

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici

Presentazione delle indagini svolte
nell'anno 2016

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici



Le indagini svolte nell'anno 2016:

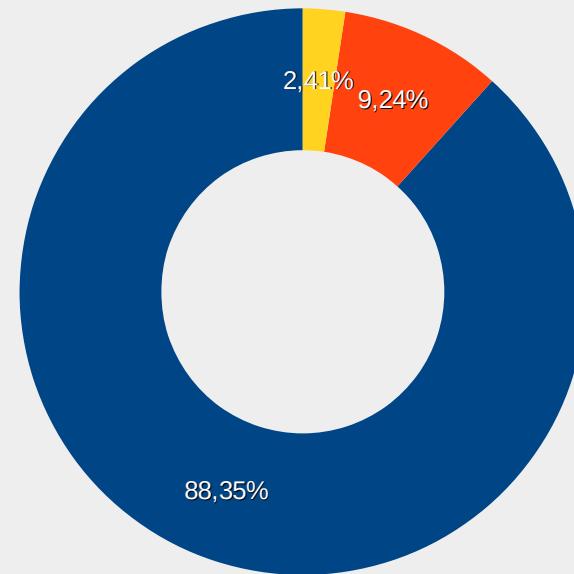
- Teatro e programmazione teatrale
- Sito web istituzionale
- Biblioteca
- Sportello sociale



COMUNE DI CERVIA

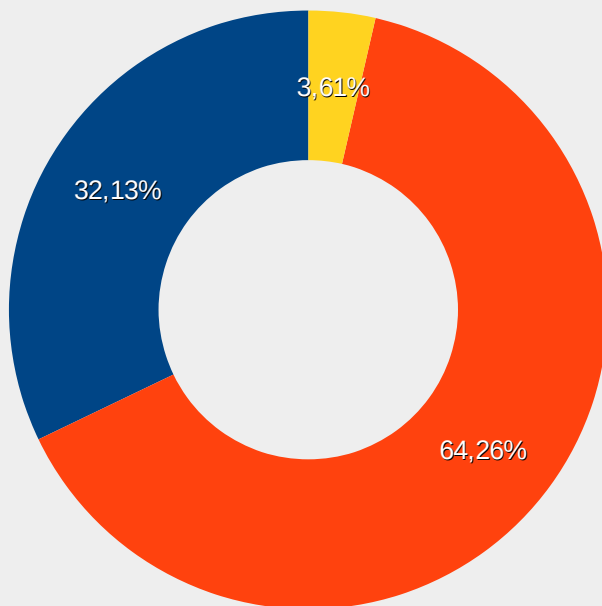
ANAGRAFICA UTENTI

Età Utenti



- OVER 45
- UNDER 45
- N.D.

Sesso Utenti



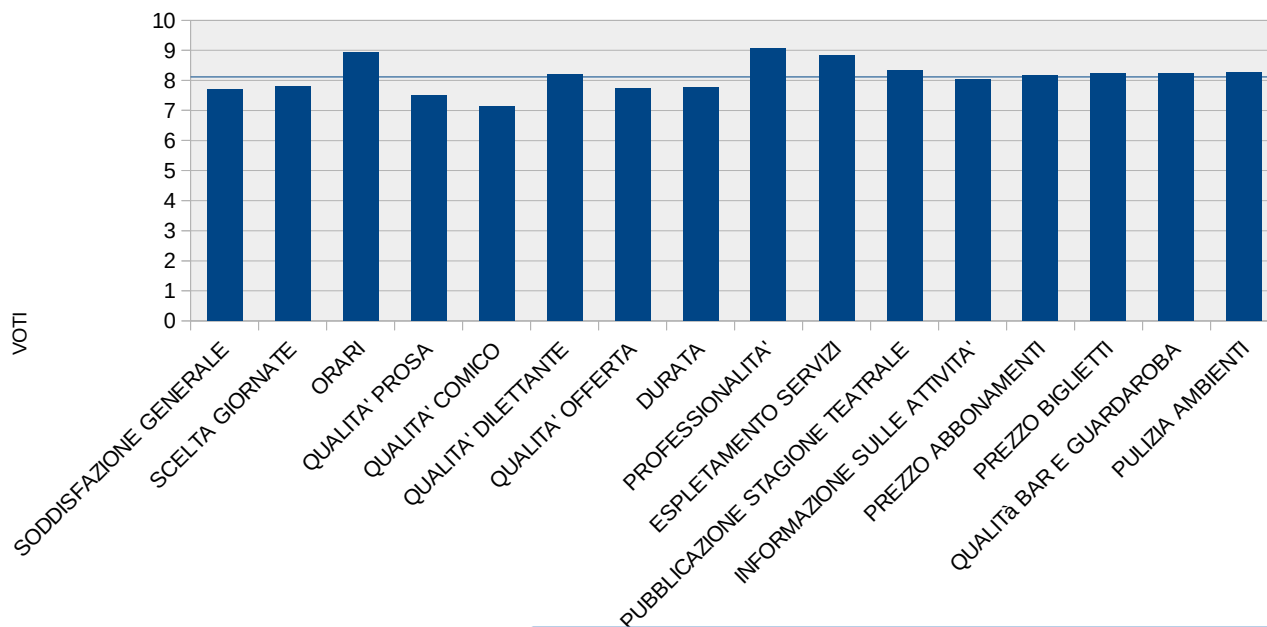
- UOMINI
- DONNE
- N.D.



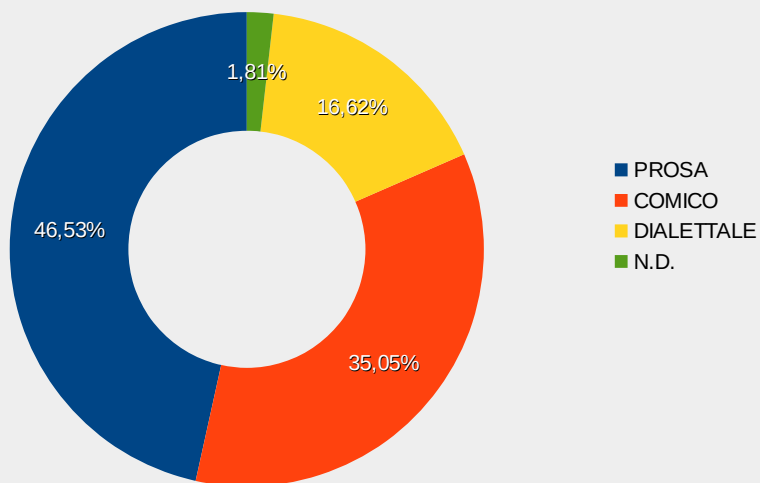
COMUNE DI CERVIA

INFORMAZIONI GENERALI

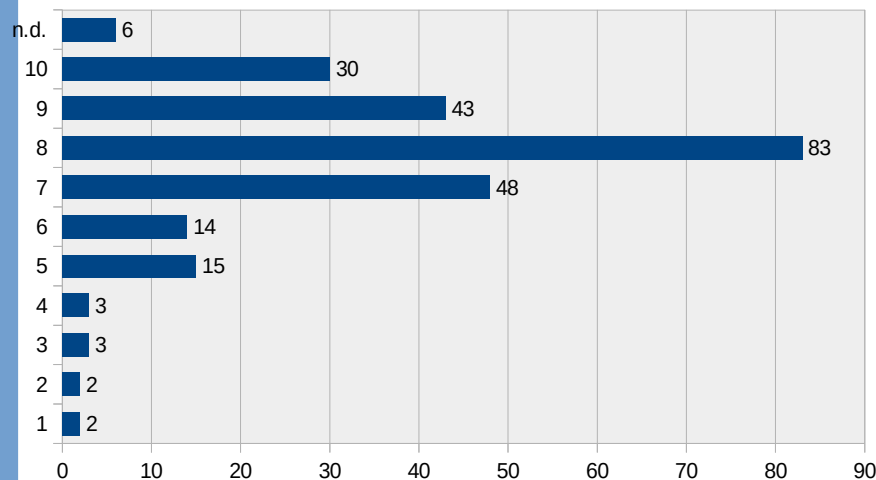
MEDIE VOTI



Numero Abbonamenti



Soddisfazione Generale

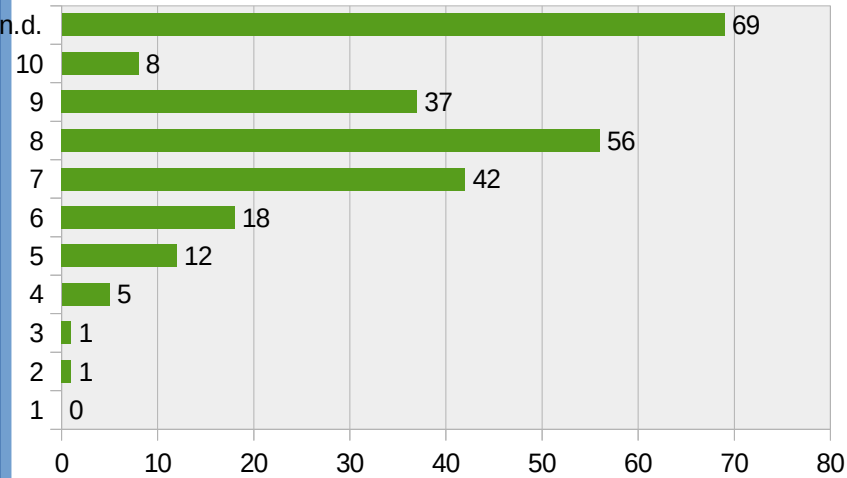




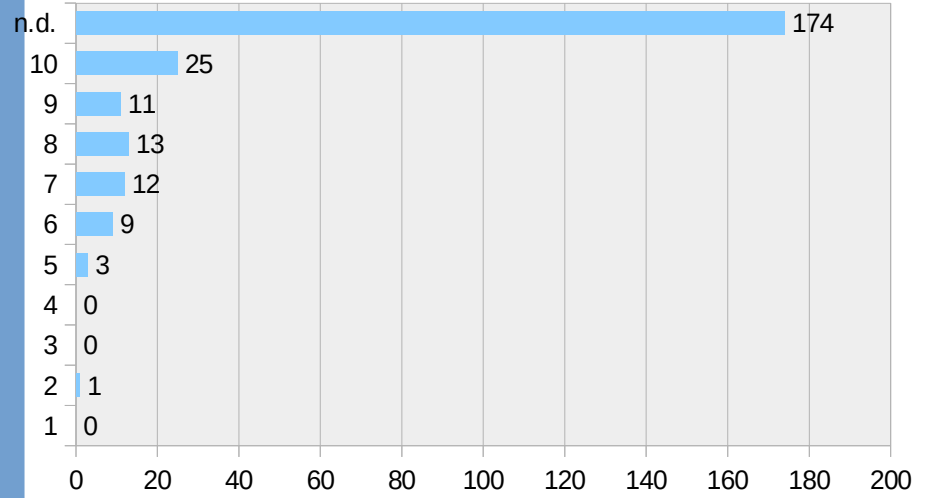
QUALITA' SPETTACOLI

COMUNE DI CERVIA

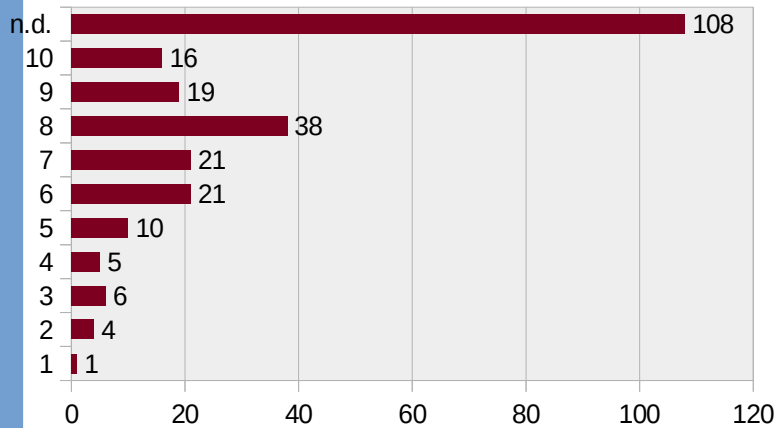
Qualità della Prosa



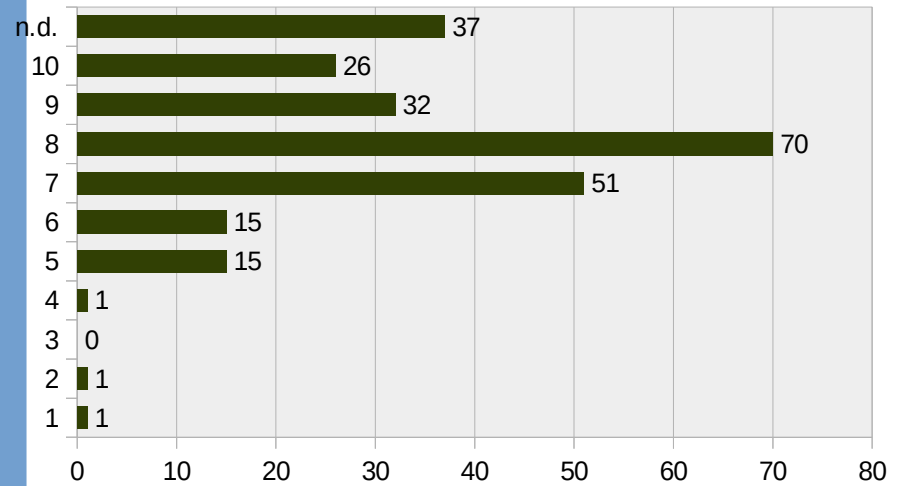
Qualità Dialettale



Qualità Comico



Qualità dell'Offerta

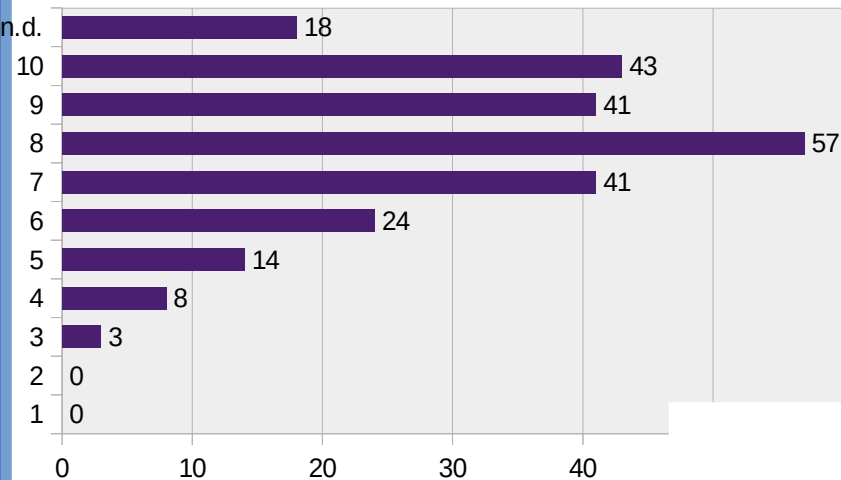




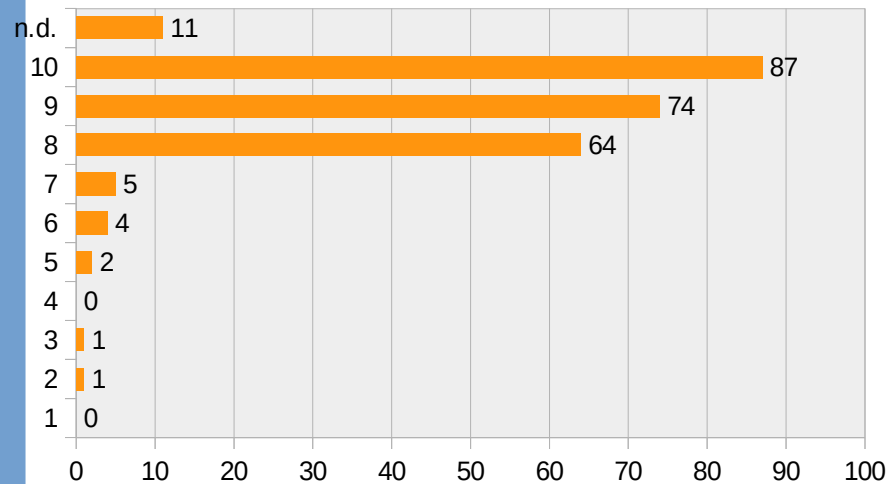
COMUNE DI CERVIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

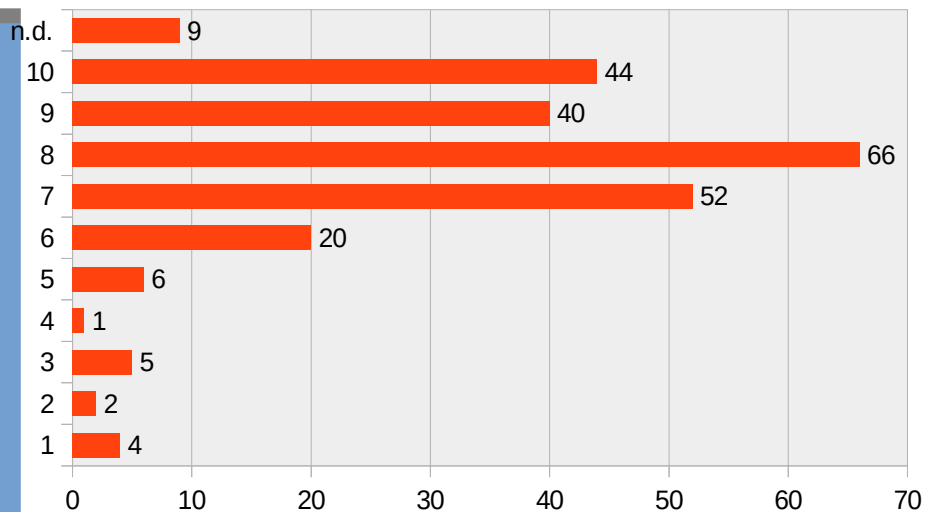
Durata Programmazione



Scelta degli Orari



Scelta delle Giornate

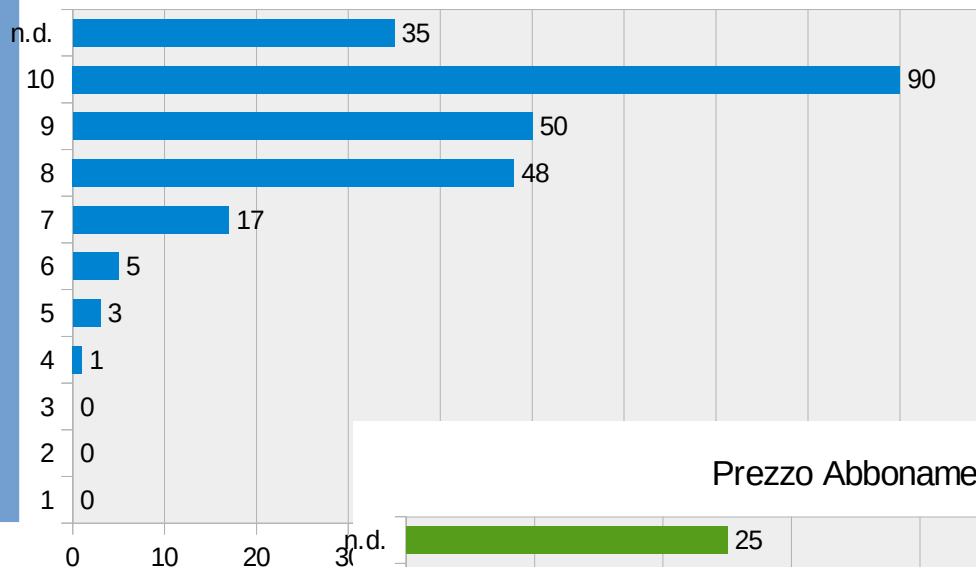




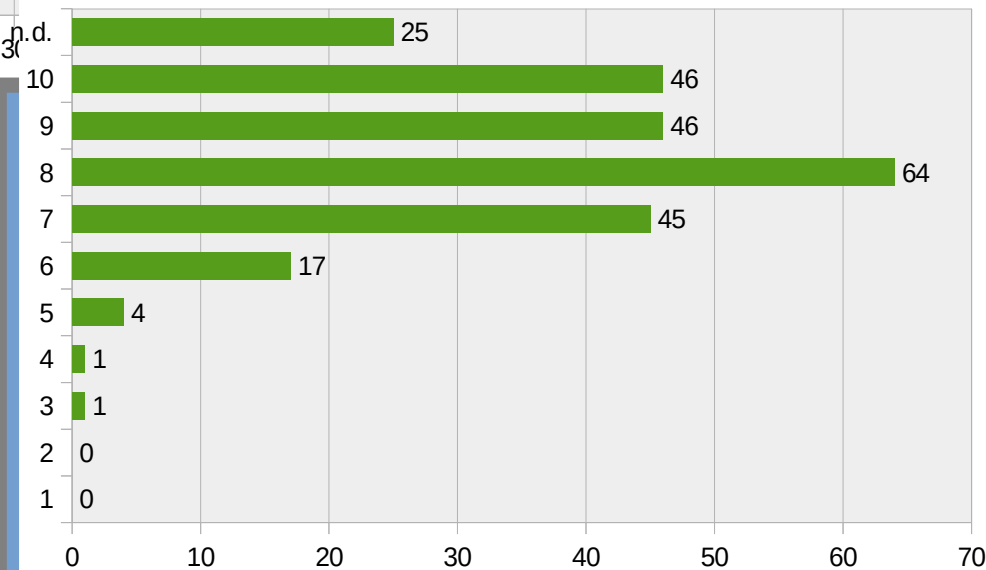
COMUNE DI CERVIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

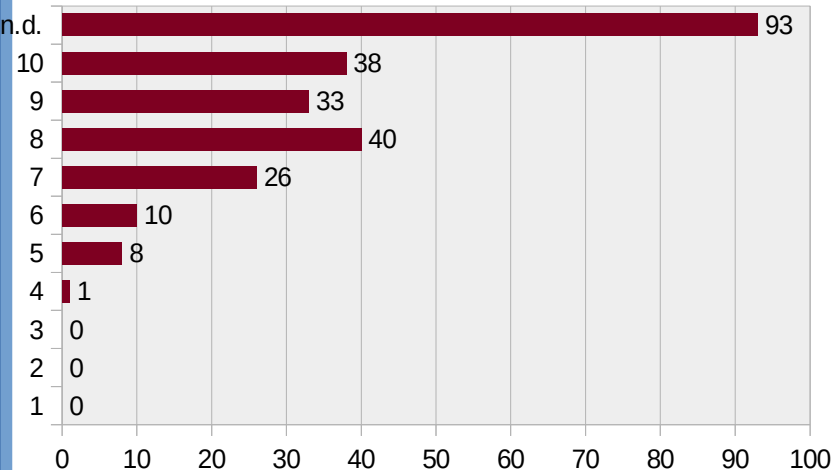
Modalità di Espletamento del Servizio



Prezzo Abbonamenti



Prezzo Biglietti

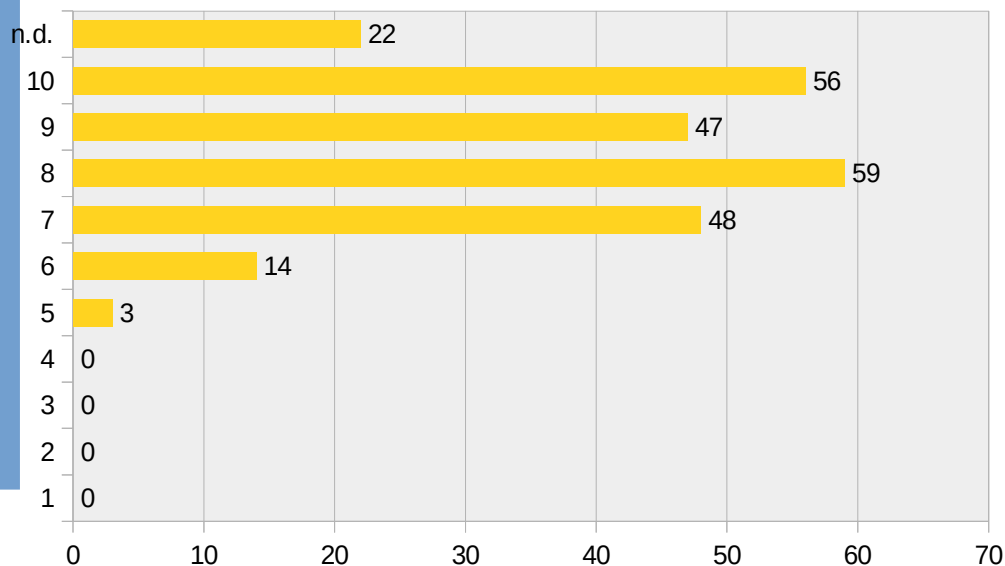




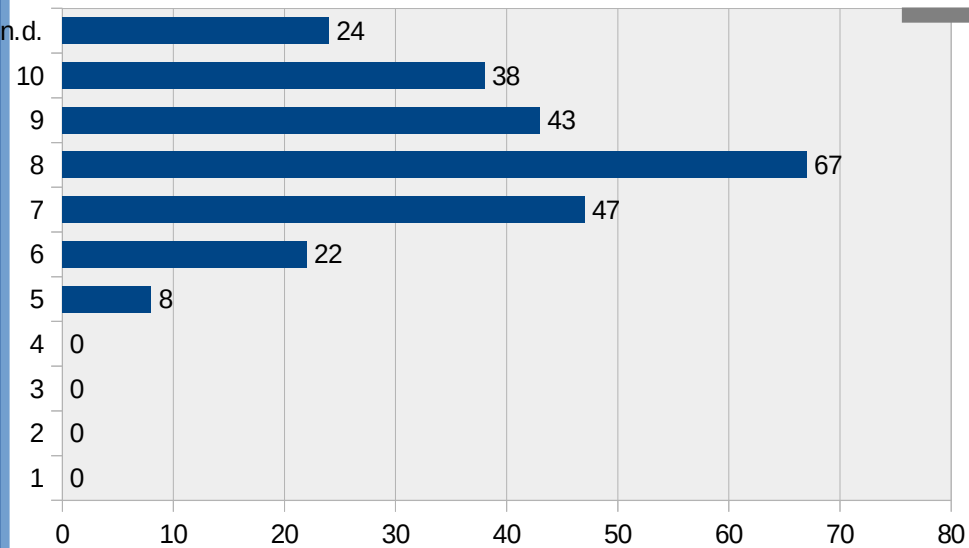
COMUNE DI CERVIA

COMUNICAZIONE

Publicazione Stagione Teatrale



Informazione dell'Attività Teatrale

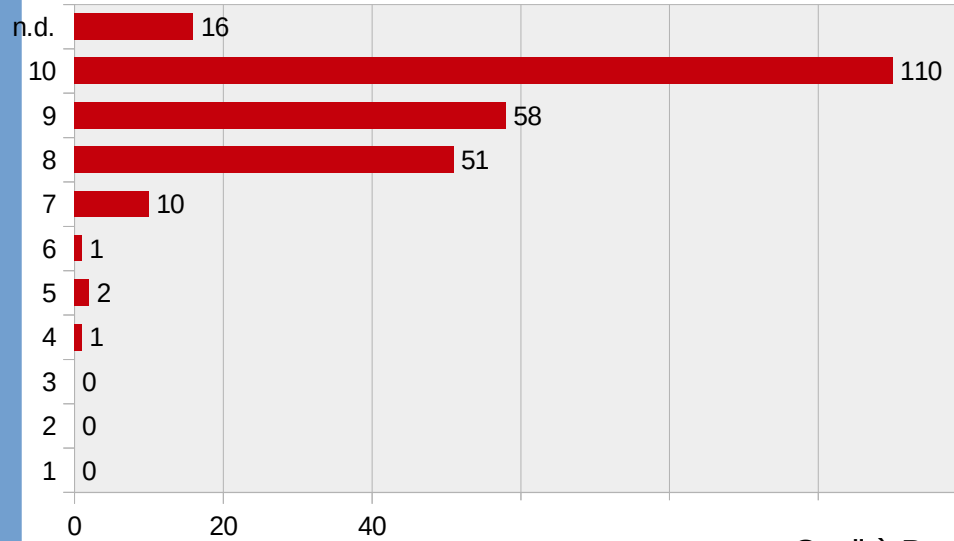




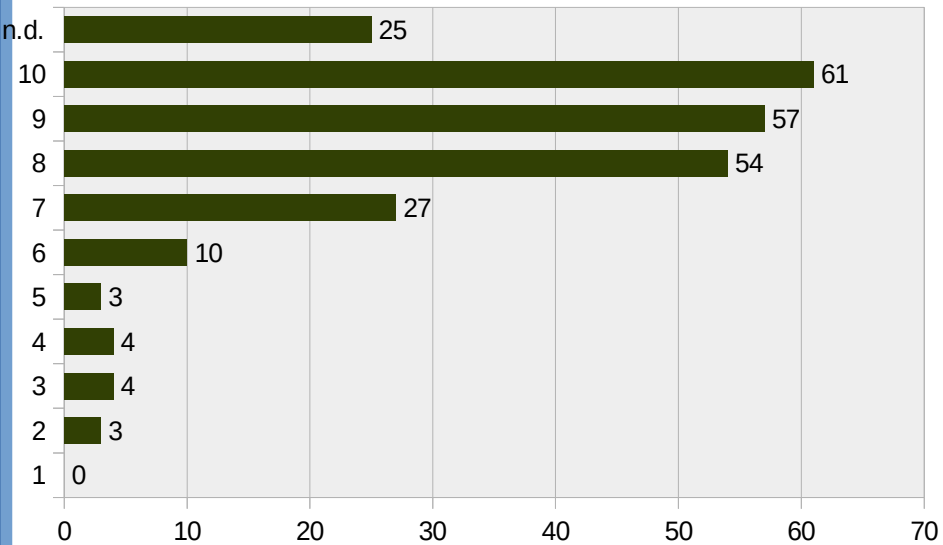
COMUNE DI CERVIA

ALTRA

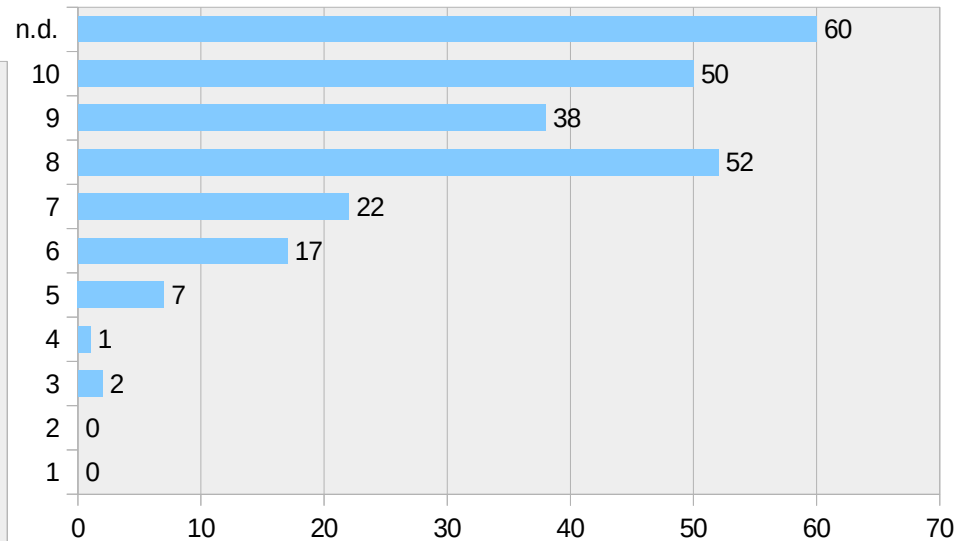
Professionalità Personale



Pulizia Ambienti



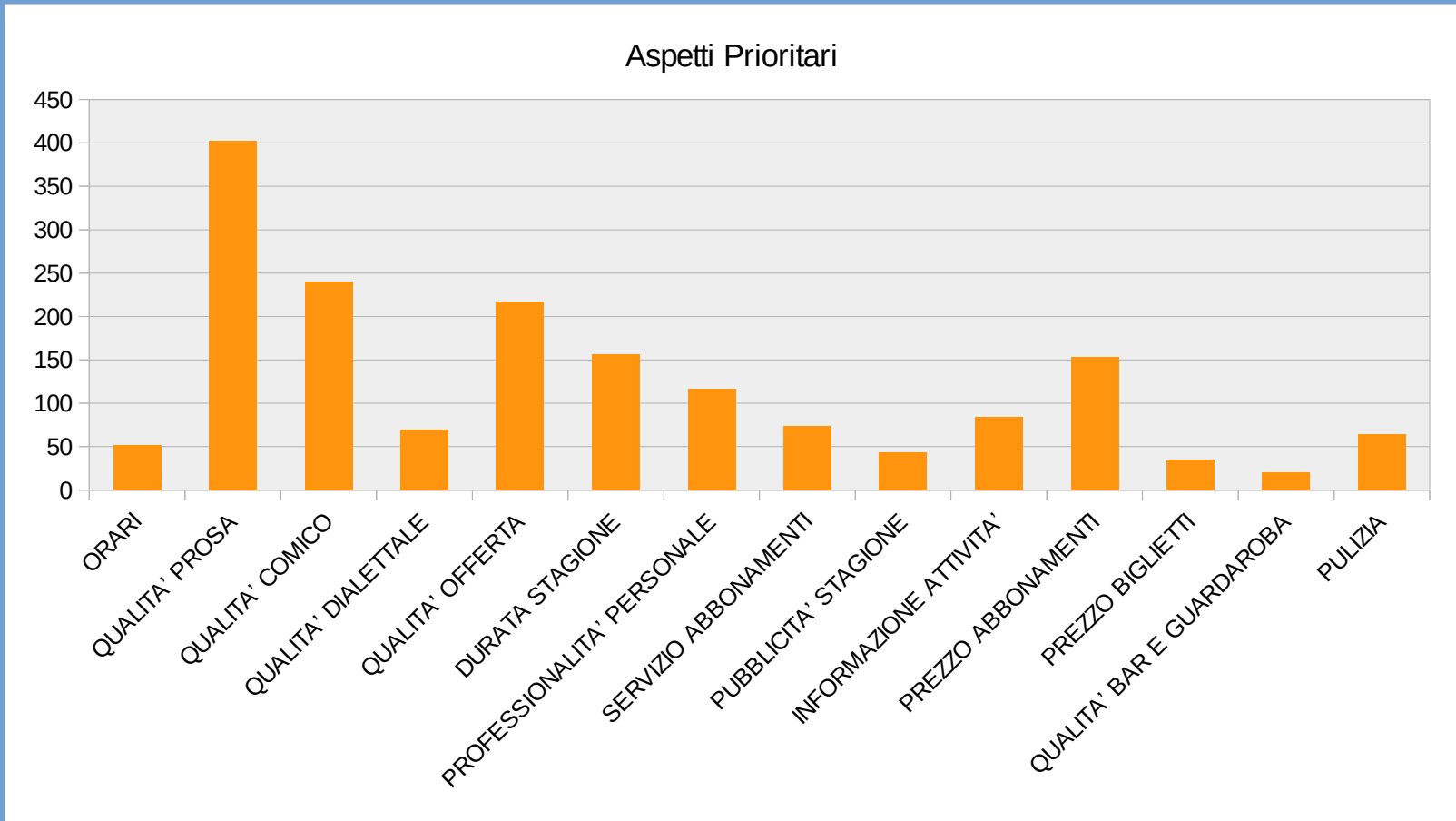
Qualità Bar e Guardaroba





COMUNE DI CERVIA

ASPETTI PRIORITARI



Rilevazione eseguita attraverso un punteggio da 1 a 5

Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità



Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it



Obiettivi dell'indagine:

- ❖ Valutare ad un anno di distanza dalla precedente indagine il sito web istituzionale per verificare se le modifiche e migliorie apportate siano state percepite.

Aspetti da sondare:

- ❖ Fruibilità e accessibilità
- ❖ Contenuti e veste grafica

Sito Web istituzionale:
www.comunecervia.it

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

Periodo di indagine:

15 giugno 2016 / 30 settembre 2016

L'indagine è stata riproposta esattamente nello stesso periodo e negli stessi termini dell'anno 2015 ma con la differenza che è stata pubblicata anche sulla intranet, ad uso esclusivo dei colleghi
Gli utenti esterni che hanno compilato l'indagine è stato di **26**, inferiore rispetto ai 77 del 2015
I colleghi che hanno fornito il loro contributo sono stati **9** in totale

Frequenza di accesso dall'esterno



- Il numero di utenti che ha navigato il nostro sito web nel 2016 è aumentato rispetto al 2015:
65,38% contro il 49,35%.
Di questi il 27% accede almeno due o tre volte al mese.
Per nessuno era la prima volta.

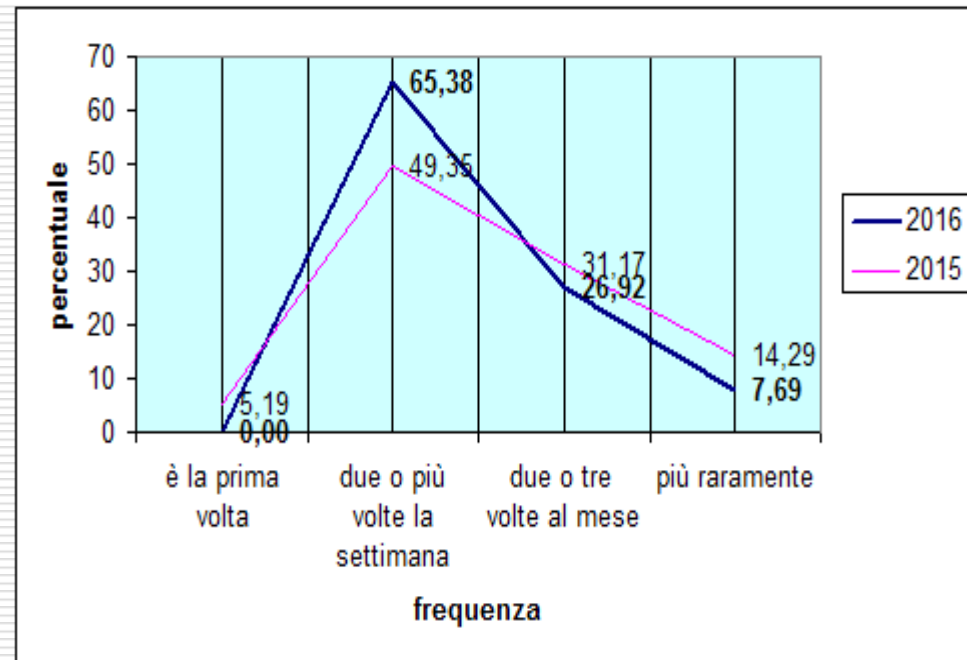
Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it



Come nel 2015 gli utenti che accedono al sito web lo fanno per:

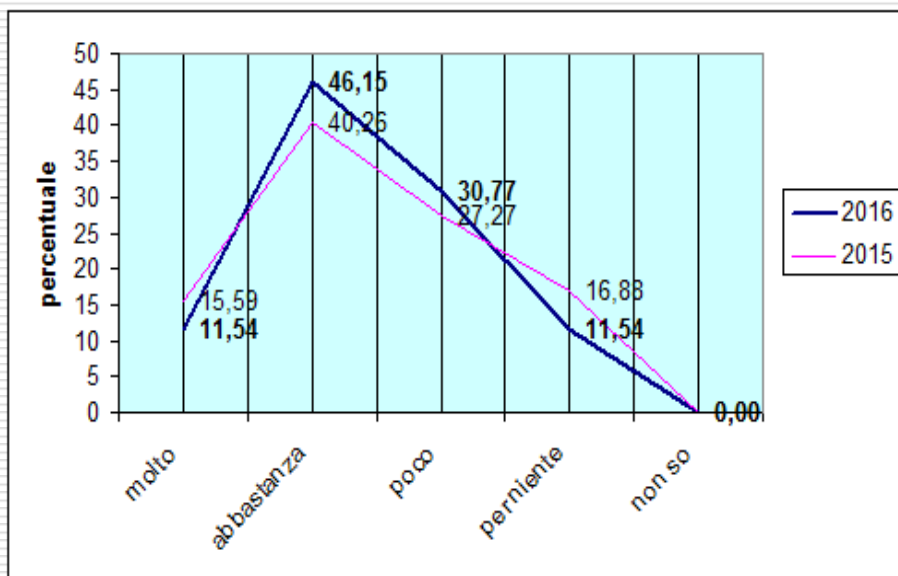
- motivi di lavoro
- cercare informazioni utili
- utilizzare i servizi disponibili

In leggerissimo aumento coloro che lo visitano per curiosità e per avere informazioni sugli eventi

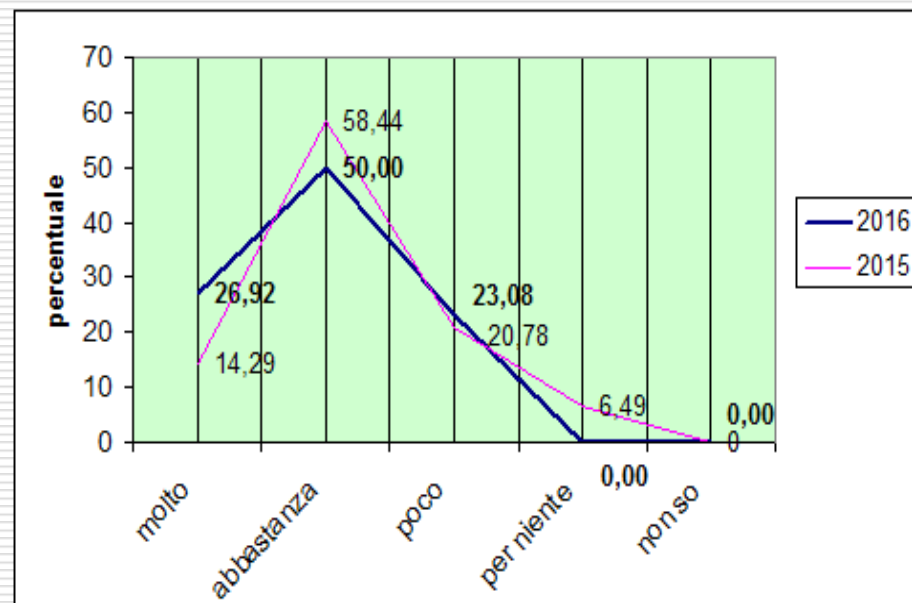


Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it

La grafica si è confermata chiara e gradevole

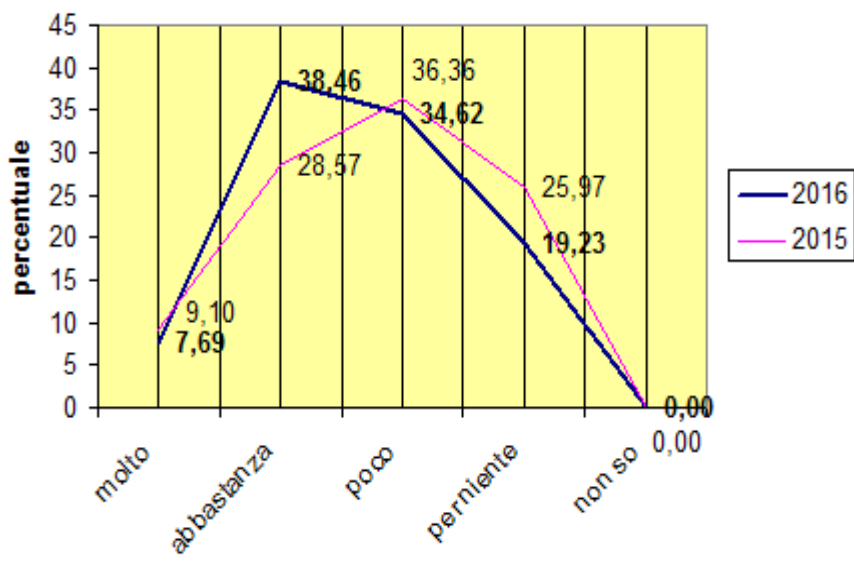


Il linguaggio si è confermato comprensibile

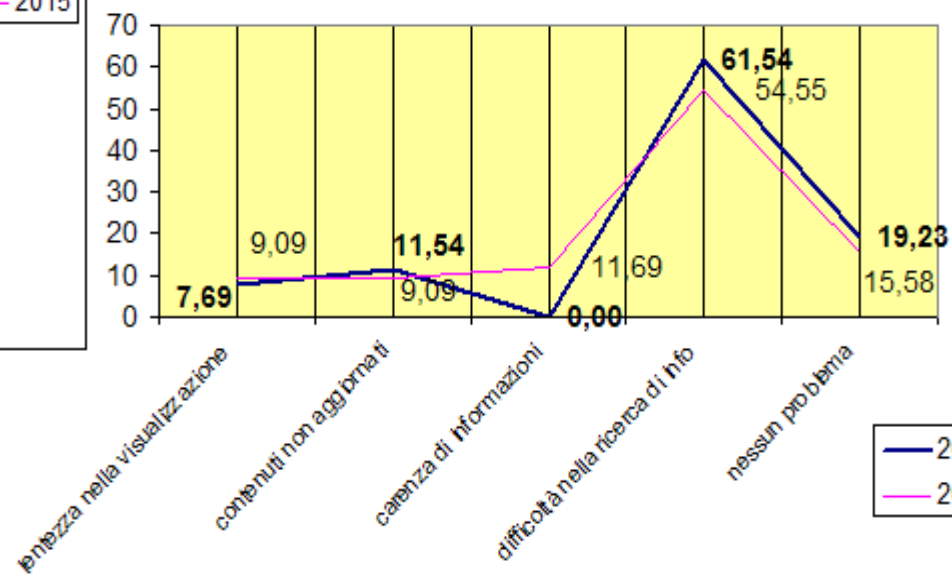


Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it

Semplicità della navigazione

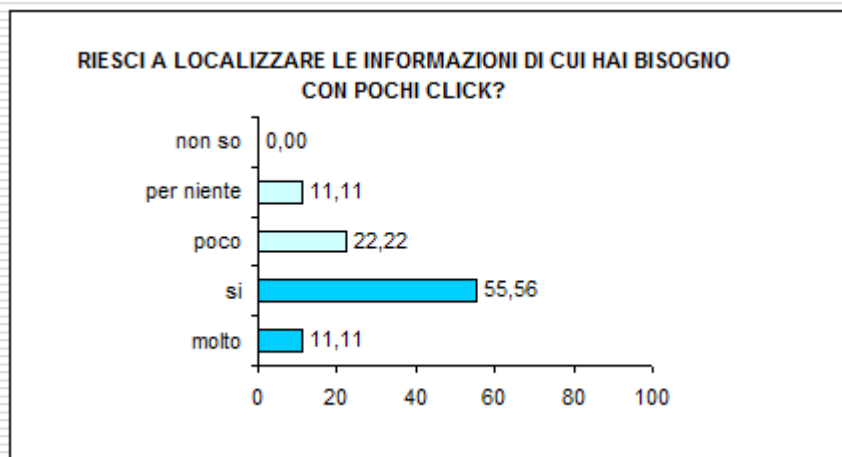


Problemi incontrati

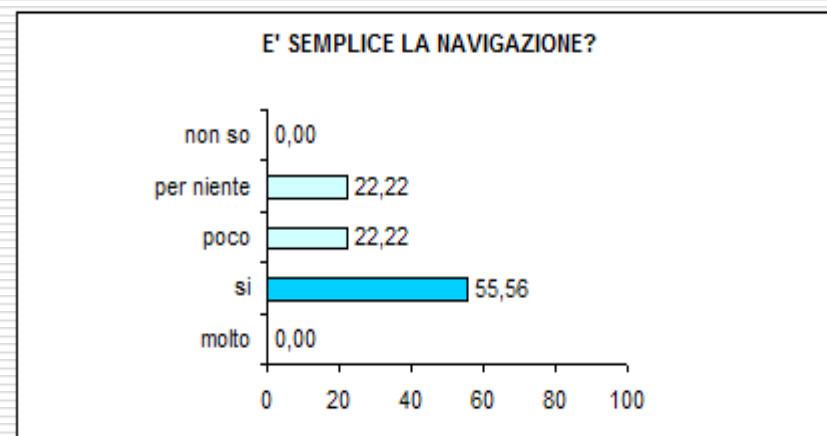


Dati raccolti tramite intranet

Al 56% dei colleghi che hanno partecipato all'indagine servono pochi click per trovare le informazioni che ti servono



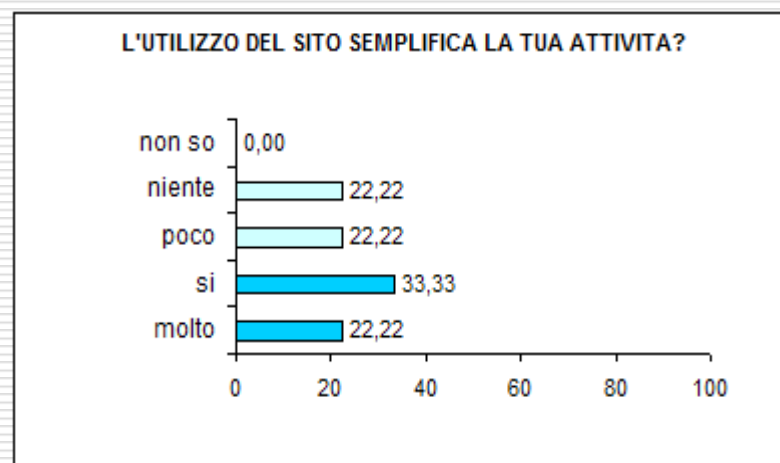
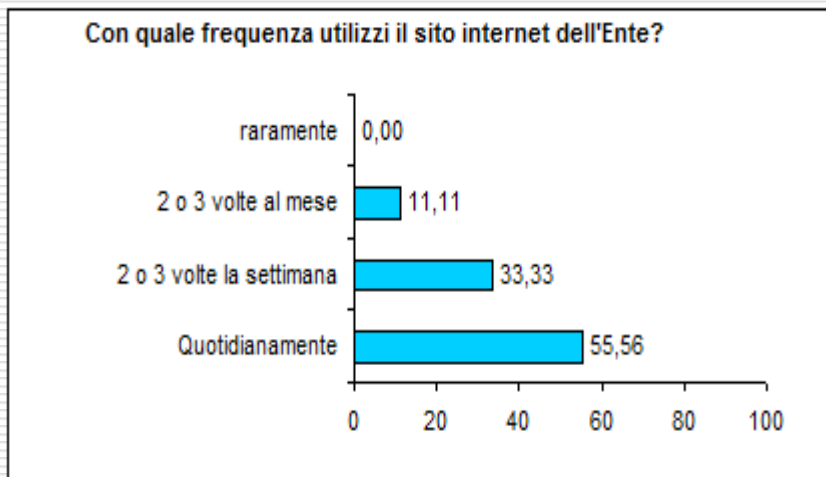
Sempre per il 56% dei colleghi la navigazione del sito è semplice



Dati raccolti tramite intranet

Oltre il 50% dei colleghi che hanno partecipato all'indagine utilizza quotidianamente il sito internet per lavoro

L'utilizzo ti aiuta nella tua attività lavorativa nell'ente



Dati raccolti tramite intranet

Le informazioni cercate con maggior frequenza dai colleghi che hanno partecipato all'indagine sono:

- 1) Regolamenti e atti del comune
- 2) Informazioni e concorsi
- 3) Ricerche di pratiche di PM giudiziaria, ricerche pratiche edilizie, dati anagrafici
- 4) Modulistica, news, servizi on line
- 5) Procedimenti, modulistica, informazioni sui bandi
- 6) Pubblicazioni all'Albo Pretorio online

Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it



In definitiva i SUGGERIMENTI (risposta aperta) sono stati:

- Rendere nuovamente pubblica la rassegna stampa
- Dare maggiore evidenza alla sez. Amministrazione trasparente
- Rendere meno fastidioso il banner girevole in testa alla homepage e le notizie flash in primo piano
- Aumentare la qualità delle immagini e delle foto pubblicate
- Impostazione del sito un po' antiquata, si suggerisce di renderla più friendly

Sito Web istituzionale: www.comunecervia.it



Cosa abbiamo fatto

- Abbiamo aggiunto la voce "elenco completo...", come ultima scelta dei menù a tendina nelle 4 macrosezioni
- Abbiamo rallentato le slide delle notizie in homepage, per renderle meno fastidiose
- Abbiamo aggiornato i contenuti (organigramma, curricula..)
- Abbiamo rivisto i testi pubblicati utilizzando un linguaggio più vicino al cittadino
- Abbiamo organizzato una formazione per i redattori web per condividere le regole di scrittura sul web

Cosa dobbiamo ancora fare

- Creare una banca dati di immagini ad alta risoluzione da utilizzare per la pubblicazione di news o altro
- Calendario eventi

Sito Web istituzionale:
www.comunecervia.it

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

COSA NON POSSIAMO FARE

Riguardo alla richiesta della **rassegna stampa**, non possiamo pubblicarla esternamente in quanto la legislazione e gli accordi Fieg-Anci 2013 hanno posto un limite alla riproduzione degli articoli stampa e delle rassegne stampa istituzionali.

Questionario sulla Customer in biblioteca

- ❑ Somministrato agli utenti presso la Biblioteca, il CervialInforma e Informagiovani dal 2 novembre al 31 dicembre 2016
- ❑ Il questionario è stato realizzato sia in formato cartaceo che online, attraverso l'applicazione "Moduli Google".
- ❑ La Biblioteca ha curato la elaborazione dei dati provenienti dai questionari cartacei a quelli compilati online.

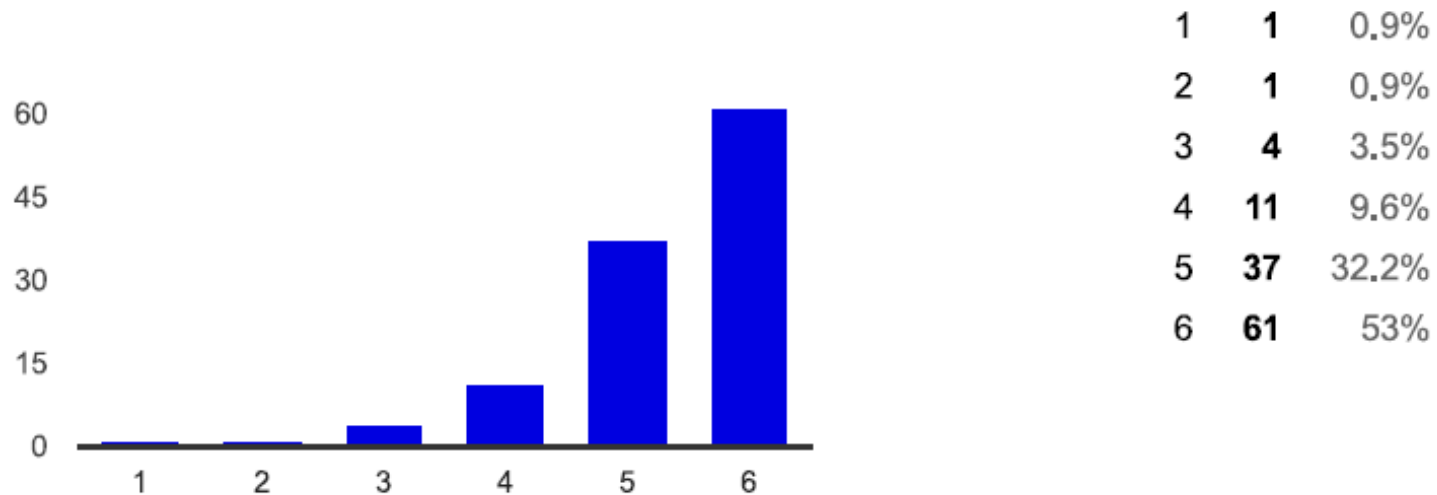


Questionario sulla Customer in biblioteca

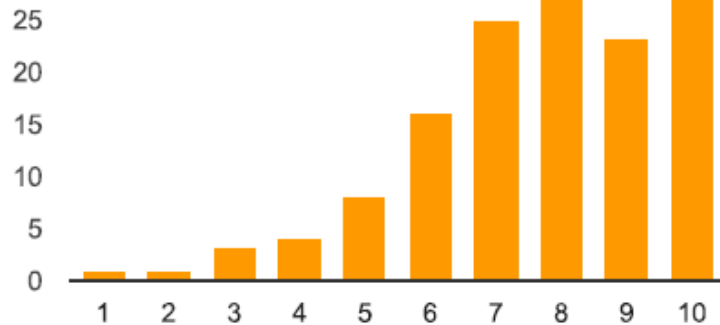
- I questionari pervenuti sono stati 142
 - Di questi, 50 sono stati compilati on-line (il 35,2%)
-

Sezione A - Spazi ed attrezzature

Quanto è importante per te l'organizzazione degli spazi e delle attrezzature della biblioteca

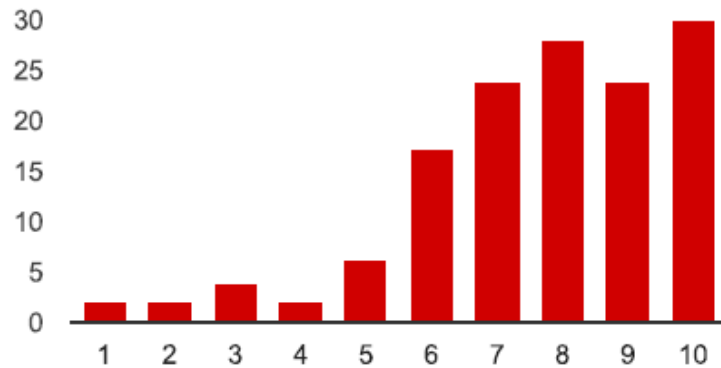


A1 - Come valuti la pulizia



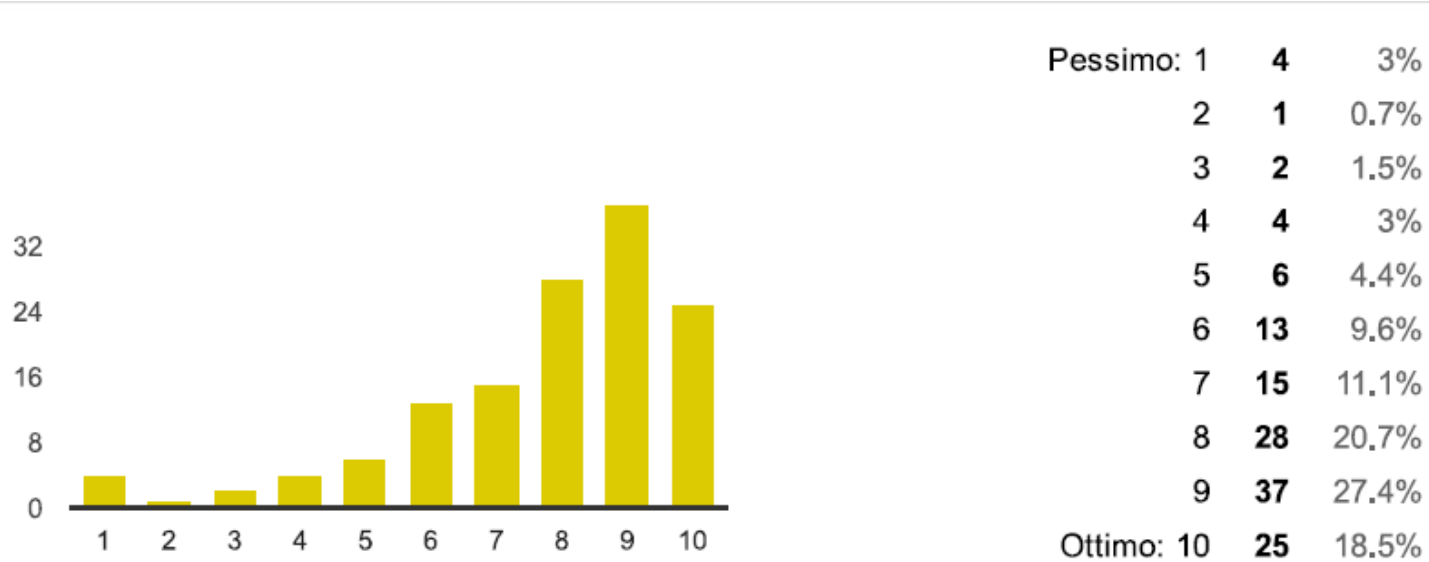
Pessimo: 1	1	0.7%
2	1	0.7%
3	3	2.2%
4	4	2.9%
5	8	5.8%
6	16	11.6%
7	25	18.1%
8	28	20.3%
9	23	16.7%
Ottimo: 10	29	21%

A2 - Come valuti la temperatura nelle sale

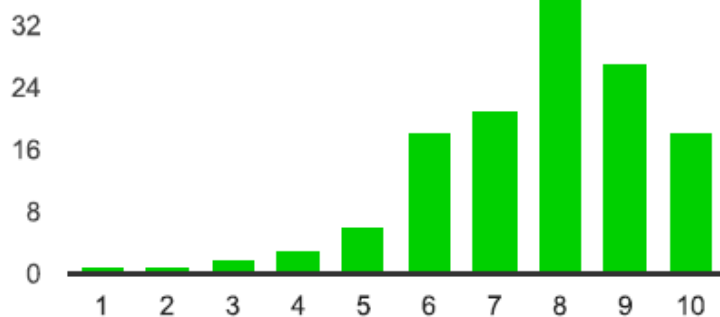


Pessimo: 1	2	1.4%
	2	1.4%
	4	2.9%
	2	1.4%
	6	4.3%
	17	12.2%
	24	17.3%
	28	20.1%
	24	17.3%
Ottimo: 10	30	21.6%

A3 - Come valuti il rispetto del silenzio

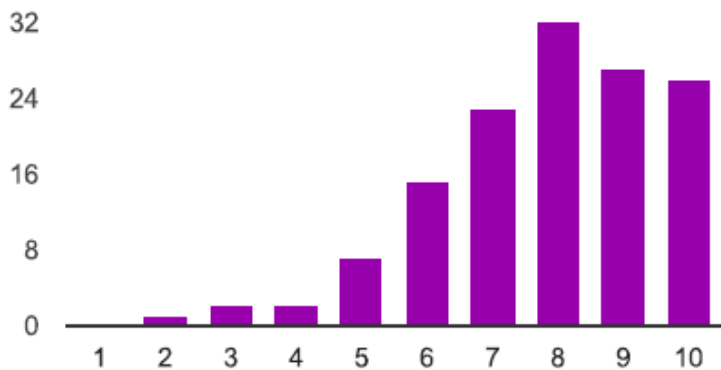


A4 - Come valuti la comodità degli arredi



Pessimo: 1	1	0.7%
	2	0.7%
	3	1.5%
	4	2.2%
	5	4.4%
	6	13.2%
	7	15.4%
	8	28.7%
	9	19.9%
Ottimo: 10	18	13.2%

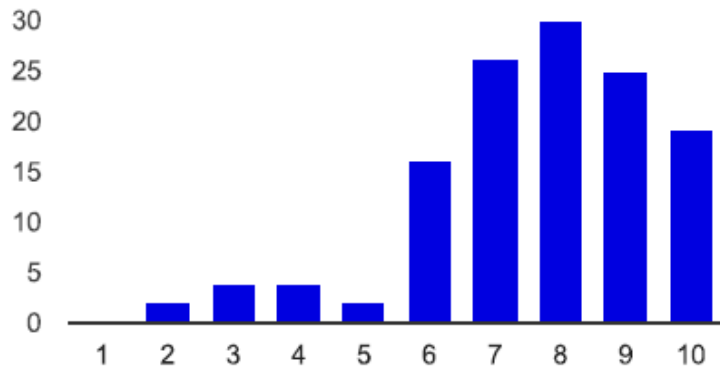
A5 - Come valuti l'illuminazione



Pessimo: 1	0	0%
2	1	0.7%
3	2	1.5%
4	2	1.5%
5	7	5.2%
6	15	11.1%
7	23	17%
8	32	23.7%
9	27	20%
Ottimo: 10	26	19.3%

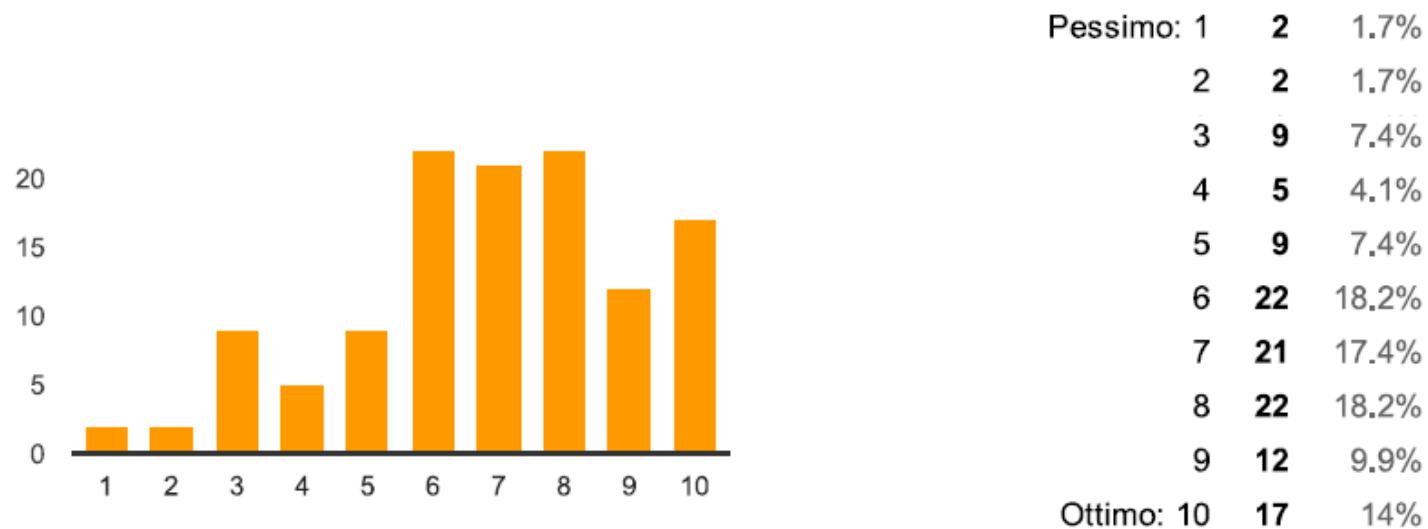
NB: il questionario è stato realizzato prima dell'intervento sul tendaggio

A6 - Come valuti la quantità dei posti per la lettura



Pessimo: 1	0	0%
2	2	1.6%
3	4	3.1%
4	4	3.1%
5	2	1.6%
6	16	12.5%
7	26	20.3%
8	30	23.4%
9	25	19.5%
Ottimo: 10	19	14.8%

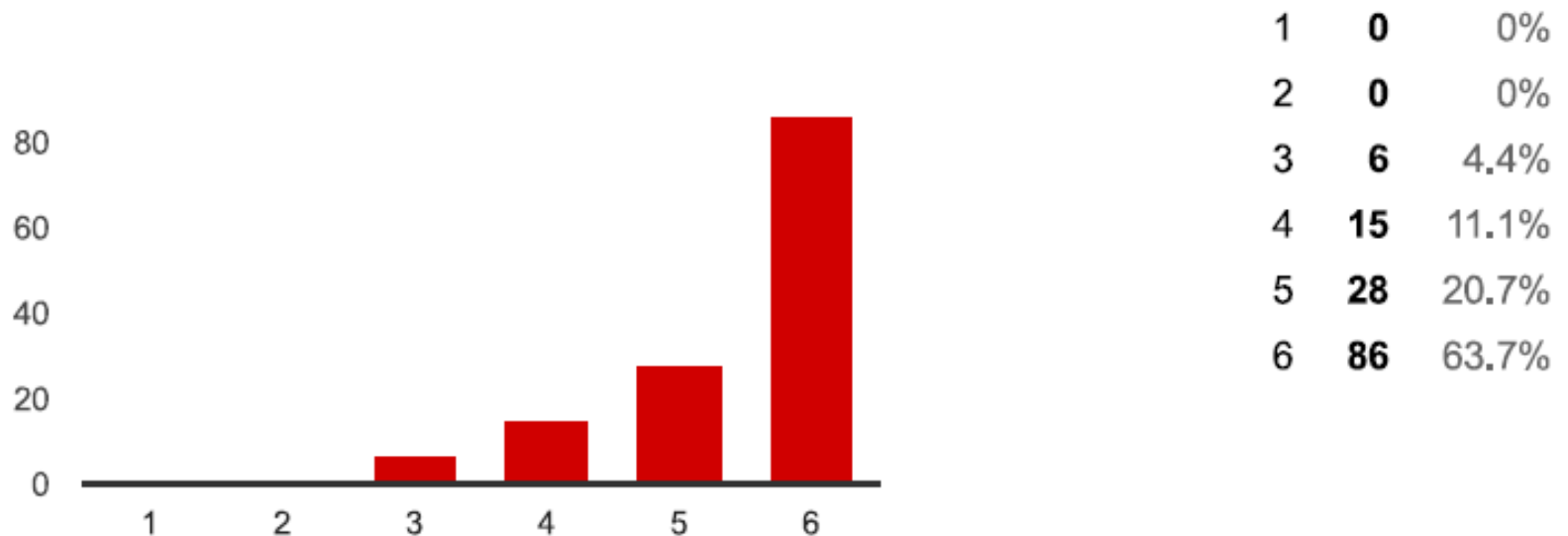
A7 - Come valuti i servizi internet e Wifi



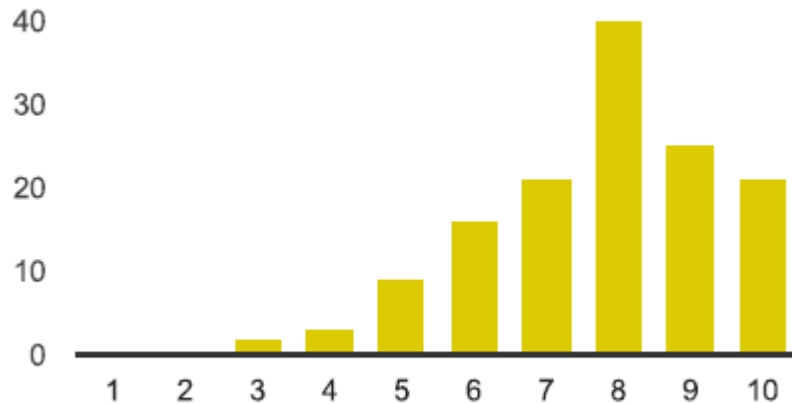
NB: il questionario è stato realizzato prima dell'installazione dei nuovi ripetitori Wifi

Sezione B - Orari di apertura

Quanto è importante per te l'ampiezza dell'orario di apertura della biblioteca

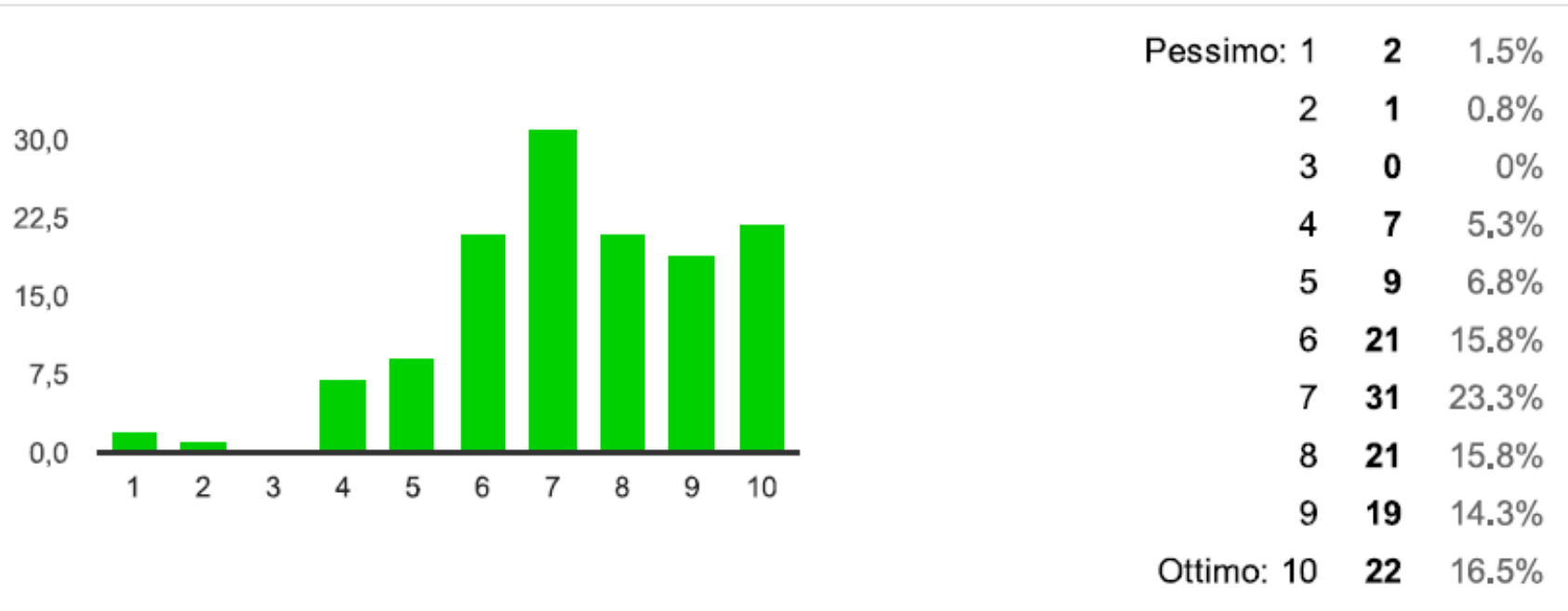


B1 - Come valuti l'ampiezza dell'orario invernale



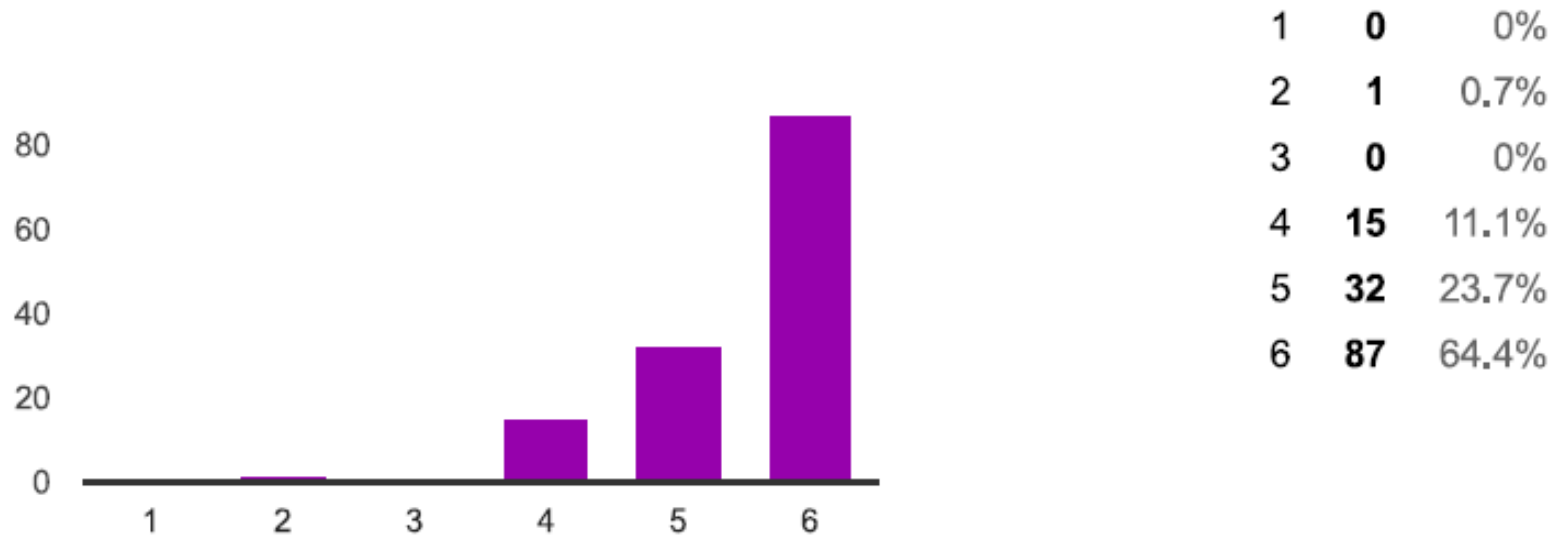
Pessimo: 1	0	0%
2	0	0%
3	2	1.5%
4	3	2.2%
5	9	6.6%
6	16	11.7%
7	21	15.3%
8	40	29.2%
9	25	18.2%
Ottimo: 10	21	15.3%

B2 - Come valuti l'ampiezza dell'orario estivo

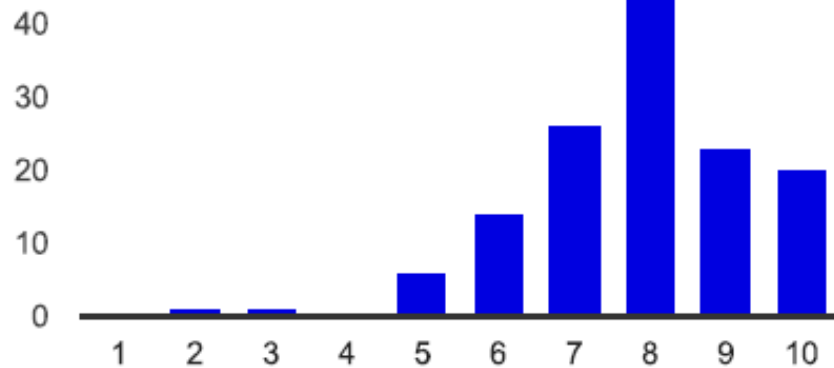


Sezione C - Comunicazione

Quanto è importante per te la comunicazione

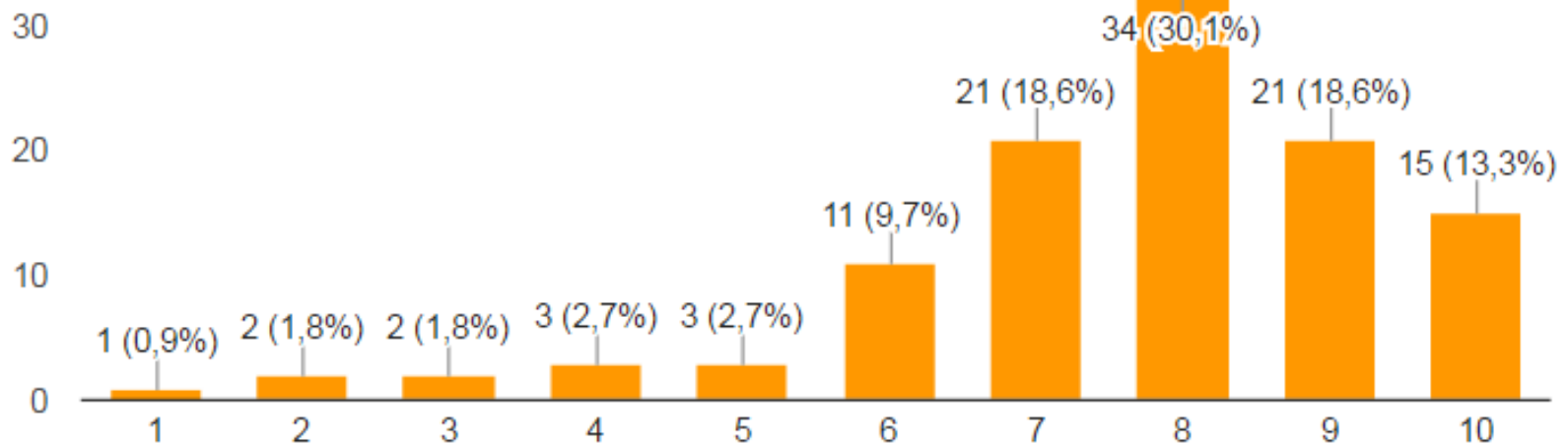


C1 - Come valuti la chiarezza della segnaletica interna

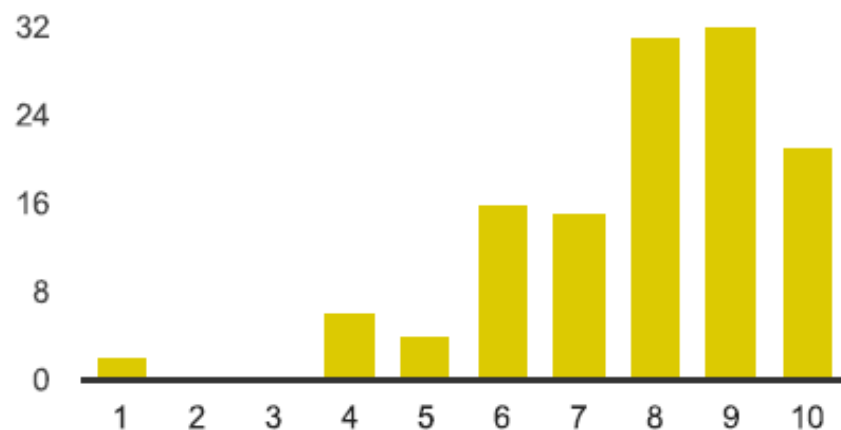


Pessimo: 1	0	0%
2	1	0.7%
3	1	0.7%
4	0	0%
5	6	4.3%
6	14	10.1%
7	26	18.7%
8	48	34.5%
9	23	16.5%
Ottimo: 10	20	14.4%

C3 - Come valuti la chiarezza della carta dei servizi

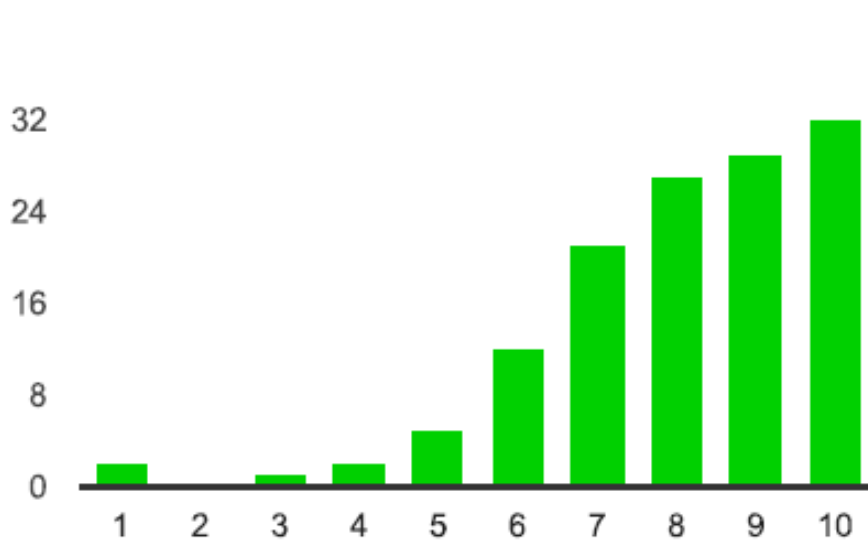


C4 - Come valuti l'utilità degli avvisi telefonici e scritti



Pessimo: 1	2	1.6%
2	0	0%
3	0	0%
4	6	4.7%
5	4	3.1%
6	16	12.6%
7	15	11.8%
8	31	24.4%
9	32	25.2%
Ottimo: 10	21	16.5%

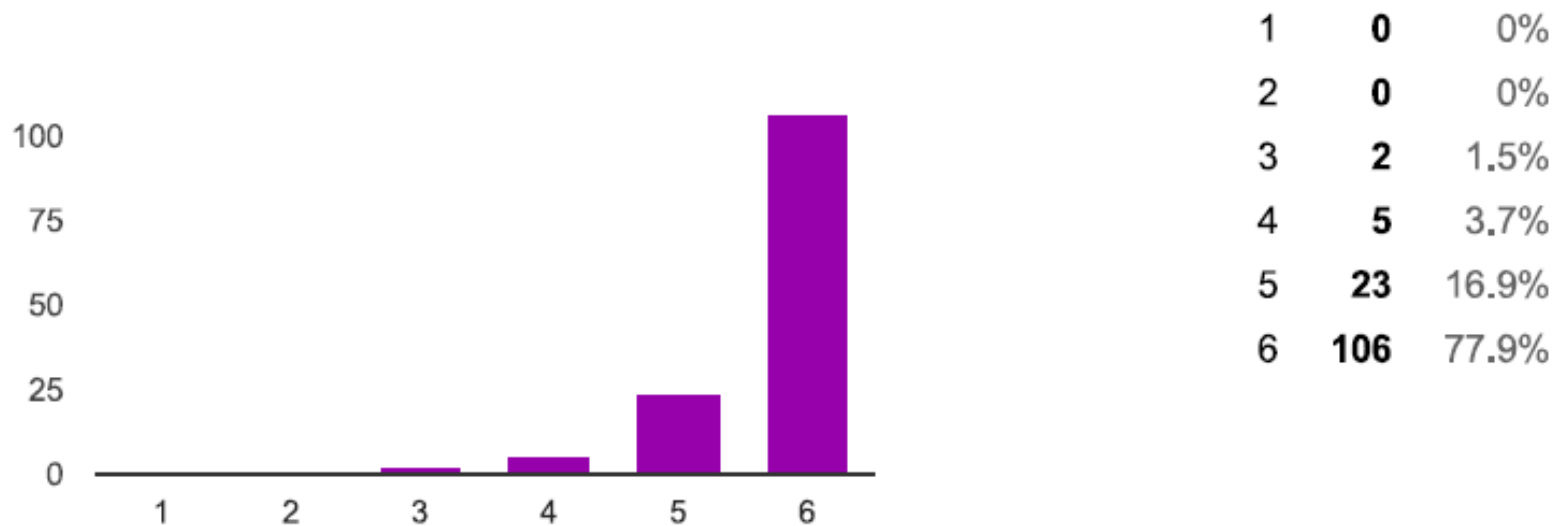
C5 - Come valuti la possibilità di suggerire e fare reclami



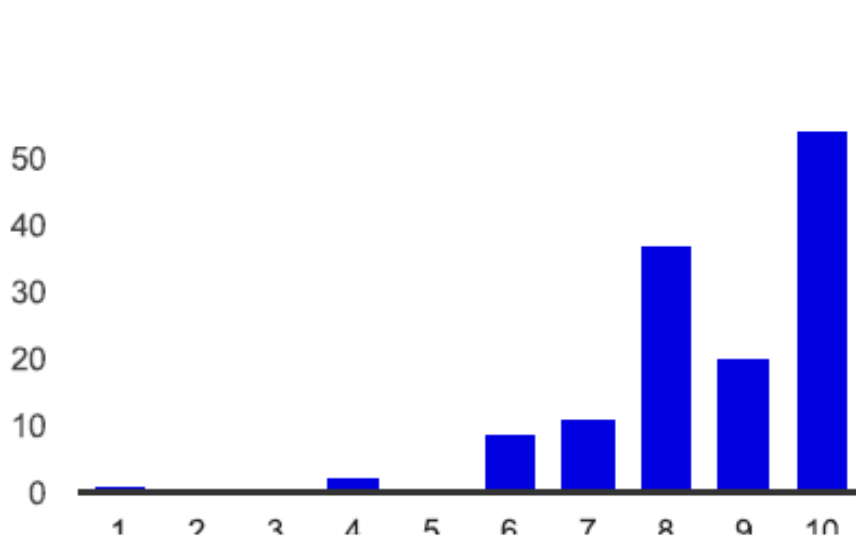
Pessimo: 1	2	1.5%
2	0	0%
3	1	0.8%
4	2	1.5%
5	5	3.8%
6	12	9.2%
7	21	16%
8	27	20.6%
9	29	22.1%
Ottimo: 10	32	24.4%

Sezione D - Personale

Quanto è importante per te il ruolo del personale

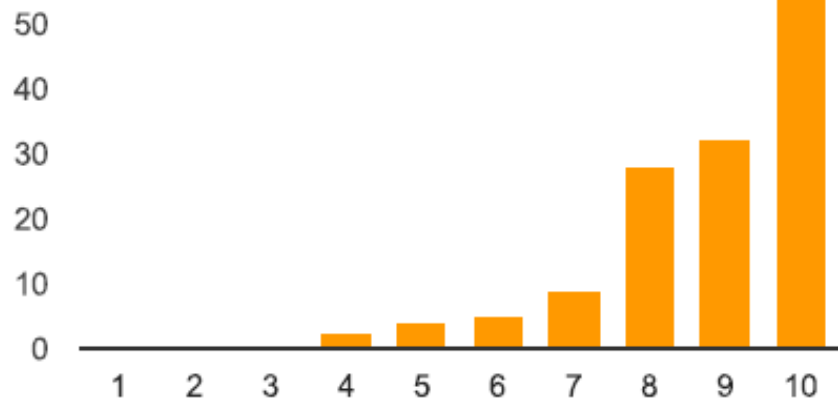


D1 - Come valuti il rispetto delle regole



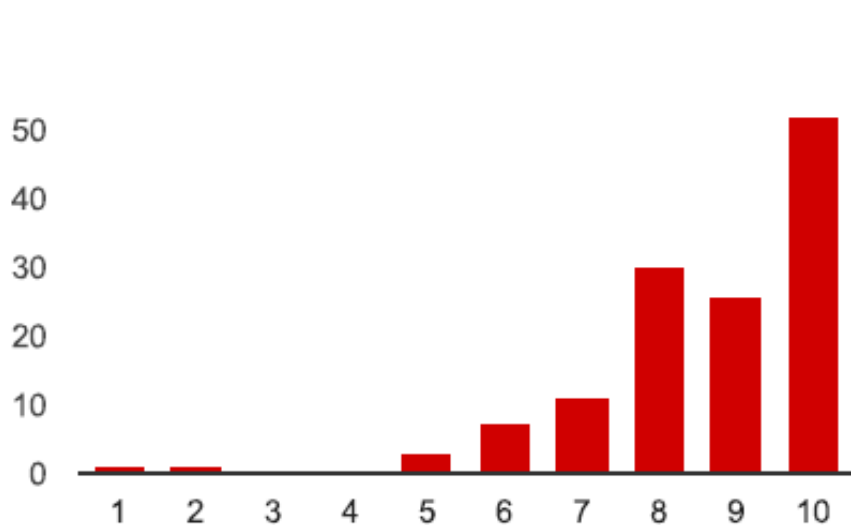
Pessimo: 1	1	0.7%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	1.5%
5	0	0%
6	9	6.7%
7	11	8.2%
8	37	27.6%
9	20	14.9%
Ottimo: 10	54	40.3%

D2 - Come valuti la competenza nel fornire le risposte



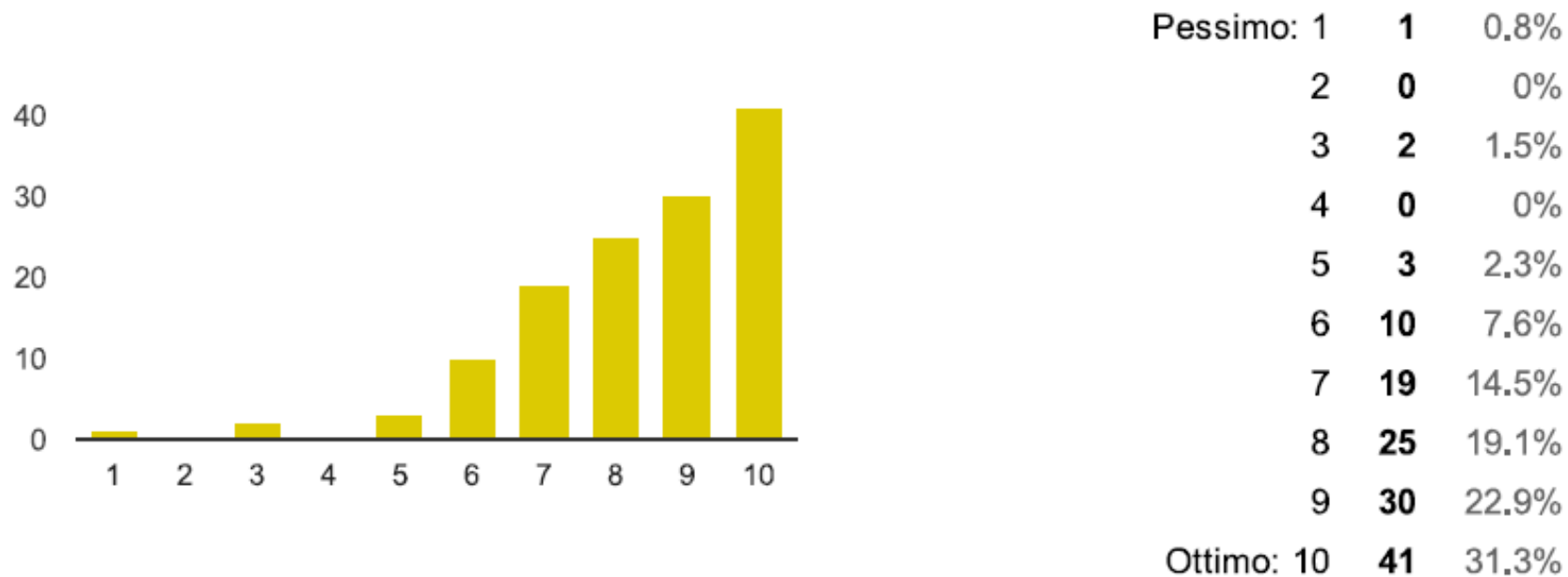
Pessimo: 1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	1.5%
5	4	3%
6	5	3.7%
7	9	6.7%
8	28	20.9%
9	32	23.9%
Ottimo: 10	54	40.3%

D3 - Come valuti la cura nella ricerca di soluzioni e informazioni



Pessimo: 1	1	0.8%
	2	0.8%
	3	0%
	4	0%
	5	2.3%
	6	5.3%
	7	8.4%
	8	22.9%
	9	19.8%
Ottimo: 10	52	39.7%

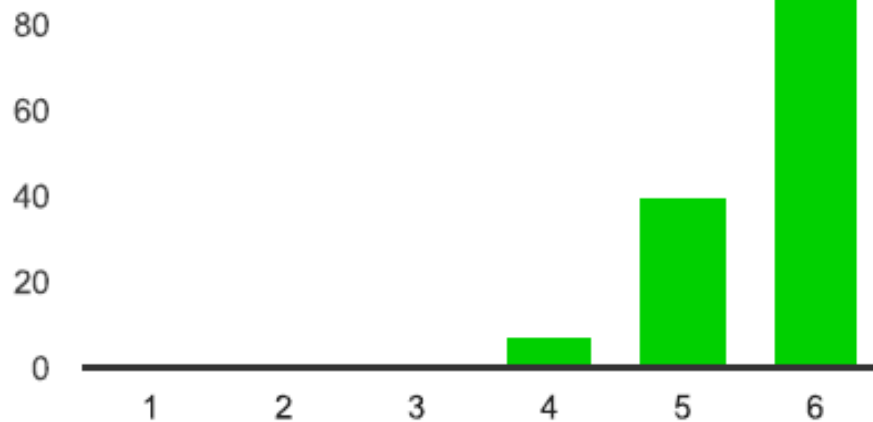
D4 - Come valuti la capacità di mettervi in sintonia



Sezione E

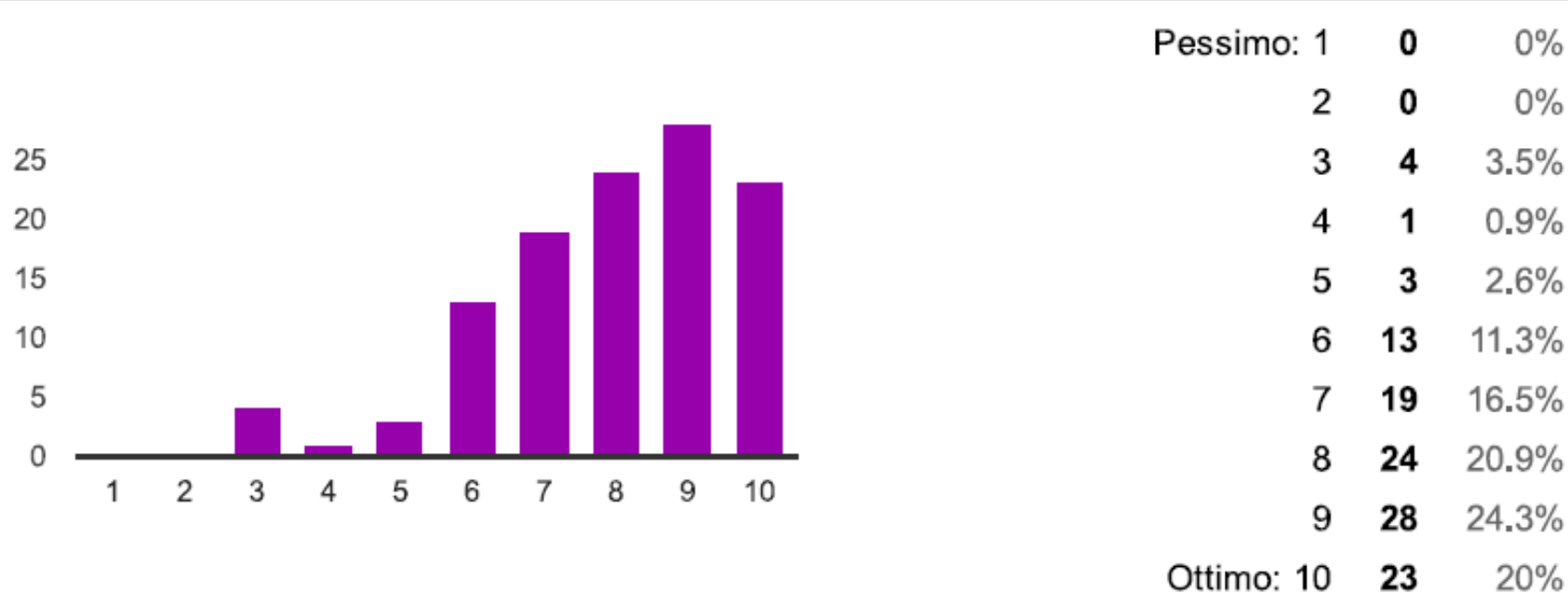
Organizzazione dei servizi

Quanto è importante per te l'organizzazione dei servizi

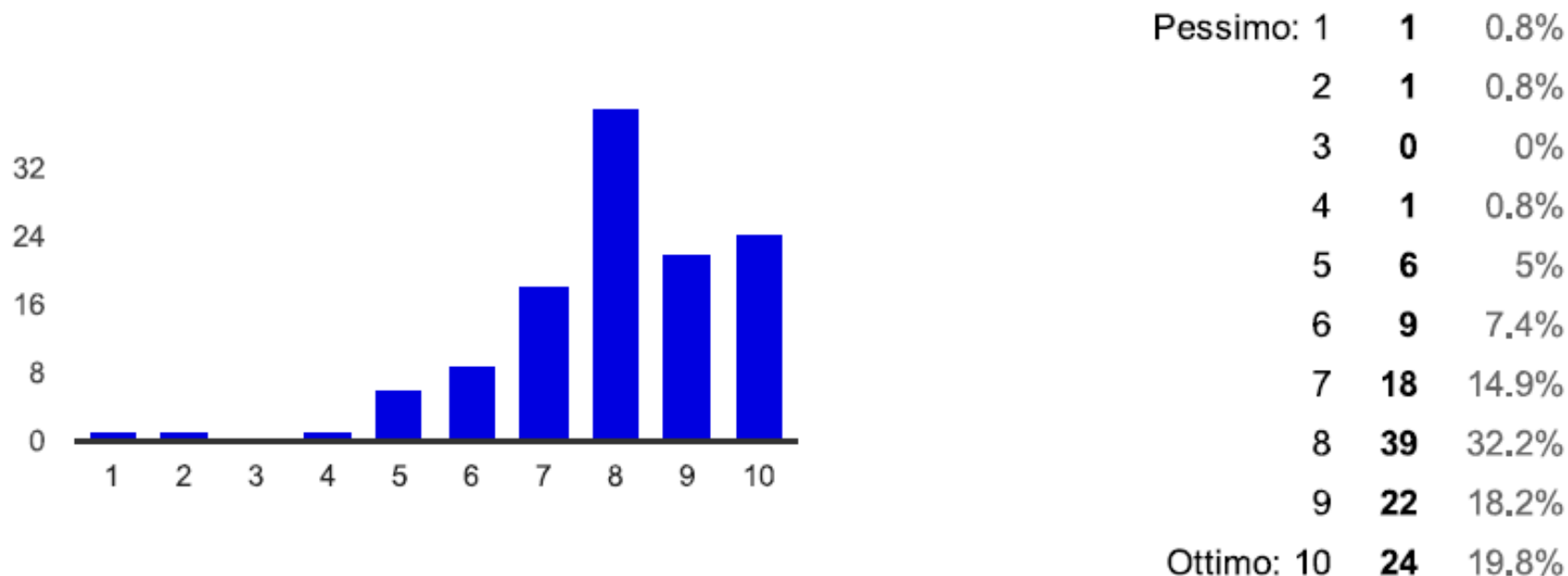


1	1	0.7%
2	0	0%
3	0	0%
4	7	5.2%
5	40	29.9%
6	86	64.2%

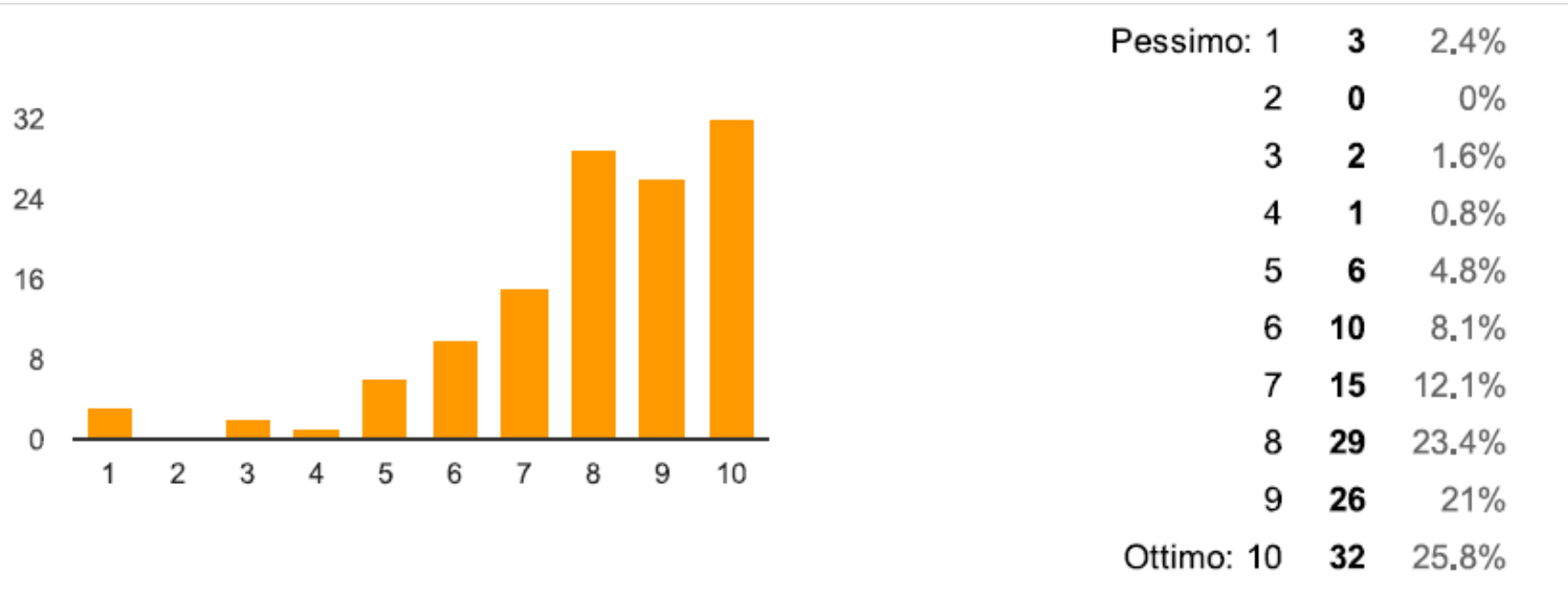
E1 - Come valuti la facilità di consultare il catalogo ScopriRete



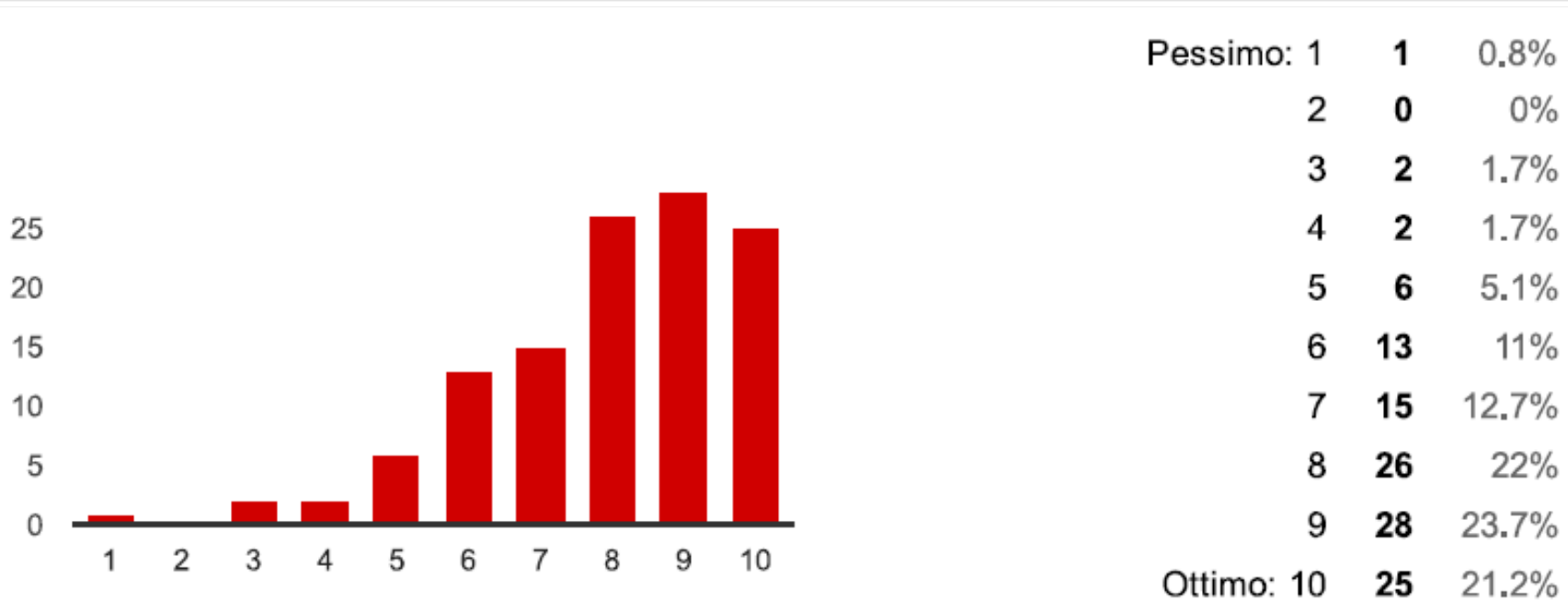
E2 - Come valuti la facilità di trovare libri, CD, DVD e risorse digitali



E3 - Come valuti l'efficacia di prestiti tra biblioteche

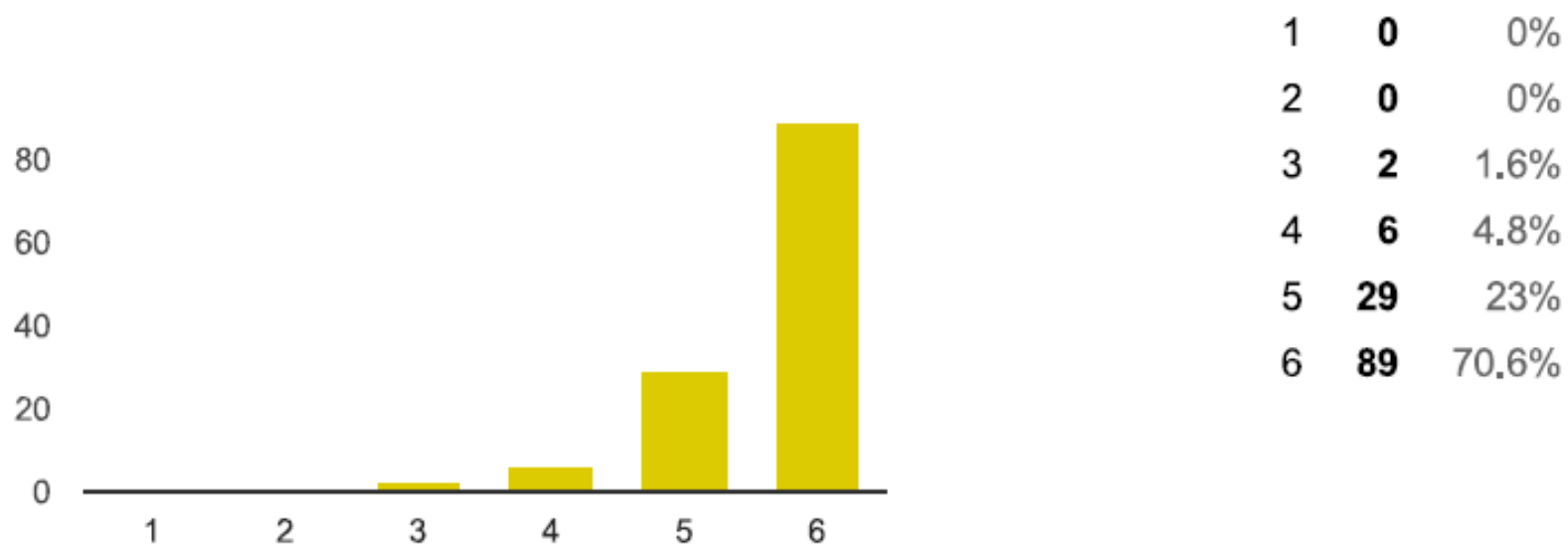


E4 - Come valuti l'efficacia dei suggerimenti d'acquisto

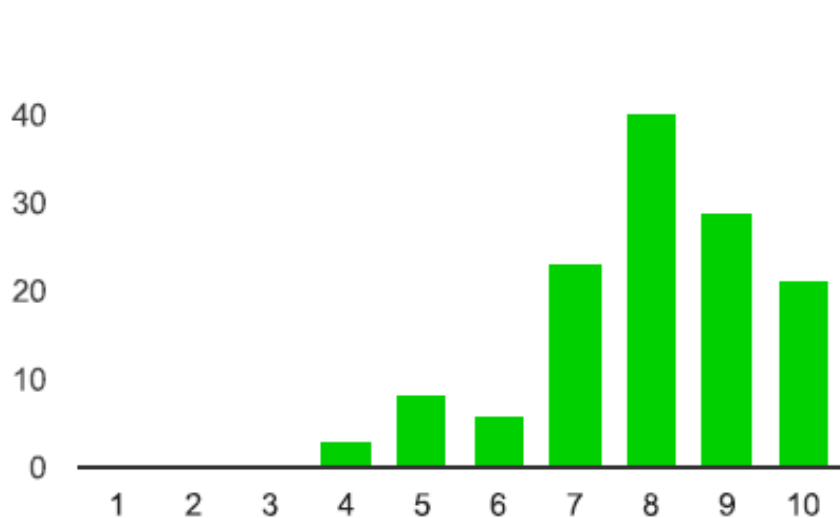


Sezione F - Risorse

Quanto sono importanti per te le risorse della biblioteca

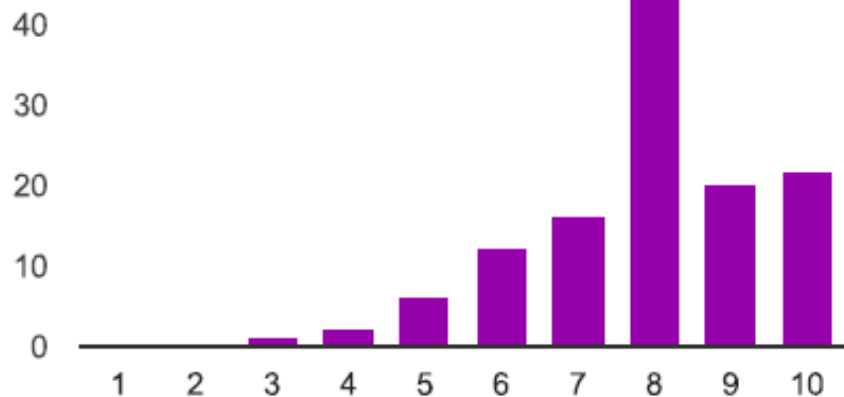


F1 - Come valuti la quantità di libri, DVD e CD musicali



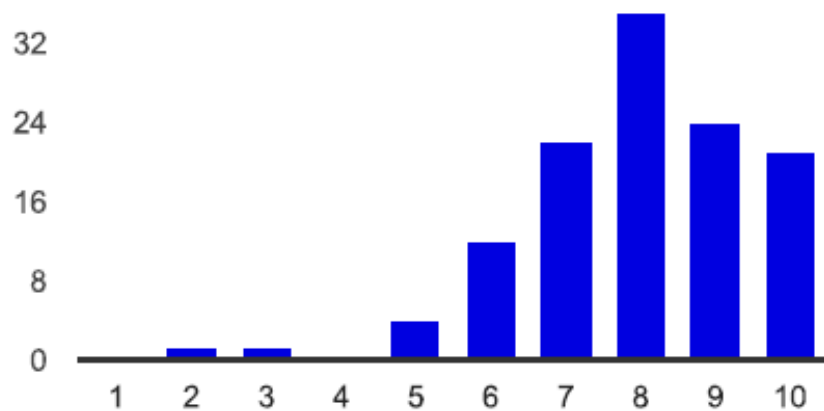
Pessimo: 1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	2.3%
5	8	6.2%
6	6	4.6%
7	23	17.7%
8	40	30.8%
9	29	22.3%
Ottimo: 10	21	16.2%

F2 - Come valuti la varietà di libri, DVD e CD musicali



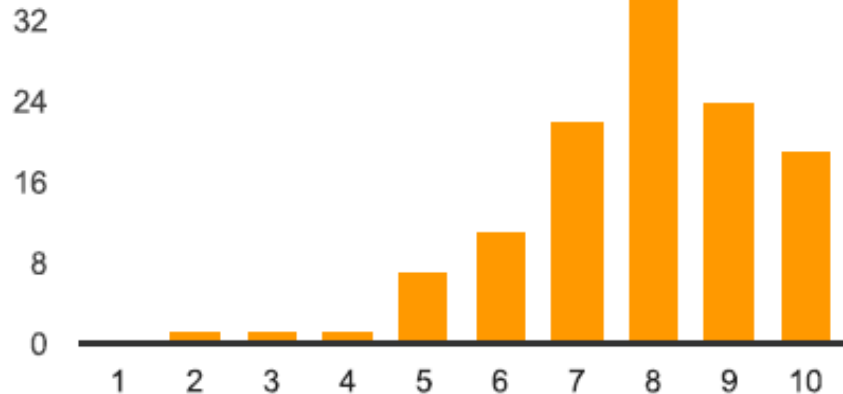
Pessimo: 1	0	0%
2	0	0%
3	1	0.8%
4	2	1.6%
5	6	4.9%
6	12	9.8%
7	16	13%
8	44	35.8%
9	20	16.3%
Ottimo: 10	22	17.9%

F3 - Come valuti la quantità di quotidiani e riviste



Pessimo: 1	0	0%
2	1	0.8%
3	1	0.8%
4	0	0%
5	4	3.3%
6	12	10%
7	22	18.3%
8	35	29.2%
9	24	20%
Ottimo: 10	21	17.5%

F4 - Come valuti la varietà di quotidiani e riviste



Pessimo: 1	0	0%
2	1	0.8%
3	1	0.8%
4	1	0.8%
5	7	5.8%
6	11	9.1%
7	22	18.2%
8	35	28.9%
9	24	19.8%
Ottimo: 10	19	15.7%

Valori medi delle risposte ai punti A-F suddivisi tra risposte cartacee e risposte online

	carta	online
Quanto è importante per te l'organizzazione degli spazi e delle attrezzature della biblioteca	5,37	5,21
A1 - Come valuti la pulizia	7,59	7,90
A2 - Come valuti la temperatura nelle sale	7,78	7,51
A3 - Come valuti il rispetto del silenzio	7,70	7,89
A4 - Come valuti la comodità degli arredi	7,70	7,53
A5 - Come valuti l'illuminazione	8,01	7,62
A6 - Come valuti la quantità dei posti per la lettura	7,68	7,47
A7 - Come valuti i servizi internet e wi-fi	6,72	7,19
Quanto è importante per te l'ampiezza dell'orario di apertura della biblioteca	5,30	5,72
B1 - Come valuti l'ampiezza dell'orario invernale	7,85	7,49
B2 - Come valuti l'ampiezza dell'orario estivo	7,57	6,98
Quanto è importante per te la comunicazione	5,42	5,69
C1 - Come valuti la chiarezza della segnaletica interna	7,79	8,00
C2 - Come valuti il sito internet ed i canali social	7,55	7,56
C3 - Come valuti la chiarezza della Carta dei Servizi	7,62	7,65
C4 - Come valuti l'utilità degli avvisi telefonici e scritti	7,74	8,00
C5 - Come valuti la possibilità di suggerire e fare reclami	8,00	8,09
Quanto è importante per te il ruolo del personale	5,69	5,76
D1 - Come valuti il rispetto delle regole	8,61	8,68
D2 - Come valuti la competenza nel fornire le risposte	8,78	8,73
D3 - Come valuti la cura nella ricerca di soluzioni e informazioni	8,64	8,65
D4 - Come valuti la capacità di mettersi in sintonia	8,36	8,40
Quanto è importante per te l'organizzazione dei servizi	5,57	5,58
E1 - Come valuti la facilità di consultare il catalogo ScopriRete	7,88	8,13
E2 - Come valuti la facilità di trovare libri, CD, DVD e risorse digitali	8,14	7,77
E3 - Come valuti la efficacia di prestiti tra biblioteche	7,95	8,24
E4 - Come valuti l'efficacia dei suggerimenti d'acquisto	7,83	8,07
Quanto sono importanti per te le risorse della biblioteca	5,60	5,67
F1 - Come valuti la quantità di libri, DVD e CD musicali	7,95	8,10
F2 - Come valuti la varietà di libri, DVD e CD musicali	7,92	8,00
F3 - Come valuti la quantità di quotidiani e riviste	7,97	7,98
F4 - Come valuti la varietà di quotidiani e riviste	7,84	7,88
F6 - Come valuti lo stato di conservazione di libri e multimediali	7,85	8,18

Sezione G

Le priorità su cui intervenire

- A1 - La pulizia
 - B1 - L'ampiezza dell'orario invernale
 - D3 - La cura nella ricerca di soluzioni e informazioni
 - E3 - L'efficacia dei prestiti tra biblioteche
 - A5 - L'efficacia dell'illuminazione
-

Sezione H

I possibili miglioramenti

- 1) Migliorare gli acquisti di libri e altro materiale
 - 2) Ampliare l'orario nella fascia pomeridiana
 - 3) Migliorare il comfort nelle sale
-

Sezione I

Suggerimenti particolari per migliorare la qualità del servizio

Orari: Orario serale (3); Incrementare l'orario di apertura (2); Orario continuo senza pausa pranzo; Ampliamento dell'orario estivo; Ampliamento dell'orario di venerdì; Orario festivo

Spazi: Ampliare area ragazzi (3); Maggiore illuminazione e poltrone (2); Aumento posti lettura e studio (2); Miglioramento del senso di accoglienza dell'arredo; Ergonomia delle sedie; Climatizzazione estiva degli ambienti; Illuminazione più efficace all'interno della biblioteca e all'esterno dell'edificio; Curare la temperatura; Ambienti più silenziosi

Servizi online: Aggiornare meglio e rendere più friendly il sito internet (2); Newsletter regolari con le attività della biblioteca; Ampliare il servizio di prestito libri in formato digitale

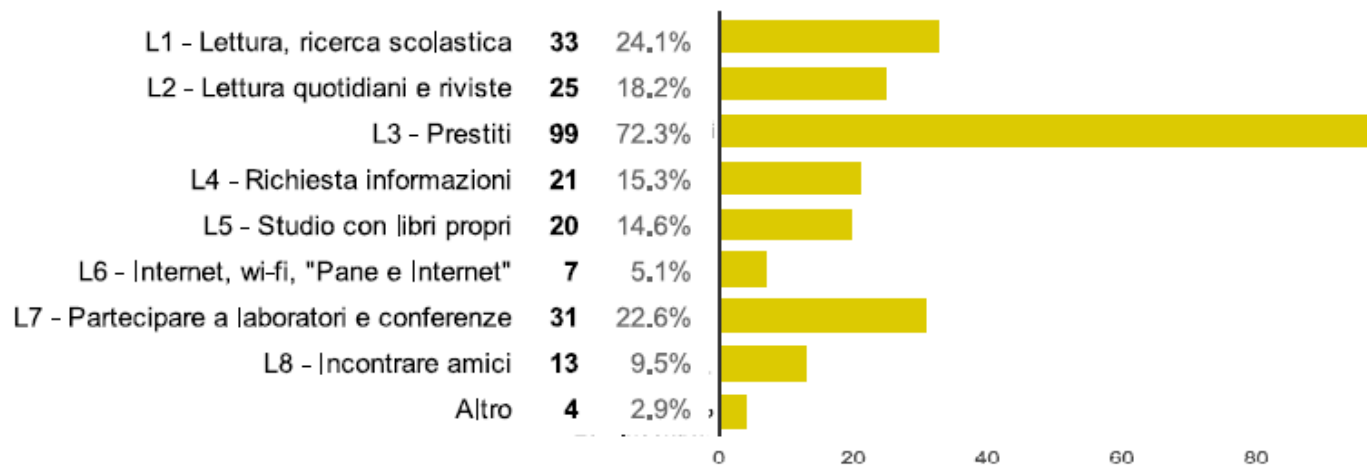
Servizi informatici in biblioteca: migliorare internet e wifi (3); incrementare il numero di computer (2); Ampliare lo spazio da riservare agli utenti pane e internet

Pulizie: pulire e profumare i bagni (2); migliorare la pulizia dei tavoli nelle aule studio; migliorare la quantità delle pulizie degli spazi

Organizzare letture/incontri settimanali per bambini anche da 1 a 3 anni; Eventi e Letture; Più personale che ti aiuti nelle scelte (4); Caffetteria; Evitare che gente che non utilizza la sala studio di sostare in altre parti; Migliorare le novità di libri, DVD, CD (2); Attivare il volontariato; Corsi per non udenti; Bacheca di libri consigliati; Cambiare luogo (2); Migliorare i quotidiani

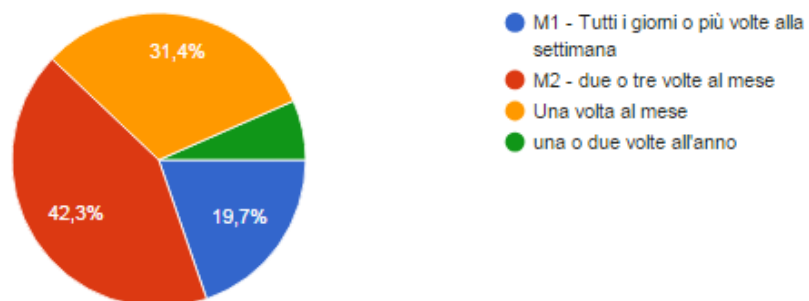
Statistiche sui lettori
che hanno partecipato
alla campagna di somministrazione
del questionario

L - Per quale motivo vieni in biblioteca



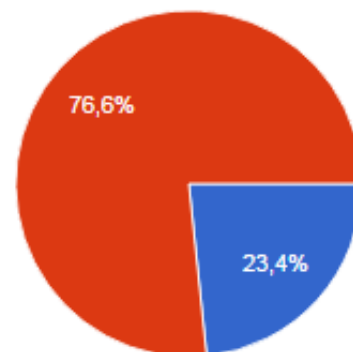
M - Con quale frequenza vieni in biblioteca

136 risposte



O - Sesso

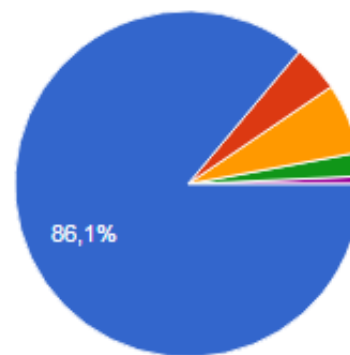
137 risposte



- O1 - Maschio
- O2 - Femmina

P - Residenza

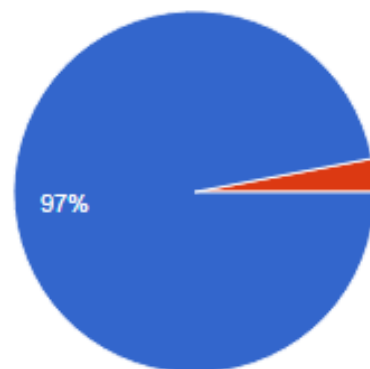
137 risposte



- P1 - Cervia
- P2 - Altro comune della Provincia di Ravenna
- P3 - Comuni della Prov. di Forlì-Cesena
- P4 - Comuni delle altre province dell'Emilia-Romagna
- Altre regioni Italiane
- Altri stati

Q - Lingua madre

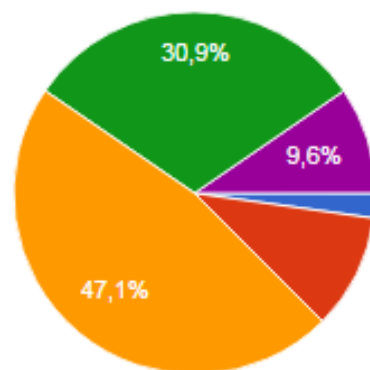
135 risposte



- Q1 - Lingua italiana
- Q2 - Altra lingua

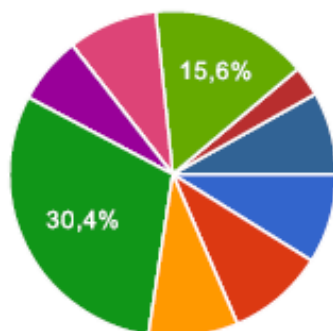
R - Titolo di studio

136 risposte



- R1 - Scuola elementare
- R2 - Scuole medie
- R3 - Scuola professionale/maturità
- R4 - Laurea
- R5 - Post laurea

S - Professione



S1 - Studente	12	8.9%
S2 - Studente universitario	13	9.6%
S3 - Insegnante	12	8.9%
S4 - Lavoratore/trice dipendente	41	30.4%
S5 - Commerciante, artigiano, imprenditore	9	6.7%
S6 - Agricoltore	0	0%
S7 - Casalinga/o	12	8.9%
S8 - Pensionato/a	21	15.6%
S9 - Professionista	4	3%
S10 - In attesa di occupazione	11	8.1%

Sportello Sociale

Il Servizio di Sportello Sociale è previsto dalla legge 328/2000.

È un luogo dove il cittadino può ottenere informazioni sui servizi cui può accedere.

Un operatore lo “accompagna” nella rete dei servizi in relazione al bisogno espresso.

Lo sportello sociale costituisce una vera “porta” di accesso alla fruizione di servizi e delle risorse del territorio.



Sportello Sociale

- Obiettivi dell'indagine
 - Conoscenza del Servizio
 - Gradimento dell'orario di apertura del servizio
 - Spazi e l'accessibilità
 - Competenza e professionalità degli operatori

Sportello Sociale

□ Modalità di conduzione dell'indagine

L'indagine è già stata svolta nel 2012, sono quindi stati somministrati questionari simili ai precedenti per poter confrontare i risultati a distanza di tempo.

I questionari sono stati proposti in forma cartacea agli utenti che si sono recati allo sportello

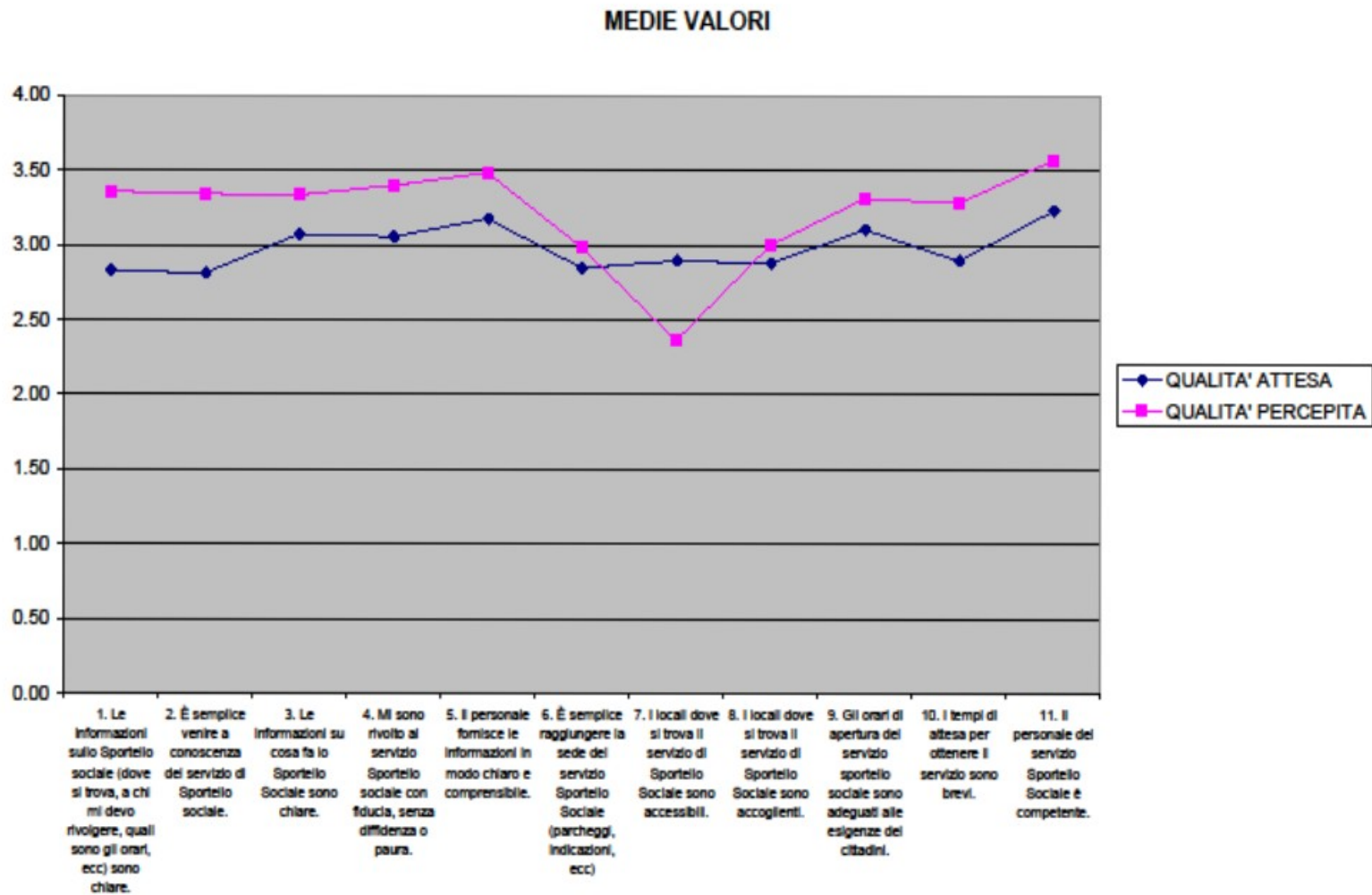
L'indagine è stata condotta in 4 periodi diversi nel corso dell'anno

L'utenza che si reca allo sportello sociale in un anno è di circa 600 – 700 persone.

Questionari raccolti 61

Solo in alcuni casi l'utente è stato seguito nella compilazione.

Sportello Sociale



Sportello Sociale

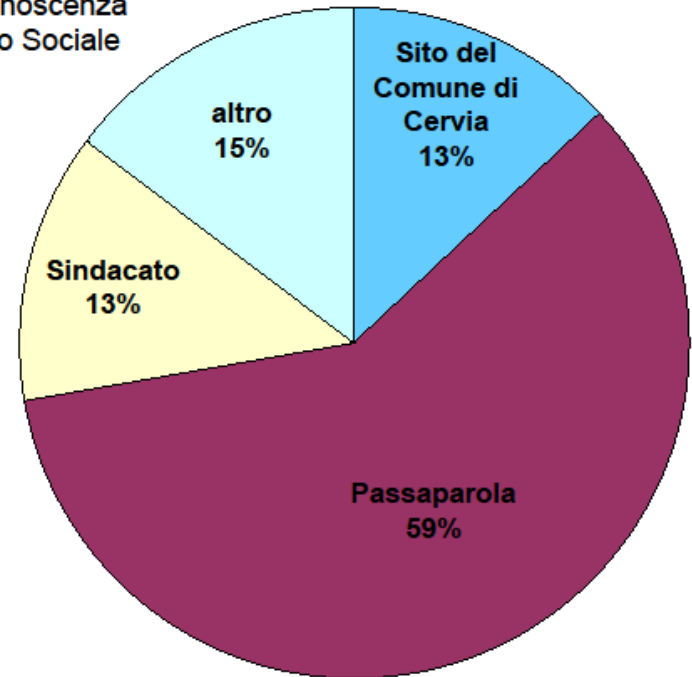
□ La conoscenza del servizio

Come è venuto a conoscenza dello

SPORTELLO SOCIALE?

- Sito Web
- Passaparola
- Sindacato
- Altro

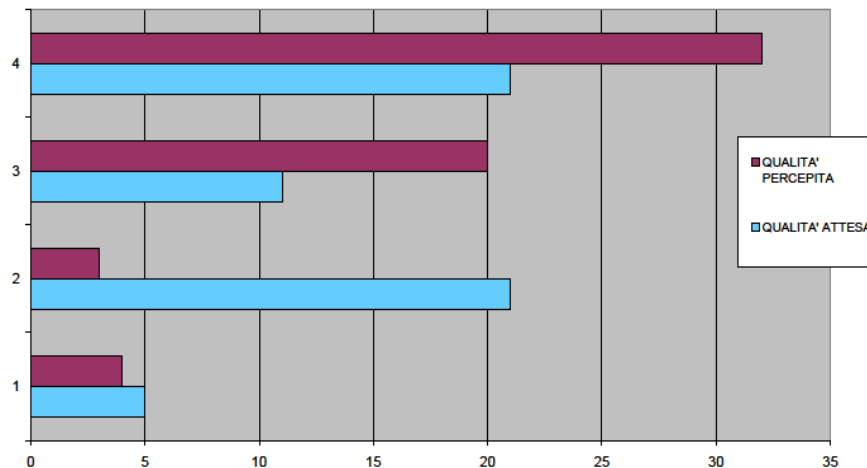
Modalità di Conoscenza dello Sportello Sociale



Sportello Sociale

□ La conoscenza del servizio

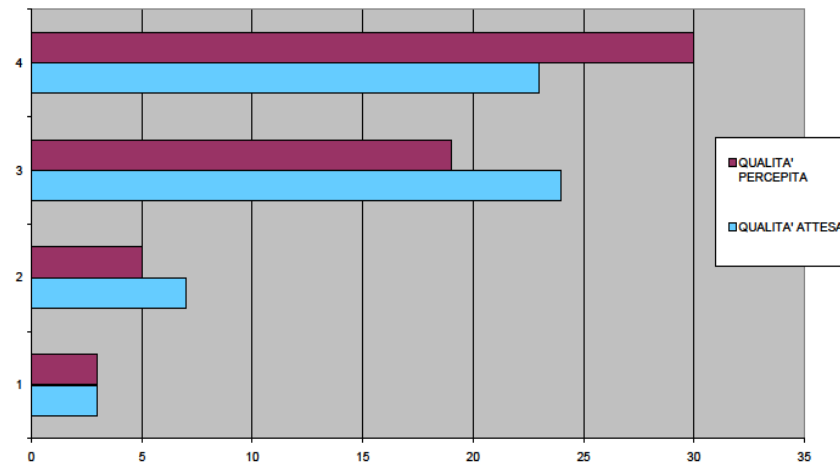
1. Le informazioni sullo Sportello sociale (dove si trova, a chi mi devo rivolgere, quali sono gli orari, ecc) sono chiare.



Sportello Sociale

□ La conoscenza del servizio

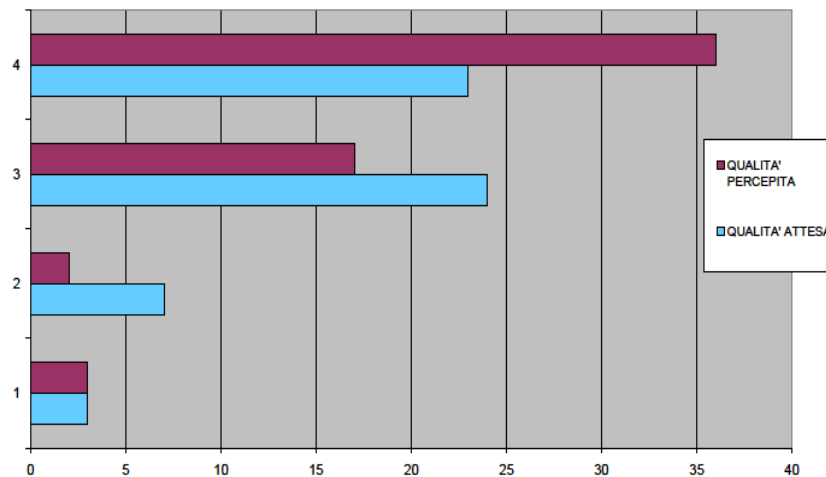
3. Le informazioni su cosa fa lo Sportello Sociale sono chiare.



Sportello Sociale

□ La competenza degli operatori

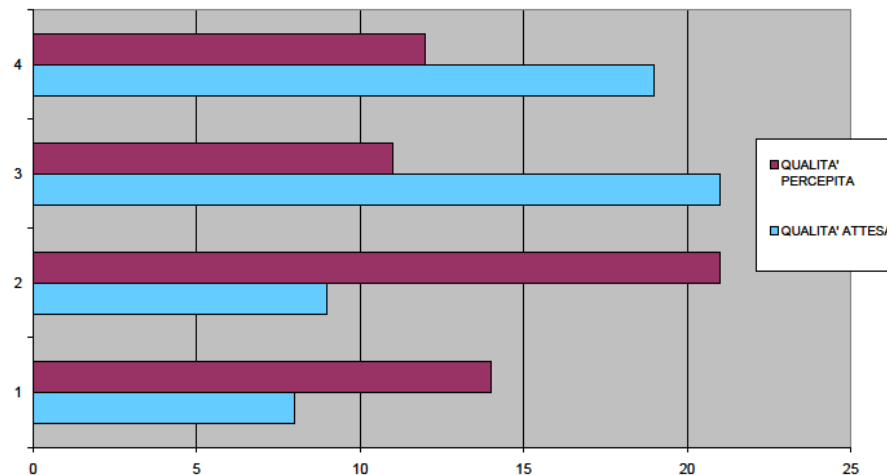
5. Il personale fornisce le informazioni in modo chiaro e comprensibile.



Sportello Sociale

□ Gli spazi e l'accessibilità

7. I locali dove si trova il servizio di Sportello Sociale sono accessibili.

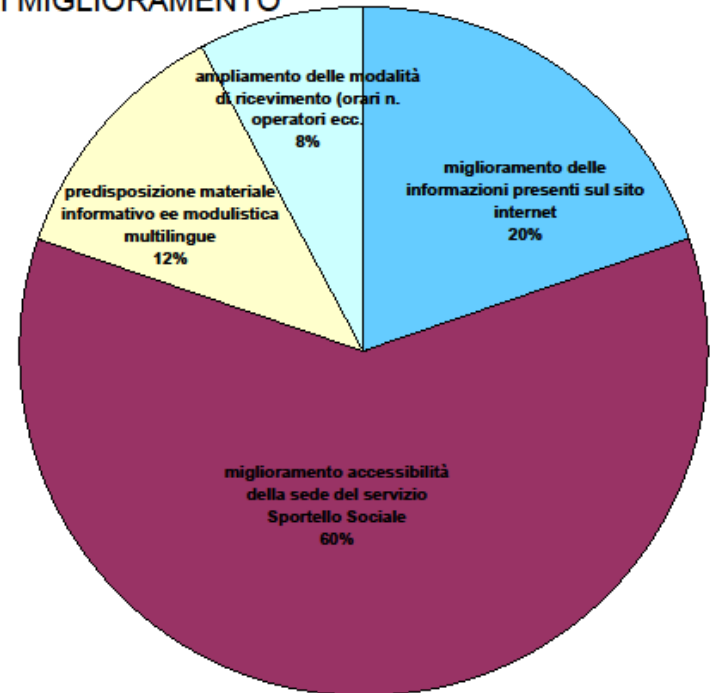


Sportello Sociale

□ Ambiti di miglioramento

- Miglioramento delle informazioni sul web
- Informative e modulistica multilingue
- Ampliamento modalità di ricevimento
- Miglioramento accessibilità sede

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO



Sportello Sociale

▪ SUGGERIMENTI

Nel questionario era possibile indicare suggerimenti di miglioramento del servizio, ne riportiamo alcuni:

- rendere più visibile funzionale l'ingresso a piano terra nonché dotarlo di ascensore
- Locali più accessibili
- Sarebbe utile una newsletter o comunque un servizio di informazione periodico
- Cartellonistica adeguata



La pianificazione 2017-18

2017

- Scuola di Musica
- Refezione scolastica
- Sito Turistico
- Pre e post scuola
- Uffici di informazione Turistica
- Pasti a domicilio

2018

- Centri estivi
- Servizi di Front Office
- Centro Scambiamenti
- Procedura eventi
- Comunità alloggio

2019

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici

Grazie a tutti dell'attenzione!

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità