



**COMUNE DI CERVIA**  
(Provincia di Ravenna)



Progetto per  
Indagine di Customer Satisfaction  
Marzo 2010

**Servizio Cervia Informa**

Responsabile del Servizio: Carmen Vitali      Istruttore Direttivo: Flavia Bezzi

✉ Cervia 48015, Viale Roma n. 33 ☎ 0544.91.40.11 Fax 0544.91.40.19

💻 [www.comunecervia.it](http://www.comunecervia.it) e-mail [urp@comunecervia.it](mailto:urp@comunecervia.it)



# COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



## 1. Il contesto

A circa tre anni dall'attivazione del Servizio "Cervia Informa per il cittadino e l'impresa", come unico interfaccia dell'Ente con il cittadino, al cui interno è stato collocato anche lo sportello "URP", sono stati individuati ulteriori strumenti per la verifica delle scelte effettuate a livello politico amministrativo.

Partendo da questi presupposti il Comune di Cervia, con i propri strumenti di gestione, ha previsto con un obiettivo P.E.G. 2010, la rilevazione della qualità dei servizi erogati, attraverso indagini di "**customer satisfaction**", per la verifica dell'attività amministrativa, al fine di cogliere i nuovi bisogni della cittadinanza, garantire un miglioramento continuo dei servizi esistenti, ed eventualmente quando si rendesse necessario, anche attivare nuovi servizi.

**Si tratta di un obiettivo trasversale all'Ente in quanto saranno interpellati gli utenti di tutti gli uffici, e anche di quelli dei servizi a domanda.**

## 2. Gli strumenti

Attraverso **indagini di "customer satisfaction"**, si può misurare il grado di soddisfazione della qualità percepita da coloro che utilizzano i servizi e quanto questa corrisponda o sia lontano dalle aspettative iniziali; per comprendere quali sono gli elementi del servizio offerto che incidono sulla soddisfazione o sull'insoddisfazione degli utenti.

## 3. Le modalità dell'indagine.

Per il **Comune di Cervia tali indagini saranno effettuate a campione, per un periodo dell'anno ben definito**, indicativamente per due settimane consecutive, riprogrammabile per i confronti negli anni successivi.

Saranno rivolte ad un target che, per gli uffici, è rappresentato dagli utenti/cittadini/operatori; mentre per i servizi a domanda (asilo nido, trasporto, mensa ecc.) il target riguarderà gli utenti di quei servizi.

## 4. Gli obiettivi

Obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- verificare se gli orari di apertura al pubblico sono corrispondenti alle esigenze degli utenti
- verificare i tempi di attesa per le pratiche
- verificare se il personale di sportello venga ritenuto sufficientemente preparato e cortese
- verificare il grado di conoscenza del portale web del Comune
- cogliere i suggerimenti per migliorare il servizio

## 5. Il periodo dell'anno individuato

Pur consapevoli delle diverse esigenze degli uffici e servizi dell'ente, vengono **individuate due settimane consecutive nel mese di maggio**. La scelta del mese di maggio, tiene conto dei tempi necessari per l'organizzazione dell'indagine in tutte le sue articolazioni, con particolare attenzione a quelle della comunicazione e informazione, sia esterna che interna all'ente. Inoltre, si tratta di un periodo non ancora "critico" per la maggior parte dei servizi, considerate le caratteristiche di stagionalità del Comune di Cervia.

## 6. La metodologia

La metodologia proposta prevede la **rilevazione dei dati tramite "questionario" da autocompilare**, che rispecchi il diritto all'anonimato e che partendo da una filosofia comune, **si differenzi nei contenuti in due tipologie di indagine:**

- **una rivolta agli utenti degli uffici,**

e **una rivolta agli utenti dei servizi a domanda individuale** (es. asilo nido; servizio di refezione scolastica; trasporto scolastico, servizi gli anziani).

Non è possibile creare un unico questionario per tutte le realtà perché l'indagine conoscitiva ha obiettivi necessariamente differenti.

Pertanto la stesura dei questionari per i servizi a domanda individuale, per quanto attiene al testo e alle modalità di gestione delle indagini, viene demandata direttamente ai referenti dei servizi di interessati.



# COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



**Allegato A al presente progetto, è la bozza del questionario da rivolgere agli utenti di tutti gli uffici dell'ente.**

La somministrazione del questionario sarà sempre preceduta a titolo di premessa, dall'illustrazione degli scopi e degli obiettivi dell'indagine da parte dell'operatore a cui l'utente si è rivolto. Tale spiegazione non comporterà in nessun caso la compilazione o l'aiuto alla compilazione da parte degli stessi.

## 7. Gli addetti alla somministrazione e raccolta dei questionari

La distribuzione dei questionari, con le modalità di cui all'allegato B relativo alle sedi degli uffici comunali, per rispettare il principio della non autoreferenzialità, anche se l'indagine è gestita completamente all'interno dell'ente, **dovrebbe essere effettuata da facilitatori esterni.**

Pertanto sarà necessario valutare come procedere per la scelta di tali figure, per il periodo delle due settimane (10 gg) nel mese di maggio, senza compensi onerosi.

Tali **facilitatori**, dovranno essere presenti negli orari di ricevimento, presso le diverse sedi, come da **allegato B al presente progetto.**

Sarà loro compito informare sulle finalità e contenuti dell'iniziativa, invitare gli utenti alla compilazione delle semplici domande di cui è composto il questionario, e raccogliervi nelle urne predisposte.

Periodicamente, o al termine della scadenza delle due settimane, i questionari saranno raccolti a cura del Servizio Cervia Informa.

Anche per le figure dei facilitatori, come per gli uscieri, **è prevista una specifica informazione-formazione** sugli obiettivi e finalità dell'indagine.

## 8. I destinatari dell'indagine

Si tratta dell'utenza che si rivolge agli uffici del Comune per le proprie esigenze nell'arco temporale individuato: i cittadini, gli imprenditori, i tecnici, per l'indagine sulla grado di qualità percepita rivolta indistintamente a tutti i servizi;

## 9. Sedi di collocazione delle urne e di distribuzione del questionario per la qualità degli uffici

In allegato al presente progetto (allegato B) viene riportato l'elenco delle sedi, con indicazione dei settori e servizi, orari e giorni di ricevimento, durante i quali dovranno essere distribuiti i questionari e collocate le urne di raccolta degli stessi.

Si tratta indicativamente di 9 sedi degli uffici comunali, di cui alcune su due piani, dove organizzare i punti di distribuzione, tramite i facilitatori individuati, e la collocazione delle urne che dovrebbero essere indicativamente 12. **Tale proposta può subire modifiche organizzative anche in base al numero dei facilitatori presenti.**

## 10. Gli attori interni ed esterni all'Amministrazione

L'indagine sarà curata operativamente dal Servizio Cervia Informa – URP, con la collaborazione del Servizio Informatica e Servizio Organi di Governo, con step di riferimento al Direttore Generale, ed i dovuti passaggi per l'approvazione, alla Direzione Operativa e alla Giunta Comunale.

**L'indagine sarà realizzata essenzialmente con risorse interne all'Ente**, con ausilio di facilitatori per le attività di contatto con l'utenza e per la consegna dei questionari.

## 11. Presentazione dell'indagine

La definizione delle strategie di intervento, le risultanze delle rilevazioni dei risultati, nonché l'illustrazione dei programmi di miglioramento saranno diffusi nel modo più ampio possibile, ovviamente dopo l'approvazione del Direttore Generale, Direzione Operativa e Giunta Comunale

**Verso l'esterno**, portati a conoscenza dei cittadini prima e durante il suo svolgimento attraverso:

- comunicato stampa
- inserimento di news sul sito internet
- inserimento della notizia all'interno del periodico del comune

**Verso l'interno**

- presentazione del progetto al personale coinvolto nell'indagine;



# COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



- presentazione ai dipendenti, al fine di favorire lo sviluppo di una cultura orientata alla ricerca della qualità attraverso lo strumento della Customer Satisfaction.
- comunicazione interna attraverso Intranet

## 12. Tempi attuativi delle varie fasi del progetto

L'indagine a campione, sarà effettuata in un periodo di due settimane consecutive, (dieci giorni) rivolta agli utenti che si presenteranno presso gli uffici comunali nel periodo **di maggio** di ciascun anno.

La bozza del **questionario rivolto agli utenti degli uffici**, allegato A al presente progetto, sarà disponibile dopo l'approvazione del DG e della D.O., **entro il mese di marzo**.

L'organizzazione della somministrazione del questionario stesso, avverrà dopo l'approvazione del DG e della D.O.

Il caricamento dei dati per l'analisi conseguente sui risultati dell'indagine, proseguirà di pari passo con la raccolta dei questionari compilati.

I dati saranno elaborati nel periodo luglio-settembre, al fine di ottenere i risultati e le valutazioni da utilizzare entro la fine del mese di novembre 2010.

## 13. La raccolta, l'inserimento e l'elaborazione dei dati

La raccolta dei questionari avverrà presso le sedi di erogazione dei servizi mediante l'inserimento dei questionari compilati in apposite urne poste all'ingresso della struttura.

La raccolta dalle urne, l'inserimento dei dati e la relativa elaborazione, avverrà da parte del personale del Servizio Cervia Informa, con la collaborazione del Servizio Informatica, Servizio Organi di Governo. Il tutto sotto la supervisione del Direttore Generale.

I risultati verranno raccolti in un report finale che consentirà di estrapolare i dati e rappresentarli in grafici. Il report, unitamente alla relazione su quanto emerso dall'indagine, verrà consegnato al Direttore Generale, alla Direzione Operativa, agli Amministratori e ai Responsabili di Settore/Servizio, per l'utilizzo che ne potrà essere effettuato.

## 14. I risultati finali

I risultati finali dell'indagine di customer satisfaction saranno presentati dall'amministrazione e saranno resi disponibili nelle forme di comunicazione pubblica e istituzionale che verranno ritenuti opportuni, a partire dalla pubblicazione nel sito Internet.

## 15. Riepilogo delle fasi di realizzazione dell'indagine

Fasi di lavoro	01.01.2010 28.02.2010	01.03.2010 30.04.2010	01.05.2010 31.05.2010	01.07.2010 30.09.2010	01.10.2010 30.11.2010	01.12.2010 31.12.2010
Analisi del contesto, stesura del progetto e preparazione del questionario per utenti degli uffici +	Servizio Cervia Informa					
Presentazione del progetto e relativi allegati per l'approvazione		D.G. D.O. e G.C.				
Presentazione dell'indagine da parte dei Servizi "Cervia Informa", Organi di Governo		Interventi di comunicazione interna ed esterna				
Somministrazione del questionario			Nelle sedi di tutti i settori e servizi, <b>da parte di</b>			



# COMUNE DI CERVIA

(Provincia di Ravenna)



			???? per 2 settimane			
<b>Inserimento ed elaborazione dei dati raccolti tramite il questionario</b>				Servizio Cervia Informa, Servizio Informatica		
<b>Interpretazione e redazione report finale corredato da relazione</b>				Servizio Cervia Informa Servizio Organi di Governo Servizio Informatica		
<b>Presentazione della relazione finale al Direttore e alla D.O. e alla G.C. per l'approvazione</b>					Servizio Cervia Informa, Servizio Organi di Governo, Servizio Informatica	
<b>Pubblicazione dei risultati interno/esterno</b>					Ufficio Informatica e Ufficio Stampa	
<b>Adozione eventuali azioni correttive e migliorative</b>						Direttore Generale, D.O. e Giunta Comunale

Cervia marzo 2010

## **Al via l'indagine sulla qualità dei servizi erogati, tramite compilazione di questionari in tutti gli uffici del Comune**



**A partire dal 17 e fino al 28 maggio 2010** il Comune di Cervia condurrà un'indagine di customer satisfaction con l'obiettivo di valutare la qualità dei servizi erogati, e misurare il grado di qualità percepita da parte dei destinatari dei servizi. Saranno coinvolti gli utenti che si presenteranno negli uffici.

### **Come e perché l'indagine**

**Non si tratta di** un sondaggio di opinione, cioè uno strumento finalizzato a misurare il consenso della cittadinanza nei confronti del livello politico o il grado di notorietà dell'Amministrazione.

**Né si tratta di una** semplice distribuzione di un questionario di gradimento senza averne definito le modalità

**Non è** neppure un dato statistico fine a se stesso

**E non è neanche** il controllo sull'adeguatezza del personale e dei servizi a diretto contatto con l'utente, in quanto **essa misura la capacità di tutta l'organizzazione** di generare valore per il cittadino, e riguarda tutti gli aspetti del servizio.

Si tratta di un'indagine per **"ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino esprime, porre costante attenzione al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve."**

L'organizzazione dell'indagine, sotto la guida del Direttore Generale e con la condivisione della Direzione Operativa, sarà seguita dal Servizio Cervia Informa, in collaborazione con i servizi maggiormente coinvolti: addetto stampa e comunicazione e servizio manutenzioni.

Si svolgerà dal **17 al 28 maggio, durante l'orario di ricevimento degli uffici.**

Presso l'ingresso delle sedi del Comune, nel periodo sopraindicato, saranno posizionate le urne per la raccolta dei questionari che gli utenti dovranno compilare.

Uno specifico logo, riportante lo slogan, **"Anche tu c'entri... aiuta il tuo comune a migliorare i servizi, compilando il questionario"**, con i colori giallo e azzurro del Cervia, caratterizzerà i luoghi dove saranno distribuiti i questionari e dove saranno collocate le urne di raccolta.

**Ogni questionario è composto da 18 domande** di facile interpretazione ed è anonimo.

L'utente, dovrà barrare la casella di gradimento che ritiene opportuna, in riferimento alla domanda posta. Rispondendo al questionario, **l'utente aiuterà l'amministrazione ad essere aiutato.**

Per una miglior organizzazione, sono stati individuati dei **facilitatori esterni**, che avranno il compito di spiegare brevemente le finalità dell'indagine e invitare i cittadini/utenti/tecnici che si recano negli uffici del Comune, alla compilazione dei questionari.

I facilitatori saranno presenti nelle sedi individuate soltanto per una parte dell'orario di ricevimento degli uffici, indicativamente 3 ore, nelle sedi di maggior afflusso di pubblico. **Per l'utente/cittadino/tecnico/imprenditore/casalinga, non si tratta di un obbligo,** ma dell'impegno di poco tempo. Non vi sono risposte corrette o risposte sbagliate, ma le risposte che liberamente l'utente si sente di esprimere.

L'Amministrazione, entro fine anno, renderà noti i risultati dell'indagine e li renderà pubblici nelle forme che verranno ritenute opportune, a partire dalla pubblicazione sul sito internet.

**ANCHE TU C'ENTRI...AIUTA IL TUO COMUNE A MIGLIORARE I SERVIZI COMPILANDO IL**

**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION**

Gentile utente,

le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione riguardo ad alcuni aspetti della prestazione ricevuta, rispondendo alle seguenti domande del questionario. Le sue risposte, ritenute strettamente confidenziali, saranno utili per migliorare i nostri servizi.

La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

**1)**

**In quale ufficio si è recato?**

.....

**2)**

**Per quale motivo specifico si è rivolto a questo ufficio?**

- ⌚Ⓜ presentare domanda (o comunicazione o altro)
- ⌚Ⓜ consegnare documenti a integrazione di una pratica già presentata
- ⌚Ⓜ avere informazioni di carattere generale
- ⌚Ⓜ avere informazioni di carattere normativo
- ⌚Ⓜ avere informazioni sullo stato della domanda (o comunicazione o altro)
- ⌚Ⓜ ritirare un'autorizzazione (o certificato o altro)
- ⌚Ⓜ chiedere modulistica
- ⌚Ⓜ presentare una segnalazione/suggerimento
- ⌚Ⓜ altro (specificare) .....

**3) All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti?**

⌚Ⓜ Molto	⌚Ⓜ Abbastanza	⌚Ⓜ Poco	⌚Ⓜ Per niente
----------	---------------	---------	---------------

**4) Le informazioni per ottenere il servizio, o per la presentazione della pratica, sono fornite con chiarezza?**

⌚Ⓜ Molto	⌚Ⓜ Abbastanza	⌚Ⓜ Poco	⌚Ⓜ Per niente
----------	---------------	---------	---------------

**5)**

**L'orario di apertura al pubblico è funzionale alle sue esigenze?**

⌚Ⓜ Molto funzionale	⌚Ⓜ Abbastanza funzionale	⌚Ⓜ Poco funzionale	⌚Ⓜ Per niente funzionale
---------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

1

**6)**

**Qualora l'orario attuale non fosse funzionale, quale sarebbe quello più corrispondente alle sue esigenze?**

**Per gli orari**

dalle 7 alle 9  dalle 9 alle 11  dalle 11 alle 13  dalle 13 alle 15

dalle 15 alle 17  dalle 17 alle 19

**Per i giorni:**

tutti i giorni

oppure

lunedì -  martedì -  mercoledì -  giovedì -  venerdì -  sabato

**7) La modulistica è di semplice compilazione?**

<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Abbastanza	<input type="radio"/> Poco	<input type="radio"/> Per niente
-----------------------------	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------

**8)**

**Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)?**

<input type="radio"/> Nessuna attesa	<input type="radio"/> Meno di 5 minuti	<input type="radio"/> Più di 15 minuti	<input type="radio"/> Più di 30 minuti
--------------------------------------	--	--	--

**9)**

**Il servizio viene erogato velocemente?**

<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Abbastanza	<input type="radio"/> Poco	<input type="radio"/> Per niente
-----------------------------	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------

**10)**

**Il personale è competente e preparato?**

<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Abbastanza	<input type="radio"/> Poco	<input type="radio"/> Per niente
-----------------------------	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------

**11)**

**Il personale è cortese?**

<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Abbastanza	<input type="radio"/> Poco	<input type="radio"/> Per niente
-----------------------------	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------

2

12)

**L'ambiente di attesa è confortevole?**

<input type="radio"/> <input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Abbastanza	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Poco	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Per niente
---	--	--	--

13) **E' complessivamente soddisfatto del servizio?**

<input type="radio"/> <input type="radio"/> Molto soddisfatto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Abbastanza soddisfatto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Poco soddisfatto	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Per niente soddisfatto
---	--	--	--

14)

**Con quale frequenza ha utilizzato il servizio negli ultimi 6 mesi?**

<input type="radio"/> <input type="radio"/> E' la 1^ volta	<input type="radio"/> <input type="radio"/> una o più volte la settimana	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Una volta al mese	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 2-3 volte al mese
<input type="radio"/> <input type="radio"/> Più raramente		<input type="radio"/> <input type="radio"/> Non so quantificare	

15)

**A quanti uffici si è dovuto rivolgere per risolvere il suo problema?**

<input type="radio"/> <input type="radio"/> Solo questo	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Due	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Tre	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Più di tre
---	---	---	--

16)

**Se ha già utilizzato questo servizio in passato, ritiene che sia complessivamente:**

rimasto uguale -   migliorato -   peggiorato -   non saprei

17)

**Complessivamente, sugli uffici e servizi comunali, quali suggerimenti potrebbe indicare ai fini di un miglioramento dei servizi?**

.....  
.....

18)

**Conosce il nostro sito web [www.comunecervia.it](http://www.comunecervia.it)?**

3

<input type="radio"/> <input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> <input type="radio"/> No
--	--

4

**Caratteristiche dell'utenza**

**Sesso**

maschio   femmina

**Età Livello di istruzione**

<input type="radio"/> <input type="radio"/> < di 20 anni	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Licenza elementare
<input type="radio"/> <input type="radio"/> da 20 a 35 anni	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Licenza media inferiore
<input type="radio"/> <input type="radio"/> da 36 a 45 anni	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Licenza media superiore
<input type="radio"/> <input type="radio"/> da 46 a 60 anni	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Laurea
<input type="radio"/> <input type="radio"/> > 60 anni	<input type="radio"/> <input type="radio"/> nessuno

**Professione**

<input type="radio"/> <input type="radio"/> Lavoratore/trice dipendente	<input type="radio"/> <input type="radio"/> artigiano/a
<input type="radio"/> <input type="radio"/> Libero professionista /imprenditore/trice	<input type="radio"/> <input type="radio"/> commerciante
<input type="radio"/> <input type="radio"/> Studente/essa	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Pensionato/a

⌚Ⓞ Casalinga	⌚Ⓞ Disoccupato/a
⌚Ⓞ Altro	

**Residenza Cittadinanza**

⌚Ⓞ Cervia	⌚Ⓞ Italiana
⌚Ⓞ Frazione .....	⌚Ⓞ Paese membro dell'UE
⌚Ⓞ Altro Comune (specificare) .....	⌚Ⓞ Paese Extra UE