

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL FRONT OFFICE E
DAL FURGONE MOBILE DELLA POLIZIA MUNICIPALE**

(NOVEMBRE-DICEMBRE 2004)

La stesura del questionario

Il questionario somministrato ai cittadini è così composto :

QUESTIONARIO POLIZIA MUNICIPALE N° ____ Data ____/____/____ ore ____:____				
DATI GENERALI				
<u>Genere</u>	uomo	donna		
<u>Età</u>	18/25 anni	26/45 anni	46/65 anni	oltre
<u>Professione :</u>				
Casalunga	Commerciante	Dirigente		
Disoccupato/a	Impiegato/a	Imprenditore		
Libero professionista	Operaio/a	Pensionato/a		
Studente	Altro (specificare) _____			
<u>Cittadinanza italiana</u>	sì	no		
<u>Ufficio a cui si è rivolto l'intervistato :</u>	Front Office Ufficio Mobile (furgone)			
QUALITA' DEL SERVIZIO				
1) <u>TEMPO DI ATTESA</u> : quanto tempo ha aspettato prima di poter parlare con gli operatori?				

2) <u>GIUDIZIO SUL SERVIZIO DELL'UFFICIO PER QUANTO RIGUARDA:</u>				
1) Correttezza e completezza delle informazioni	Insuff	Suff	Buono	Ottimo
2) Linguaggio chiaro e comprensibile	Insuff	Suff	Buono	Ottimo
3) Cortesia degli operatori	Insuff	Suff	Buono	Ottimo
3) <u>LA SUA DOMANDA HA RICEVUTO UN ESITO</u>	positivo		negativo	
4) <u>MIGLIORAMENTO</u> (domanda da porre nel caso di risposta "insufficiente o sufficiente" alla domanda n. 2)				
Per migliorare il servizio cosa propone?				
<input type="checkbox"/> Realizzare una migliore formazione professionale specifica				
<input type="checkbox"/> Programmare e realizzare una formazione generale in materia di comunicazione e gestione dei rapporti interpersonali				
<input type="checkbox"/> Altro _____				

5) SVILUPPO (domanda da porre nel caso di risposta “buono o ottimo” alla domanda n. 2)

Cosa propone per lo sviluppo futuro del servizio ?

- Potenziare le pagine informative sul sito Internet del Comune di Sesto Fiorentino
- Attivare servizi on line
- Attivare numero verde o call center

Altro:

Alcune brevi spiegazioni:

- La terza domanda riguarda l'esito della richiesta dell'utente. La risposta negativa è riferita al caso di impossibilità di soddisfare la richiesta dell' utente da parte degli uffici interessati.

- Nella quarta domanda (posta nel caso di risposta insufficiente o sufficiente alla seconda) si chiede all' intervistato di indicare i punti deboli del servizio e come poterli migliorare. In questo caso la domanda prevede sia risposte aperte che chiuse.

- Nella quinta e ultima domanda si chiede all' intervistato di proporre iniziative di vario genere per lo sviluppo futuro del servizio. Anche in questo caso la risposta può essere chiusa (3 possibili alternative indicate nel questionario) o aperta.

Il target dei destinatari (campione di riferimento)

La campionatura è stata effettuata in considerazione all'utenza mensile dei due uffici interessati:

<u>Front Office</u>	75 interviste
<u>Ufficio Mobile</u>	11 interviste
<u>TOTALE</u>	86 interviste

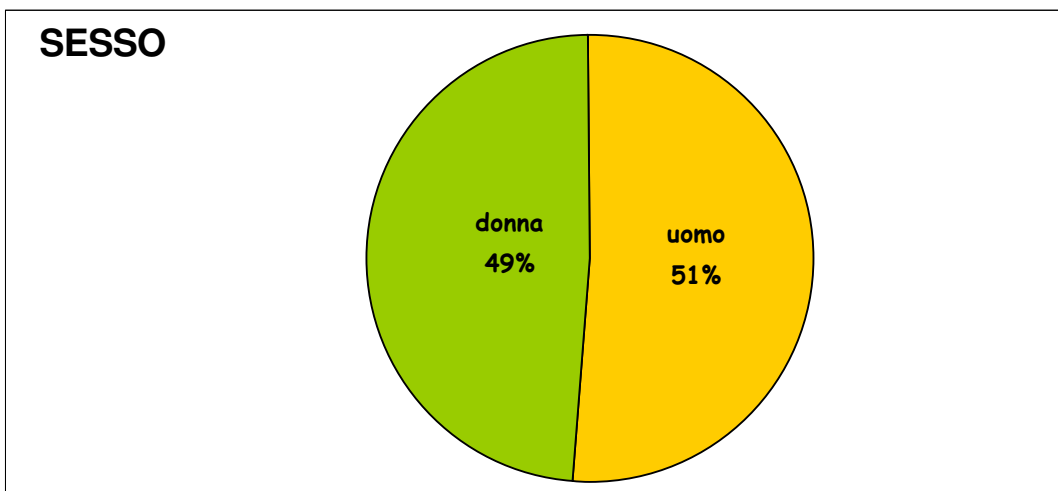
Per quanto riguarda l' Ufficio Mobile il numero di interviste programmate inizialmente era di 20, ma nel periodo di somministrazione del questionario (novembre-dicembre 2004) l'utenza non è stata tale da permettere di raggiungere il numero stabilito. Il campione è comunque significativo nel periodo di riferimento.

La somministrazione

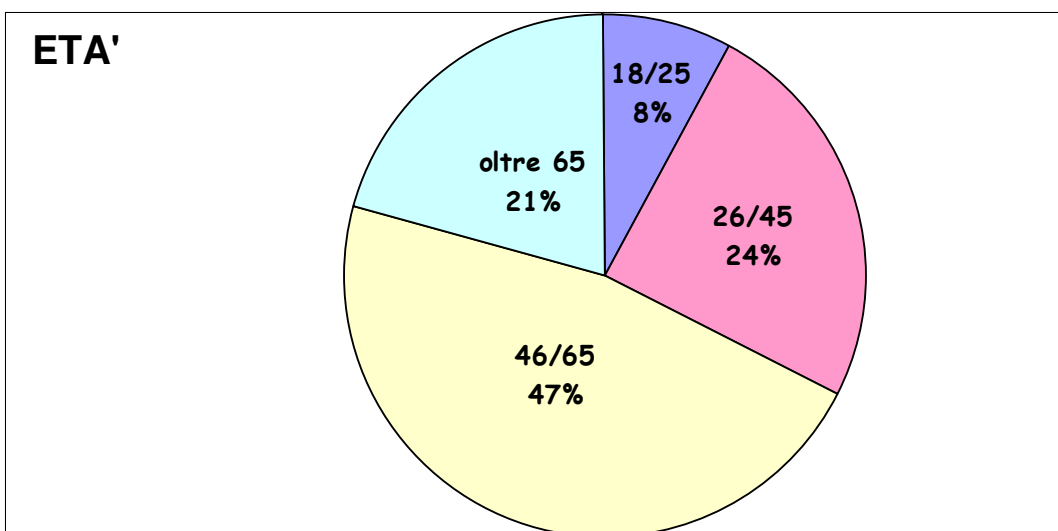
I questionari sono stati proposti nel periodo che tra novembre e dicembre 2004, e sono stati preceduti da un articolo pubblicato sul sito del Comune (<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/ilcomune/weburp/html/Comunicato-stampa-indagine.doc>).

Le interviste sono state effettuate faccia a faccia da una stagista della facoltà di Media e Giornalismo (Unifi) all'uscita dei suddetti uffici.

Considerazione sui dati generali

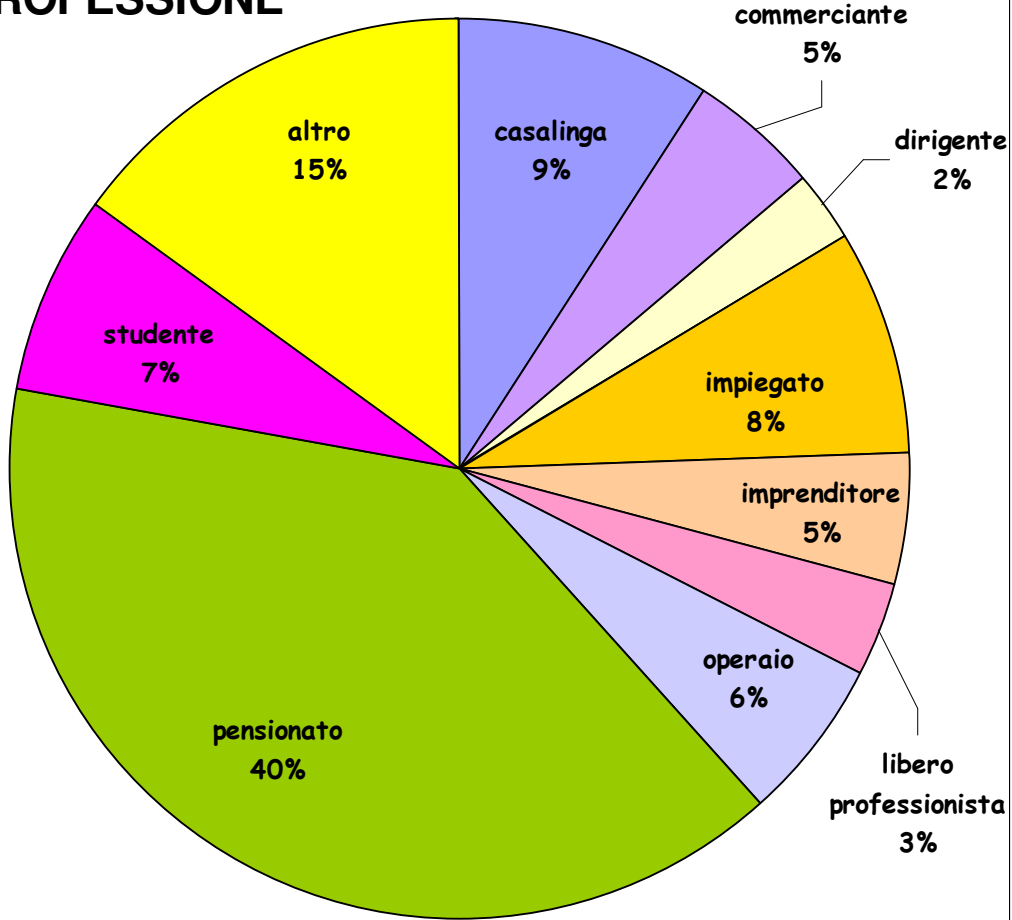


Complessivamente c'è un equilibrio tra intervistati di genere femminile e maschile.



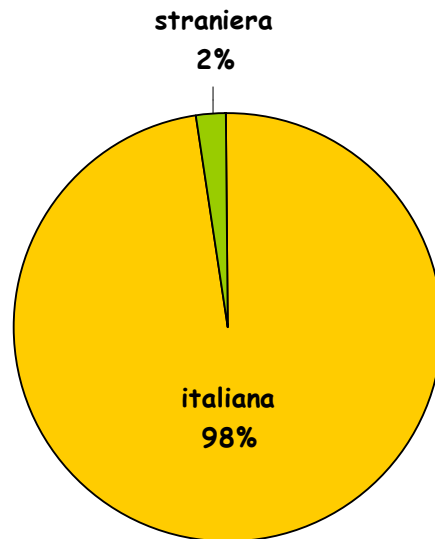
La fascia d'età con il maggior numero di intervistati è quella dai 46 ai 65 anni (47%), mentre la percentuale minore è quella dei giovani dai 18 ai 25 anni (8%).

PROFESSIONE



Per quanto riguarda le professioni è forte l'incidenza dei pensionati (40%), che nella maggioranza dei casi hanno presentato segnalazioni e reclami di vario genere ai due uffici.

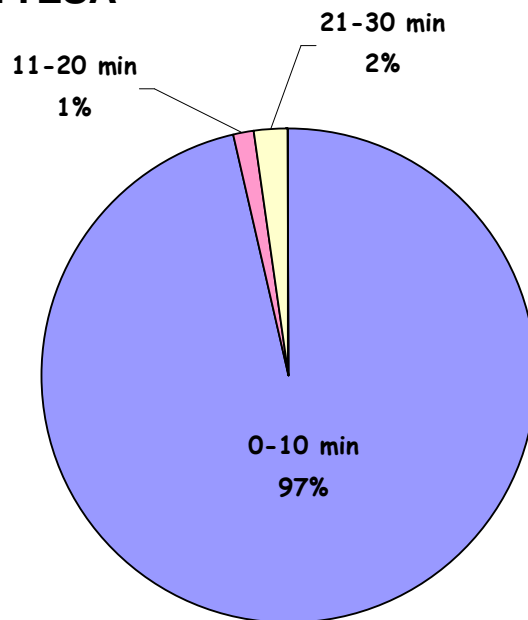
CITTADINANZA



Una percentuale poco considerevole (2%) è costituita dai cittadini stranieri. Nel caso dell'Ufficio Mobile gli intervistati sono tutti di cittadinanza italiana.

Considerazioni sul tempo di attesa

TEMPO DI ATTESA

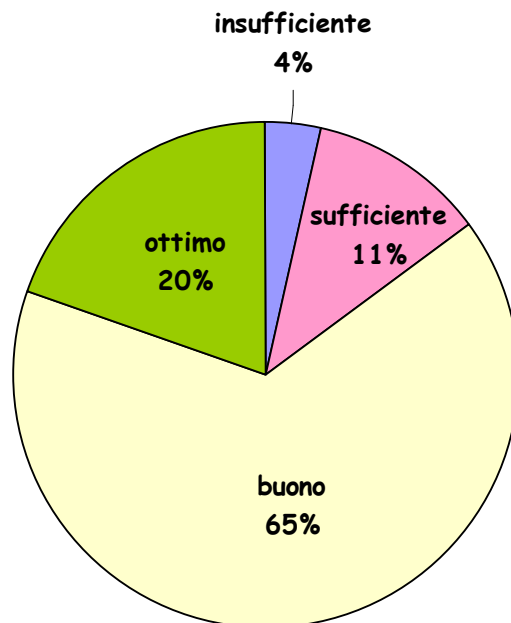


Il 97 % degli intervistati ha atteso da 0 a 10 minuti per poter parlare con gli operatori.

Nel caso dell'Ufficio Mobile la risposta è sempre stata immediata.

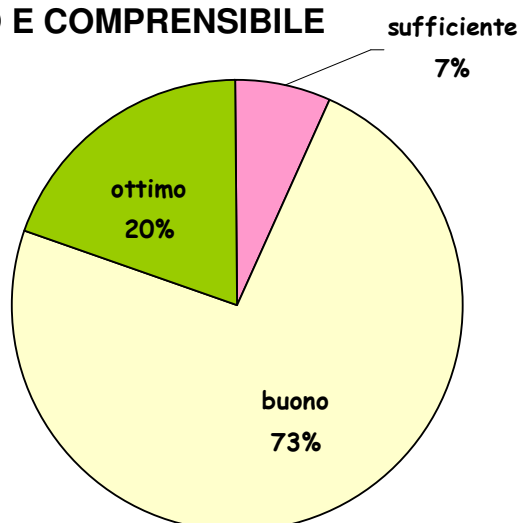
Considerazioni sul giudizio sui servizi offerti

CORRETTEZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI



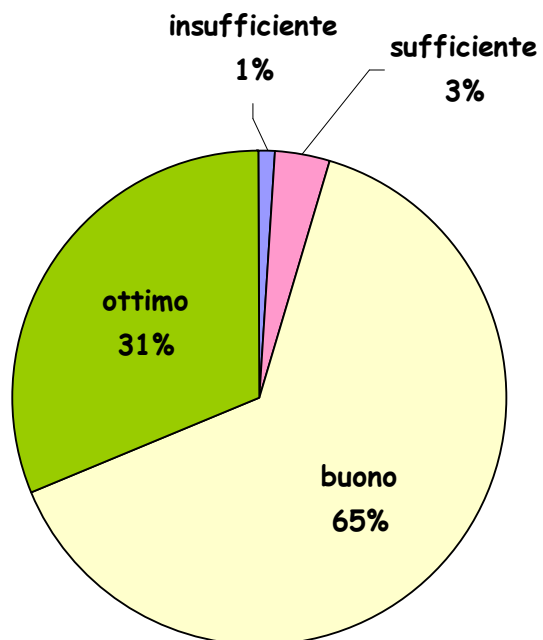
Nel 15% dei casi gli intervistati non sono stati pienamente soddisfatti della correttezza e completezza delle informazioni ricevute. E' comunque positivo il dato che ben l' 85% degli utenti abbia espresso un giudizio buono o ottimo.

LINGUAGGIO CHIARO E COMPRESIBILE



Per quanto riguarda l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile da parte degli operatori non si è rilevato nessun giudizio insufficiente. Nel 93% dei casi, infatti, la risposta è stata molto positiva.

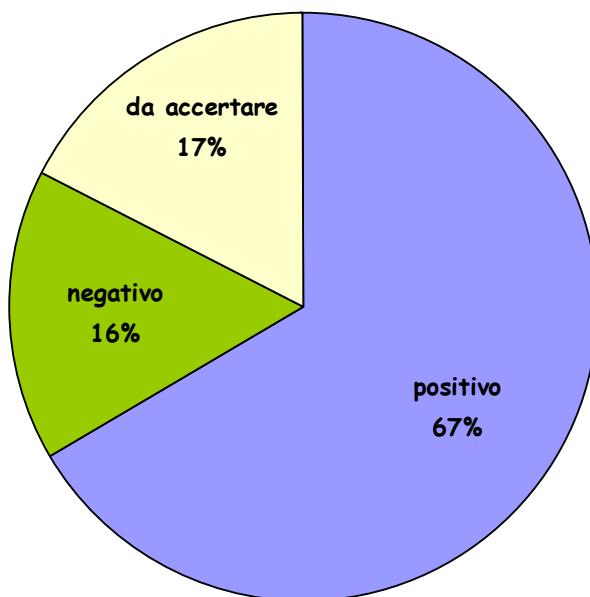
CORTESIA DEGLI OPERATORI



Gli operatori nel 96% dei casi hanno tenuto un comportamento molto cortese con gli utenti intervistati. Irrilevante è il numero dei giudizi insufficienti (1%).

Considerazioni sull'esito della domanda

ESITO DOMANDA



Il quesito numero 3 del questionario prevedeva solo due opzioni di risposta: positiva o negativa.

Durante la somministrazione è emerso che il 17% degli intervistati non ha ricevuto una risposta immediata. Questo perché il tipo di richiesta presentata comportava un accertamento più approfondito.

Solo nel 16% dei casi gli uffici non sono stati in grado di soddisfare le richieste degli utenti

Considerazioni sulle proposte di miglioramento e sviluppo dei servizi

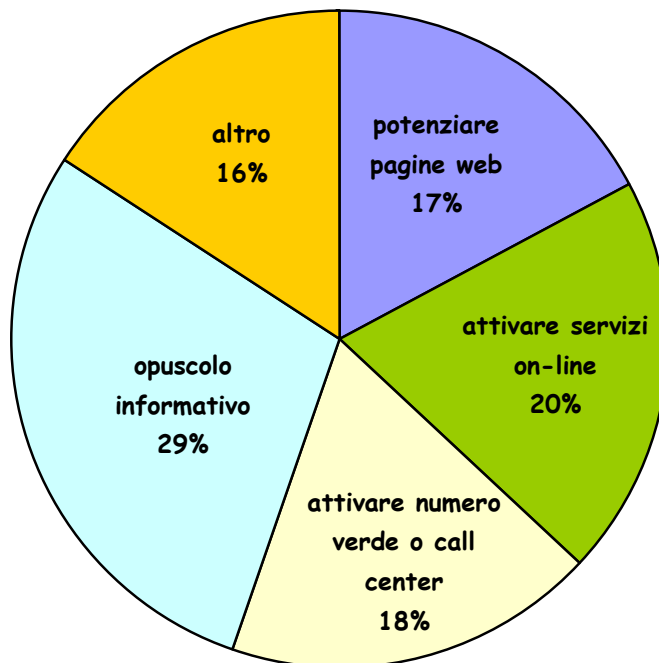


Proposte relative alla voce "altro"

1. Migliorare le pagine sul sito internet (2 interviste)
2. Più competenza e cortesia del personale (3 interviste)
3. Tempi troppo lunghi per recuperare dati di una denuncia e per ottenere un permesso (2 interviste)
4. Più copertura dei Vigili sul territorio di Sesto (2 interviste)

SVILUPPO

(con riferimento alle sole risposte propositive)



L'indagine ha evidenziato la difficoltà del servizio ed in generale dell'Amministrazione in merito alla divulgazione delle informazioni (64 % degli intervistati).

Infatti è particolarmente rilevante la proposta di ricevere un opuscolo informativo dal Comune (29 % del campione, pari a 22 persone). La risposta è stata data a seguito di una domanda aperta, vale a dire senza alcun indirizzo da parte dell'intervistatore.

Una percentuale considerevole riguarda anche la richiesta di una gestione innovativa dei servizi (il 20 % degli intervistati è favorevole all'attivazione di servizi on line).