



COMUNE di
SAN COLOMBANO AL LAMBRO
"BORGO INSIGNE" (Titolo Araldico)
Provincia di MILANO



Indagine di Customer Satisfaction ***Servizio di Polizia Locale***

Presentazione dei risultati

Sintesi

INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 12
- CONCLUSIONI pag. 22

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel mese di Giugno 2007 su un campione di 103 utenti del Servizio di Polizia Locale del Comune di San Colombano al Lambro.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso l'intervista personale.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- individuare i bisogni e le attese dei cittadini rispetto al servizio reso;
- definire il grado di soddisfazione degli utenti;
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.

GLI UTENTI INTERVISTATI

GLI UTENTI INTERVISTATI: IL CAMPIONE

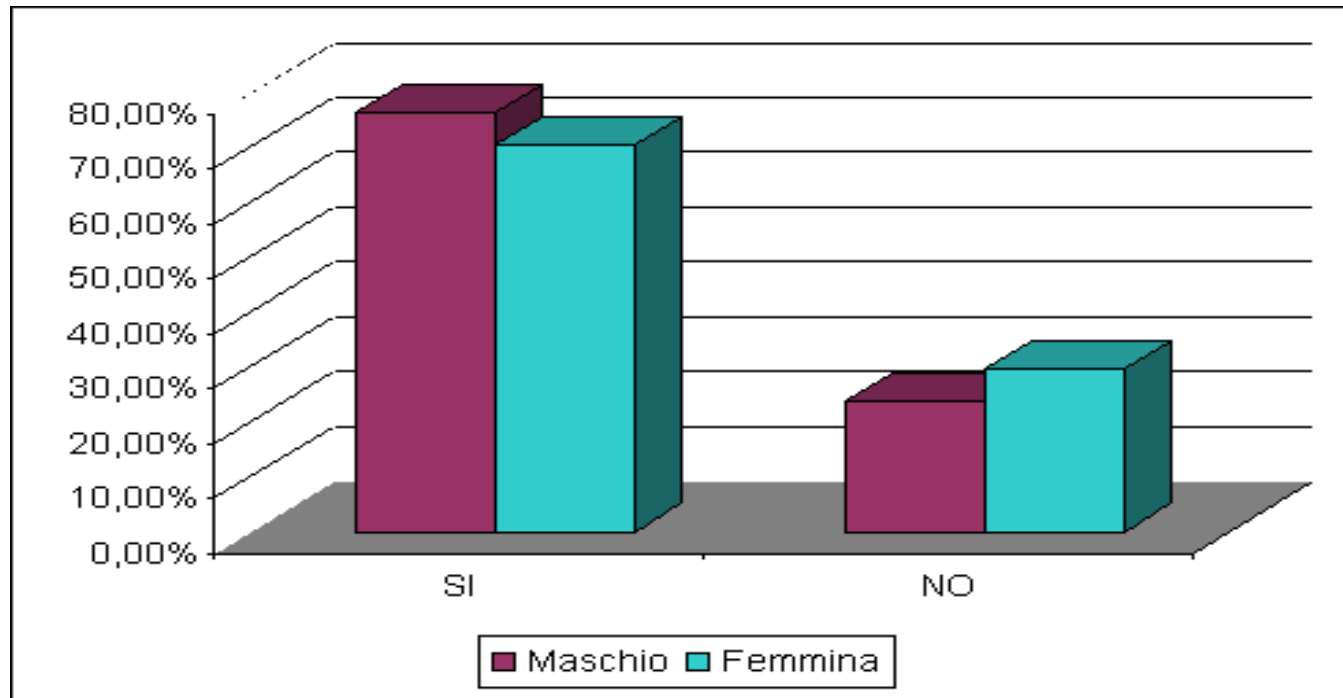
Il campione (103 questionari) risulta così caratterizzato:

- Sesso: maschile 57% di cui il 23,73% non ha utilizzato il servizio
femminile 43% di cui il 29,55% non ha utilizzato il servizio

- Età compresa:
 - fino a 25 anni 3,88% di cui il 50% non ha utilizzato il servizio
 - da 26 a 40 anni 23,30% di cui il 12,50% non ha utilizzato il servizio
 - da 41 a 60 anni 50,49% di cui il 28,85% non ha utilizzato il servizio
 - oltre i 60 anni 22,33% di cui il 22,33% non ha utilizzato il servizio

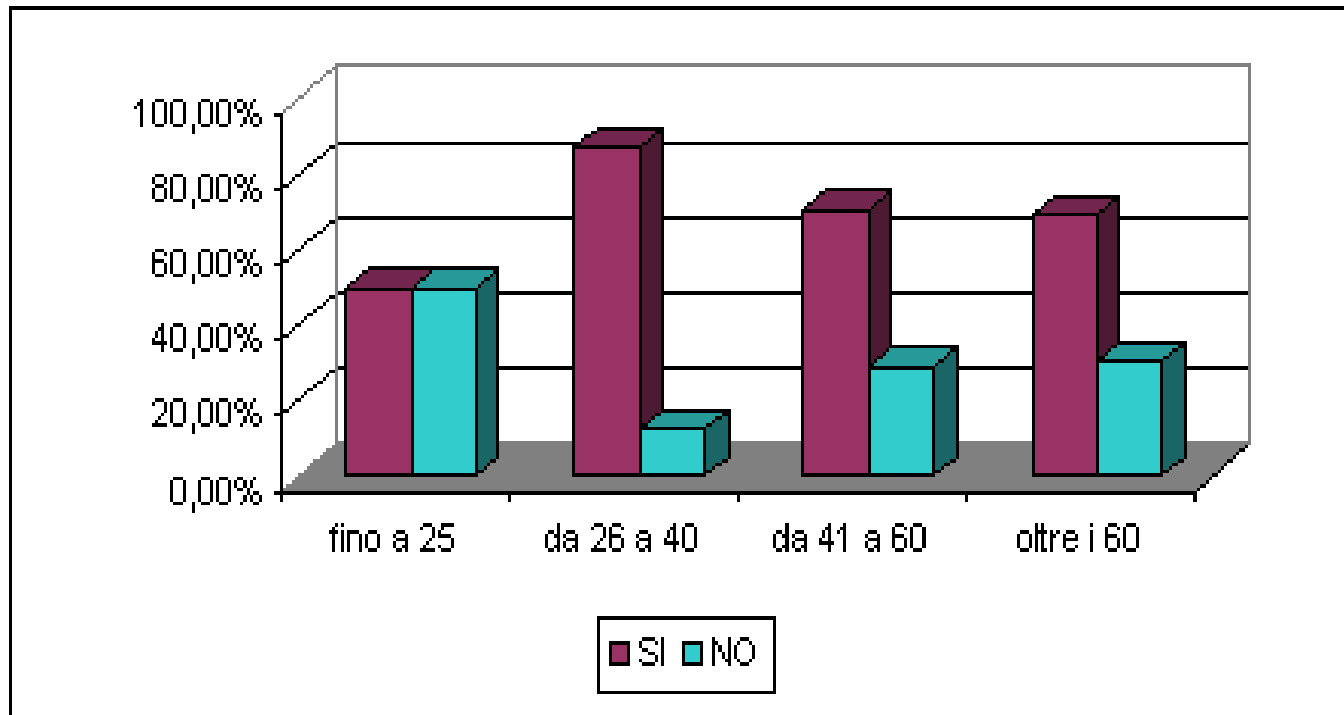
Intervistati per sesso

	SI		NO		Totale	
	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale
		SI		NO		
Maschio	45	76,27%	14	23,73%	59	100,00%
Femmina	31	70,45%	13	29,55%	44	100,00%
Totale	76		27		103	



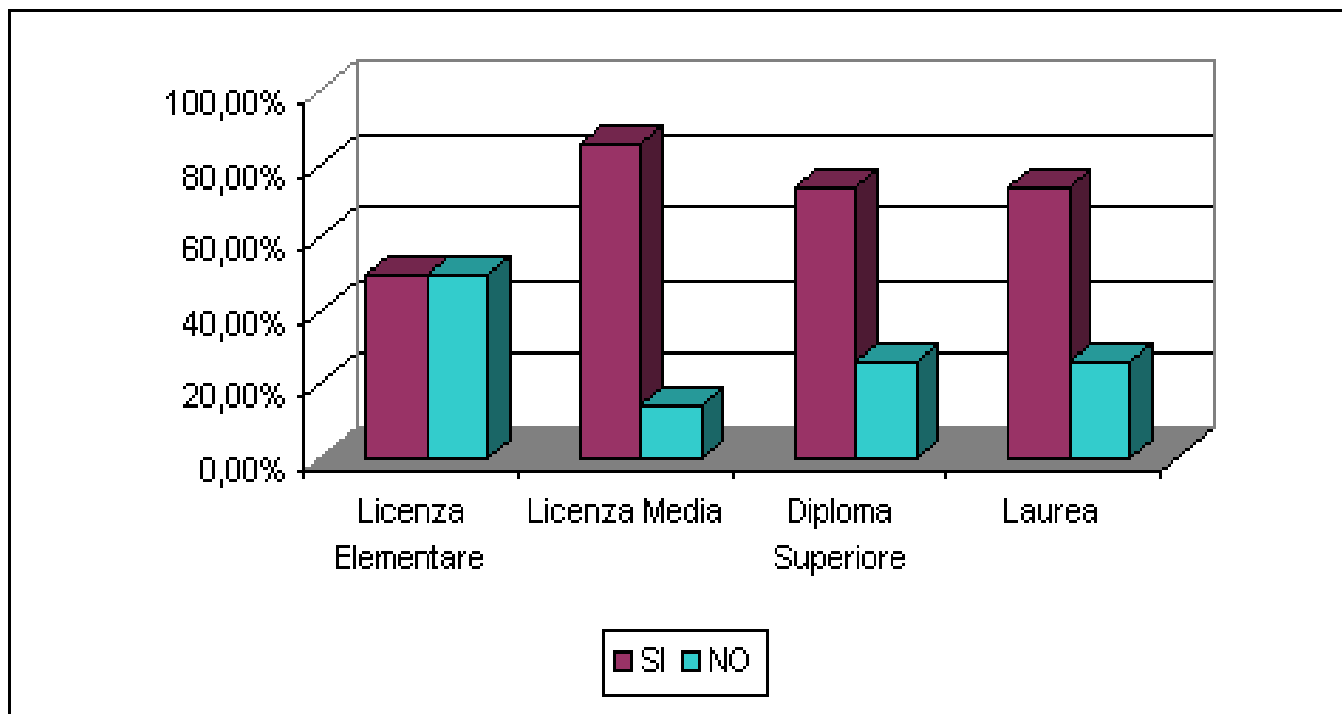
Intervistati per età

	SI		NO		Totale	
	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale
		SI		NO		
fino a 25	2	50,00%	2	50,00%	4	100,00%
da 26 a 40	21	87,50%	3	12,50%	24	100,00%
da 41 a 60	37	71,15%	15	28,85%	52	100,00%
oltre i 60	16	69,57%	7	30,43%	23	100,00%
Totale	76		27		103	



Intervistati per titolo di studio

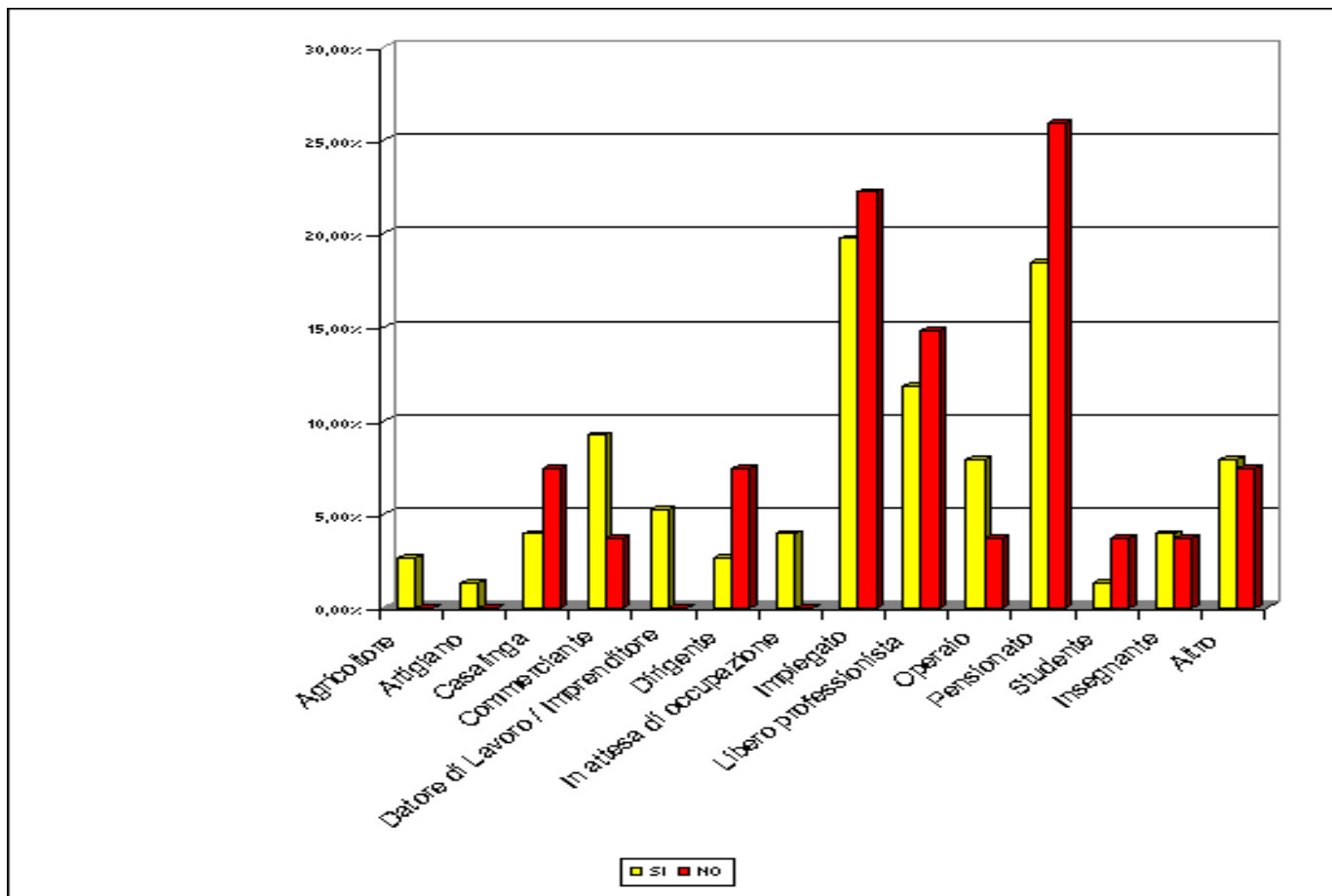
	SI		NO		Totale	
	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale
Licenza Elementare	5	50,00%	5	50,00%	10	100,00%
Licenza Media	18	85,71%	3	14,29%	21	100,00%
Diploma Superiore	39	73,58%	14	26,42%	53	100,00%
Laurea	14	73,68%	5	26,32%	19	100,00%
Totale	76		27		103	



Intervistati per professione

	SI		NO		Totale	
	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale	Valore assoluto	Valore percentuale
		SI		NO		
Agricoltore	2	2,63%	0	0,00%	2	1,94%
Artigiano	1	1,32%	0	0,00%	1	0,97%
Casalinga	3	3,95%	2	7,41%	5	4,85%
Commerciante	7	9,21%	1	3,70%	8	7,77%
Datore di Lavoro / Imprenditore	4	5,26%	0	0,00%	4	3,88%
Dirigente	2	2,63%	2	7,41%	4	3,88%
In attesa di occupazione	3	3,95%	0	0,00%	3	2,91%
Impiegato	15	19,74%	6	22,22%	21	20,39%
Libero professionista	9	11,84%	4	14,81%	13	12,62%
Operaio	6	7,89%	1	3,70%	7	6,80%
Pensionato	14	18,42%	7	25,93%	21	20,39%
Studente	1	1,32%	1	3,70%	2	1,94%
Insegnante	3	3,95%	1	3,70%	4	3,88%
Altro	6	7,89%	2	7,41%	8	7,77%
	76		27		103	

Il campione è risultato costituito prevalentemente da maschi con diploma di scuola superiore, risulta per il 34,95% occupato (più frequentemente alle dipendenze) ed è di età compresa tra i 41 e i 60 anni.



I RISULTATI DELL'INDAGINE

Si è scelto di indagare la qualità del servizio offerto secondo le sottoindicate quattro dimensioni:

- 1- Dimensione tecnica che comprende tutti quei fattori che costituiscono elementi essenziali del servizio, dalla competenza dei Vigili a fornire informazioni, alla rilevazione degli incidenti stradali.
- 2- Dimensione relazionale che comprende tutti quei fattori che riguardano la capacità di relazione con i cittadini, la cortesia, la disponibilità.
- 3- Dimensione organizzativa che comprende tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio dagli orari d'apertura ai tempi di attesa.
- 4- Dimensione ambientale che comprende tutti i fattori relativi all'ambiente quali la facilità di accesso alla struttura.

Il questionario è strutturato in sei parti:

Tenuto conto dei risultati dell'indagine qualitativa preliminare, è stato elaborato un questionario, strutturato in sei parti e preceduto da brevi note di presentazione:

- *la prima e la seconda* di carattere conoscitivo finalizzato ad una migliore conoscenza dell'utenza;
- *la terza*, composta da n. 11 domande a risposta chiusa, esplora in dettaglio il **grado di soddisfazione** delle quattro dimensioni (tecnico-relazionale, organizzativa ed ambientale) e termina con una domanda di giudizio globale sul servizio ricevuto;
- *la quarta* riservata all'utente che non ha mai usufruito del servizio, ripropone le 11 domande esplorando il **grado di importanza** da attribuire ai diversi aspetti del servizio;
- *la quinta* finalizzata ad indagare come il Servizio promuova il rispetto delle norme contenute nel Regolamento di Polizia Urbana;
- *la sesta* riserva un adeguato spazio per i suggerimenti;

- *l'ultima sezione* è dedicata alla raccolta dei dati anagrafici dell'utenza (sesso, età, istruzione, professione) che consente una migliore stratificazione del campione.

E' stata usata una scala di valutazione di tipo "semantico" con un punteggio da assegnare compreso tra 1 (per niente) a 5 (moltissimo).

Indice di soddisfazione

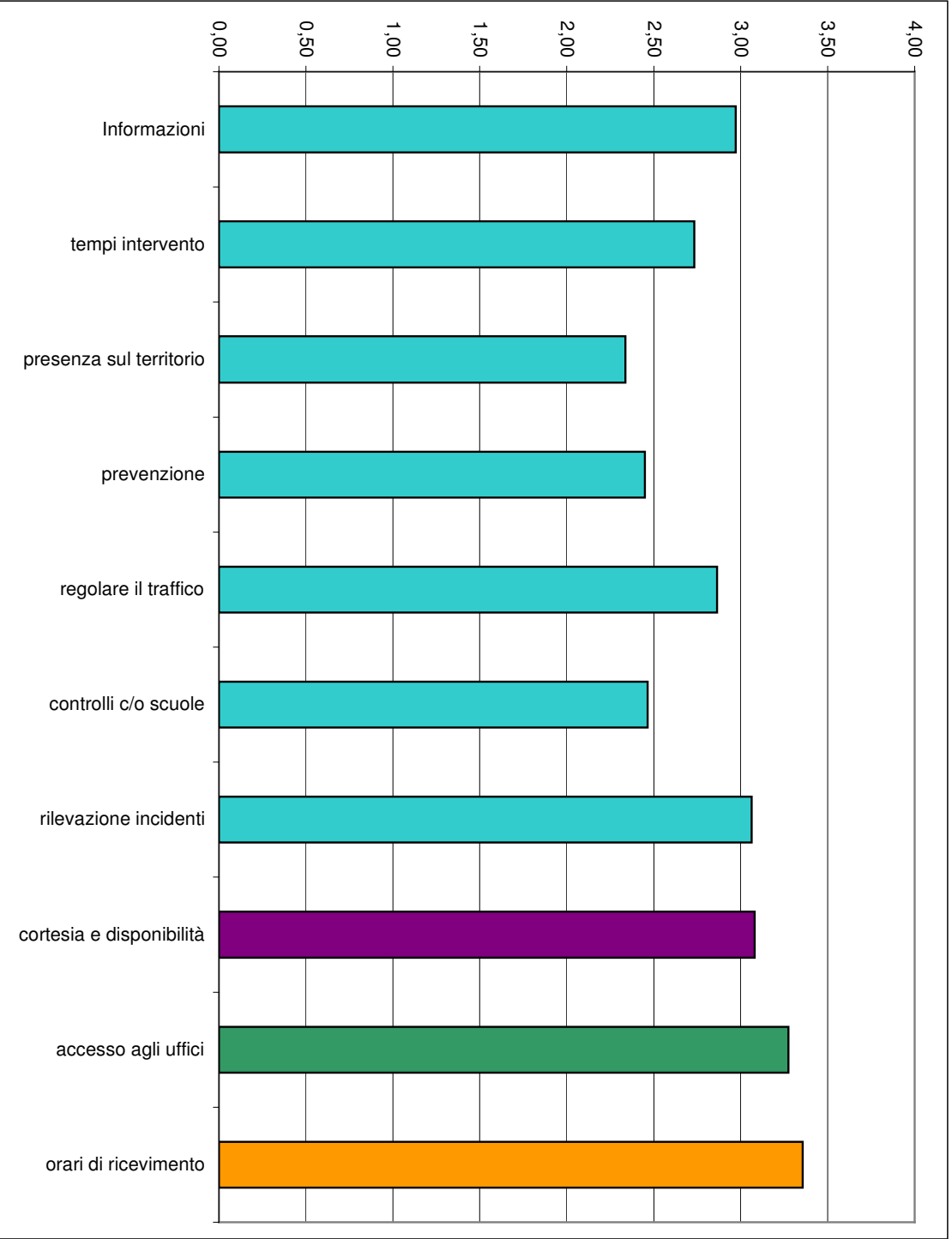
Nei grafici che seguono vengono rappresentati i dati ottenuti per ogni singolo fattore indagato secondo il grado di soddisfazione e di importanza.

Gli indicatori ottenuti sono rappresentati nei vari grafici e tabelle che seguono.

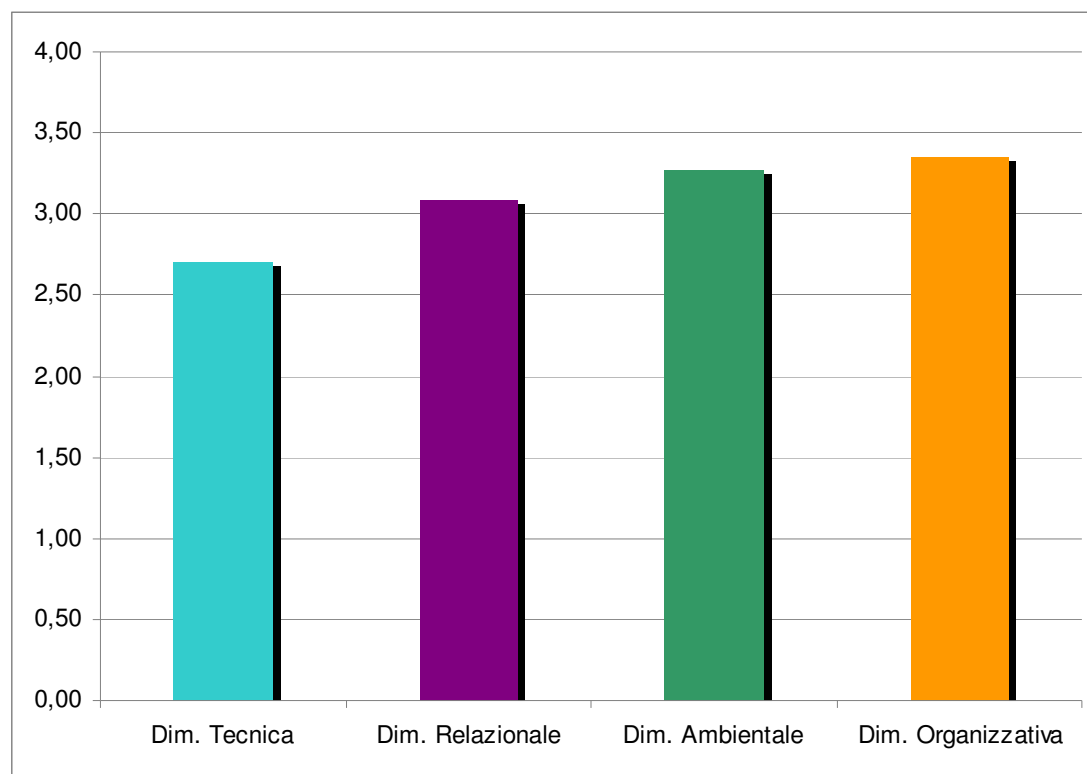
La media finale di tutti gli indicatori si colloca, anche se di poco, sotto la sufficienza, tuttavia, il giudizio globale di soddisfazione evidenzia un cliente **“abbastanza soddisfatto”**.

Voti medi per ambiti di intervento

		Media finale di tutti i fattori	2,86
Dimensione Tecnica	1	capacità dei Vigili di fornire informazioni chiare ed esaurienti	2,97
	2	tempi di intervento a seguito di chiamata	2,73
	3	grado di presenza dei Vigili sul territorio	2,34
	4	attività di prevenzione e controllo del rispetto norme Regolamento di Polizia Urbana	2,45
	5	capacità dei Vigili di regolare il traffico	2,86
	6	controllo presso le scuole, parchi e giardini	2,47
	7	rilevazione degli incidenti stradali nel territorio	3,06
Dimensione Relazionale	8	cortesìa e disponibilità	3,08
Dimensione Ambientale	9	facilità di accesso agli uffici	3,28
Dimensione Organizzativa	10	orario di ricevimento per il pubblico	3,36



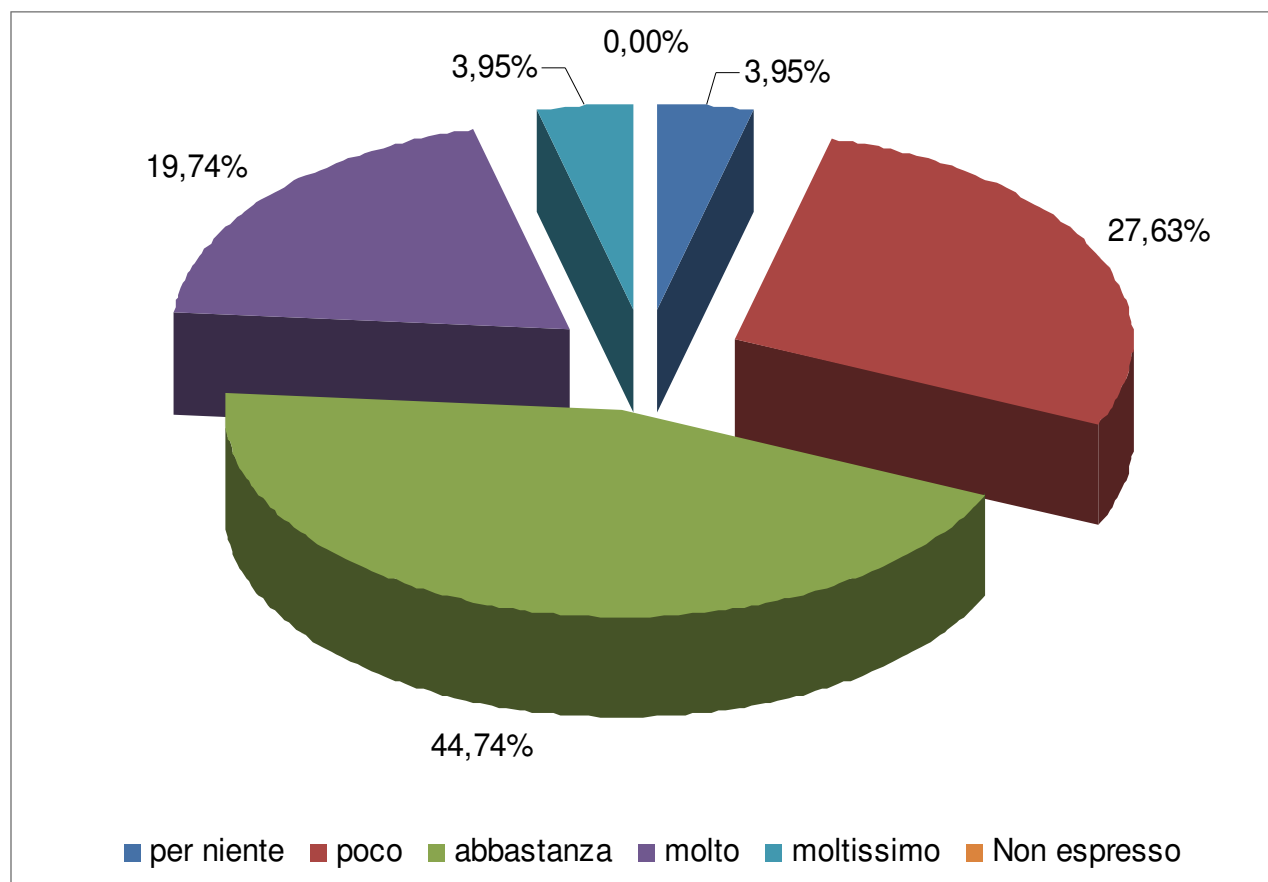
Media finale di tutti i fattori	2,86
Dimensione Tecnica	2,70
Dimensione Relazionale	3,08
Dimensione Ambientale	3,28
Dimensione Organizzativa	3,36



IL GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

- La media della valutazione complessiva del servizio in una scala da 1 (per niente) a 5 (moltissimo) si posiziona su **2,92**.
- Il valore più ricorrente è 3 (34 risposte, il 44,74% del campione)
segue:
il valore 2 con 21 risposte, il 27,63% del campione
il valore 4 con 15 risposte, il 19,75% del campione
il valore 5 con 3 risposte, il 3,95% del campione
il valore 1 con 3 risposte, il 3,95% del campione

Grafico del giudizio complessivo



CONCLUSIONI

- **I risultati emersi** da questa prima indagine sul Servizio di Polizia Locale, **si attestano su valori medi.**
- Gli aspetti che vengono percepiti **positivamente** dai cittadini sono, **l'orario di ricevimento per il pubblico e la facilità di accesso** agli uffici, seguiti dalla **cortesìa e disponibilità dei Vigili** e dalla **utilità della rilevazione degli incidenti stradali.**
- Qualche criticità, invece si riscontra sul grado di **presenza dei vigili sul territorio** e nell'attività di **prevenzione e controllo**, nonché **nel controllo effettuato presso le scuole, i parchi e i giardini.**