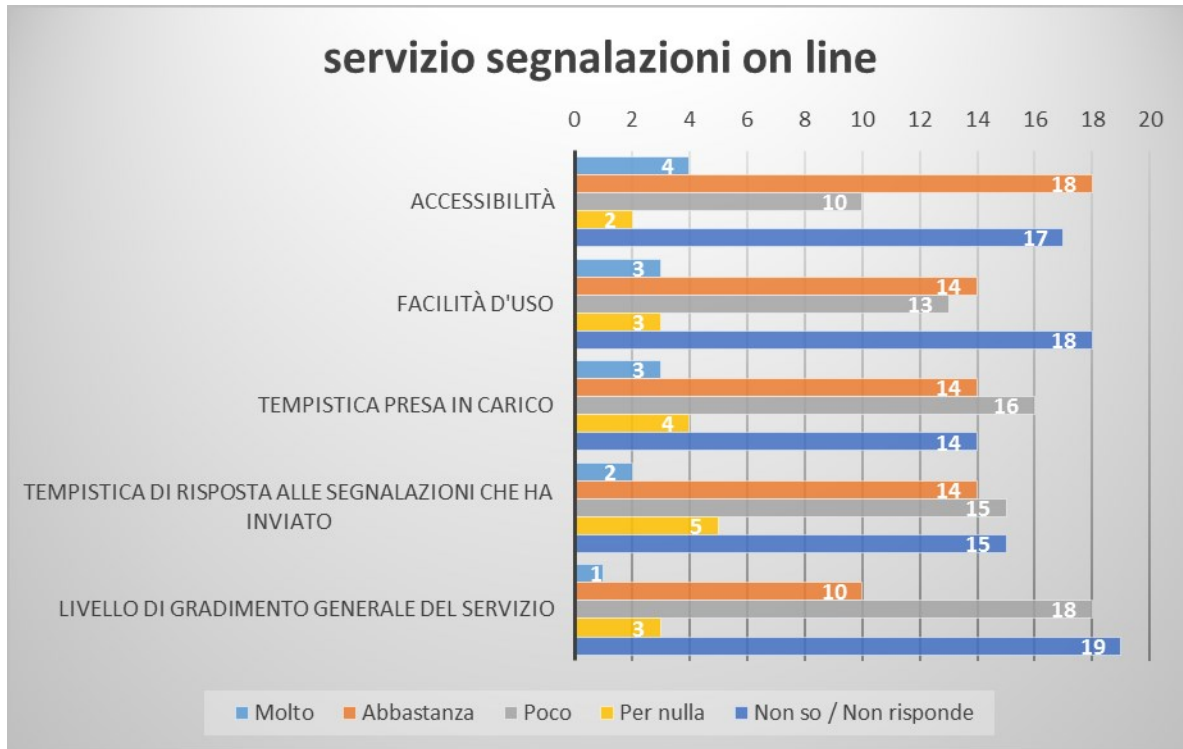
L'ente da alcuni anni ha attivato sul portale internet del Comune un applicativo attraverso il quale i cittadini hanno la possibilità di segnalare problemi il servizio di manutenzione sul territorio e controllarne lo stato di lavorazione. Anche in questo caso dall'indagine effettuate emergono criticità o meglio un scarso gradimento del servizio

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Il servizio on line è facilmente accessibile	4	18	10	2	17
Utilizzare il servizio on line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (accesso diretto, telefono, email, sportello)	3	14	13	3	18
Ritiene soddisfacente la tempistica di presa in carico della segnalazione effettuata	3	14	16	4	14
Ritiene soddisfacente la tempistica di risposta alle segnalazioni che ha inviato	2	14	15	5	15
Quanto è soddisfacente il servizio di segnalazioni on line attivato dal Comune	1	10	18	3	19

In termini percentuali i dati raccolti sono così espressi

DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
Il servizio on line è facilmente accessibile	8%	35%	20%	4%	33%
Utilizzare il servizio on line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (accesso diretto, telefono, email, sportello)	6%	27%	25%	6%	35%
Ritiene soddisfacente la tempistica di presa in carico della segnalazione effettuata	6%	27%	31%	8%	27%
Ritiene soddisfacente la tempistica di risposta alle segnalazioni che ha inviato	4%	27%	29%	10%	29%
Quanto è soddisfacente il servizio di segnalazioni on line attivato dal Comune	2%	20%	35%	6%	37%

Dalla lettura dei dati emerge che solo il 22% degli intervistati si ritiene soddisfatto del servizio a fronte del 41% che mostra di non gradirne l'utilizzo e il 37% che non risponde.



6. ATTIVITÀ PRIORITARIE

Nella parte finale del questionario è stato richiesto agli utenti di indicarci le priorità di intervento tra quelle sotto indicate

N.	DESCRIZIONE
1	Manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature)
2	Manutenzione delle strade e dei marciapiedi
3	Adeguamento della segnaletica stradale
4	Adeguamento dell'illuminazione pubblica
5	Videosorveglianza del territorio
6	Messa in sicurezza di alcuni tratti stradali

L'ordine prospettato dall'utenza risulta il seguente

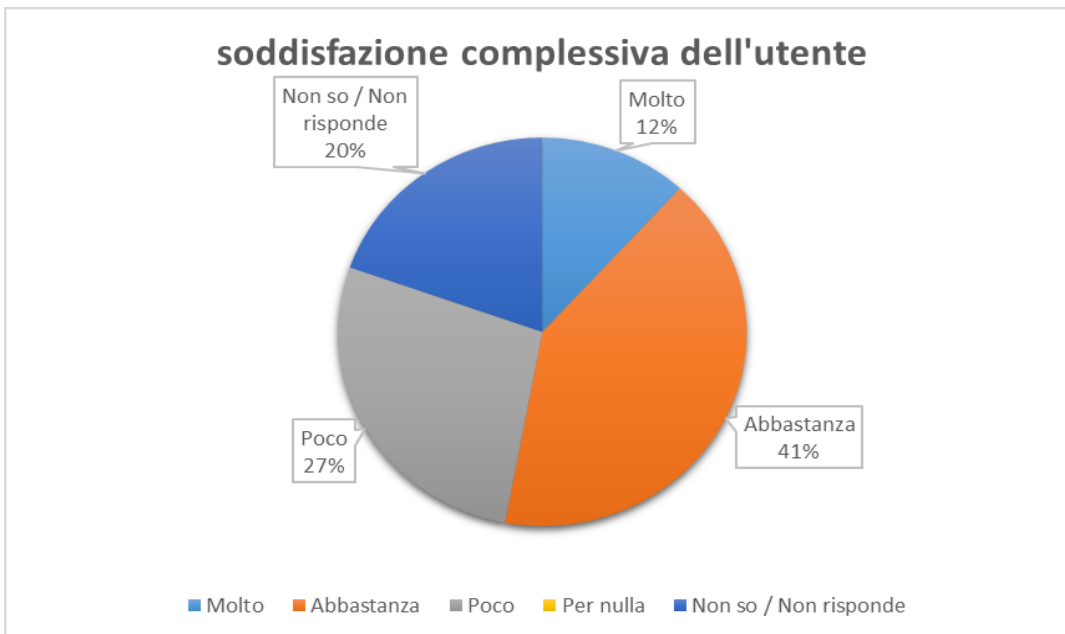
1	Manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature)
2	Adeguamento dell'illuminazione pubblica
3	Manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature)
4	Messa in sicurezza di alcuni tratti stradali
5	Adeguamento della segnaletica stradale
6	Videosorveglianza del territorio



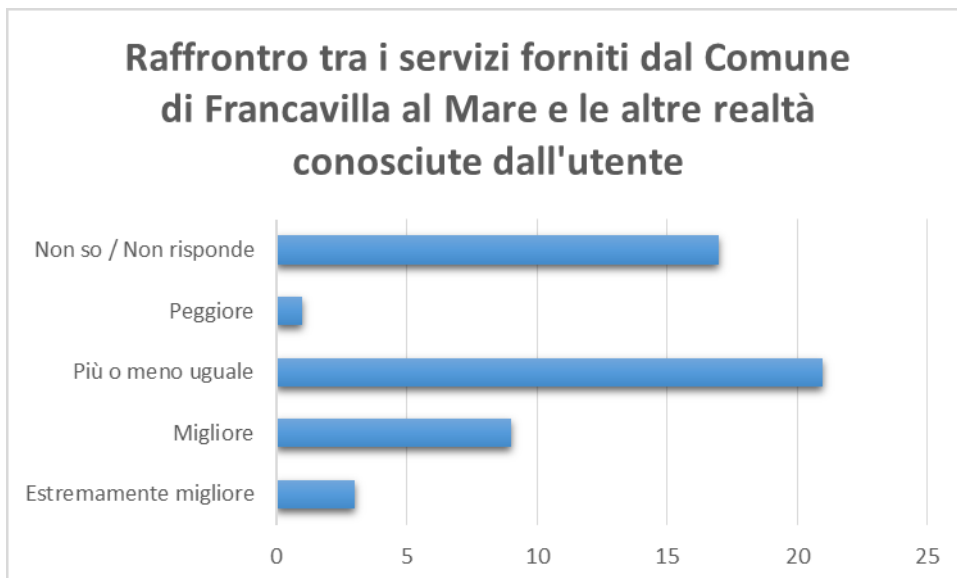
7 Giudizio complessivo sui servizi offerti

Le ultime due domande del questionario riguardavano rispettivamente un giudizio di sintesi sui servizi offerti ed un giudizio di raffronto con realtà conosciute dall'utente. I dati raccolti sono così sintetizzati

N.	DESCRIZIONE	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE				
		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so / Non risponde
1	Giudizio complessivo	6	21	14	0	10



DESCRIZIONE	Estremament e migliore	Miglior e	Più o meno uguale	Peggior e	Non so / Non risponde
Nel caso in cui abbia avuto modo di fruire dei medesimi servizi di cui abbiamo parlato presso altri Comuni, come valuta i servizi forniti dal Comune di Francavilla al Mare nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute	3 (6%)	9 (18%)	21 (41%)	1 (2%)	17 (33%)





In questo caso si è registrato un giudizio di sintesi più che soddisfacente sia relativamente al giudizio complessivo dove la percentuale degli utenti che si sono espressi positivamente è complessivamente del 52% a fronte del 27% che ha mostrato un livello di gradimento insufficiente, che sul benchmark dove solamente 1% degli utenti ha evidenziato una situazione peggiore rispetto ad altra realtà di riferimento

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

L'analisi condotta, seppure non evidenzia particolari criticità, mostra ampi margini di miglioramento nella gestione dei servizi oggetto di indagine. Impegno quindi dell'amministrazione sarà prestare ulteriore attenzione nella cura del territorio nonché ripetere con periodicità l'indagine anche ampliandone la sfera di analisi al fine di operare un continuo miglioramento dei servizi offerti alla popolazione amministrata.