

ANNO 2021

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

## DAL COMANDO DI POLIZIA LOCALE DI CERVIA



COMUNE  
DI CERVIA

# ***INDICE***

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| • <i>PREMESSA</i>                | <i>1</i>  |
| • <i>METODOLOGIA</i>             | <i>2</i>  |
| • <i>L'INDAGINE</i>              | <i>3</i>  |
| • <i>RISULTATI DELL'INDAGINE</i> | <i>4</i>  |
| • <i>CONSIDERAZIONI FINALI</i>   | <i>12</i> |

*A CURA DI: GIOVANNA DE NOVELLIS*

# PREMESSA

L'**obiettivo** dell'indagine è di sondare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi che il Corpo di Polizia locale di Cervia esercita quotidianamente, quali l'attività di prevenzione, controllo, rilievo sinistri, accertamento di sanzioni, richieste d'intervento; questo sondaggio permette anche di rilevare le esigenze, i bisogni e le aspettative, di raccogliere suggerimenti e di conseguenza promuovere la partecipazione, rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini nei confronti dell'amministrazione comunale, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

L'indagine è stata svolta mediante intervista telefonica somministrata alle persone che si sono rese disponibili a concedere l'intervista.

Tutti i dati forniti sono stati trattati nel rispetto della privacy e comunque non sono state richieste ulteriori informazioni personali che potessero identificare la persona.

La rilevazione è stata eseguita dal 16 novembre 2020 al 3 febbraio 2021.

I dati raccolti sono stati elaborati e i risultati vengono riportati nel presente documento.

Si ringraziano tutti i cittadini che hanno partecipato alla rilevazione perché si sono resi disponibili e hanno dato un contributo prezioso allo svolgimento dell'indagine.

# METODOLOGIA

- **L'Universo di riferimento** dell'indagine è costituito dalla popolazione presente nel Comune di Cervia nell'anno 2020: si tratta di **2.200 utenti** che hanno contattato telefonicamente la Polizia Municipale di Cervia per richiedere informazioni o per altre necessità immediate.
- Il **campione** di utenti intervistati è stato determinato mediante la procedura di campionamento casuale dove ciascuna unità della popolazione ha la stessa probabilità, nota e costante, di far parte del campione.
- La numerosità campionaria che rappresenta in maniera significativa la popolazione con un margine di errore del 6% e un livello di confidenza del 95%, è di **240 unità**; ciò significa che nel 5% dei casi (vale a dire un sondaggio su venti) il margine di errore, quale misura dell'affidabilità del campione, sarà più grande del previsto e il risultato un po' più lontano dalla realtà.

# L'INDAGINE

Il **questionario** è stato suddiviso in due sezioni:

- La prima sezione “**Anagrafica**” riguarda le caratteristiche del campione e presenta tre quesiti riguardanti i dati socio-anagrafici dei cittadini intervistati: genere, titolo di studio e fascia di età.
- La seconda sezione “**Indagine**”:
  1. indaga sul motivo della chiamata: per rilievo d’incidenti stradali, richieste d’intervento, accertamento di sanzioni o altro (...) con la possibilità di scegliere due opzioni.
  2. comprende otto quesiti inerenti la valutazione soggettiva del servizio, i tempi di attesa, la gentilezza, la cortesia, la chiarezza, la trasparenza e l’imparzialità degli operatori, la loro attenzione e professionalità nel fornire le risposte; infine un giudizio complessivo sul servizio.  
  
Per quanto riguarda la soddisfazione dell’utente il questionario riportava una scala di valori tra uno e dieci, intendendo per uno il gradimento minimo e con dieci quello massimo.
  3. analizza le preferenze per gli orari di apertura del Comando con uno spazio lasciato ad eventuali suggerimenti.

Conclusa la fase di raccolta ed elaborazione dei dati, gli esiti dell’indagine vengono rappresentati e spiegati.

# RISULTATI DELL'INDAGINE

## Caratteristiche degli intervistati – Genere, classe d'età, titolo di studio

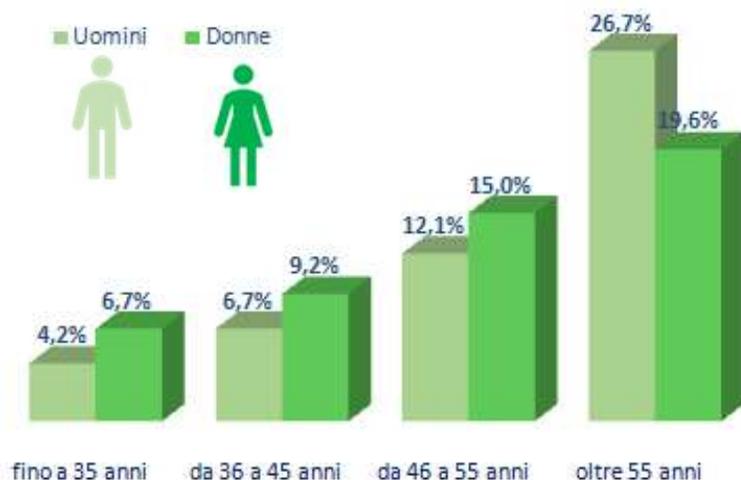
I cittadini intervistati sono approssimativamente di pari sesso (49,6% uomini e 50,4% donne).



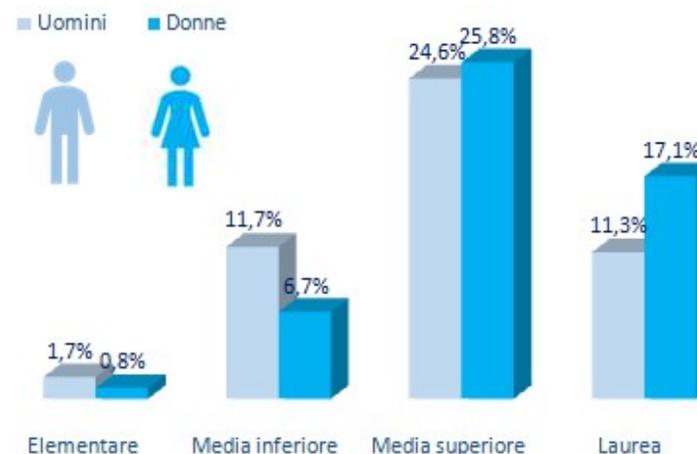
La maggior parte delle persone intervistate, pari al 47%, appartiene alla classe di età oltre 55 anni; il 27% ha 46-55 anni; il 16% ha 36-45 anni e l'11% ha età uguale o inferiore ai 35 anni.

Il 79% dei cittadini intervistati possiede un titolo di studio medio-alto (laurea o diploma). In particolare, il 51% del campione possiede il diploma di scuola media superiore; i laureati sono il 28%, il 19% ha il diploma di scuola media inferiore e il 3% ha la licenza elementare.

Classe d'età



Titolo di studio



## Tipo di contatto (%)

Le motivazioni che hanno portato i cittadini intervistati a rivolgersi al Comando di Polizia locale di Cervia riguardano principalmente:

→ **Richieste d'intervento (57,1%)**

(per sosta irregolare in area privata, su passo carraio o marciapiede, per furto in casa, atti vandalici o non rispetto delle normative Covid, per manutenzione manto stradale ...)

→ **Segnalazioni (15,4%)**

(maltrattamento o abbandono di animali, per rumore e disturbo serale, parcometro non funzionante, illuminazione pubblica, alberi pericolanti, per sporcizia e rifiuti abbandonati, ...ecc.)

→ **altro (12,1%)** (non determinato..)

→ **Rilievo d'incidenti stradali (6,3%)**

→ **Richiesta d'informazioni (4,6%)**

(informazioni Covid, transito Ztl)

→ **Accertamento di sanzioni (4,6%)**



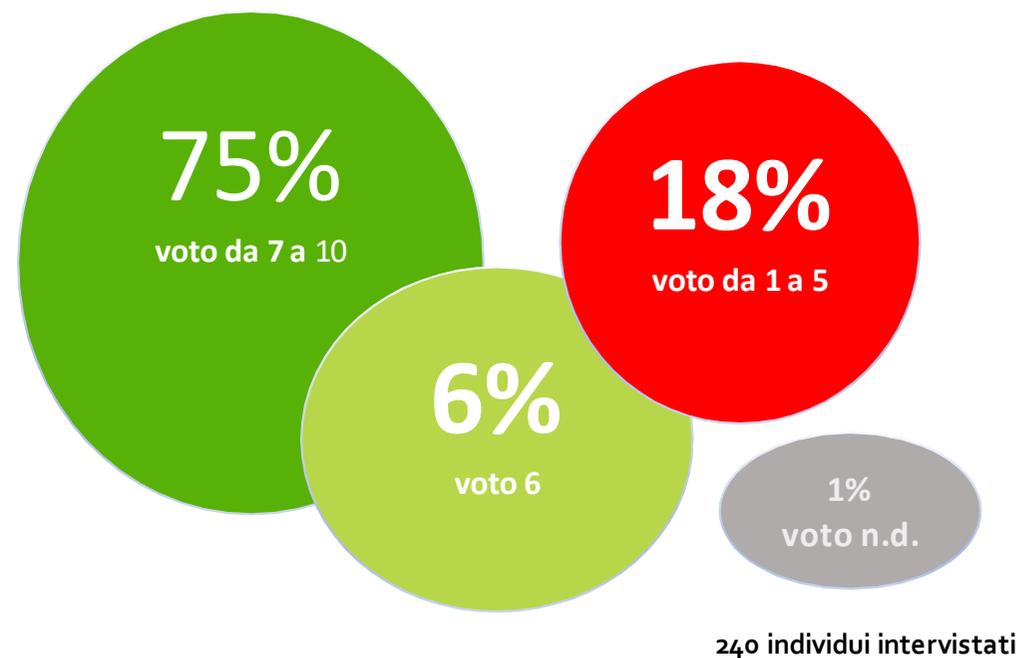
## Valutazione complessiva dei servizi erogati

(voto da 1 a 10, solo rispondenti)

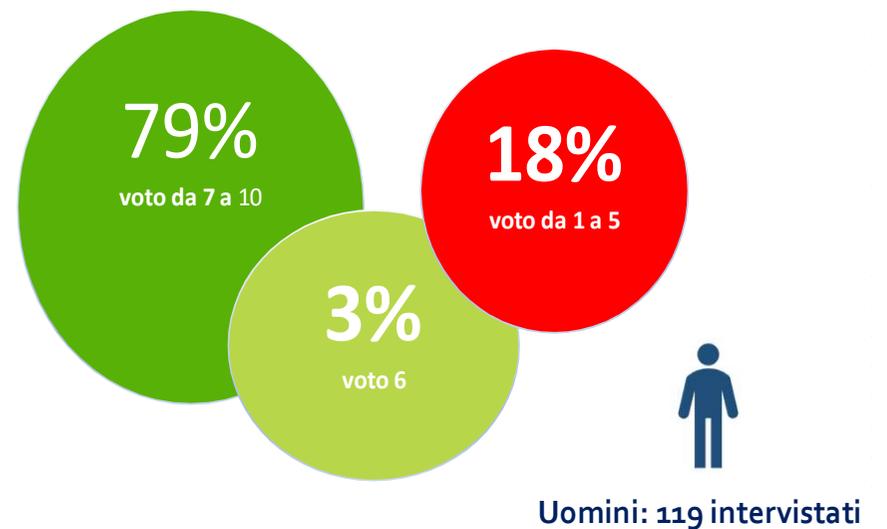
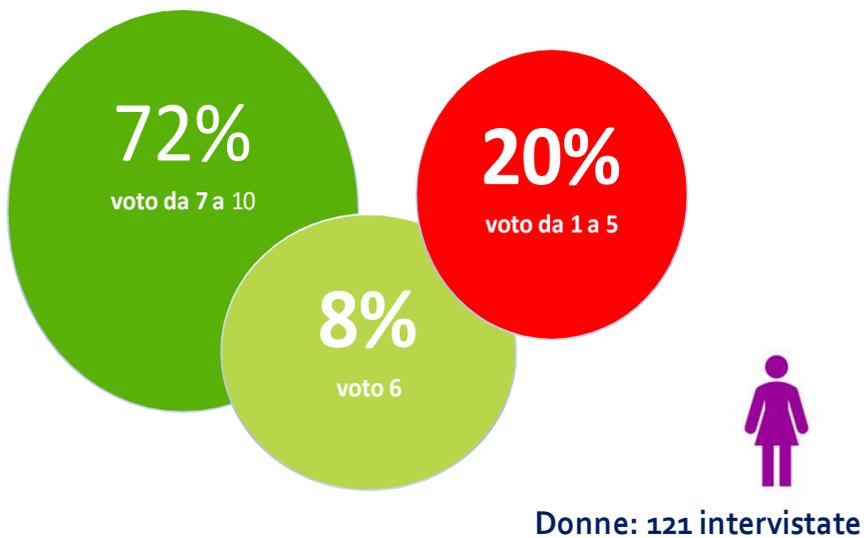
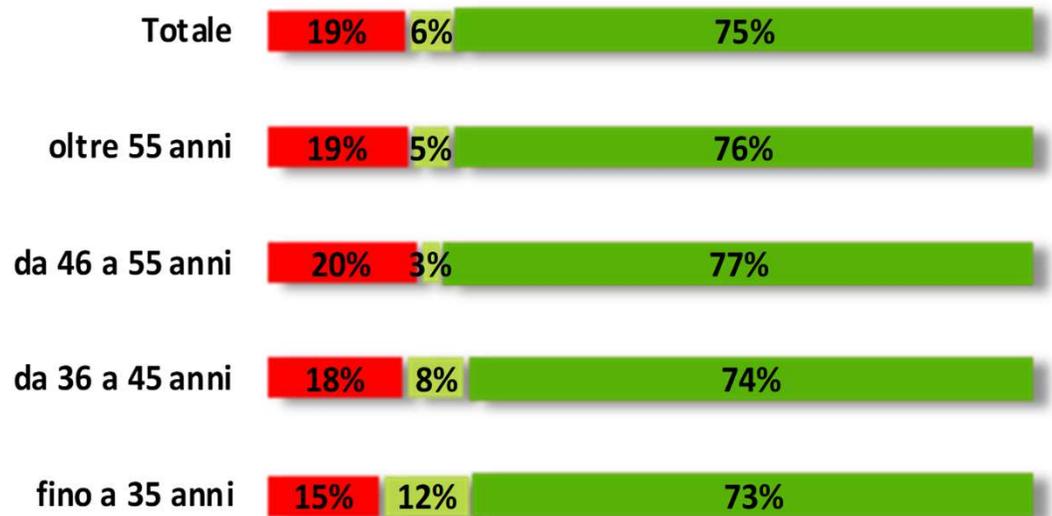
Nel complesso è emerso un livello di soddisfazione notevole da parte degli utenti, tanto che i voti pienamente positivi sono pari al 75%.

Il 6% è sufficientemente soddisfatto.

Il 18% valuta il servizio erogato insufficiente.

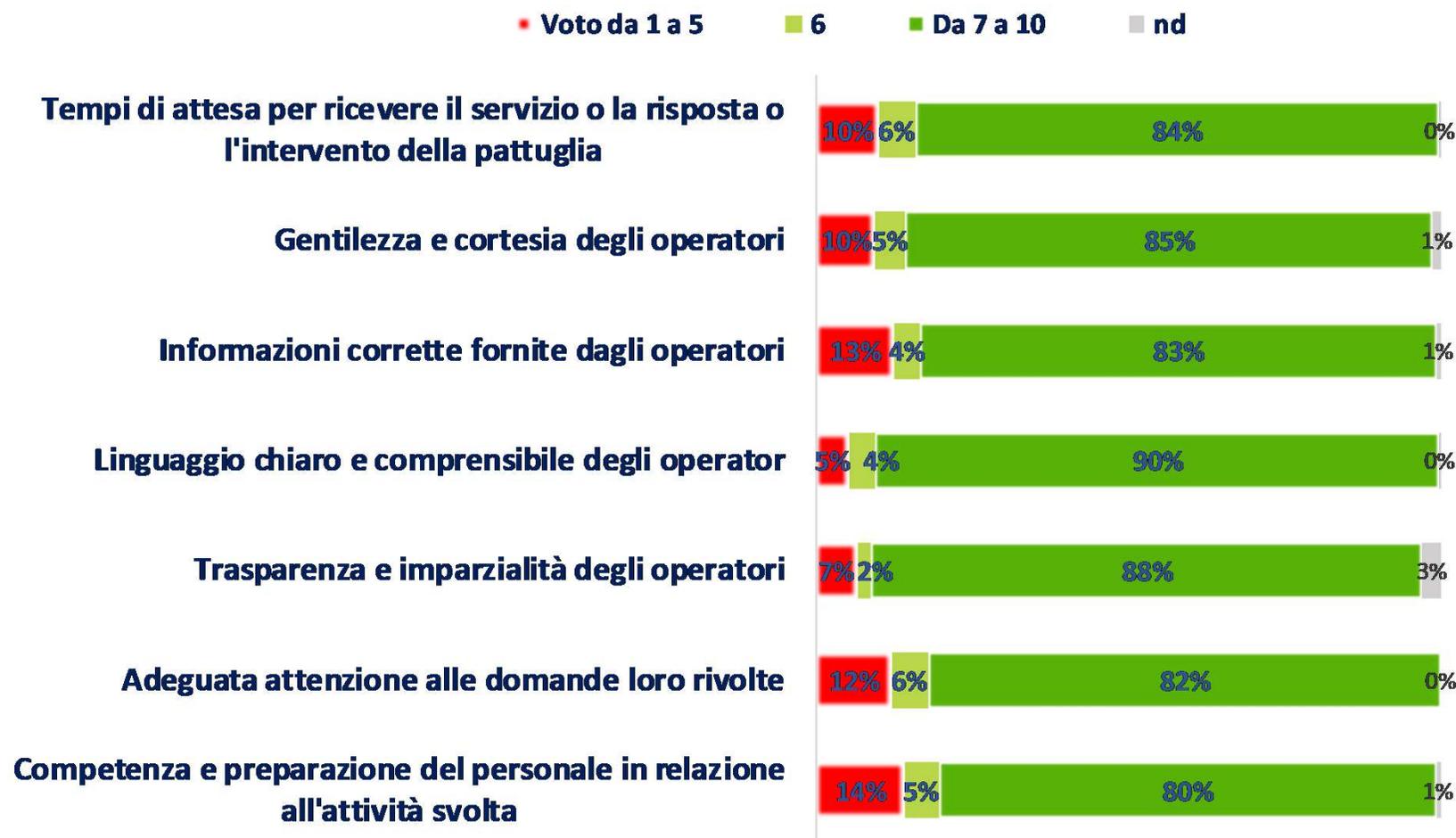


Nella valutazione complessiva dei servizi, un'analisi per genere e classe d'età fa emergere una minore soddisfazione da parte delle donne rispetto agli uomini e della classe d'età 46-55, con un voto negativo nel 20% dei casi.



## Grado di soddisfazione per i vari aspetti dei servizi offerti

(voto da 1 a 10, solo rispondenti )

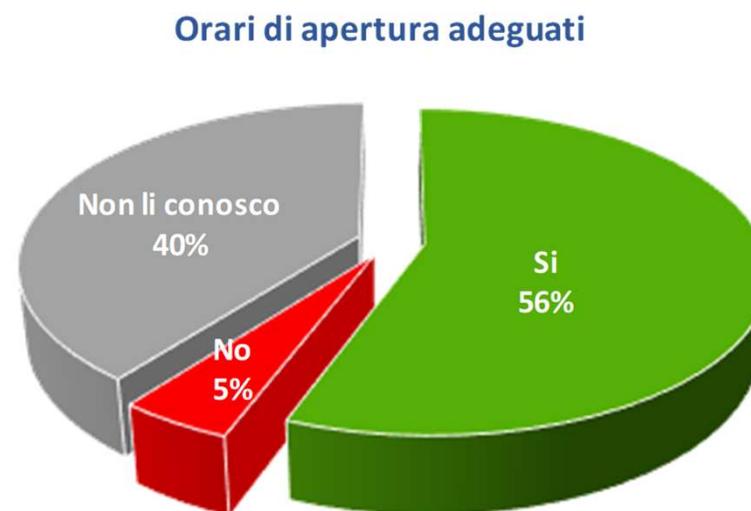


L'analisi dei diversi aspetti del servizio fornito ha evidenziato un elevato grado di soddisfazione che supera l'85% di gradimento nella gentilezza, cortesia, trasparenza e chiarezza degli operatori.

Emerge, seppure in bassa percentuale, sotto il 14%, qualche carenza nel fornire le informazioni corrette o scarsa attenzione e competenza del personale di servizio.

## Orari di apertura (%)

Il 56% degli utenti intervistati dichiara adeguati gli orari di apertura, il 40% non li conosce, il 5% non li ritiene soddisfacenti.



## ... Suggerimenti ..

Infine è stato chiesto di dare un suggerimento sui servizi erogati per meglio comprendere gli aspetti più critici e attivare azioni di miglioramento. Su 240 intervistati hanno risposto in 110:

- 45,5% ha espresso una presenza più assidua e consistente del personale sul territorio e più controlli per una maggiore sicurezza.
- il 12% ha dichiarato di aver risolto il problema.
- l'11% non ha risolto il problema per motivi non specificati o di non intervento della pattuglia.
- il 9% si è lamentato perché la pattuglia è intervenuta con molto ritardo.
- l'8% ha dichiarato una poca attenzione e indifferenza da parte del personale di servizio.
- il 6,5% non è rimasto soddisfatto della cortesia e disponibilità dell'operatrice/operatore che ha risposto telefonicamente alla chiamata.
- il 4,5% vorrebbe più chiarezza e competenza del personale nel dare le informazioni, oltre a maggiore comprensione e disponibilità.
- Il 3,5% altro...

# CONSIDERAZIONI FINALI

Dal sondaggio qui presentato è emerso un giudizio positivo dell'operato del Comando di Polizia locale di Cervia; in particolare vengono apprezzate la trasparenza e chiarezza degli operatori.

*Emerge l'opportunità di garantire ai cittadini maggiore sicurezza con più controlli sul territorio o potenziando le modalità di contatto ed interazione con strumenti digitali innovativi al fine di offrire servizi di qualità efficaci e rapidi.*