



Comune di Lecco

Risultati indagine di *customer satisfaction* 2013

Il Comune di Lecco ha realizzato un'indagine di *customer satisfaction* nel 2013.

L'obiettivo era mirato a raccogliere elementi di valutazione del gradimento da parte di cittadini-*utenti* di alcuni servizi comunali (ufficio Sinistri Polizia locale, Informagiovani, SUAP, Biblioteca, Uffici di Zona, Cimiteri) e di progetti-servizio (Centro ricreativo estivo/CRES - luglio 2013; Consulenze notarili; Consulenze condominiali).

L'indagine si inserisce in un più ampio processo di **valutazione del gradimento di politiche e servizi** avviato dal Comune di Lecco sulla scorta di precise indicazioni normative (tra cui la direttiva ministeriale *"Per una pubblica amministrazione di qualità"* del 2006 dell'allora Ministro per le riforme e le innovazioni nella PA e il **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**, come ridefinito dalla legge 191/2012 e dal D.lgs. 33/2013).

Tali disposizioni di legge prevedono che l'attività della pubblica amministrazione sia improntata ai principi di trasparenza e di rendicontazione della propria azione.

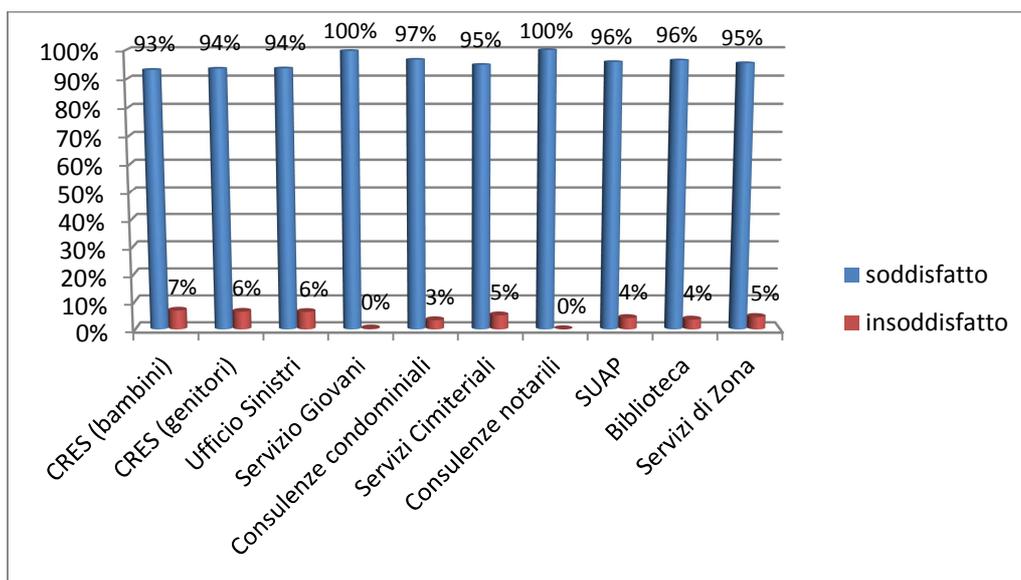
L'indagine ha prevalentemente finalità conoscitive collegate a specifiche iniziative di innovazione o miglioramento del servizio in sé o dei suoi processi di erogazione.

Ai cittadini lecchesi è stata data la possibilità di ritirare, presso gli uffici comunali interessati dall'indagine, questionari compilabili al momento. Adottando tale metodo si esclude la presenza di un intervistatore, così da liberare l'utente da qualsiasi forma di condizionamento nel rispondere alle domande. Inoltre si è preferito utilizzare moduli cartacei che non prevedessero forme di restituzione elettronica, così da poter garantire il più elevato grado di anonimato e, presumibilmente, la più ampia partecipazione possibile.

1

In totale sono stati restituiti **672 questionari**: un dato numerico rilevante anche in considerazione del ristretto arco temporale di svolgimento dell'indagine.

I dati mostrano un **generale apprezzamento della qualità dei servizi erogati**.



Di seguito riportiamo alcune considerazioni di analisi rispetto a ciascuno dei servizi/progetti coinvolti nell'indagine:

I servizi **Biblioteca** e **Cimiteri** e il progetto-servizio **CRES 2013** hanno contribuito in maniera significativa all'indagine, rispettivamente con 123, 195 e 236 questionari compilati. Ciò è probabilmente dovuto ad una maggior affluenza di utenti nei rispettivi servizi. Bassi tassi di risposta si riscontrano invece per l'iniziativa "Consulenze condominiali" (10 questionari) e per i servizi "Ufficio Sinistri Polizia locale" (11) e SUAP (13).

Le punte di massimo gradimento si riscontrano per il servizio Informagiovani e il progetto "Consulenze notarili" (100% di utenti soddisfatti).

In generale non si riscontrano particolari situazioni di disagio e insoddisfazione, tuttavia i dati evidenziano come in certi ambiti ci sia una discreta richiesta di miglioramento del servizio erogato. Comunque si tratta di piccolissimi scarti di miglioramento (anche in relazione all'entità del "campione"). Nel dettaglio:

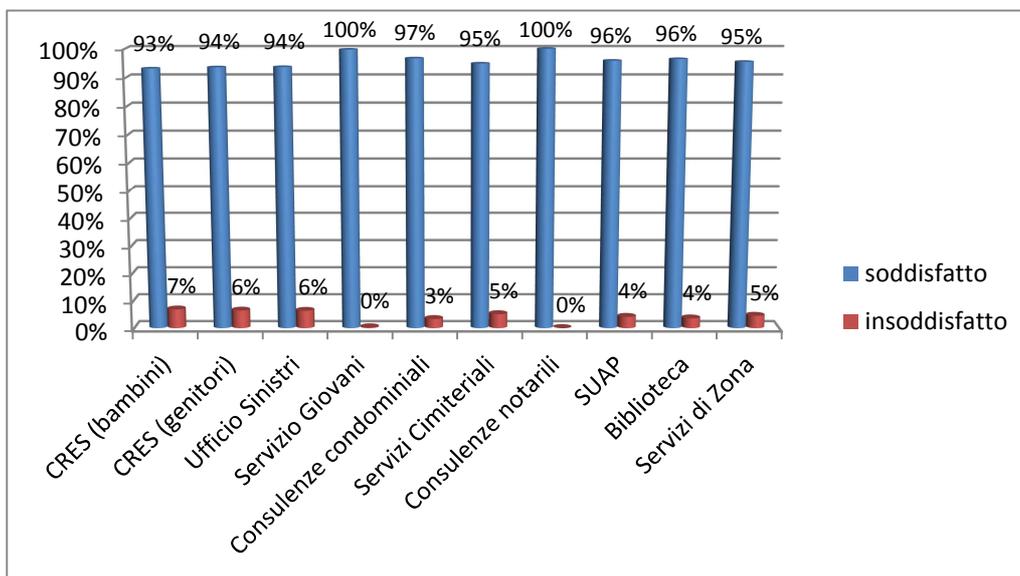
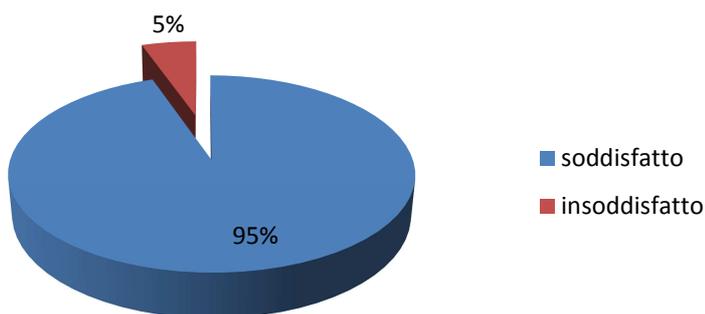
- Per il **progetto-servizio CRES 2013** una rilevante quota dei partecipanti all'indagine ha individuato nel servizio di ristorazione il punto debole dell'iniziativa: il 16% dei bambini ha espresso un giudizio negativo alla voce "mangiare"; le voci che hanno raccolto la percentuale di insoddisfatti più alta tra i genitori sono "pranzo al sacco" (24%), "mensa in sede" (21%) e "merenda" (15%), tutti aspetti collegati al servizio di ristorazione. Altro punto che può essere migliorato è il servizio di iscrizione, per il quale il 17% dei genitori si è mostrato insoddisfatto.
- Per quanto riguarda l'**Ufficio Sinistri Polizia locale** si rileva una richiesta di miglioramento delle modalità di accesso al servizio: il 27% dei partecipanti all'indagine si è infatti detto insoddisfatto. I restanti dati evidenziano come il lavoro del personale in servizio presso l'ufficio abbia raggiunto all'unanimità valutazioni positive: a testimonianza di ciò si vedano le percentuali di soddisfazione del 100% alle voci "cortesia del personale", "chiarezza delle informazioni ricevute" e "competenza e preparazione del personale". Anche gli aspetti logistici ("orari di apertura", "tempo di attesa allo sportello" ecc..) presentano ottimi livelli di apprezzamento, con giudizi positivi intorno al 91%.
- Per quanto riguarda il **progetto "consulenze condominiali"**, l'unico aspetto passibile di miglioramento secondo gli utenti è la procedura di prenotazione (10% degli utenti esprime insoddisfazione per l'attuale procedura).
- Per quanto riguarda i **Cimiteri**, tutte le voci oggetto di indagine mostrano percentuali di apprezzamento superiori al 90%, con i picchi di valutazioni positive intorno al 95% raggiunte per le voci inerenti la logistica e l'organizzazione del servizio ("orari di apertura", "attrezzature a disposizione" ecc.)
- Il **servizio SUAP** evidenzia un generale apprezzamento, con percentuali sensibilmente inferiori per quanto riguarda gli aspetti logistici: accanto a un generale apprezzamento per il servizio offerto infatti, il 23% degli utenti esprime insoddisfazione alla voce "arredi e ambienti degli uffici", mentre gli orari di apertura dello sportello e i tempi di attesa ottengono giudizi negativi rispettivamente dell'8% e del 15% degli utenti.
- Il **servizio "Biblioteca Civica"** mostra sensibili variazioni di giudizio a seconda dei singoli sotto-servizi oggetto di valutazione. Sei voci presentano una percentuale di valutazioni negative superiore al 10%. Nell'ordine: "dotazione CD" (25%); "orari apertura" (18%); "cortesia personale" (13%); "disponibilità spazio a sedere" (24%); "segnaletica interna" (11%); "chiarezza documentazione" (10%).
- Per quanto riguarda gli **Uffici di Zona**, l'unica voce che raccoglie una percentuale di insoddisfatti superiore al 10% è quella degli "orari".

Analizzando nel complesso i dati ottenuti, risulta evidente che gli aspetti maggiormente apprezzati sono stati la **competenza** e, ancor di più, la **disponibilità del personale**. I tempi di **attesa** e le **procedure di iscrizione/prenotazione** sono invece risultati il punto debole dei servizi e progetti considerati.

Lecco, 31 maggio 2014

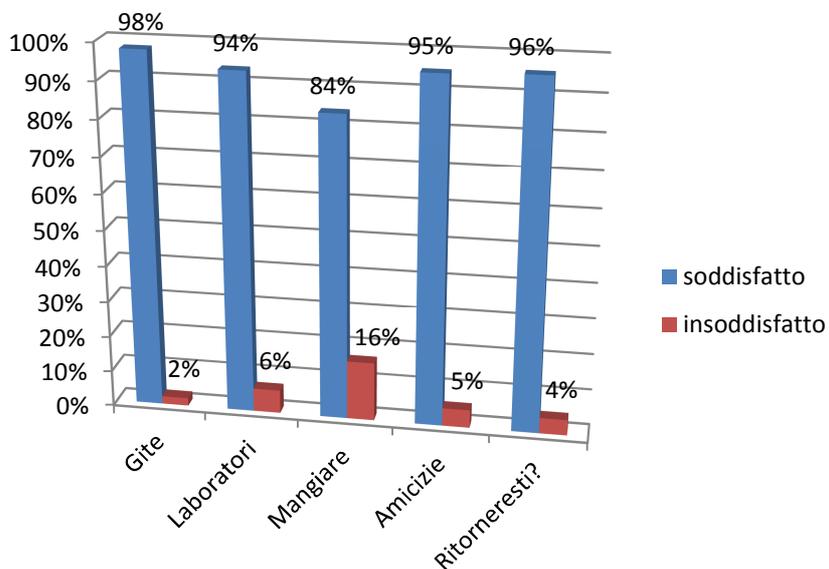
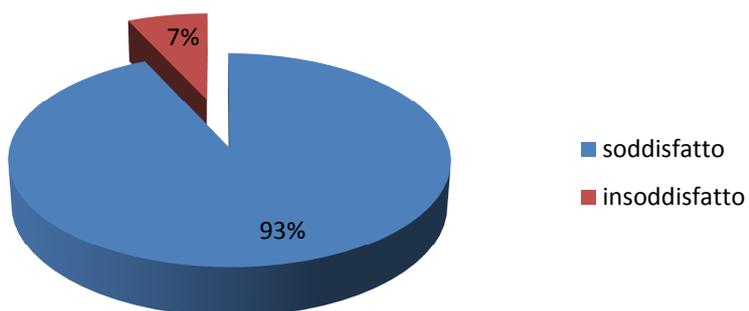
Quadro specifico risultati indagine *customer satisfaction* per ciascun servizio/progetto

	<i>Schede compilate</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
CRES (bambini) - luglio 2013	141	93%	7%
CRES (genitori) - luglio 2013	96	94%	6%
Ufficio Sinistri Polizia locale	11	94%	6%
Informagiovani	35	100%	0%
Consulenze condominiali	10	97%	3%
Cimiteri	195	95%	5%
Consulenze notarili	20	100%	0%
SUAP	13	96%	4%
Biblioteca	123	96%	4%
Uffici di Zona	28	95%	5%
Totale	672		



CRES (bambini) - luglio 2013	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
Gite	98%	2%
Laboratori	94%	6%
Mangiare	84%	16%
Amicizie	95%	5%
Ritornereesti?	96%	4%

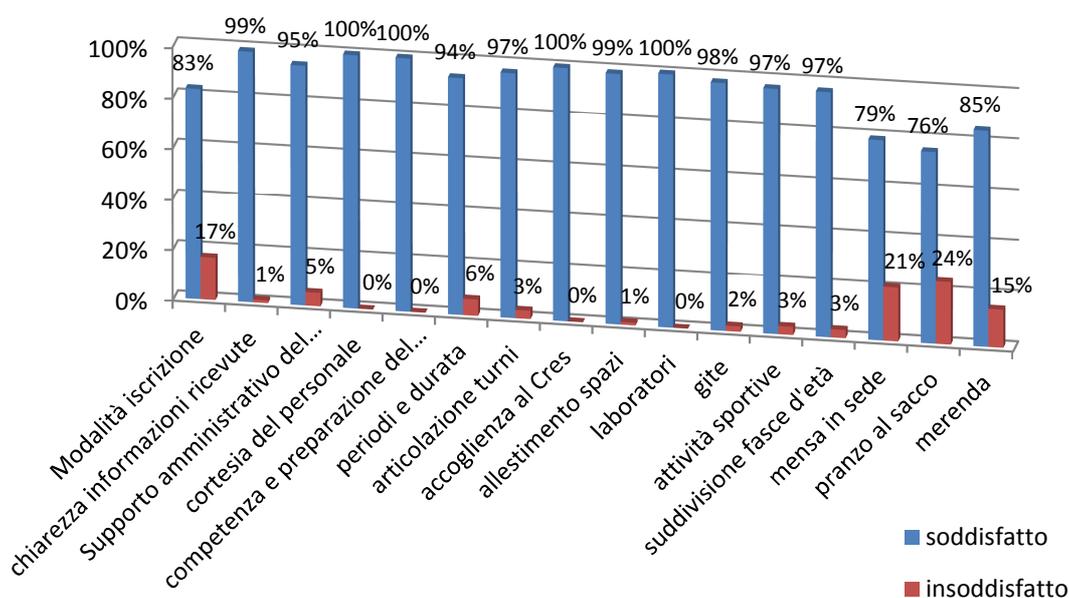
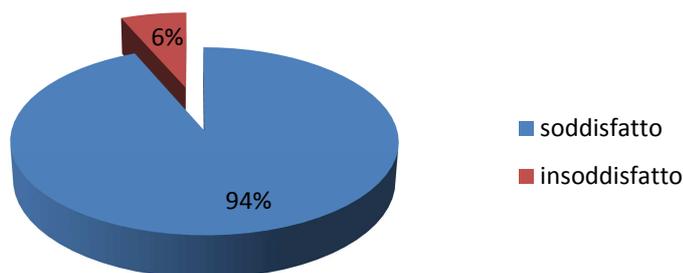
Schede ricevute 141



CRES (genitori) - luglio 2013

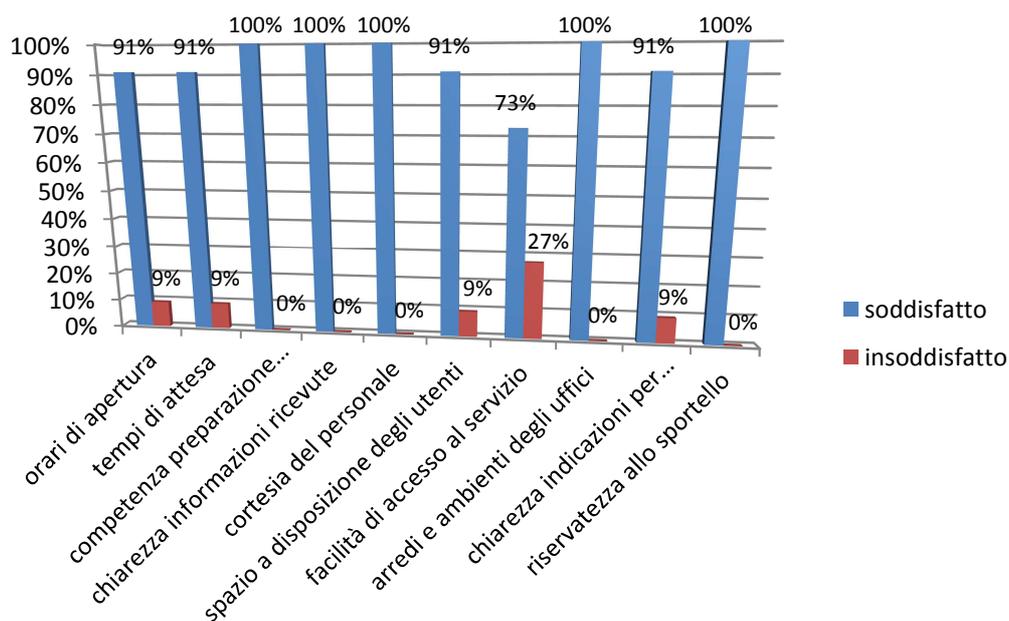
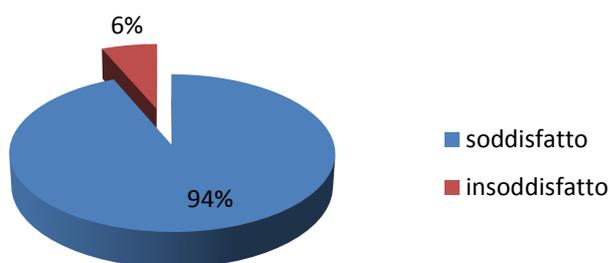
	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
Modalità iscrizione	83%	17%
chiarezza informazioni ricevute	99%	1%
Supporto amministrativo del personale del Comune	95%	5%
cortesia del personale	100%	0%
competenza e preparazione del personale educativo	100%	0%
periodi e durata	94%	6%
articolazione turni	97%	3%
accoglienza al Cres	100%	0%
allestimento spazi	99%	1%
laboratori	100%	0%
gite	98%	2%
attività sportive	97%	3%
suddivisione fasce d'età	97%	3%
mensa in sede	79%	21%
pranzo al sacco	76%	24%
Merenda	85%	15%

Schede ricevute 96



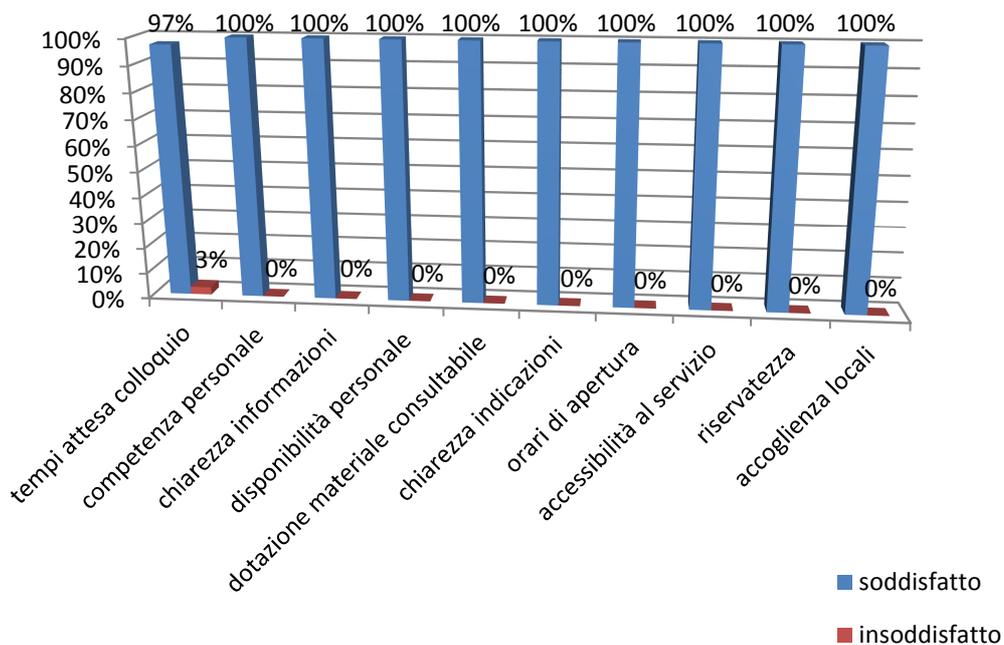
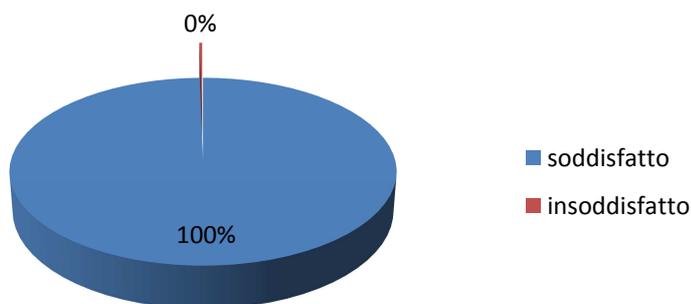
Ufficio Sinistri Polizia locale	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
orari di apertura	91%	9%
tempi di attesa	91%	9%
competenza preparazione personale	100%	0%
chiarezza informazioni ricevute	100%	0%
cortesìa del personale	100%	0%
spazio a disposizione degli utenti	91%	9%
facilità di accesso al servizio	73%	27%
arredi e ambienti degli uffici	100%	0%
chiarezza indicazioni per raggiungere il servizio	91%	9%
riservatezza allo sportello	100%	0%

Schede ricevute 11



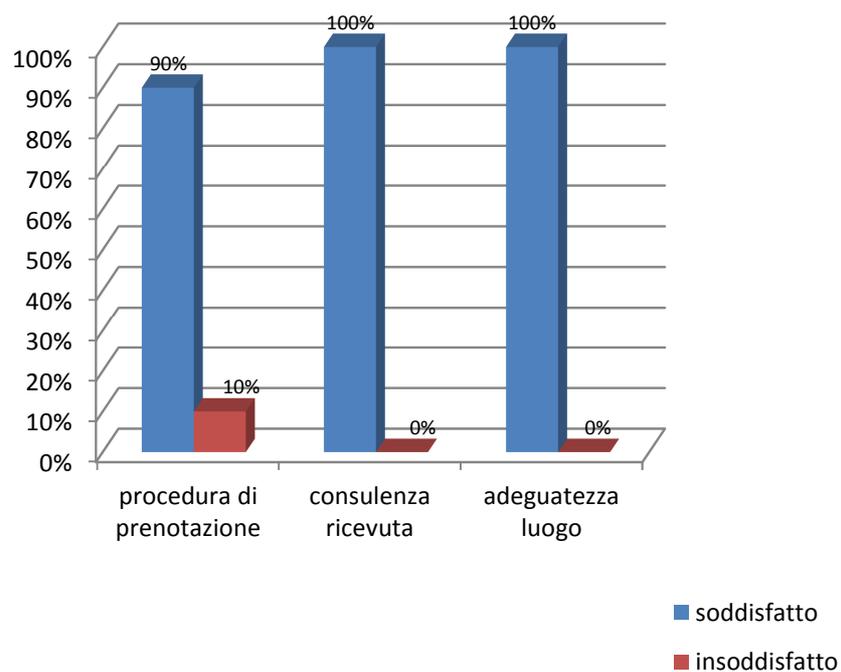
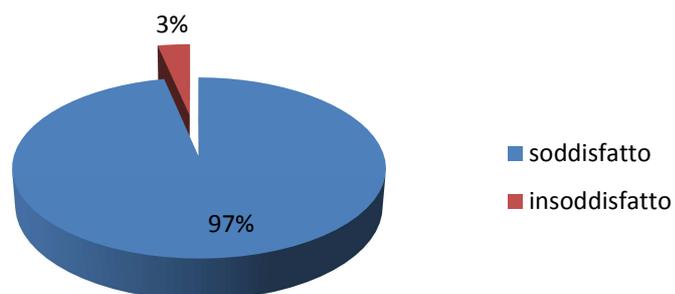
Informagiovani	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
tempi attesa colloquio	97%	3%
competenza personale	100%	0%
chiarezza informazioni	100%	0%
disponibilità personale	100%	0%
dotazione materiale consultabile	100%	0%
chiarezza indicazioni	100%	0%
orari di apertura	100%	0%
accessibilità al servizio	100%	0%
riservatezza	100%	0%
accoglienza locali	100%	0%

Schede ricevute 35



Consulenze condominiali	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
procedura di prenotazione	90%	10%
consulenza ricevuta	100%	0%
adeguatezza luogo	100%	0%

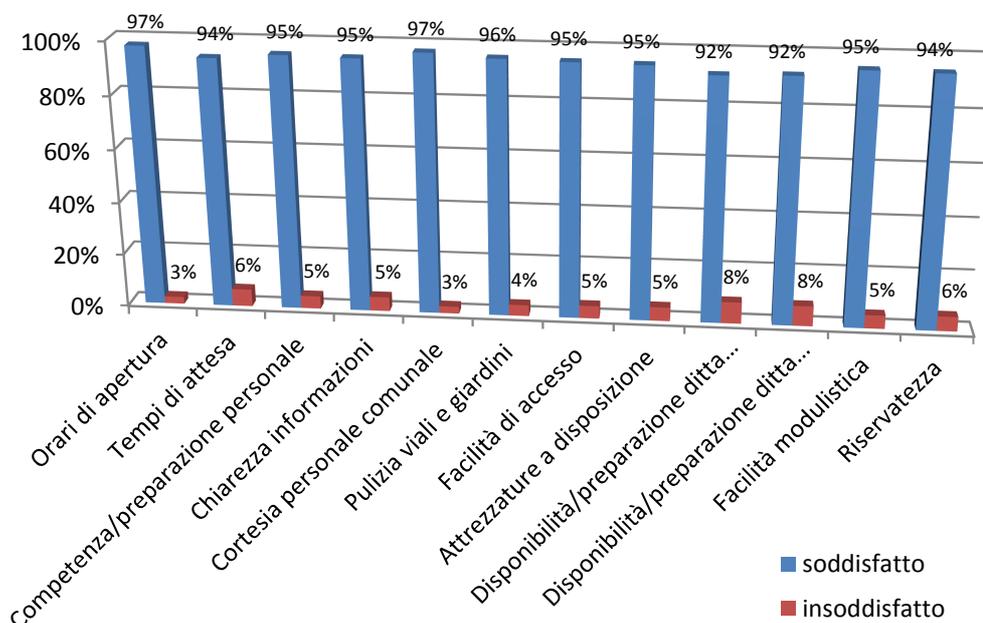
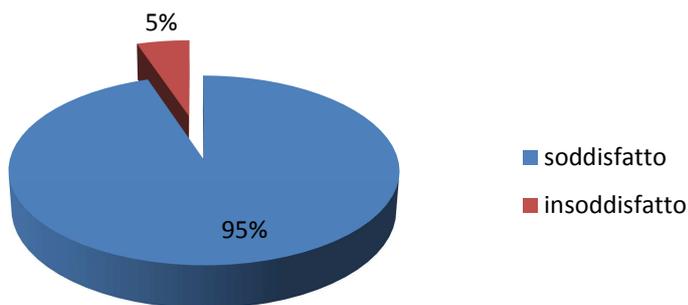
Schede ricevute 10



Cimiteri (Monumentale e Castello)

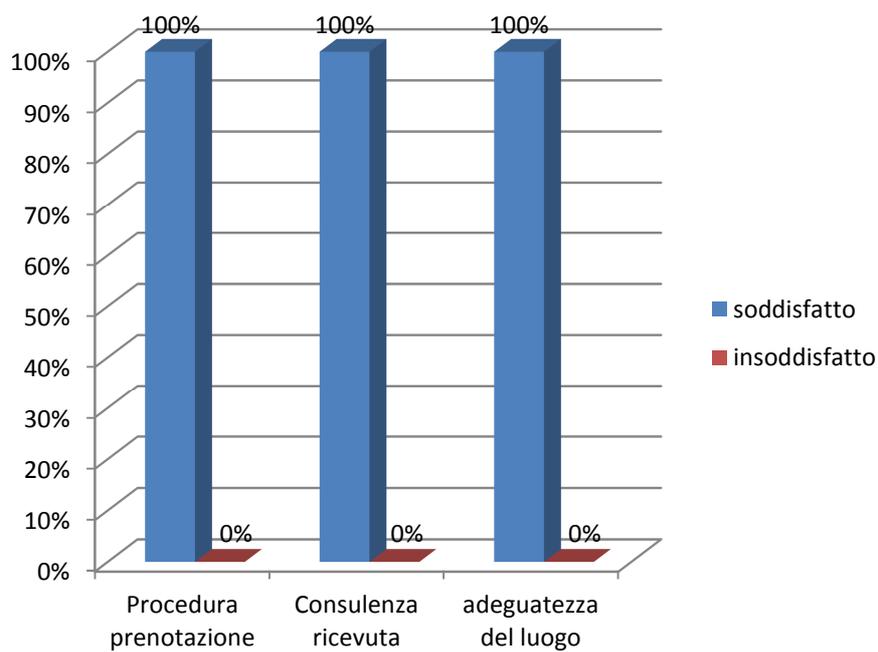
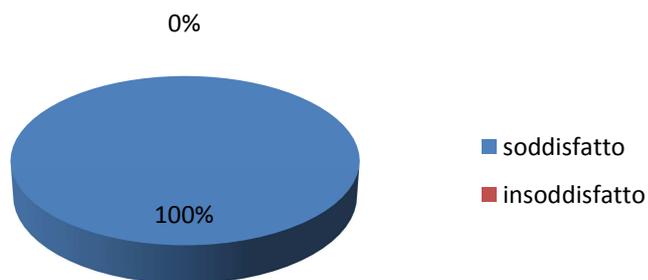
	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
Orari di apertura	97%	3%
Tempi di attesa	94%	6%
Competenza/preparazione personale	95%	5%
Chiarezza informazioni	95%	5%
Cortesìa personale comunale	97%	3%
Pulizia viali e giardini	96%	4%
Facilità di accesso	95%	5%
Attrezzature a disposizione	95%	5%
Disponibilità/preparazione ditta appaltatrice	92%	8%
Disponibilità/preparazione ditta lampade	92%	8%
Facilità modulistica	95%	5%
Riservatezza	94%	6%

Schede ricevute 195



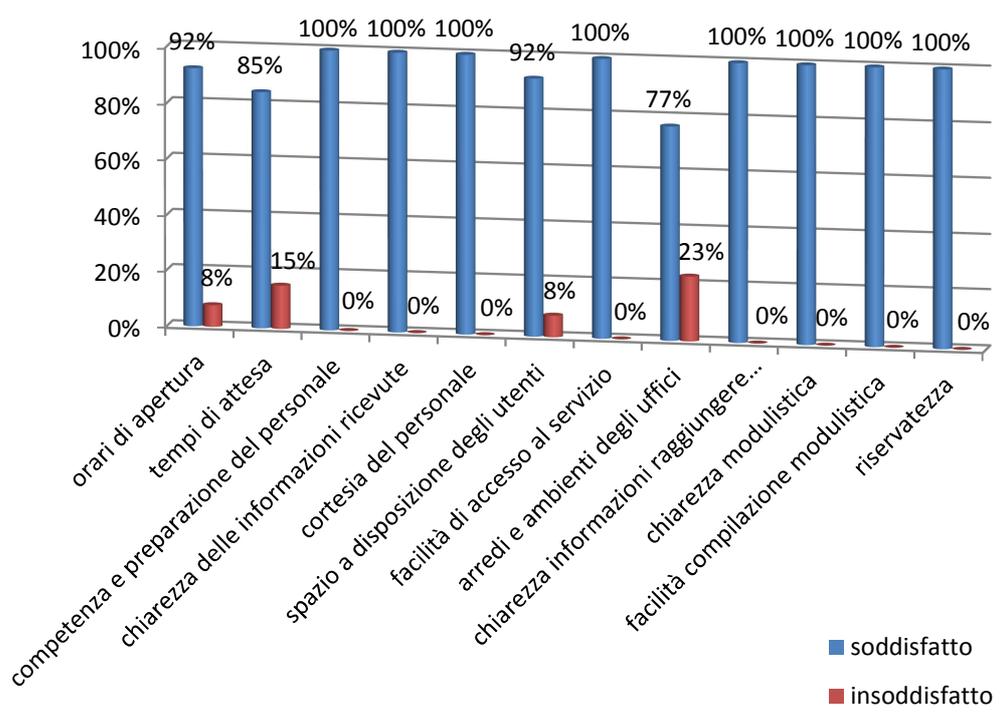
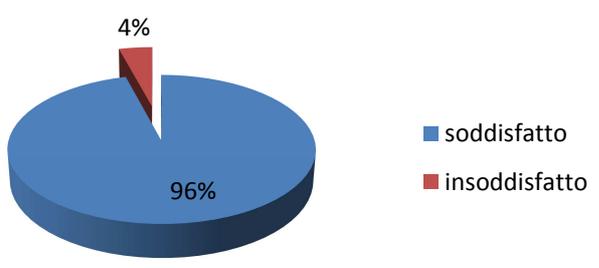
Consulenze notarili	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
Procedura prenotazione	100%	0%
Consulenza ricevuta	100%	0%
adeguatezza del luogo	100%	0%

Schede ricevute 20



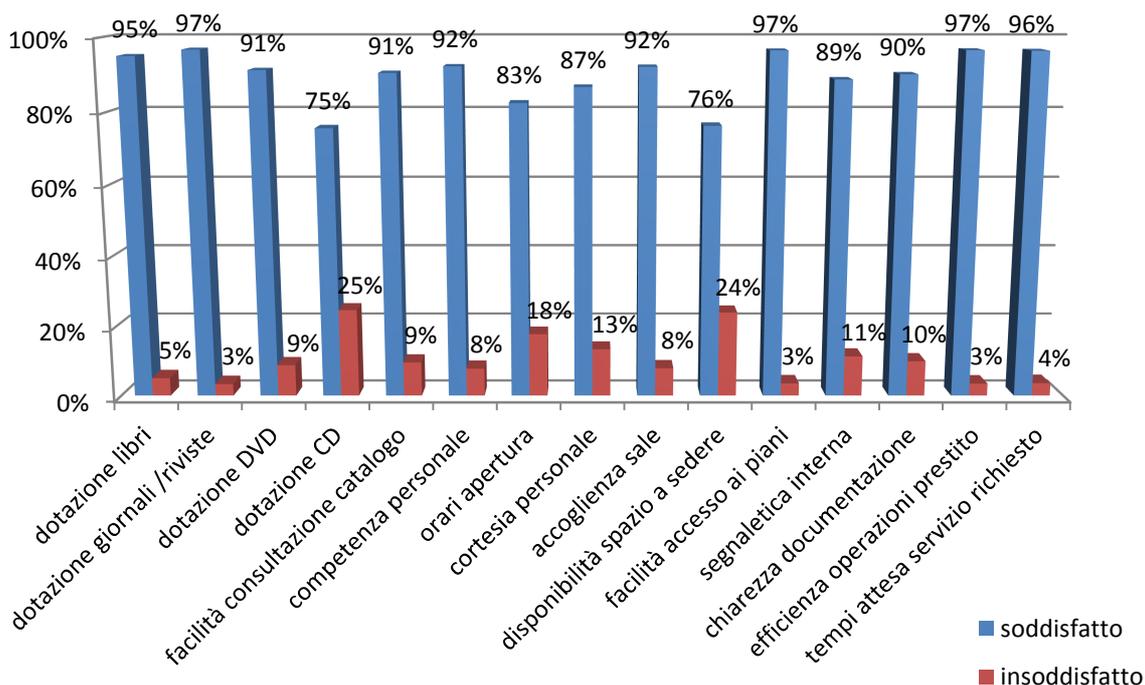
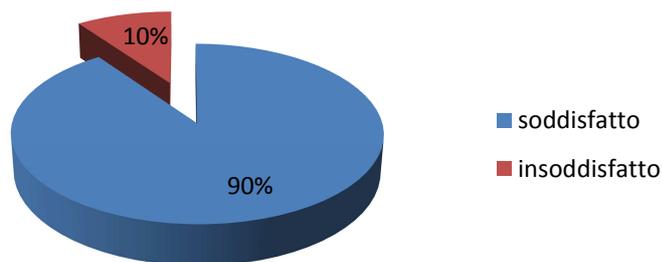
Sportello Unico Attività Produttive	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
orari di apertura	92%	8%
tempi di attesa	85%	15%
competenza e preparazione del personale	100%	0%
chiarezza delle informazioni ricevute	100%	0%
cortesia del personale	100%	0%
spazio a disposizione degli utenti	92%	8%
facilità di accesso al servizio	100%	0%
arredi e ambienti degli uffici	77%	23%
chiarezza delle indicazioni per raggiungere il	100%	0%
Chiarezza della modulistica fornita	100%	0%
facilità di compilazione della modulistica	100%	0%
riservatezza allo sportello	100%	0%

Schede ricevute 13



Biblioteca civica	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>
dotazione libri	95%	5%
dotazione giornali /riviste	97%	3%
dotazione DVD	91%	9%
dotazione CD	75%	25%
facilità consultazione catalogo	91%	9%
competenza personale	92%	8%
orari apertura	83%	18%
cortesia personale	87%	13%
accoglienza sale	92%	8%
disponibilità spazio a sedere	76%	24%
facilità accesso ai piani	97%	3%
segnaletica interna	89%	11%
chiarezza documentazione	90%	10%
efficienza operazioni prestito	97%	3%
tempi attesa servizio richiesto	96%	4%

Schede ricevute 123



Uffici di Zona (2, 3, 4, 5)	soddisfatto	insoddisfatto
Orari	88%	12%
Cortesia	100%	0%
Competenza	96%	4%
Chiarezza	96%	4%

Schede ricevute 28

