

ANNO 2022



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

Prosegue anche quest'anno l'impegno del Comune di Cervia di sondare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi che il Corpo di Polizia locale esercita quotidianamente, quali l'attività di controllo, prevenzione, rilievo dei sinistri, accertamento di sanzioni, richieste d'intervento.

Questo sondaggio, già svolto nel 2021, 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 nel periodo che va dal 15 giugno al 15 agosto 2022 mediante intervista telefonica somministrata alle persone che hanno risposto alle domande poste dall'operatore.

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.

I dati raccolti sono stati elaborati e i risultati vengono riportati nel presente documento illustrando anche il confronto con i dati della precedente indagine svolta nel 2021.

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 2022: si tratta di **7.568 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 **226 unità** (240 unità nel 2021); 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.

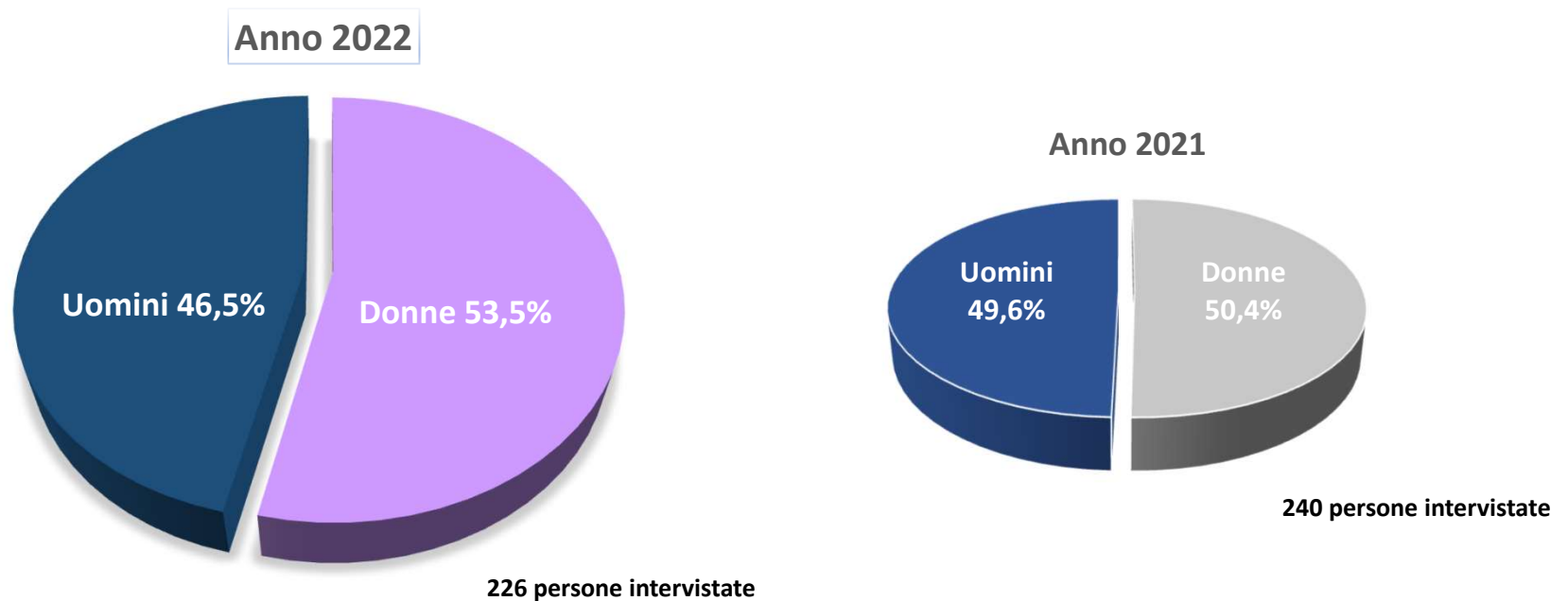
Conclusa la fase di raccolta ed elaborazione dei dati, gli esiti dell’indagine vengono rappresentati e spiegati.

RISULTATI DELL'INDAGINE

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

I cittadini intervistati nell'anno 2022 sono il 46,5% uomini e il 53,5% donne.

Nel 2021: 49,6% uomini; 50,4% donne.

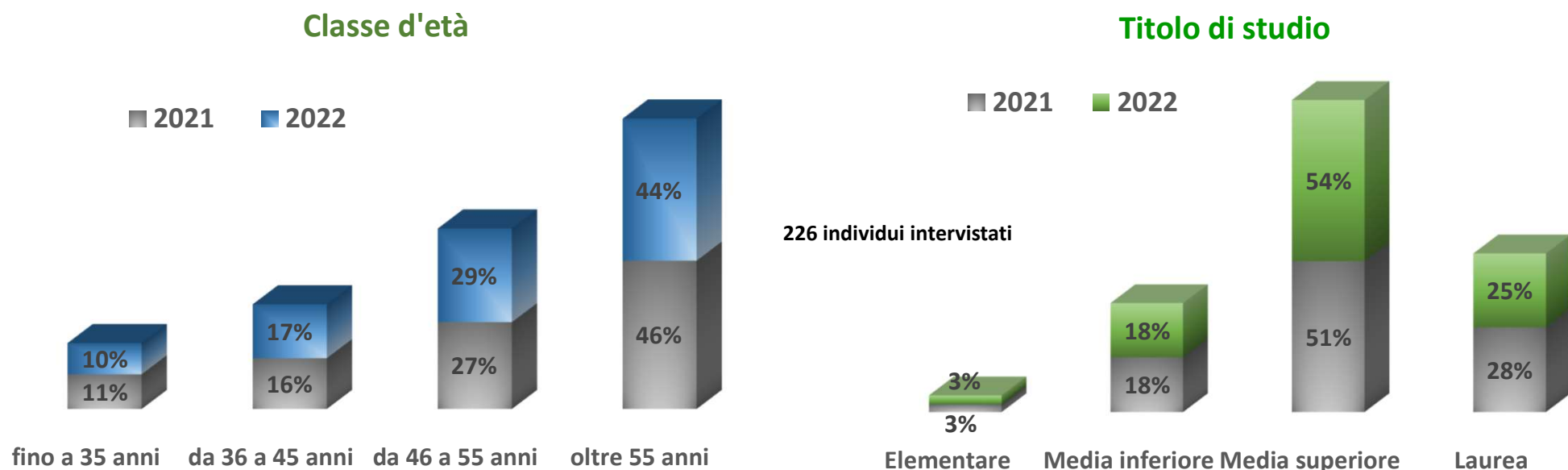


La maggior parte delle persone intervistate, pari al 44%, appartiene alla **classe di età oltre 55 anni**; il 29% ha 46-55 anni; il 17% ha 36-45 anni e il 10% ha età uguale o inferiore ai 35 anni.

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.

Nei seguenti grafici sono rappresentati i dati raffrontati all'anno 2021.



Tipo di contatto (%) - Anni 2021-2022

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

→ **Segnalazioni: 46,5%**, nel 2021 il 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.)

→ **Richieste d'intervento: 31%**, nel 2021 il 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, per perdita d'acqua, per persona in difficoltà, per incendio, per semaforo non funzionante...)

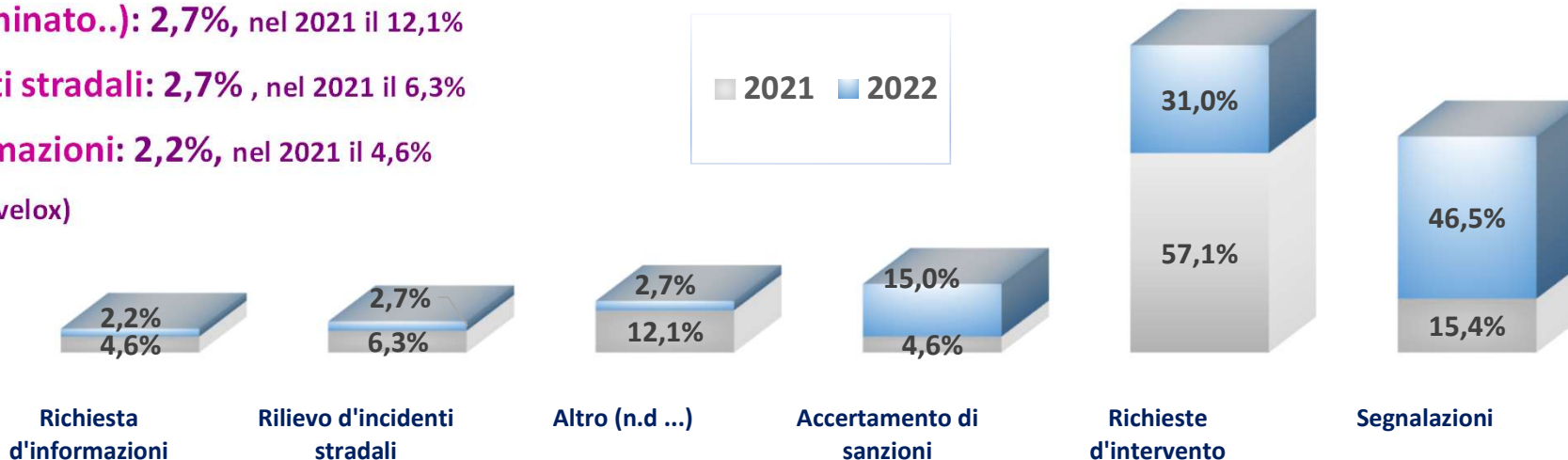
→ **Accertamento di sanzioni: 15%**, nel 2021 il 4,6%

→ **altro (non determinato..): 2,7%**, nel 2021 il 12,1%

→ **Rilievo d'incidenti stradali: 2,7%**, nel 2021 il 6,3%

→ **Richiesta d'informazioni: 2,2%**, nel 2021 il 4,6%

(informazioni Covid, Autovelox)



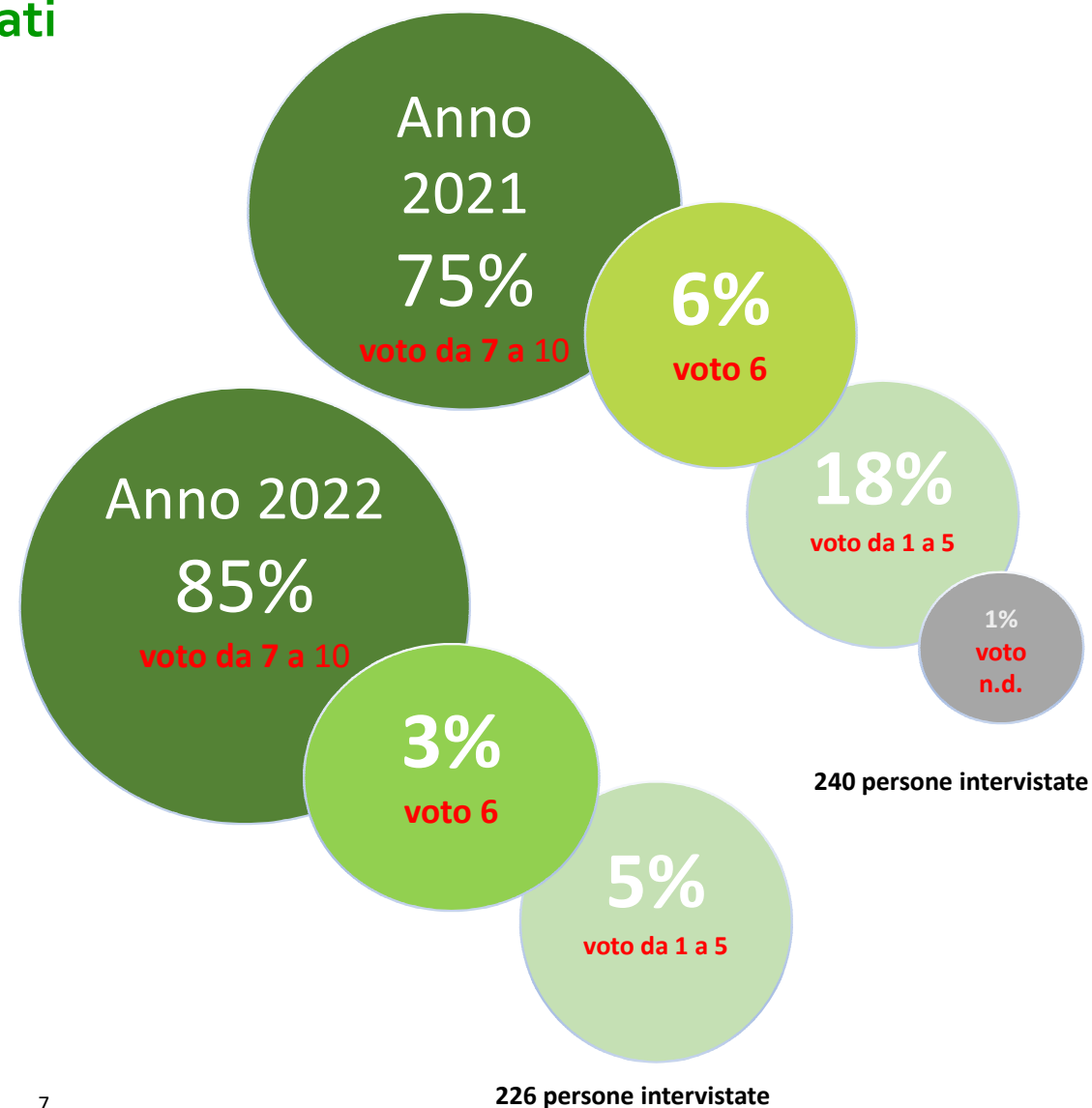
Valutazione complessiva dei servizi erogati

(voto da 1 a 10, solo rispondenti)

Nel complesso è emerso un alto livello di soddisfazione da parte degli utenti, tanto che i voti pienamente positivi sono pari all' 85% ottenendo un riscontro ancora più soddisfacente rispetto ai voti del 2021 che contavano il 75% di consensi positivi.

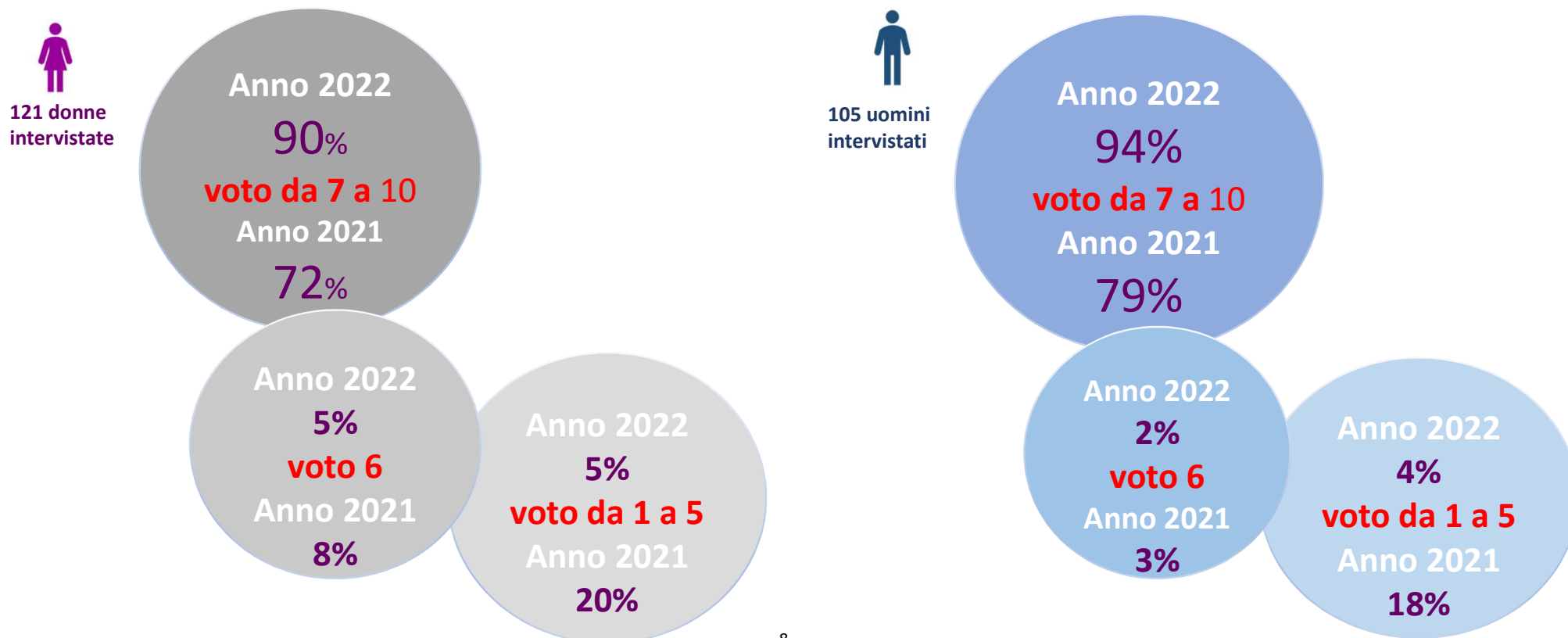
Il 3% è sufficientemente appagato (nel 2021 il 6%).

Il 5% valuta il servizio erogato insufficiente (nel 2021 il 18%).



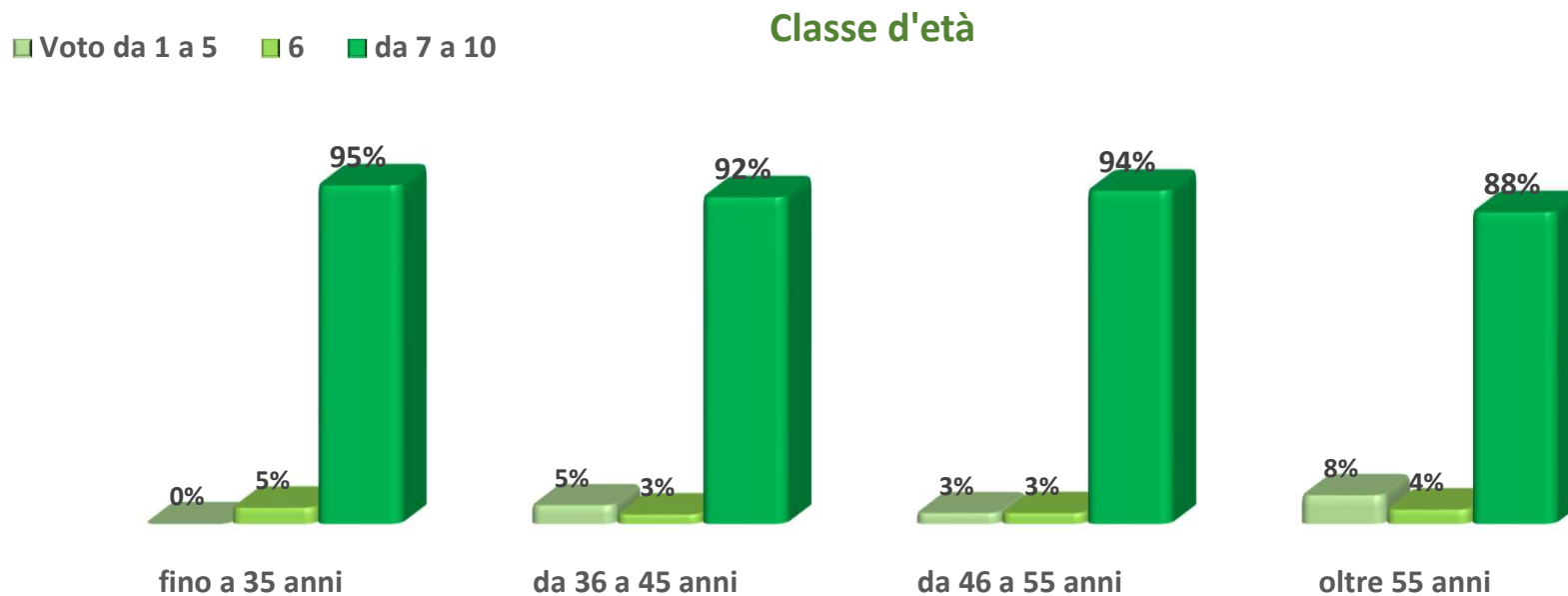
Nella **valutazione complessiva dei servizi**, un'analisi per genere fa emergere nel 2022 una minore soddisfazione da parte delle donne rispetto agli uomini con un voto positivo del 90% e negativo nel 5% dei casi.

Tale differenza di valutazione per genere si era riscontrata anche nel 2021 con un livello di soddisfazione del sesso femminile del 72%, più basso rispetto al maschile e un voto negativo del 20%.



Nella **valutazione complessiva dei servizi**, un'analisi per classe d'età fa emergere una minore soddisfazione da parte dei cittadini ultra 55-enni, con un voto negativo nel 8% dei casi; nel 2021 si era riscontrata un gradimento inferiore da parte della classe d'età 46-55.

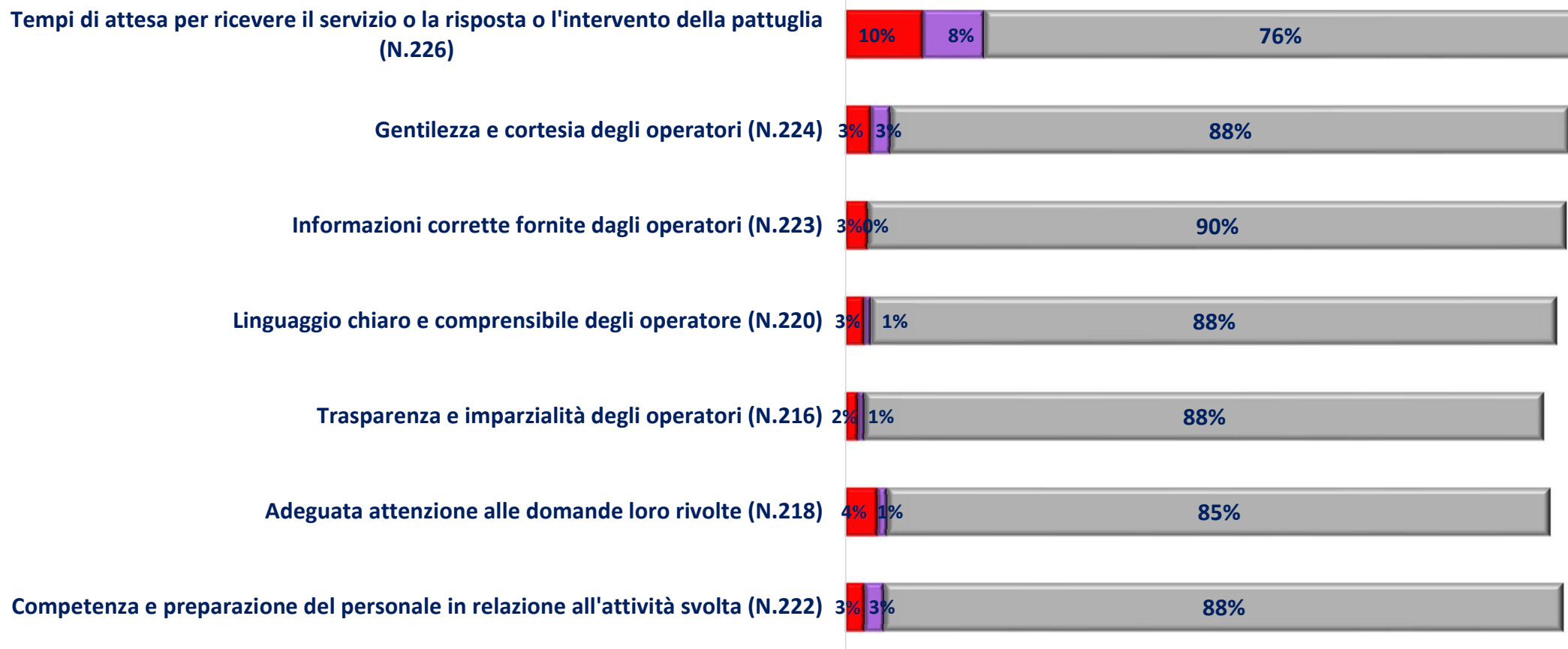
La classe d'età che da un voto ampiamente positivo sono i giovani fino ai 35 anni nel 95% dei casi.



Grado di soddisfazione per i vari aspetti dei servizi offerti

(voto da 1 a 10, solo rispondenti)

■ Voto da 1 a 5 ■ 6 ■ Da 7 a 10



Grado di soddisfazione per i vari aspetti dei servizi offerti

L'analisi dei diversi aspetti del servizio fornito ha evidenziato un elevato grado di soddisfazione pari al 90% nel fornire informazioni corrette da parte degli operatori.

L'88% ha espresso gradimento nella gentilezza, cortesia, trasparenza, competenza, chiarezza degli operatori.

L'85% adeguata attenzione alle domande a loro rivolte.

Emerge, seppure in bassa percentuale, sotto il 18%, qualche carenza nei tempi di attesa di ricevimento del servizio ovvero la risposta o l'intervento della pattuglia.

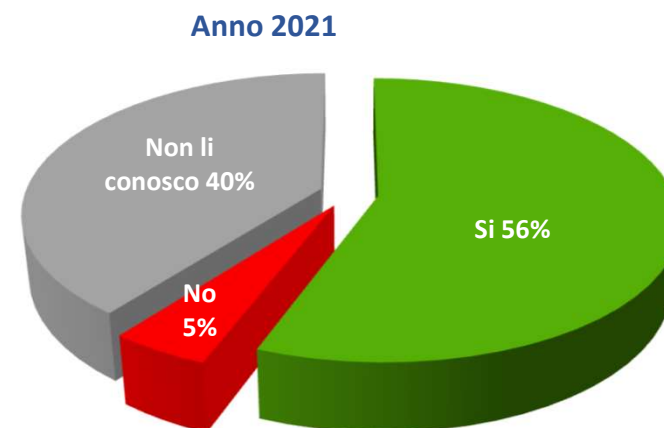
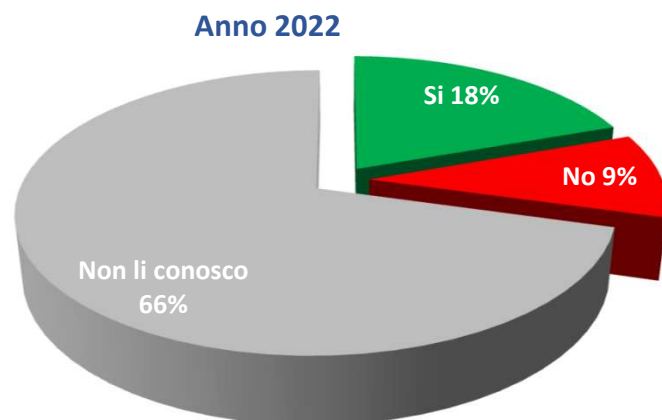
Orari di apertura (%)

Per quanto riguarda gli orari di apertura, nel 2022:

-il 66% non li conosce (il 40% nel 2021)

-il 18% degli utenti intervistati dichiara adeguati gli orari di apertura (il 56% nel 2021)

-il 9% non li ritiene soddisfacenti (il 5% nel 2021).



... Suggerimenti ..

Come quesito finale è stato chiesto di dare un suggerimento sui servizi erogati per meglio comprendere gli aspetti più critici e attivare azioni di miglioramento.

Su 226 intervistati hanno risposto in 168, ma il 65% (109 persone) non hanno saputo dare un suggerimento, alcuni di loro hanno manifestato un alto gradimento sull'attività che il servizio svolge.

Fra le restanti 59 persone (35% dei casi) che hanno espresso delle criticità:

- il 13% si è lamentato della scarsa velocità d'intervento della pattuglia.
- il 9% ha espresso una presenza più assidua e consistente del personale sul territorio e più controlli per una maggiore sicurezza.
- il 5% vorrebbe che venissero fatte segnalazioni a chi è di competenza soprattutto per quanto riguarda la manutenzione delle strade.
- il 5% ha dichiarato una poca attenzione e indifferenza da parte del personale di servizio.
- l'1% non è rimasto soddisfatto della cortesia e disponibilità dell'operatrice/operatore che ha risposto telefonicamente alla chiamata.
- Il 2% altro...

CONSIDERAZIONI FINALI

Dal sondaggio qui presentato è emerso un giudizio ampiamente positivo dell'operato del Comando di Polizia locale di Cervia; viene apprezzata la disponibilità e il servizio di utilità che svolge quotidianamente.

Emerge l'opportunità di garantire ai cittadini maggiore tempestività negli interventi e più controlli sul territorio al fine di offrire servizi di qualità efficaci e rapidi.