



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

SERVIZI DI COMUNICAZIONE

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAL CITTADINO

“Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.”

(Direttiva del Ministero della F.P. sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini).

L'esigenza di rilevare la soddisfazione della qualità percepita dai cittadini-utenti, oltre a costituire uno dei compiti dell'Urp stabilito dalla legge 150/2000, discende dall'esigenza di:

- rispondere ad una non conformità rilevata nel sistema Qualità durante la verifica ispettiva del 2004;
- effettuare una misurazione trasversale sull'intera gamma dei servizi offerti;
- dare indicazioni per valutare quali tipologie di servizi far confluire nello Sportello servizi al cittadino;
- costituire una base per verificare il miglioramento del servizio conseguente all'apertura dello Sportello.

Nel progettare il questionario, discusso con la Direzione ed in seno al Comitato operativo, sono stati tenuti presenti i seguenti riferimenti:

- norma UNI EN ISO 9001:2000, paragrafo 8.2.1
- direttiva Ministero Funzione Pubblica sulla qualità percepita dai cittadini del 23/4/2004
- manuale del progetto Cantieri “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche”

La disponibilità di 50 ore di lavoro da parte di due hostess appositamente formate ha consentito di raccogliere un numero di interviste superiore all'1% della popolazione residente (317 persone). Se la copertura può definirsi globalmente rappresentativa dell'universo degli utenti, non si può dire altrettanto a proposito dei valori rilevati per i singoli uffici, per i quali sarebbero necessarie ulteriori e più estese indagini.

Il questionario è stato somministrato dal 16 al 29 febbraio 2005 attraverso interviste svolte ai cittadini in uscita dagli uffici della sede principale e delle sedi periferiche, cercando di dare rappresentanza a tutti i servizi secondo il seguente schema:

- | | |
|--|---------|
| - sede via Carducci 4 (sede principale) | 32 ore |
| - sede via Carducci 7 (ex ITC) | 5 ore |
| - sede via Carducci 2 (Polizia Locale) | 5 ore |
| - sede via Annunciata 37 (Servizi sociali) | 3,5 ore |
| - sede via Annunciata 37 (Sportello stranieri) | 2 ore |
| - sede via Annunciata 37 (Informagiovani) | 2 ore |
| - sede Biblioteca | 1,5 ore |

Desenzano, 13/6/2005

Il responsabile

Stefano Benini

Via Carducci, 4 - 25015 Desenzano del Garda (BS)
Tel. 030 9994211 - Fax 030 9143700

Cod. Fisc. 00575230172 - P. IVA 00571140987
www.comune.desenzano.brescia.it - E-mail: cdes.comune@onde.net





LE RISPOSTE

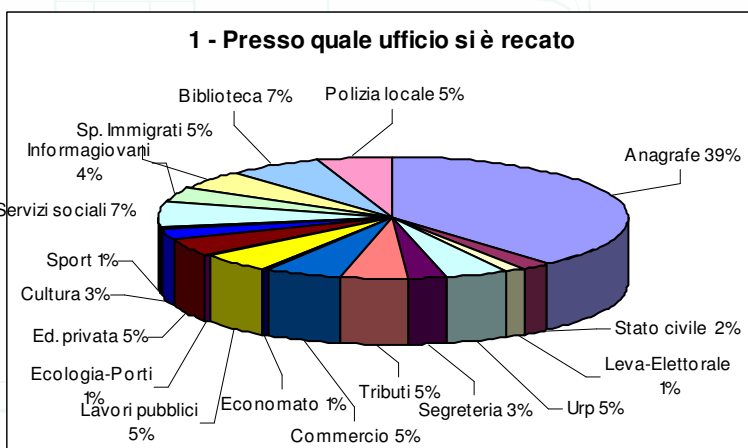
0 - Il cittadino rifiuta l'intervista



Un primo dato significativo è che nonostante l'attenzione prestata alle modalità di approccio, oltre la metà degli interpellati rifiuta l'intervista. Quasi tutti hanno addotto lo scarso tempo a disposizione.

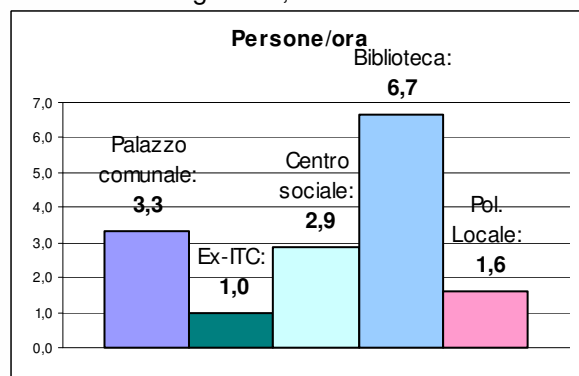
Una parziale spiegazione può risiedere nel clima inclemente del periodo dell'indagine (febbraio).

1 - Presso quale ufficio si è recato



Pur tenendo conto della diversa presenza oraria dei rilevatori negli uffici, spicca il dato complessivo che il 32% degli utenti proviene dalla sede centrale, il 5% dagli uffici collocati nell'ex-ITC, altrettanti dalla Polizia locale e percentuali inferiori dagli altri servizi.

Il numero di persone/ora intervistato, che può costituire un indice grossolano dell' "affollamento" degli uffici, è così distribuito:



2 - Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno



La quasi totalità degli intervistati dichiara di avere ottenuto subito ciò per cui si era recato in Comune.

Si tratta di un dato positivo, ma che va letto anche in relazione alla domanda successiva.

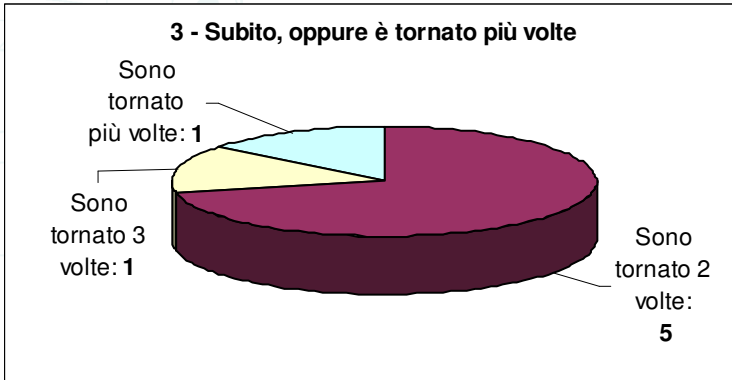
La percentuale più alta di insoddisfatti (33%) è relativa al Servizio Informagiovani,

anche a causa della natura delle richieste.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

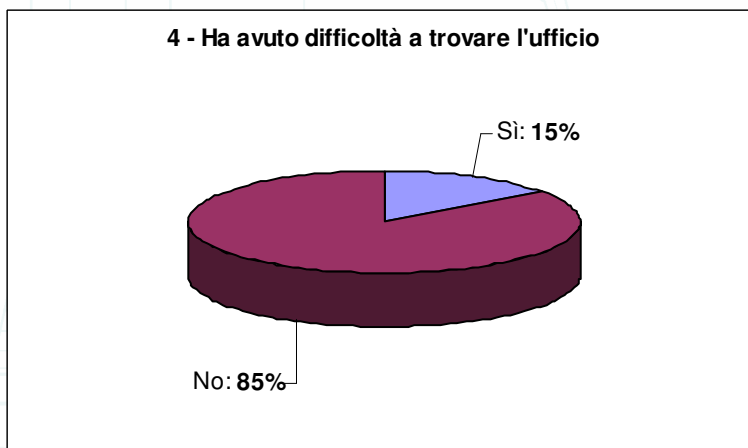
3 - Subito, oppure è tornato più volte



Di quel 7% degli utenti che è dovuto ritornare, la maggior parte lo ha fatto due volte e, curiosamente, nessuno è dovuto tornare una sola volta.

Forse nella formulazione del quesito non era chiaro che tornare una o due volte si intendeva *oltre* alla prima.

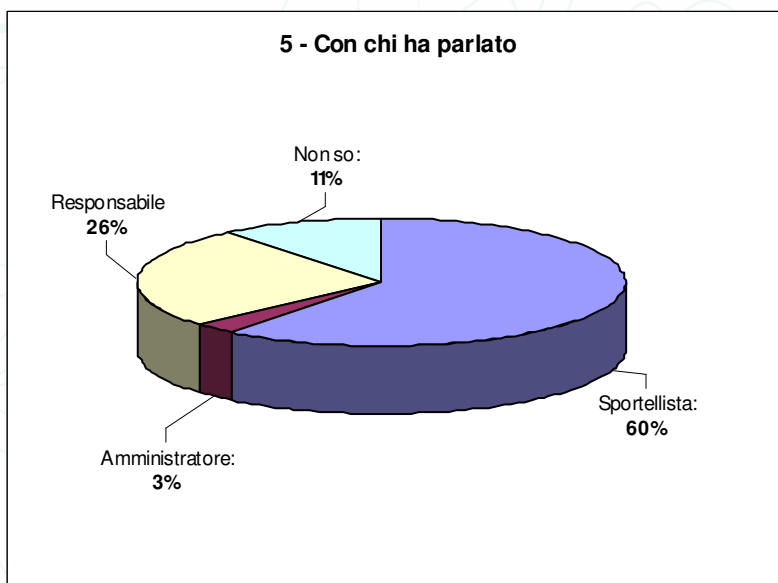
4 - Ha avuto difficoltà a trovare l'ufficio



Il dato che 15 cittadini su 100 non riescano ad individuare agevolmente l'ufficio è indice della necessità di fornire adeguati strumenti informativi e orientativi.

Scorpendo i dati, emerge che tale difficoltà non è equamente distribuita ma oscilla tra un minimo (8%) per i Servizi d'Anagrafe ed un massimo (85%) per l'Edilizia privata-Urbanistica, passando attraverso valori intermedi ma comunque alti (37%) per la Polizia locale.

5 - Con chi ha parlato



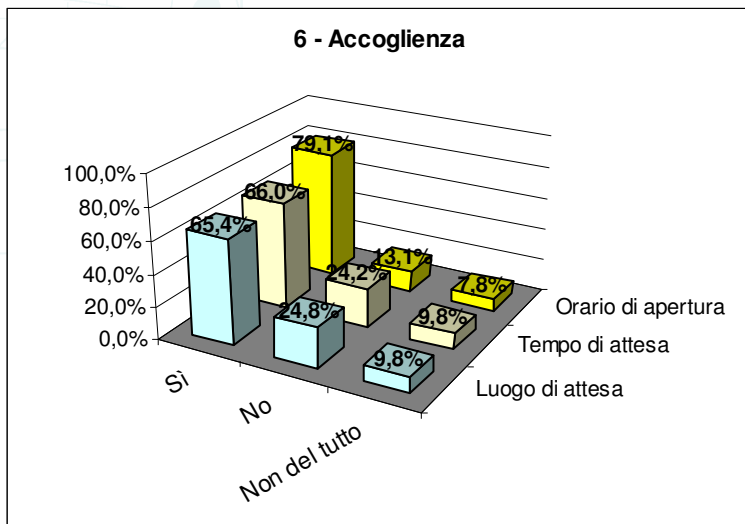
Solo il 60 % degli utenti esaurisce la propria interazione con lo sportello degli uffici.

L'11% degli intervistati non è in grado di riferire con chi ha parlato. Appare la necessità di qualificare più chiaramente il ruolo degli interlocutori.

Scorpendo i dati, i settori dove questo valore è più alto sono le Attività Produttive (62%) ed i Tributi (50%). Prevedibilmente è più basso presso l'Anagrafe (93%).



6 - Accoglienza



Gli indicatori scelti per sondare il livello di accoglienza l'orario di apertura, il luogo ed il tempo di attesa.

Mentre l'orario di apertura soddisfa quasi l'80% degli utenti, il luogo di attesa viene percepito positivamente solo dal 65%.

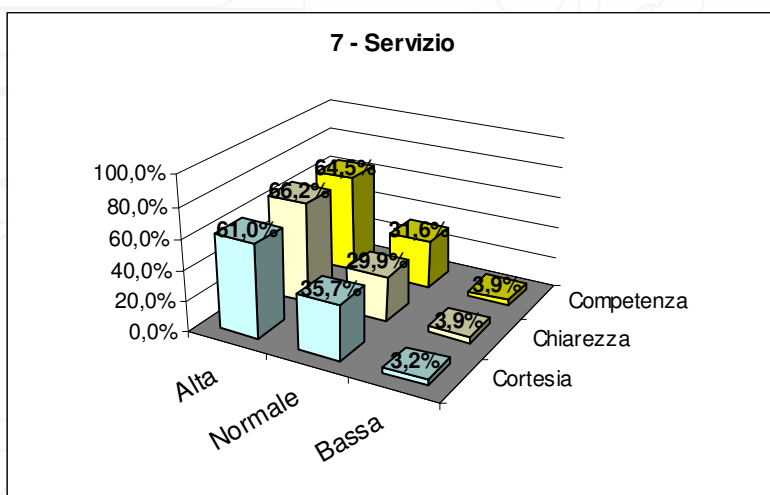
Un cittadino su 5 non è soddisfatto degli orari di apertura ed uno su 3 delle modalità di attesa.

Scorporando i dati, emerge che fra i luoghi di attesa meno graditi sono le

Attività produttive (62% insoddisfatti), i Tributi (57% insoddisfatti), l'Anagrafe e la Polizia locale (circa 50% insoddisfatti). All'estremo opposto, oltre il 90% degli utenti del Centro sociale si dice invece soddisfatto delle modalità di attesa. Il tempo di attesa, invece, non è gradito dal 57% degli utenti degli uffici Tributi e dal 50% di quelli dell'Anagrafe.

Relativamente a questo nucleo di domande era anche possibile esprimere commenti liberi, e 22 utenti lo hanno fatto. Quattro utenti dell'Anagrafe si sono lamentati della logistica, tre dei tempi di attesa, due dei dipendenti. Quattro utenti dell'Informagiovani / Sportello immigrati lamentano la necessità di dover prendere appuntamento con l'operatore.

7 - Servizio



Questo blocco di domande, relativo alla qualità del servizio erogato, andava a toccare gli ambiti **cortesia, chiarezza e competenza**.

Tutte le valutazioni sono nettamente spostate verso valori positivi e solo percentuali esigue (attorno al 3-4%) valutano negativamente tali aspetti.

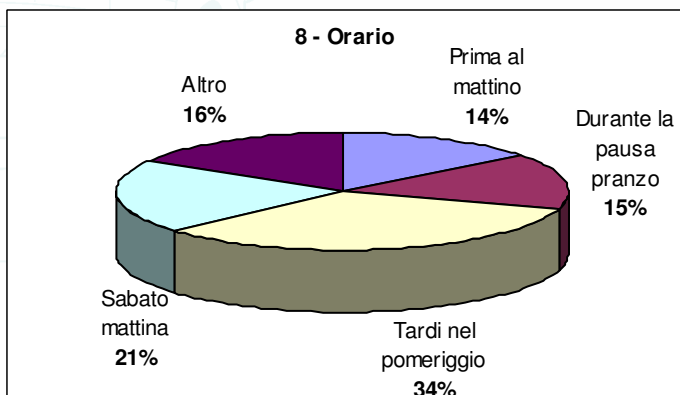
Esaminando i dati dei singoli uffici emerge una maggiore criticità (circa il 7% di insoddisfatti) nell'area "Anagrafe".

Anche qui era possibile esprimere commenti liberi, ma solo sei utenti hanno approfittato di questa opportunità. Tre di questi hanno rimarcato le valutazioni sulla cortesia del personale del Settore di cui sopra.



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

8 - Proposte

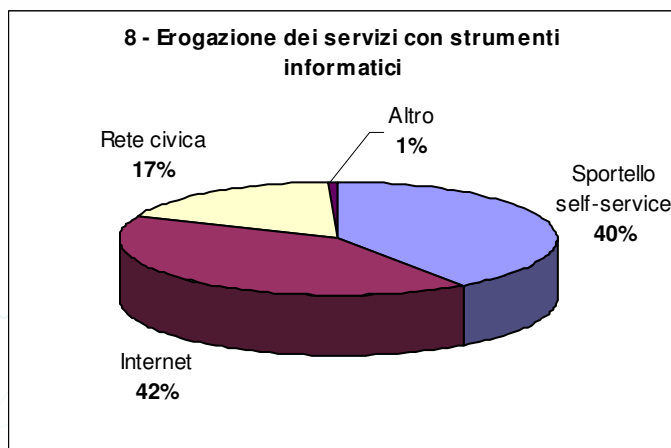


La lettura di questi dati, che indagavano sul gradimento di alcune proposte di miglioramento dei servizi comunali, va esaminata separatamente per ciascuna domanda.

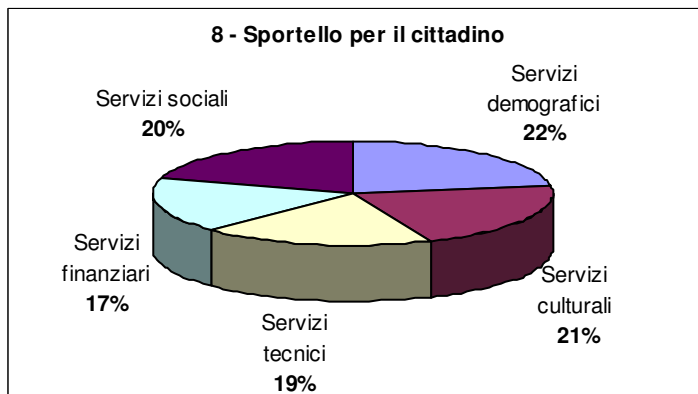
Riguardo all' **orario di apertura**, circa un terzo degli intervistati preferirebbe un prolungamento pomeridiano. Solo un utente su cinque richiede l'apertura completa il sabato mattina.

Alla domanda sulla **erogazione dei servizi con strumenti informatici**, una percentuale complessiva del 60% indica una preferenza per le reti Internet / Intranet, mentre un consistente 40% gradirebbe strumenti informatici di self-service.

La **comunicazione con i cittadini** vede la preminenza del gradimento degli strumenti scritti (giornalino, schede e guide ai servizi) ed in generale un interesse alla semplificazione del linguaggio burocratico.



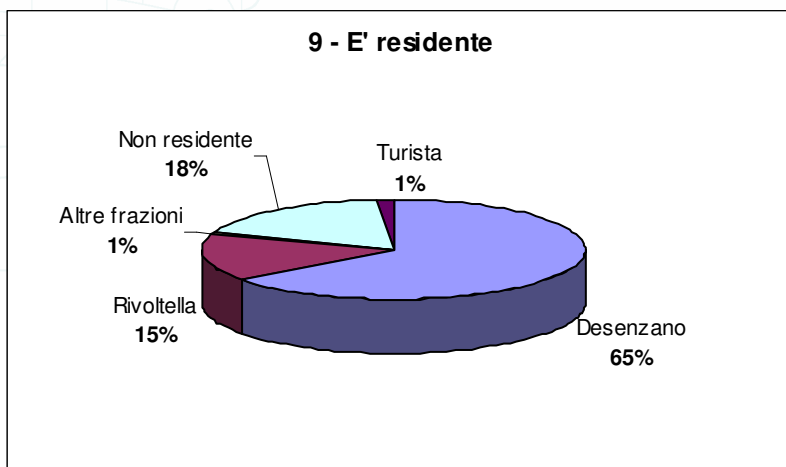
La proposta di uno **sportello polifunzionale per il cittadino**, infine, non vede emergere un campo di intervento privilegiato.





CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

9 - Residenza



Emerge come la percentuale degli utenti non residenti sia di circa il 20%. Dei restanti, l'80% si dichiara residente a Desenzano ed un 20% a Rivoltella ed altre località.

Appare molto forte l'identità, se non la consistenza numerica, di quanti si autodefiniscono "residenti a Rivoltella".



10 - Commenti e proposte

Dei 153 intervistati, 60 hanno rilasciato commenti e/o opinioni, spesso non strettamente riferiti all'ufficio presso il quale si erano recati.

Nella frammentazione delle risposte sono comunque riconoscibili alcune linee di tendenza: la maggior parte dei commenti è relativa a carenza di efficienza e critiche ai vari servizi, con una prevedibile attenzione alla Polizia Locale. Seguono le criticità sull'ambito dei rapporti con il personale, relativamente alla

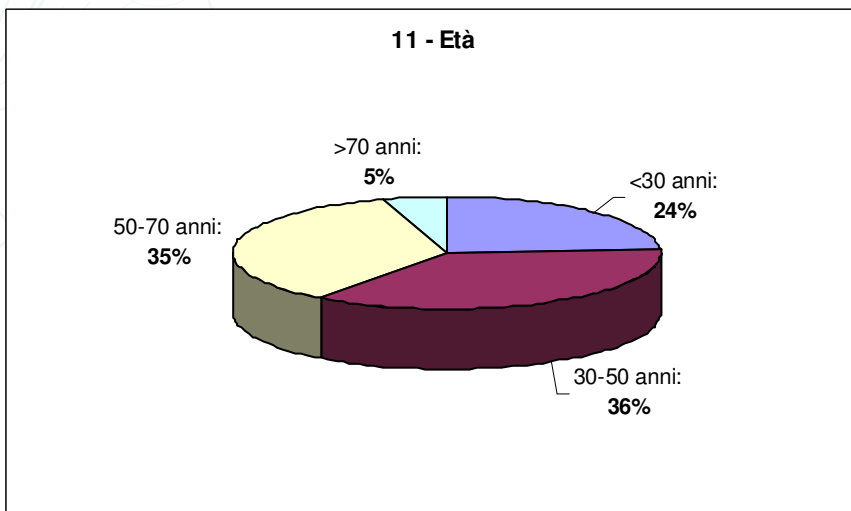
cortesìa ma anche alla chiarezza. Gli intervistati mostrano inoltre particolare sensibilità alle strutture fisiche (qualche lamentela ha sollevato il parcheggio a pagamento in piazzale Bagatta).

La tabella in allegato riporta integralmente i commenti scorporati per ufficio.

11 - Età

Un dato statistico, infine, mostra come la composizione dell'utenza sia ben bilanciata fra le tre principali fasce di età.

Non spicca, come si sarebbe potuto forse prevedere, una prevalenza di anziani (gli ultrasessantenni sono solo il 5%). Un quarto dell'utenza ha meno di 30 anni.





CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

10 - Commenti e proposte (dettaglio)

ANAGRAFE	Diminuire le tasse e spendere meglio i nostri soldi
	Più cortesia
	Si lamenta per discriminazione razziale
	Ognuno deve aspettare il proprio turno
	Mancanza di educazione: il personale non ha prestato attenzione all'utente
	Domanda 8.4 (sportello unico): dipende dal potenziamento del personale
	I vigili sono lazzaroni usano 2 pesi e 2 misure, il comandante non verifica.
	Più controlli al cimitero
	Migliorare l'efficienza dei servizi pubblici
	Far conoscere di più le iniziative: poche locandine
	Più miglioriamo meglio viviamo in questo comune
	Migliorare l'illuminazione - escrementi dei cani - controlli sui divieti di sosta
	Abbassare i prezzi, più controlli
	Siete gentili
	Allargare gli uffici e avere più sportelli - siete migliorati
	Rispetto ad altri comuni questo è efficiente
	Non sono contento dell'uff. ICI: persone poco educate
	Meno burocrazia, accorciare i tempi
	Il comune è migliorato molto, ma l'ICI è alta
	Potenziare i parcheggi per accedere al Comune
Non ho capito la domanda 8.2. (strumenti informatici)	
Troppa burocrazia, disordine, caos	
Apprezzamento impiegata (bionda)	
Vorrei un servizio fotocopie (2 segnalazioni)	
STATO CIVILE	Apprezzo l'ufficio, ed anche questa inchiesta
	No alla chiusura dei locali pubblici alle due (2 segnalazioni)
LEVA - ELETTORALE	Cambiare il sindaco, non voglio un sindaco comunista
	Va bene così
URP	Vorrei la possibilità di dire la mia opinione direttamente all'amministrazione
	Troppa lentezza: tre anni di attesa (per il Difensore civico)
SEGRETERIA	Anticipare l'apertura di 1/2 ora
TRIBUTI	Poca attenzione dei vv.uu. e pochi controlli sui divieti di sosta
	Una sede comunale a Rivoltella
COMMERCIO	Più precisione da parte della vigilanza
	Più semplicità
LL.PP.	Più disponibilità accoglienza uff. Anagrafe
	L'Italia è degli italiani, fuori i marocchini!
ED. PRIVATA	Non bisognerebbe far pagare il parcheggio ai residenti
	Domanda 8.4: lo sportello unico non sarebbe in grado di gestire tutto
	I vigili sono arroganti e incompetenti, non si trovano quando servono
CULTURA	Più corsi comunali per imparare il lavoro
SPORT	Indicazioni più specifiche sui servizi offerti dai vari sportelli



CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA
PROVINCIA DI BRESCIA

S. SOCIALI	Meno burocrazia
	Altri operatori non sono gentili
	Ho bisogno di una casa, più velocità nelle pratiche
	Mi fanno andare avanti e indietro. Vorrei più gentilezza e chiarezza
	Va tutto bene e mi sento giovane
INFORMA GIOVANI	L'impiegata è gentilissima
	Vorrei che gli assistenti sociali fossero più partecipi ai problemi delle famiglie, con partecipazione più umana, più sensibilità, non solo per lavoro. Gli utenti osservano molto questi atteggiamenti.
SPORTELLI STRANIERI	Vorrei una casa se possibile
	Organizzare appuntamenti con gli stranieri e l'amministrazione, magari con il Sindaco
	Soldi...
BIBLIOTECA	Creare un parcheggio riservato per la biblioteca
	L'Auditorium fa pena perché è poco spazioso e triste
POLIZIA LOCALE	Troppo burocrazia
	Punto 8.4: sistema informativo globale e organizzato
	C'è una vigilessa cattiva
	Più parcheggi



RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAL CITTADINO

In conformità alla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004

Formula di rito:

“Buongiorno, sto effettuando per conto dell’Amministrazione un’indagine sulla soddisfazione dei servizi comunali da parte dei cittadini. Posso chiederle qualche minuto del suo tempo?”

il cittadino rifiuta l’intervista

Se dà una motivazione particolare, riportarla al punto 10

1) PRESSO QUALE UFFICIO SI È RECATO ?

PIANO TERRA	1° PIANO	2° PIANO	3° PIANO	EX RAGIONERIA	SEDI STACCATE
<input type="checkbox"/> ANAGRAFE	<input type="checkbox"/> TRIBUTI	<input type="checkbox"/> LAVORI PUBBLICI	<input type="checkbox"/> EDILIZIA PRIVATA	<input type="checkbox"/> ISTRUZIONE	<input type="checkbox"/> SERVIZI SOCIALI
<input type="checkbox"/> STATO CIVILE	<input type="checkbox"/> COMMERCIO AA. PP.	<input type="checkbox"/> SERVIZI GENERALI (MANUTENZIONI)		<input type="checkbox"/> CULTURA	<input type="checkbox"/> INFORMAGIOVANI
<input type="checkbox"/> LEVA - ELETTORALE	<input type="checkbox"/> SERVIZI INFORMATIVI	<input type="checkbox"/> ECOLOGIA - PORTI		<input type="checkbox"/> SPORT	<input type="checkbox"/> BIBLIOTECA
<input type="checkbox"/> URP	<input type="checkbox"/> ECONOMATO				<input type="checkbox"/> MUSEO
<input type="checkbox"/> SEGRETERIA	<input type="checkbox"/> RAGIONERIA				<input type="checkbox"/> POLIZIA LOCALE
ALTRO:					

2) HA OTTENUTO CIO' DI CUI AVEVA BISOGNO ?	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
--	-----------------------------	-----------------------------

3) SUBITO, OPPURE É DOVUTO TORNARE PIÙ VOLTE?	<input type="checkbox"/> SUBITO	<input type="checkbox"/> SONO TORNATO _____ VOLTE
---	---------------------------------	---

4) HA AVUTO DIFFICOLTA' A TROVARE L'UFFICIO ? SÌ NO

5) NELL'UFFICIO, CON CHI HA PARLATO ? SPORTELLISTA RESPONSABILE
 AMMINISTRATORE NON SO / ALTRO

6) ALCUNE DOMANDE RIGUARDO ALL'ACCOGLIENZA:

- E' SODDISFATTO DELL'ORARIO DI APERTURA? SÌ NO NON DEL TUTTO
- COME HA TROVATO IL LUOGO DI ATTESA ? ADEGUATO E CONFORTEVOLE ACCETTABILE INADEGUATO
- COME HA TROVATO IL TEMPO DI ATTESA? NESSUNA ATTESA ACCETTABILE LUNGO

Commenti/suggerimenti

Appendice: scheda di rilevazione

7) RIGUARDO AL SERVIZIO RICEVUTO:

1. COME VALUTA LA CORTESIA DEL PERSONALE ? ALTA NORMALE BASSA
2. LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI ? ALTA NORMALE BASSA
3. LA COMPETENZA DEL PERSONALE ? ALTA NORMALE BASSA

Commenti/suggerimenti

8) TRA LE SEGUENTI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI COMUNALI, QUALI SONO QUELLE DI MAGGIORE INTERESSE ? (è ammessa più di una risposta)

1. ORARIO DI APERTURA prima al mattino durante la pausa pranzo tardi nel pomeriggio il sabato mattina altro _____
2. EROGAZIONE DEI SERVIZI CON STRUMENTI INFORMATICI sportello self service internet rete civica altro _____
3. COMUNICAZIONE CON I CITTADINI giornalino comunale più frequente diffusione di schede o guide ai servizi semplificazione del linguaggio burocratico più ricevimenti di Sindaco e Assessori altro _____
4. SPORTELLO UNICO PER: servizi demografici (carta d'identità, residenza,...) servizi culturali e all'istruzione (vendita di biglietti, mense e trasporti scolastici,...) servizi tecnici (ecologia, pratiche edilizie, lavori pubblici, commercio...) servizi finanziari (tributi, economato,...) servizi sociali (es. domande d'iscrizione, ISEE, richieste di contributi,...) _____

- 9) E' RESIDENTE: IN DESENZANO NON RESIDENTE
 IN RIVOLTELLA TURISTA DI PASSAGGIO
 IN ALTRE FRAZIONI _____

10) HA COMMENTI, OPINIONI O PROPOSTE DA FARE?

A CURA DEL RILEVATORE (nome _____)

11) DATI STATISTICI DELL'INTERVISTATO:

- SESSO M F
- ETÀ' < 30 30-50 50-70 > 70
- GIORNO DELLA RILEVAZIONE _____ lunedì martedì mercoledì giovedì venerdì sabato
- ORARIO DELLA RILEVAZIONE 9.00-11.00 11.00-12.30 14.30-16.00 16.00-17.30

12) EVENTUALI OSSERVAZIONI:
