



CITTÀ DI VIMERCATE

***Relazione sull'indagine
di Customer Satisfaction di***



MARZO 2009

A cura di:

Silvia Ornago – Ufficio Direzione – Sistema di Gestione Qualità

Nina Laino – Spazio Città Servizi e Partecipazione

Nota:

La presente relazione ricalca il testo della precedente indagine svoltasi nel 2006 e ne aggiorna i contenuti ed i dati statistici con i riferimenti al 2009.

Ove possibile, vengono proposti i raffronti fra dati analoghi, per evidenziare meglio i risultati conseguiti nel 2009.

1. INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE GENERALE

Per il Comune di Vimercate le *customer satisfaction* sono da tempo uno strumento di lavoro e di miglioramento continuo. L'Amministrazione comunale e la Direzione ritengono infatti che l'ascolto dei cittadini e la soddisfazione delle loro aspettative siano essenziali nella gestione dei servizi.

La presente indagine è la terza dedicata a Spazio Città e si ripete a distanza di poco più due anni dalla precedente, effettuata nell'autunno del 2006.

Il questionario proposto nel 2009 è stato simile all'impostazione del 2006, per consentire un raffronto fra dati omogenei: sono stati però effettuati tutti gli aggiornamenti necessari.

I questionari sono stati resi disponibili nei locali di Spazio Città nel mese di marzo 2009 e sono stati consegnati dagli operatori a tutti i cittadini che si presentavano allo sportello per accedere a uno qualsiasi dei servizi offerti.

Inoltre, per la prima volta il questionario è stato inviato anche a tutte le famiglie vimercatesi, attraverso il notiziario mensile "*Vimercate Oggi*", al fine di consentire a tutti di esprimersi riguardo al servizio di primo sportello più importante ed accessibile fra i servizi comunali.

La struttura del questionario prevedeva:

- l'elenco dei servizi di Spazio Città, fra i quali scegliere il servizio da valutare;
- una parte centrale dedicata alla valutazione dei seguenti aspetti: tempi, personale, erogazione di informazioni, struttura;
- due domande sui servizi Reclami e Sito Internet;
- una domanda aperta riguardante eventuali nuovi servizi desiderati a Spazio Città;
- una valutazione complessiva e finale dell'intero sportello;
- i dati socio-demografici.

Complessivamente sono stati raccolti 504 questionari nelle due urne predisposte a Spazio Città.

Di questi:

- 351 sono stati distribuiti direttamente dagli operatori di Spazio Città;
- 131 sono stati riportati spontaneamente dai cittadini, che hanno staccato e compilato l'inserito inserito nel Vimercate Oggi;
- 22 sono stati scartati e non valutati in quanto incompleti ed incongruenti.

I questionari validi e valutati sono perciò 482.

Nel mese di marzo 2009 l'affluenza di utenti a Spazio Città è stata di 6.241 persone: i questionari valutati rappresentano perciò circa l'8% dell'utenza reale di Spazio Città nel mese campione e possono quindi a pieno titolo essere considerati rappresentativi ai fini statistici.

2. ANALISI DEI RISULTATI

Seguendo passo per passo l'impostazione del questionario, si propongono le risposte ottenute nelle varie domande.

DOMANDA n. 1: Per quale dei seguenti servizi Lei è venuto a Spazio Città Oggi?

A questa domanda era possibile dare più risposte contemporaneamente:

SERVIZIO	2009	2006
Servizi demografici	283	220
Servizi tributari	79	73
Servizi di segreteria comunale	54	53
Servizi sociali, scolastici e culturali	80	137
Servizi di Polizia Locale	24	18
Ecologia e verde pubblico	49	24
Pianificazione e gestione del territorio	11	12
Servizi di comunicazione e partecipazione	64	35
Altri servizi	42	23
TOTALE RISPOSTE	686	595

Si conferma la prevalenza dell'utilizzo dei servizi demografici da parte dei cittadini, mentre un incremento significativo è evidente nei servizi di ecologia e verde pubblico e nella partecipazione.

Fra gli "altri" servizi sono stati segnalati dai cittadini i seguenti: *ritiro mod.730, pratiche di successione, protocollo, informazioni generali sulla città, utilizzo sale comunali, lettura giornali, informazioni sul catasto, pagamento buoni pasto, utilizzo postazione internet, servizi di volontariato, informazioni per mobilità e trasporti, patrocinio comunale per manifestazioni.*

DOMANDA n. 2: Per ogni aspetto elencato, esprimere una valutazione con un punteggio compreso fra 1 (= per nulla soddisfatto) e 5 (= molto soddisfatto):

2.1 ASPETTI LEGATI AI TEMPI

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2009				% Risposte Positive su Risposte date	DATO 2006
		Risposte Negative per nulla poco	Risposte Sufficienti mediamente	Risposte Positive piuttosto molto	Non ho elementi		
tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore	372	6	31	327	8	90%	91%
tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore	458	8	17	428	5	94%	91%

orari e giorni di apertura dell'ufficio	366	3	21	334	8	93%	93%
tempi di risposta per le segnalazioni e i reclami (se utilizzato)	424	30	45	196	153	72%	75%
tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, fax	427	22	41	201	163	76%	Domanda non presente nel 2006

Si può osservare la sostanziale tenuta molto positiva di tutti gli aspetti legati ai tempi, con un miglioramento della voce relativa ai tempi necessari per espletare la pratica con l'operatore. In lieve flessione la soddisfazione sui tempi di risposta alle pratiche di reclamo.

Per la prima volta si è monitorato il gradimento sui tempi di risposta alle telefonate, e-mail e fax, con un buon risultato complessivo.

Ecco quanto segnalato dai cittadini nelle loro libere osservazioni, qualche volta contraddicendosi l'un l'altro (come capiterà di evidenziare anche su altri aspetti più in seguito analizzati): *Mettere un numeratore perché ho atteso anche se qualche operatore era libero - Ridurre l'orario del giovedì sera - Molto soddisfatto, anche per gli orari serali - Sono molto soddisfatta principalmente per gli orari. Siete in zona l'unica struttura a tempo pieno (vedi orari ospedale). Ottimo, continuate così! - L'orario serale in inverno è inutile e presenta anche problemi per la sicurezza degli operatori - Speriamo nelle risposte celeri alle lettere che si inviano ai vari uffici.*

2.2 ASPETTI LEGATI AL PERSONALE

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2009				% Risposte Positive su Risposte date	DATO 2006
		Risposte Negative per nulla poco	Risposte Sufficienti mediamente	Risposte Positive piuttosto molto	Non ho elementi		
cortesia del personale	377	7	26	340	4	91%	91%
competenza, preparazione del personale	362	6	39	308	9	87%	85,5%
chiarezza e completezza delle informazioni fornite	460	12	31	408	9	90,5%	85,7%
capacità di far sentire a proprio agio le persone	459	10	31	414	4	91,0%	87,6%
disponibilità a dare informazioni telefoniche sui servizi comunali	447	9	27	242	169	87,0%	81,7%
capacità di offrire una consulenza personalizzata	439	13	32	243	151	84,4%	87,0%

Il giudizio dei cittadini sul personale di Spazio Città migliora sotto tutti gli aspetti e attesta il grande impegno da sempre profuso dagli operatori per gestire con professionalità, competenza e cortesia le richieste di ciascun cittadino.

Fanno particolarmente piacere alcuni rilievi che sono stati scritti liberamente in qualche questionario: *Sono molto soddisfatto per la gentilezza e disponibilità del personale - Grazie per il vostro prezioso lavoro! - Ho trovato favolosi tutti! Bravi, educati e preparati! Complimenti. Le qualità migliori riscontrate: pazienza, cortesia, e umanità! Meglio dei "politici", talvolta... - Per quanto mi riguarda ho sempre avuto buona collaborazione e risposte immediate e precise! - Trovo l'ambiente accogliente e il personale preparato e disponibile - Bravissimi! - Continuate sempre come svolgete oggi il lavoro, grazie!*

Un solo commento non positivo è pervenuto, riferito in generale ai dipendenti comunali.

2.3 ASPETTI LEGATI ALL'EROGAZIONE DI INFORMAZIONI

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2009						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative per nulla poco	Risposte Sufficienti mediamente	Risposte Positive piuttosto molto	Non ho elementi	% Risposte Positive su Risposte date	
informazioni sull'erogazione dei servizi	449	13	43	342	51	86%	81%
disponibilità di materiale e strumenti informativi	450	6	44	339	61	87%	85,5%
chiarezza della modulistica	444	10	56	328	50	83,3%	82,0%
disponibilità di quotidiani e settimanali	435	6	33	242	154	86,0%	85,5%
postazione internet gratuita	419	9	23	171	216	84,2%	91,0%

I cittadini promuovono i servizi informativi di Spazio Città aumentando la percentuale di gradimento, ma chiedono anche:

- **riguardo alle informazioni:** *Indicazioni al cittadino per orientarlo nella direzione giusta a qualsiasi problematica che abbia, ad esempio in ambito sanitario, commerciale, giudiziario - Informazioni sul catasto - Ulteriori informazioni a largo spettro legate ai paesi vicini - Uno sportello casa, dove trovare informazioni su acquisto, affitto, incentivi del comune - Maggiori informazioni sulla disponibilità e modalità di utilizzo spazi e sale comunali da parte di privati e/o associazioni*
- **riguardo alla disponibilità di materiali e strumenti informativi:** *Credo che sia già dotato dei servizi fondamentali, forse dovrebbe applicare qualche tecnologia in più*
- **riguardo alla disponibilità di quotidiani e settimanali:** *Per quotidiani, tenere solo quelli a livello locale (Esagono, Cittadino, Giornale di Vimercate...).* *Il resto in biblioteca - Ampliare il numero dei giornali, aggiungendo quelli sportivi*
- **riguardo alla postazione internet gratuita** le richieste sono contrastanti: *Ulteriore postazione internet gratuita - Togliere la postazione internet gratuita o limitare l'uso ai siti istituzionali - Toglierei internet o lo farei a pagamento come in biblioteca perché nella stessa struttura comunale da una parte si paga e dall'altra no! - Una stampante che possa permettere di stampare anche a colori - Riservare internet solo ai siti istituzionali e non ad affari privati.*

2.4 ASPETTI LEGATI ALLA STRUTTURA

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2009						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative per nulla poco	Risposte Sufficienti mediamente	Risposte Positive piuttosto molto	Non ho elementi	% Risposte Positive su Risposte date	
adeguatezza degli ambienti	452	10	56	381	5	85,2%	88,6%
qualità e comodità degli arredi	478	11	54	409	4	86,3%	87,9%
pulizia dell'ambiente	462	3	37	416	6	91,3%	92,9%
tranquillità e distensione dell'ambiente	464	10	48	404	2	87,5%	87,4%
riservatezza e privacy	502	51	97	350	4	70,3%	67,5%

facilità di accesso alla struttura	374	15	37	318	4	82,7%	84,3%
climatizzazione degli ambienti	362	8	45	277	32	84,0%	82,7%

E' in lieve flessione il gradimento sull'adeguatezza degli ambienti, in probabile connessione con l'aumento degli utenti, che è stato continuo dal 2003 ad oggi. Sebbene non emerga dal calcolo percentuale, uno dei maggiori problemi segnalati riguarda la privacy.

Spazio Città è stato appositamente creato senza barriere né sportelli che dividano l'operatore dall'utente, tuttavia qualche volta i cittadini preferirebbero averne per una garanzia di maggior riservatezza. Così infatti scrivono sui questionari, nello spazio dedicato ai suggerimenti: *Solo un poco più di privacy: basterebbero dei divisorii tra una scrivania e l'altra - Più riservatezza e privacy tra cittadino e dipendente pubblico - Ho dato 1 alla privacy perché, rendendomi conto che lo spazio è quello che è, vi consiglio di rivedere la disposizione delle scrivanie.*

DOMANDA N. 3: Ha mai inviato al Comune dei reclami / suggerimenti?

ASPETTO VALUTATO	UTILIZZO			
	SI	NO	Non risponde	TOTALI
Reclami / Suggerimenti 2009	156	319	7	482
Reclami / Suggerimenti 2006	89	363	14	466

DOMANDA N. 3 a) : Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo le risposte ottenute?

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2009				% Risposte Positive su Risposte date	DATO 2006
		Risposte Negative per nulla poco	Risposte Sufficienti mediamente	Risposte Positive piuttosto molto	Non ho elementi		
Reclami	155 *	60	32	63	0	40,7%	29,7%

* Un utilizzatore che aveva risposto sì, non ha poi valutato il servizio.

Il tema dei Reclami è sempre stato oggetto di particolare attenzione da parte dell'Amministrazione comunale. Nel 2008 si è provveduto a rinnovare completamente le modalità di gestione dei reclami, motivando ulteriormente il personale e introducendo un nuovo software. Inoltre maggior attenzione è stata posta alle modalità di soluzione dei problemi segnalati dai reclami.

La risposta dei cittadini è stata significativa: il numero degli utenti del servizio è quasi raddoppiato e anche il gradimento positivo ha avuto un incremento misurabile.

Tuttavia le opinioni e le aspettative dei cittadini sul tema dei reclami restano contrastanti: *Vorrei la possibilità di fare dei reclami che riguardano anche altri servizi non di competenza comunale – Il registro delle richieste e dei reclami dovrebbe essere visibile sul sito del comune, con le date di chiusura e risoluzione previste - Non ho ricevuto risposta su un reclamo al Sindaco inerente al servizio postale scadentissimo - A fronte di una richiesta o di un reclamo (tramite e-mail o fax) occorrerebbe dare almeno una risposta (e-mail o fax) entro una settimana - Per quanto riguarda i reclami ci sono solo risposte in "burocratese" e poca disponibilità ad accettare suggerimenti da parte di organi preposti.*

C'è anche qualche cittadino che però ringrazia: *Ho fatto delle osservazioni e sono rimasta soddisfatta in breve tempo. Grazie.*

DOMANDA N. 4: Ha mai utilizzato il sito internet per scaricare moduli o accedere a informazioni relativamente ai servizi?

ASPETTO VALUTATO	UTILIZZO			TOTALI
	SI	NO	Non risponde	
Sito Internet	138	335	9	482
Sito Internet 2006	99	342	25	466

DOMANDA N. 4 a) : Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo a questo genere di servizio?

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2009				% Risposte Positive su Risposte date	DATO 2006
		Risposte Negative per nulla poco	Risposte Sufficienti mediamente	Risposte Positive piuttosto molto	Non ho elementi		
Sito internet	138	5	37	96	0	69,6%	74,8%

Aumenta il numero di coloro che utilizzano il sito per scaricare la modulistica, diminuisce però il gradimento. C'è un'aspettativa ampia rispetto ai servizi accessibili on-line, scaricare la modulistica non è più l'unico servizio che i cittadini desiderano. Una richiesta, in particolare, riguarda la possibilità di effettuare i pagamenti attraverso POS bancomat oppure on-line: *Pagamento POS dei buoni pasto.*

DOMANDA N. 5 : Quale ulteriore servizio aggiuntivo vorrebbe trovare a Spazio Città?

ELENCO DELLE PROPOSTE PERVENUTE
Un agente di Polizia Locale per informazioni, multe, denunce
Non saprei che altro pretendere !
Mi sembra che già fornisca un servizio completo
Annunci di lavoro
Mi fido di voi !
Attività artigianali
Sportello per conoscere ragazzi/e
Servizi in più per gli stranieri
Conoscenze su modello 730 - Unico
Servizi specifici per le donne (studio, tempo libero, corsi)
I servizi elencati per me sono il massimo
Distribuzione gratuita per la raccolta differenziata
Informazione riguardo a pratiche di separazione, successione, disponibilità case di riposo in zona.

Altre proposte pervenute sono già state indicate nei punti precedenti, poiché riguardavano le domande specifiche del questionario.

DOMANDA N. 6: Qual è il suo giudizio globale relativamente ai servizi erogati a Spazio Città?

		SODDISFAZIONE 2009					
ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	Risposte Negative <i>per nulla poco</i>	Risposte Sufficienti <i>mediamente</i>	Risposte Positive <i>piuttosto molto</i>	Non ho elementi	% Risposte Positive su Risposte date	DATO 2006
Giudizio globale sui servizi di Spazio Città	456	5	27	422	26	93,0%	94,3%

Si conferma la sostanziale tenuta oltre il 90% del gradimento del servizio di Spazio Città.

Mantenere nel tempo questo risultato indica la capacità organizzativa del Comune di Vimercate di consolidare la qualità di un servizio che, fin dalla sua inaugurazione nell'ottobre 2003, veniva percepito come ottimo e fortemente rispondente alle esigenze dei cittadini.

Anche i non residenti hanno modo di apprezzare un servizio che, probabilmente, nel loro comune non funziona allo stesso modo: *Non sono residente ma tutto ciò che mi è servito è stato di facile utilizzo e fruizione.*

Una nota metodologica è doverosa, relativamente a questa ultima domanda. Si è riscontrata una variazione del 2% in diminuzione fra il gradimento complessivo di coloro che hanno ritirato il questionario a Spazio Città, dopo averne effettivamente utilizzato il servizio, e coloro che invece hanno restituito lo stampato inserito nel Vimercate Oggi e consegnato in tutte le famiglie.

Si è passati infatti da un gradimento del 95% al 93% definitivo, che è comunque un risultato più che soddisfacente. Va detto che coloro che hanno compilato il questionario inserito nel Vimercate Oggi hanno "approfittato" dell'occasione per esprimere giudizi più ampi sui servizi comunali, a prescindere da Spazio Città. Diverse osservazioni sono infatti pervenute relativamente alle manutenzioni delle strade, alla viabilità, ai trasporti, ai servizi di vigilanza e sicurezza, ai servizi del verde e dei parchi-giochi.

Non sono mancati alcuni commenti fortemente critici, alcuni al limite della correttezza personale:

Molte volte prendete le decisioni senza tenere in considerazione le esigenze dei cittadini - Passare dal dire al fare, basta bla-bla-bla... servire la città e i cittadini, ascoltandoli anzi andando là dove vi sono i problemi, con opportune soluzioni brevi, medie, lunghe ...ma soluzioni - Più attenzione al cittadino.

Queste osservazioni, che non riguardano strettamente Spazio Città, sono perciò state estrapolate dalla presente analisi e riportate all'attenzione dei rispettivi responsabili di settore.

Qualche volta anche a Spazio Città capita di sbagliare, i cittadini ce lo segnalano per evitare che succeda di nuovo in futuro: *Ricevute informazioni errate per passaporto (rinnovo e validità per USA) e problema secondo nome riportato solo su alcuni documenti*

Si rilevano infine diversi complimenti rivolti agli operatori di Spazio Città e all'idea stessa dello sportello, che viene continuamente elogiato ed apprezzato: *Spazio Città è un "modello" da esportare in tutta Italia ! - Se tutti i comuni italiani fossero come il vostro, l'Italia sarebbe meravigliosa! - Servizio utile, continuate ! - Riguardo all'ufficio Spazio Città la valutazione in ogni senso è ottima - Spazio Città è stata un'idea favolosa...BRAVI! - Complimenti, continuate così ! Ottimo veramente!!! Efficaci e cortesi - Continuate così, anche se purtroppo con tutte quelle case che state costruendo temo che il servizio ne soffrirà...*

3. DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

DATI SOCIODEMOGRAFICI		2009	2006
Sesso	Maschio	245	220
	Femmina	229	233
	Non risponde	8	13
	TOTALI	482	466
Età	minore di 18	1	1
	18-35	92	104
	36-50	145	179
	51-65	151	126
	oltre 65	91	52
	Non risponde	2	4
	TOTALI	482	466
Cittadinanza	Italiana	458	408
	Cittadino UE	7	4
	Altra nazionalità	13	11
	Non risponde	4	43
	TOTALI	482	466
Quartiere	Centro	136	138
	Nord	107	111
	Sud (compresi Torri Bianche e Moriano)	81	72
	Ruginello	26	30
	Oreno	75	54
	Velasca	27	17
	Non residenti	6	/
	Non risponde	24	44
	TOTALI	482	466
Professione	Studente	7	12
	Lavoratore dipendente	182	198
	Imprenditore	29	29
	Libero professionista	42	48
	Pensionato	156	116
	Casalinga	45	/
	Altro	20	54
	Non risponde	1	9
	TOTALI	482	466

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Nell'ultima pagine del questionario sono state lasciate a disposizione alcune righe per formulare osservazioni o suggerimenti, ecco l'elenco delle osservazioni pervenute (ne sono pervenute molte di più, alcune sono state già citate nei punti precedenti):

ELENCO DELLE OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI PERVENUTI
Vorrei che si potesse prenotare/organizzare più spettacoli teatrali (lirica, commedia...)
Sviluppo continuo dell'ufficio con idee avanguardiste
Il questionario "presume" che tutte le domande inviate abbiano ricevuto risposta. Non è vero. Bisogna inserire anche: "Avete ricevuto risposta alla domanda inviata? Si-No". Io attendo risposta ai protocolli n. 35885/35886 del 4 agosto 2007
In zona Cascina Bruno - Vimercate non siamo quasi mai informati dei vari avvenimenti del centro
Riaprire la strada adiacente all'ufficio per maggior comodità
Informazioni sulle attività della città (come la visita di Berlusconi di cui ho avuto notizia solo dal telegiornale)
Non ho trovato opuscoli e libri (anche a pagamento) legati alla storia e alle chiese di Vimercate.
Lasciare libero senza pagamento qualche parcheggio macchina per anziani nelle vicinanze
Nei dati socio demografici manca l'indicazione "Altro Comune"
Sistemazione degli spazi: A) informazioni B) tutte le altre postazioni uguali - Ruotare mensilmente il personale sulle postazioni - All'ingresso mettere l'elenco delle prestazioni per singola postazione
Troppi pochi spazi/parcheggi per disabili
Più possibilità di acquistare abbonamenti per trasporti diversi da "NET" (es. trasporti SAL...)

4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Questa indagine di soddisfazione è stata interamente autogestita dal personale del Comune di Vimercate, senza costi aggiuntivi per l'ente. I dati sono stati elaborati con excel in modo semplice per permettere una prima lettura di massima dei risultati. Non sono state fatti analisi socio-demografiche sui cittadini che hanno risposto al questionario nè rilievi più sofisticati sui dati emersi, in quanto già nel 2006 si aveva una relazione approfondita e dettagliata, che è stata seguita e utilizzata per i raffronti necessari.

Il gradimento complessivo del 93% è un risultato che conferma la bontà dell'esperienza di Spazio Città e motiva a fare sempre meglio nel futuro.

Un ringraziamento è doveroso:

- alla Responsabile e agli operatori di Spazio Città, che hanno instancabilmente distribuito il questionario nel mese campione e ne hanno promosso la compilazione;
- alle studentesse dell'Istituto ITCG Vanoni di Vimercate, che hanno collaborato alla promozione del questionario e al caricamento dei dati durante un loro stage scolastico presso l'ufficio Direzione del Comune;
- alla Cancelleria interna del Comune di Vimercate, che ha stampato 750 copie del questionario cartaceo;
- all'Ufficio Stampa del Comune di Vimercate, che ha curato l'inserito nel Vimercate Oggi
- **a tutti i cittadini che hanno compilato il questionario:** grazie davvero per la vostra preziosa collaborazione!