



FEDERCONSUMATORI MILANO

Sede di Milano e Regionale

Viale Zara, 7/9 20159 – Milano

Tel 0260830081 – Fax 0269900858

e-mail:

federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it

Sito: www.federconsumatori.lombardia.it

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi comunali di Lacchiarella

Rapporto di ricerca

Lacchiarella, 28 marzo 2010

INDICE

	Pg.
PREMESSA	2
NOTE METODOLOGICHE	3
SINTESI DELLE PRINCIPALI EVIDENZE	4
LA QUALITA' DELLA VITA E LA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI A LACCHIARELLA	6
I SERVIZI COMUNALI A LACCHIARELLA: UTENTI E SODDISFAZIONE	11
GLI ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI COMUNALI DI LACCHIARELLA	25
IL SITO INTERNET DEL COMUNE DI LACCHIARELLA	31
LO SPORTELLO UNIFICATO PER LO SMISTAMENTO DELLE PRATICHE	36
IL CAMPIONE	40

PREMESSA

Questo documento presenta i principali risultati della indagine condotta da FEDERCONSUMATORI di Milano sulla soddisfazione dei cittadini di Lacchiarella nei confronti dei servizi erogati dal Comune.

L'indagine è stata realizzata a cavallo tra i mesi di gennaio e febbraio 2011 su un campione rappresentativo della popolazione maggiorenne del comune di Lacchiarella con riguardo alla sua distribuzione per sesso e classi di età.

Ai fini della indagine sono state realizzate 404 interviste telefoniche condotte sulla base di un questionario strutturato redatto ad hoc e concordato con il Comune di Lacchiarella.

Tali interviste rappresentano la base dati sulla quale si fonda questo rapporto.

NOTE METODOLOGICHE

- Universo:** L'universo di riferimento dell'indagine è costituito **dai cittadini di Lacchiarella in età dai 18 anni in poi**, pari a 6.914 persone alla data del 1° gennaio 2010 (fonte: ISTAT).
- Campione:** **Campione di 404 casi, rappresentativo** della popolazione statistica di riferimento con riguardo alla sua distribuzione **per sesso e classi d'età**.
- Intervallo di fiducia:** +/- 5,1 punti percentuali, a livello di confidenza del 95%.
- Tecnica d'indagine:** Indagine realizzata tramite interviste telefoniche somministrate sulla base di un questionario strutturato.
- Il field:** Le interviste sono state effettuate a cavallo **tra il gennaio e il febbraio 2011**.

SINTESI DELLE PRINCIPALI EVIDENZE

I servizi comunali: utenti e soddisfazione

La soddisfazione per la qualità dei servizi erogati dal Comune è generalizzata: riguarda oltre l'80% dei cittadini, sommando l'oltre 70% di abbastanza soddisfatti e il 10% di molto soddisfatti.

Negli ultimi 6 mesi si sono rivolti ai servizi comunali oltre il 60% dei cittadini sia per il rilascio di documenti sia per informazioni e segnalazioni. In generale, negli ultimi 6 mesi il 41% dei cittadini si è rivolto ai servizi comunali una sola volta per il rilascio di documenti, mentre il 19% vi si è rivolto due o più volte. Il 35% dei cittadini ha chiesto almeno una volta informazioni ai servizi comunali e circa il 26% le ha chieste due o più volte.

Coerentemente con l'elevata soddisfazione nei confronti dei servizi comunali rilevata a livello complessivo, anche i singoli specifici aspetti testati registrano, in generale, elevati livelli di soddisfazione, con riguardo sia al rilascio di documenti sia alle informazioni/segnalazioni.

SINTESI DELLE PRINCIPALI EVIDENZE

Orario di apertura, sito internet e sportello unico

Tra le 4 opzioni di orario d'apertura proposte, due aggregano i maggiori consensi degli intervistati, qualificandosi come le preferite praticamente ex aequo:

- ❖ **mantenere l'orario attuale: 41,6%**
- ❖ **apertura anche al sabato mattina: 43,1%**

Al target dei visitatori del sito attuale (38%) è stato chiesto di indicare quali sezioni ritengono utili nel progettato nuovo sito del Comune. Le più apprezzate sono risultate i servizi ai cittadini, i numeri utili, la modulistica, e l'ambiente e territorio.

L'aspetto più importante che dovrebbe avere per i cittadini il progettato sportello unico, in prima battuta, è la semplicità/facilità di relazione con il servizio. In seconda scelta emerge con forza la chiarezza e attendibilità delle informazioni.

LA QUALITA' DELLA VITA E LA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI A LACCHIARELLA

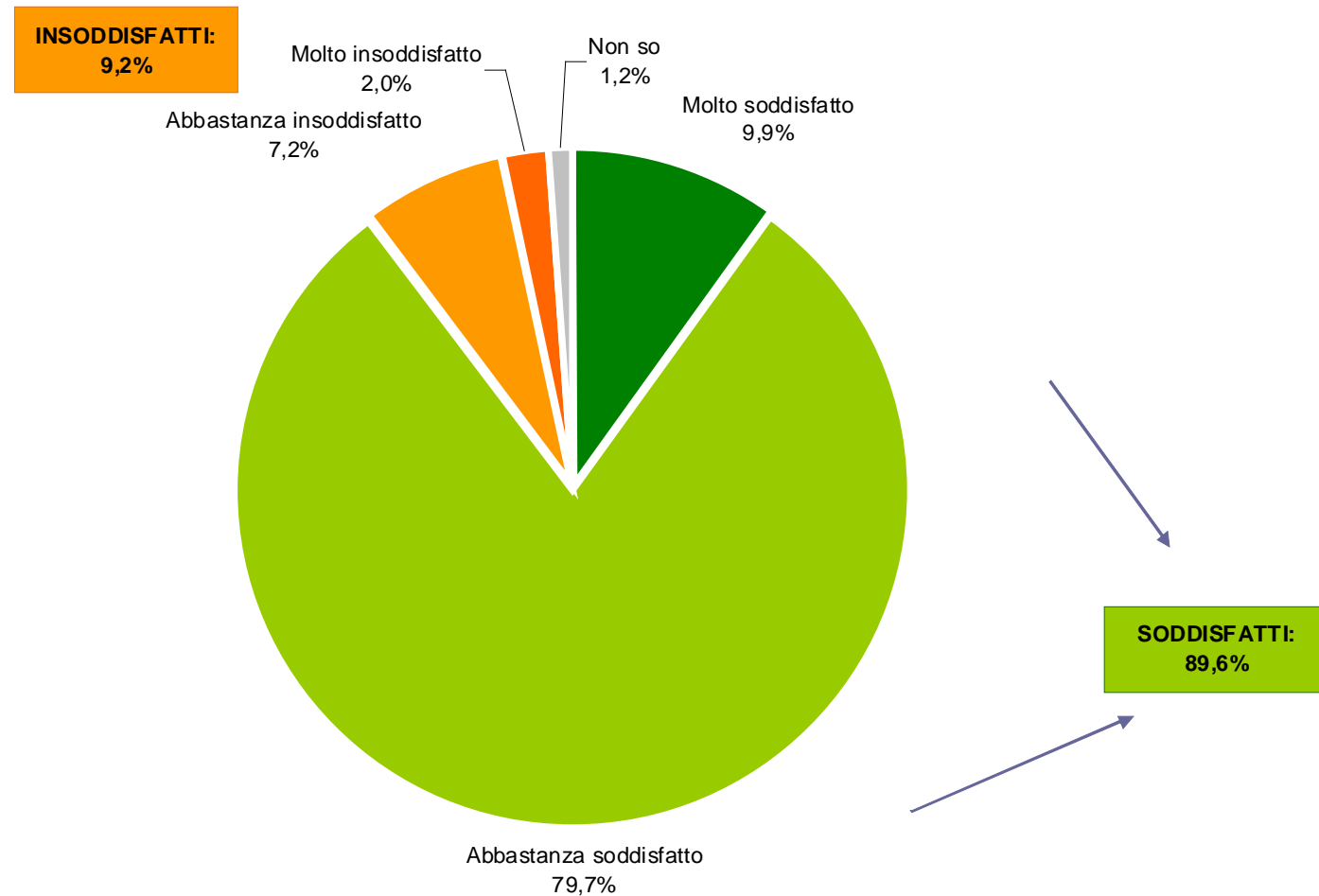
La qualità della vita e i servizi comunali a Lacchiarella

La soddisfazione per la qualità della vita a Lacchiarella è quasi generale tra i cittadini: sfiora il 90%, sommando il 70% abbastanza soddisfatto e il 10% molto soddisfatto.

Anche la soddisfazione per la qualità dei servizi erogati dal Comune è generalizzata: riguarda oltre l'80% dei cittadini, sommando l'oltre 70% di abbastanza soddisfatti e il 10% di molto soddisfatti.

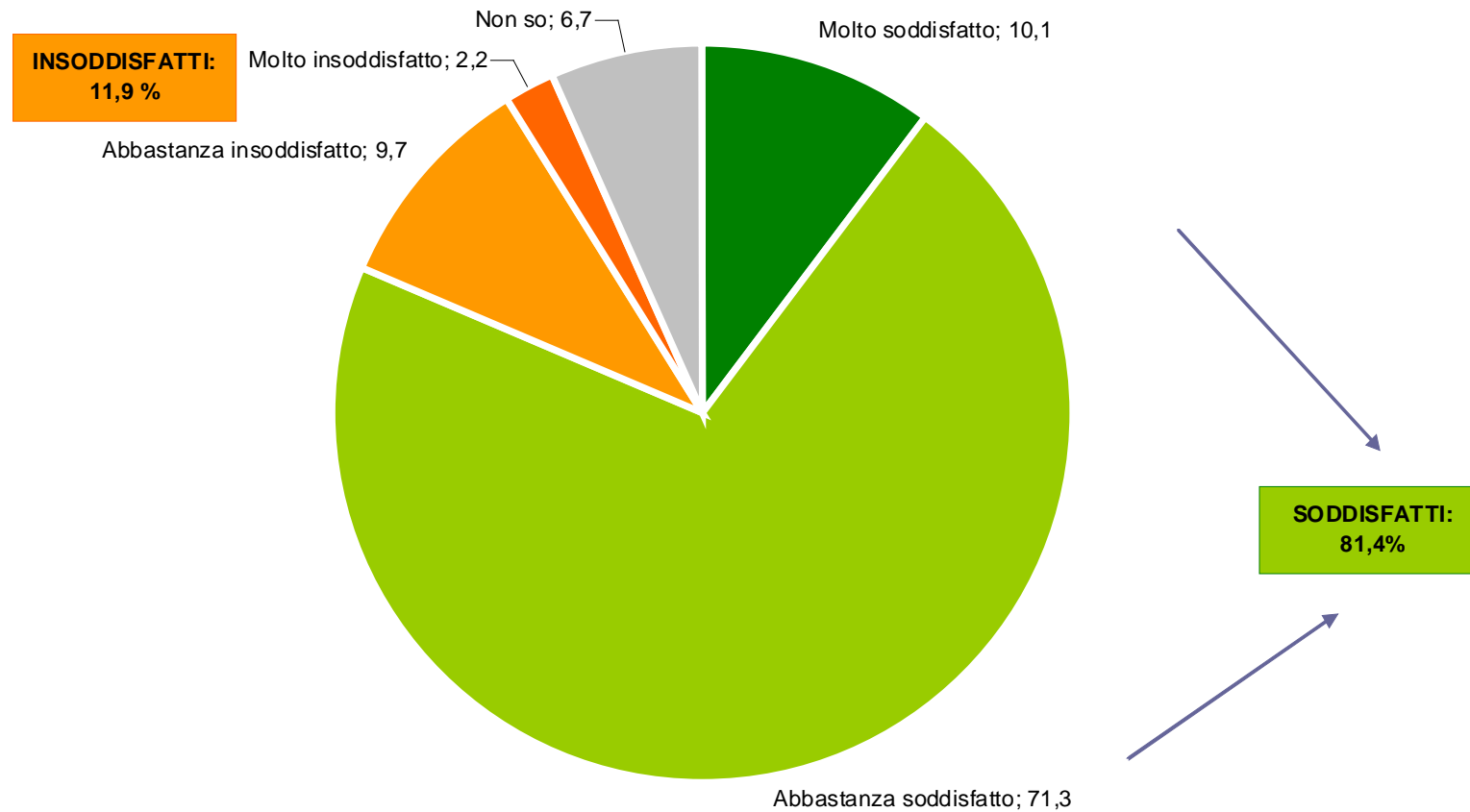
La soddisfazione nei confronti dei servizi comunali appare, quindi, fornire un contributo positivo alla percezione dei cittadini in merito alla qualità complessiva della vita a Lacchiarella.

Soddisfazione/insoddisfazione per la qualità della vita a Lacchiarella (%)



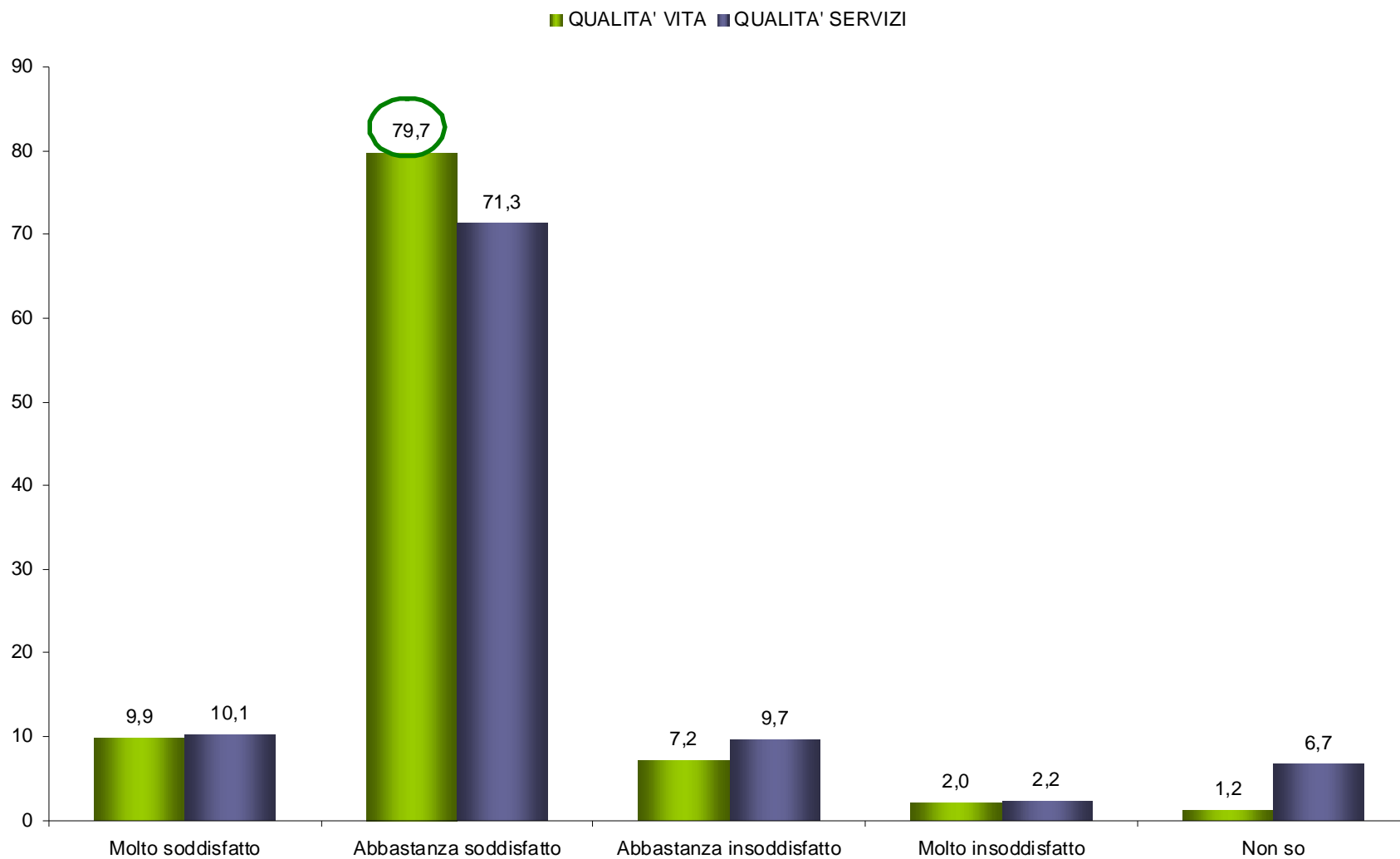
Base: intero campione (404 casi).

Soddisfazione/insoddisfazione per i servizi erogati dal Comune di Lacchiarella (%)



Base: intero campione (404 casi).

Soddisfazione/insoddisfazione per la qualità della vita e per i servizi comunali a Lacchiarella (%)



Base: intero campione (404 casi).

I SERVIZI COMUNALI A LACCHIARELLA: UTENTI E SODDISFAZIONE

I servizi comunali: utenti e frequenze

Negli ultimi 6 mesi si sono rivolti ai servizi comunali oltre il 60% dei cittadini sia per il rilascio di documenti sia per informazioni e segnalazioni.*

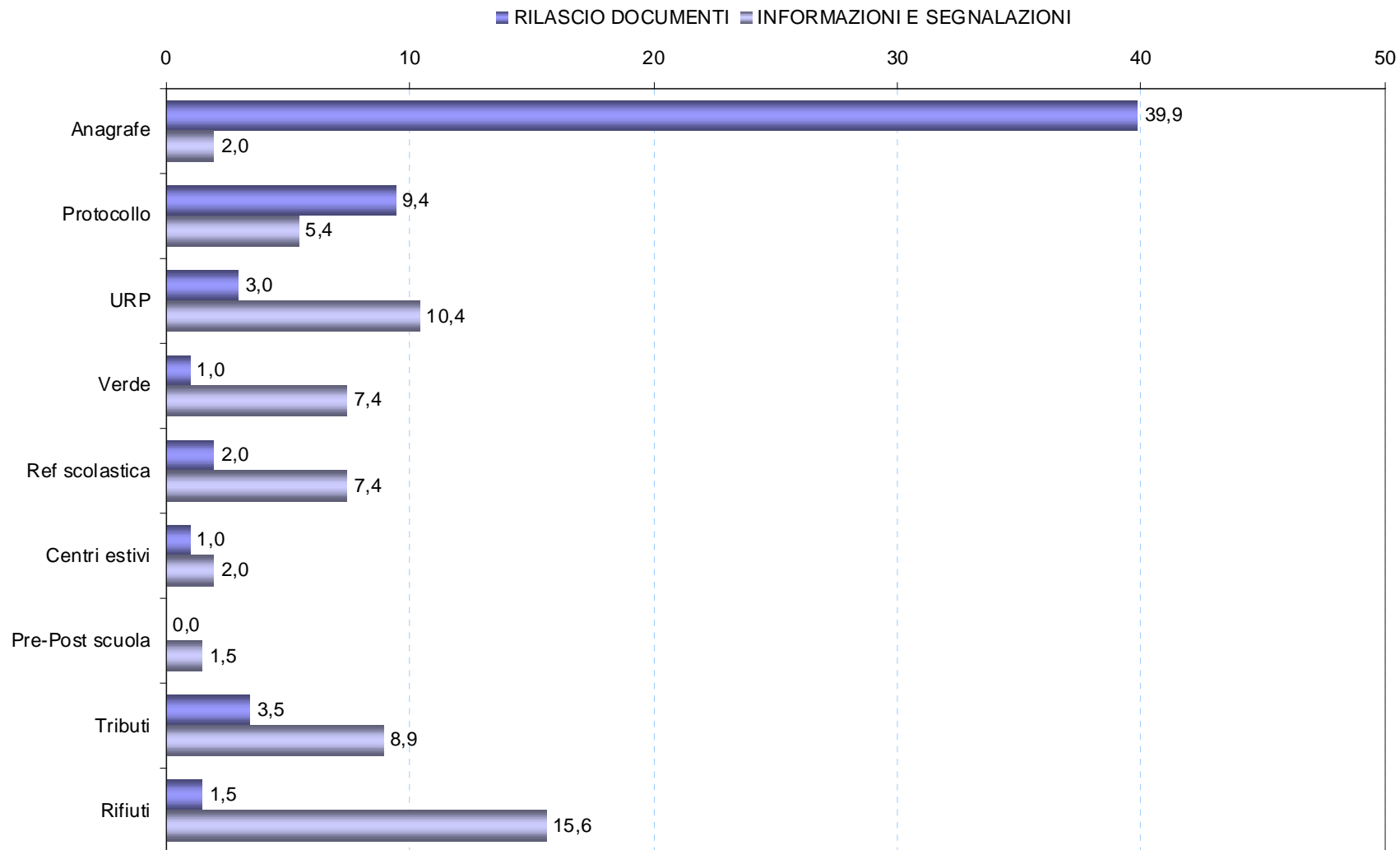
Per quanto riguarda il rilascio di documenti, il servizio più frequentato è l'anagrafe (40% circa), seguito a distanza dal protocollo (9,4%); tutti gli altri servizi registrano percentuali di afflusso più contenute (sul 2%-3% in media).

Per quanto riguarda le informazioni/segnalazioni, il servizio più consultato è quello dei rifiuti (16% circa), seguito dall'URP (10%), dai tributi (9%), e poi dal verde e dalla refezione scolastica (entrambi sul 7%).

In generale, negli ultimi 6 mesi il 41% dei cittadini si è rivolto ai servizi comunali una sola volta per il rilascio di documenti, mentre il 19% vi si è rivolto due o più volte. Il 35% dei cittadini ha chiesto almeno una volta informazioni ai servizi comunali e circa il 26% le ha chieste due o più volte.

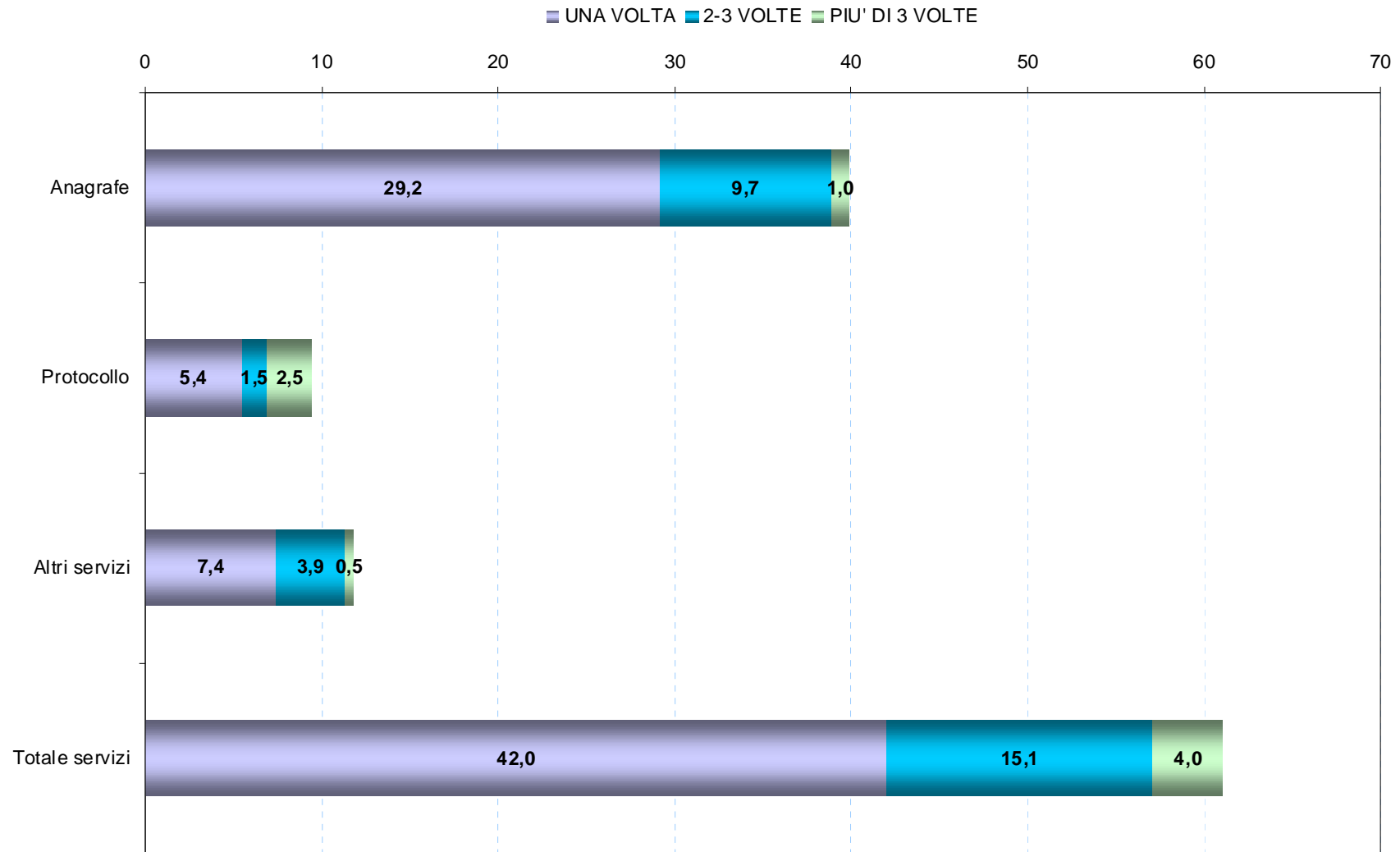
* Nota. Propriamente si tratta della somma degli utenti dei vari servizi (che può essere superiore al numero effettivo dei cittadini nel caso di ricorso a più servizi da parte di uno stesso cittadino). Si tratta, quindi, di una stima del volume dei ricorrenti complessivi ai servizi.

Utenti dei servizi comunali negli ultimi 6 mesi (%)



Base: intero campione (404 casi).

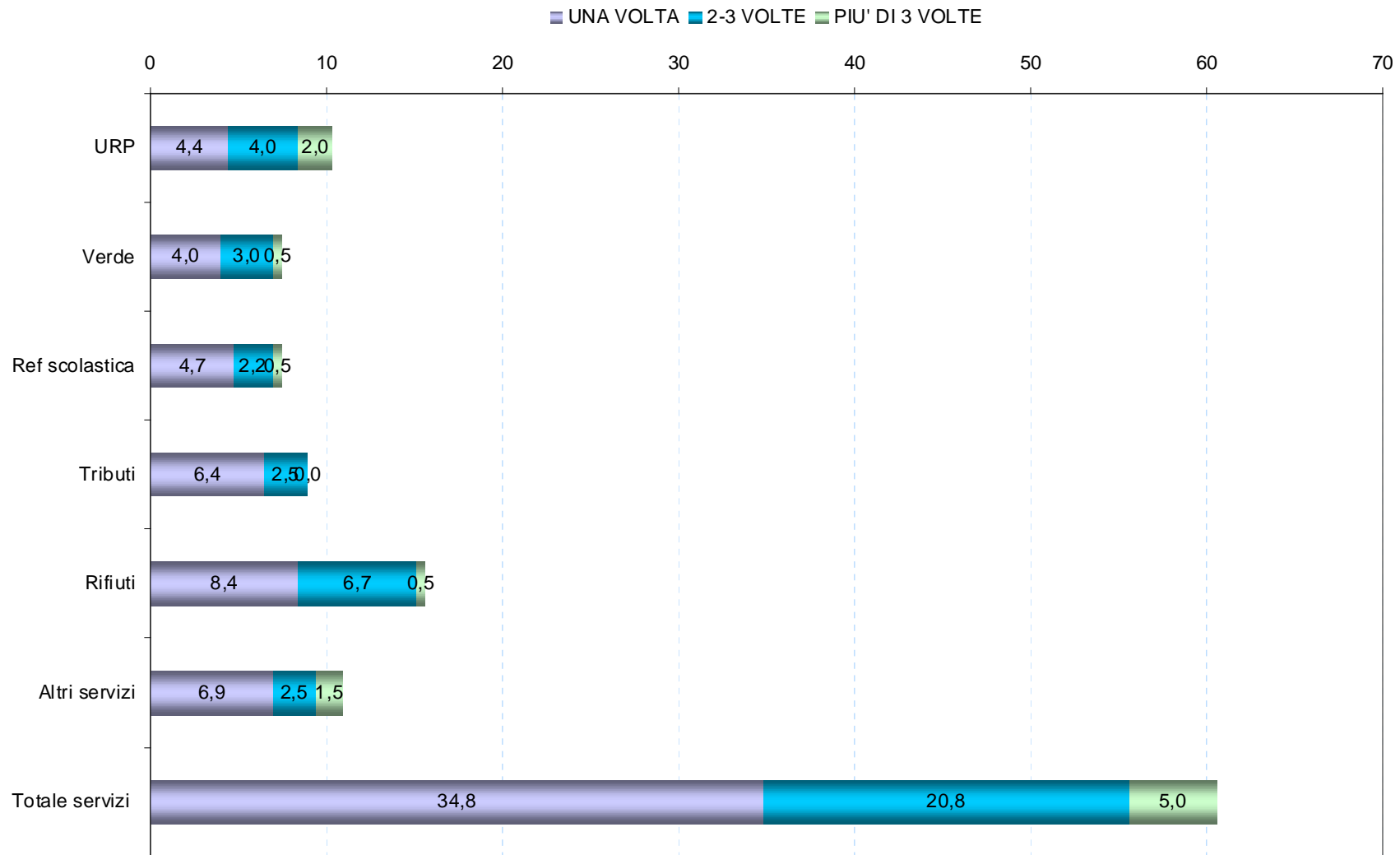
Frequenza di utilizzo dei servizi comunali per rilascio documenti (%)



Basi.

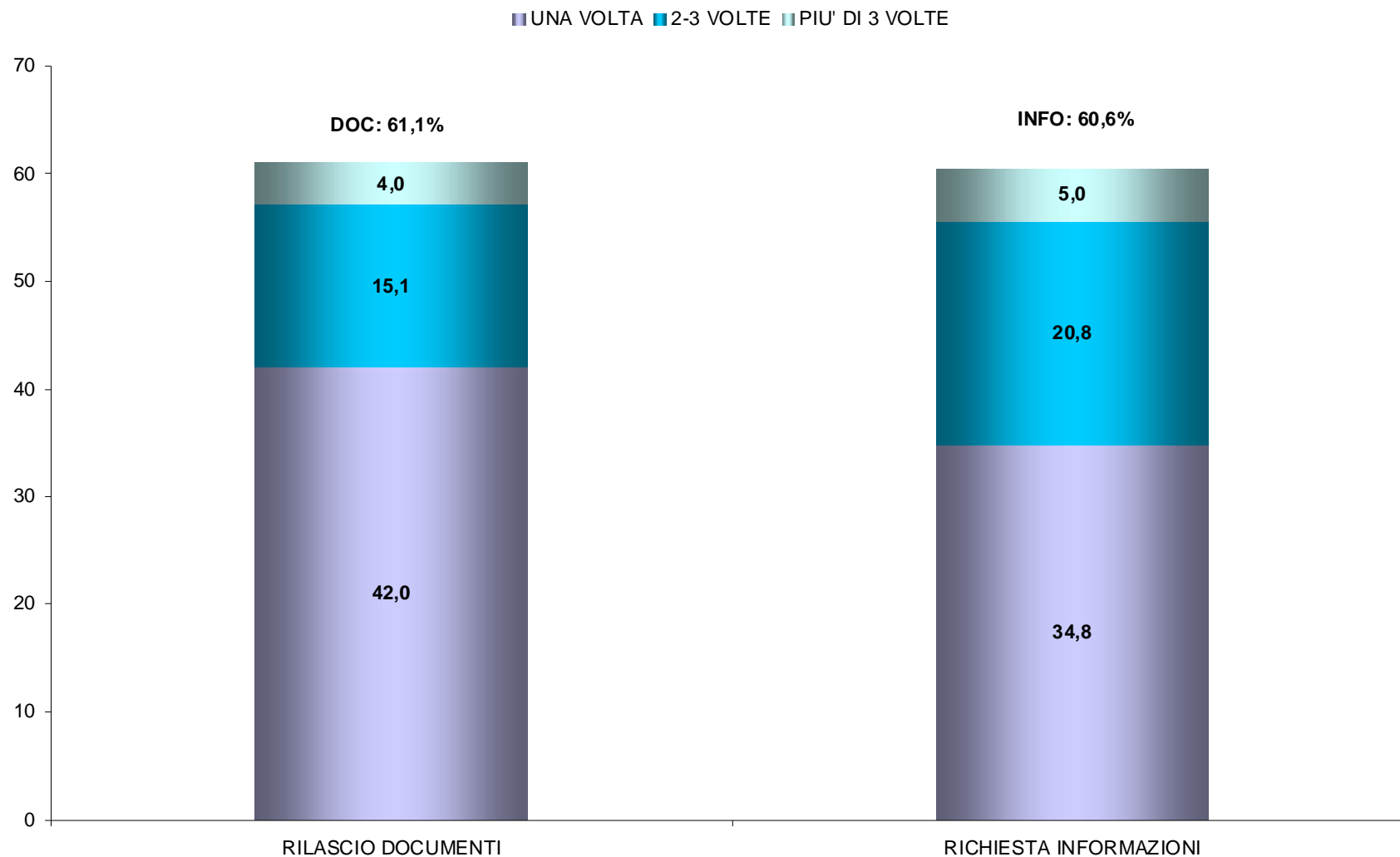
Anagrafe: 39,9% (161 casi); Protocollo: 9,4% (38 casi); Altri servizi: 11,9% (48 casi); Totale servizi: 61,1% (247 casi)

Frequenza di utilizzo dei servizi comunali per segnalazioni e informazioni (%)



Basi. URP: 10,4% (42 casi); Verde: 7,4% (30 casi); Refezione scolastica: 7,4% (30 casi); Tributi: 8,9% (36 casi); Rifiuti: 15,6% (63 casi); Altri servizi: 10,9% (44 casi); Totale servizi: 60,6% (245 casi).

Confronto frequenza di utilizzo dei servizi comunali per rilascio documenti e per segnalazioni/informazioni (%)



Basi. Rilascio documenti: 61,1% (247 casi); Segnalazioni e informazioni: 60,6% (245 casi).

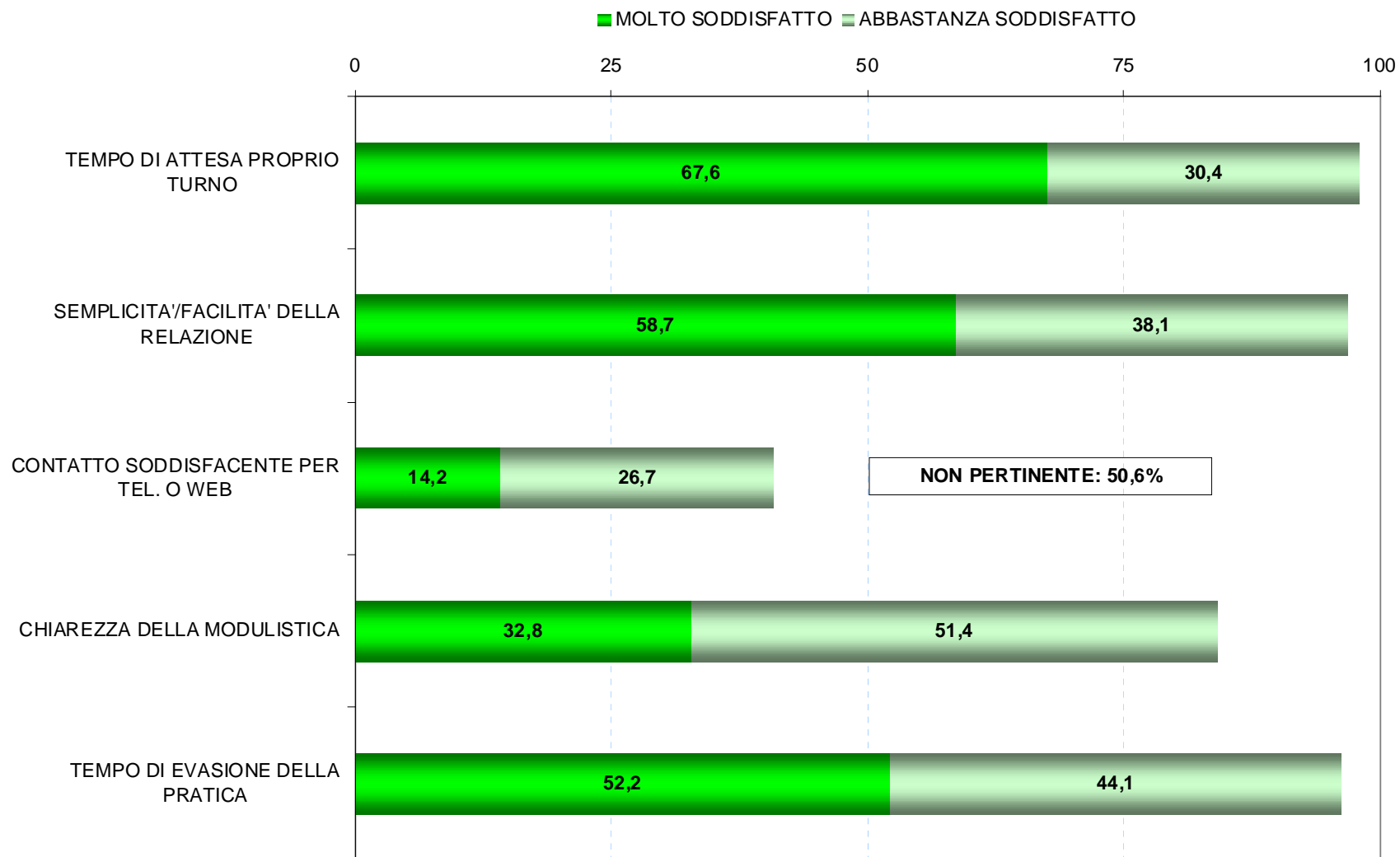
La soddisfazione nei riguardi di specifici aspetti dei servizi comunali

Coerentemente con l'elevata soddisfazione nei confronti dei servizi comunali rilevata a livello complessivo, **anche i singoli specifici aspetti testati registrano, in generale, elevati livelli di soddisfazione, con riguardo sia al rilascio di documenti sia alle informazioni/segnalazioni.**

In tema di rilascio documenti, l'aspetto relativamente meno soddisfacente (rispetto allo standard medio dei servizi) appare essere la chiarezza della modulistica.

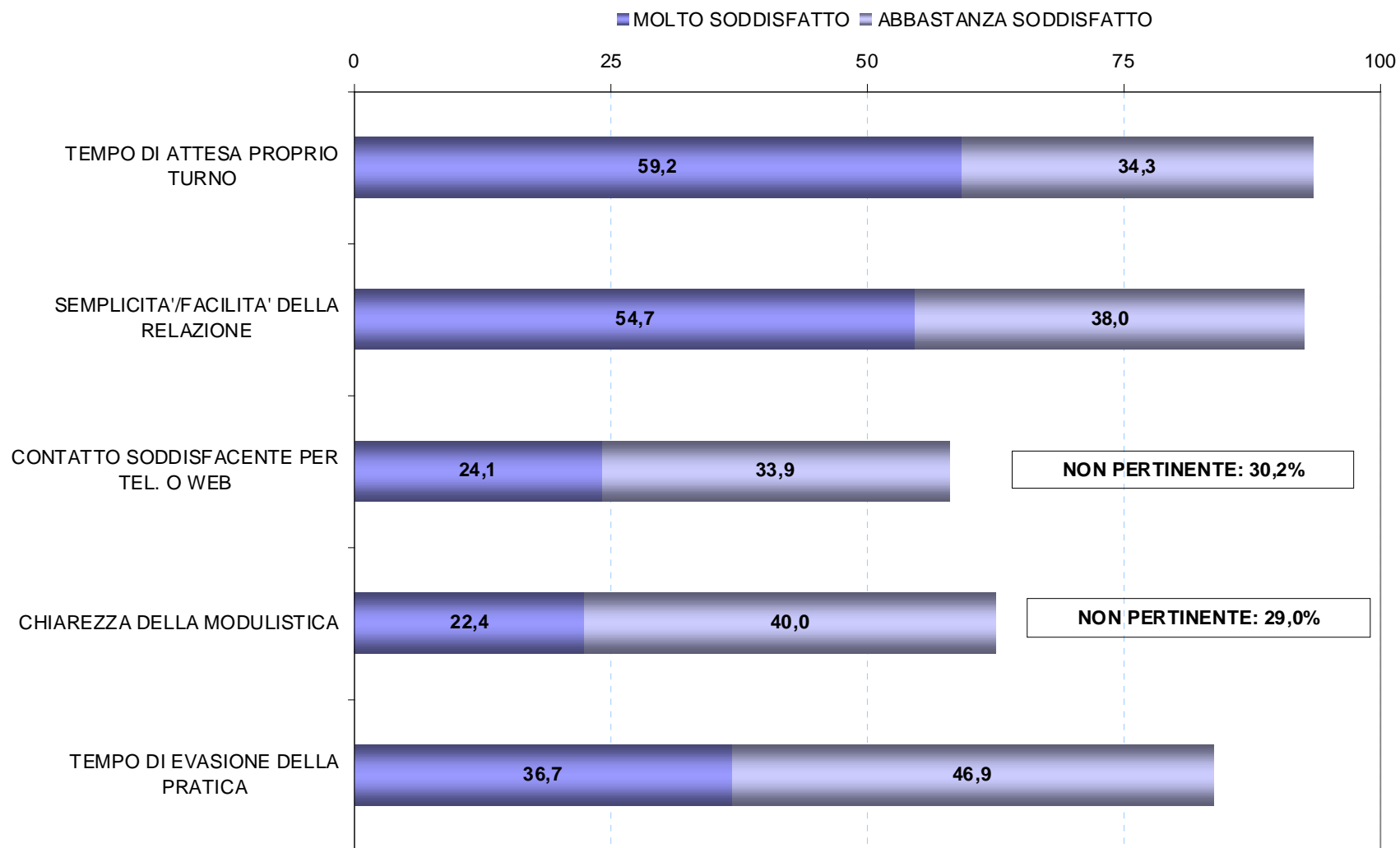
In tema di informazioni e segnalazioni, l'aspetto relativamente meno soddisfacente (sempre con riguardo allo standard medio dei servizi) è rappresentato, invece, dal tempo di evasione della pratica, in particolare per quanto riguarda l'URP.

Grado di soddisfazione nei confronti di specifici aspetti del rilascio documenti – Totale servizi (%)



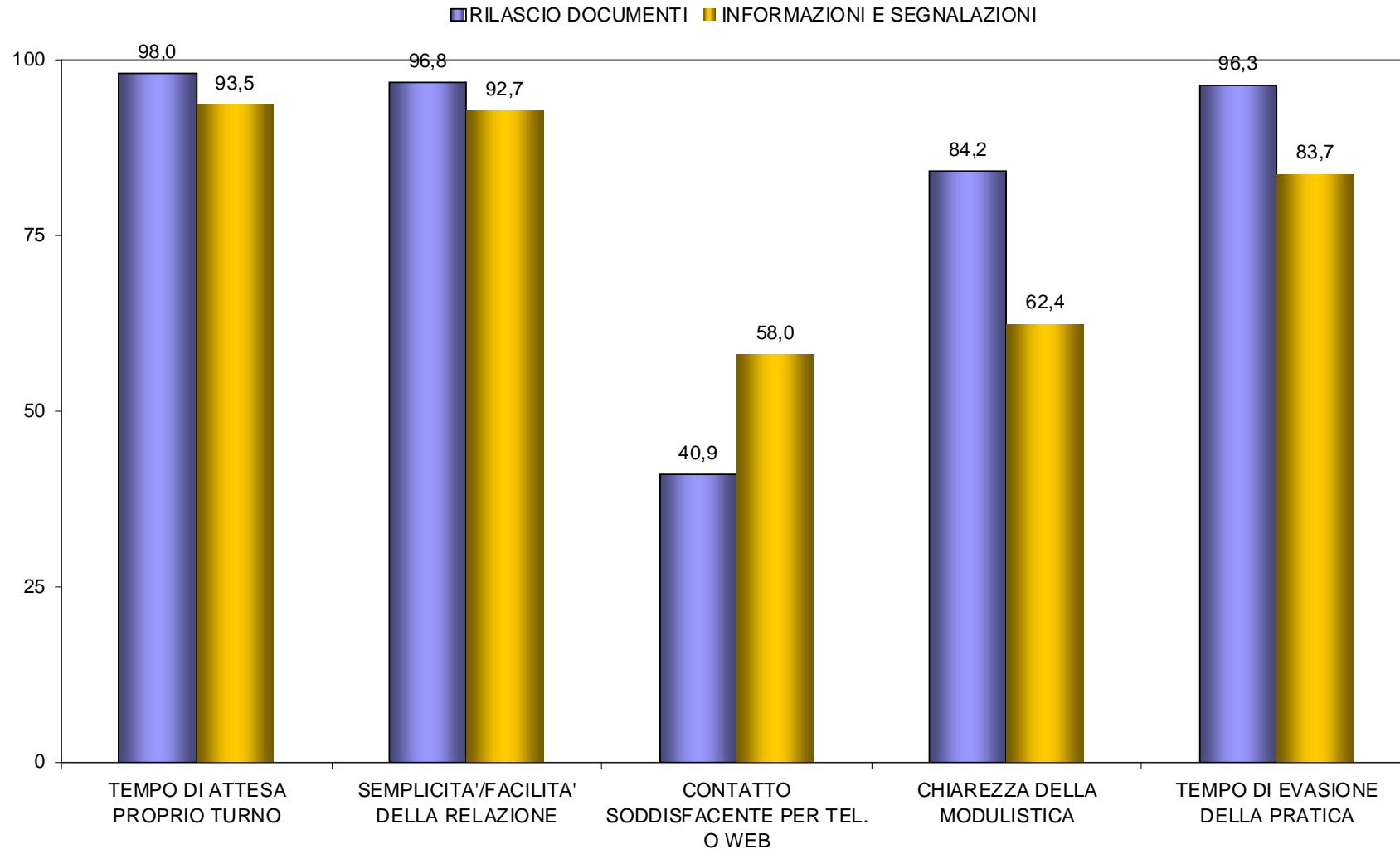
Basi. Intervistati che si sono rivolti ai servizi comunali per rilascio documenti: 61,1% (247 casi).

Grado di soddisfazione nei confronti di specifici aspetti delle informazioni e segnalazioni – Totale servizi (%)



Basi. Intervistati che si sono rivolti ai servizi comunali per segnalazioni e informazioni: 60,6% (245 casi).

Grado di soddisfazione nei confronti di specifici aspetti: confronto sul totale servizi (%)



Basi. Intervistati che si sono rivolti ai servizi comunali per rilascio documenti: 61,1% (247 casi); per segnalazioni e informazioni: 60,6% (245 casi).

GLI ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI COMUNALI DI LACCHIARELLA

Gli orari di apertura preferiti

Tra le 4 opzioni di orario d'apertura proposte, due aggregano i maggiori consensi degli intervistati, qualificandosi come le preferite praticamente ex aequo:*

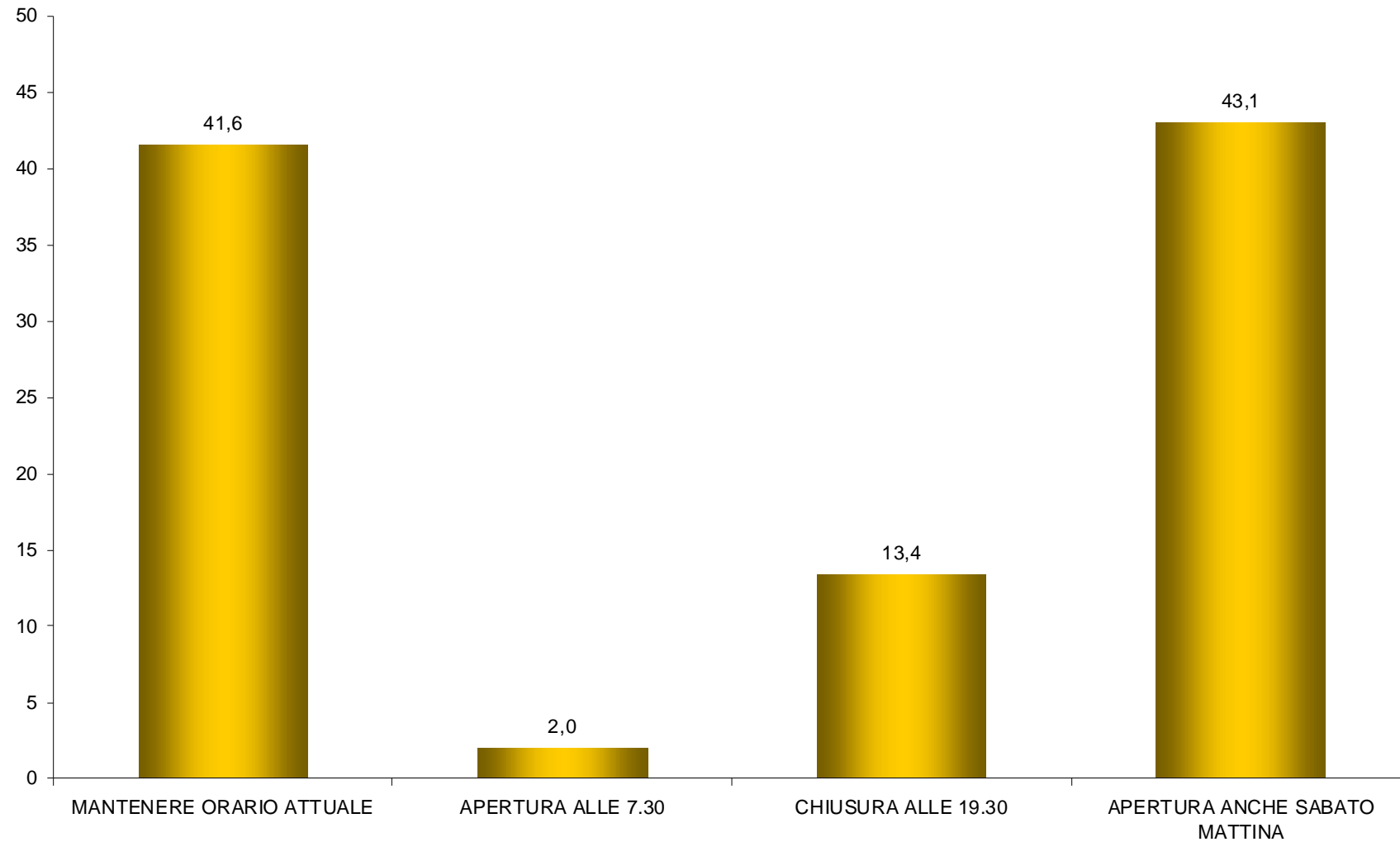
- ❖ **mantenere l'orario attuale: 41,6%**
- ❖ **apertura anche al sabato mattina: 43,1%**

I fautori dell'orario attuale sono più diffusi tra i cittadini da 55 anni in poi, le persone d'istruzione bassa e medio-bassa, i pensionati.

I propugnatori dell'apertura anche al sabato mattina sono più frequenti tra i cittadini fino a 54 anni, i laureati e i diplomati alle medie superiori, gli impiegati, gli operai e i disoccupati.

* Nota. In considerazione delle dimensioni campionarie, il leggero divario a favore della seconda ipotesi non è statisticamente significativo.

Gli orari di apertura preferiti (%)



Base: intero campione (404 casi).

IL SITO INTERNET DEL COMUNE DI LACCHIARELLA

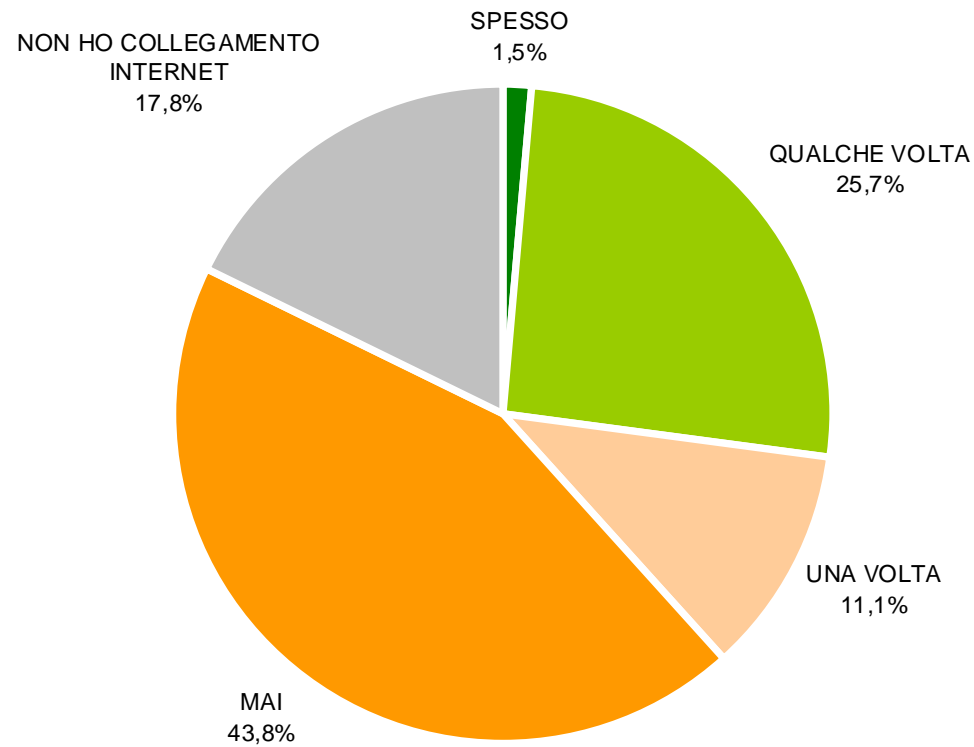
Il sito internet del comune di Lacchiarella

Il 38% degli intervistati ha visitato almeno una volta l'attuale sito internet del Comune di Lacchiarella. Tra essi, prevalgono quelli che l'hanno visitato qualche volta (26% circa), mentre non manca una piccola percentuale lo visita spesso (1,5%).

Al target dei visitatori del sito attuale (38%) è stato chiesto di indicare quali sezioni ritengono utili nel progettato nuovo sito del Comune. Le più apprezzate sono risultate i servizi ai cittadini, i numeri utili, la modulistica, e l'ambiente e territorio.

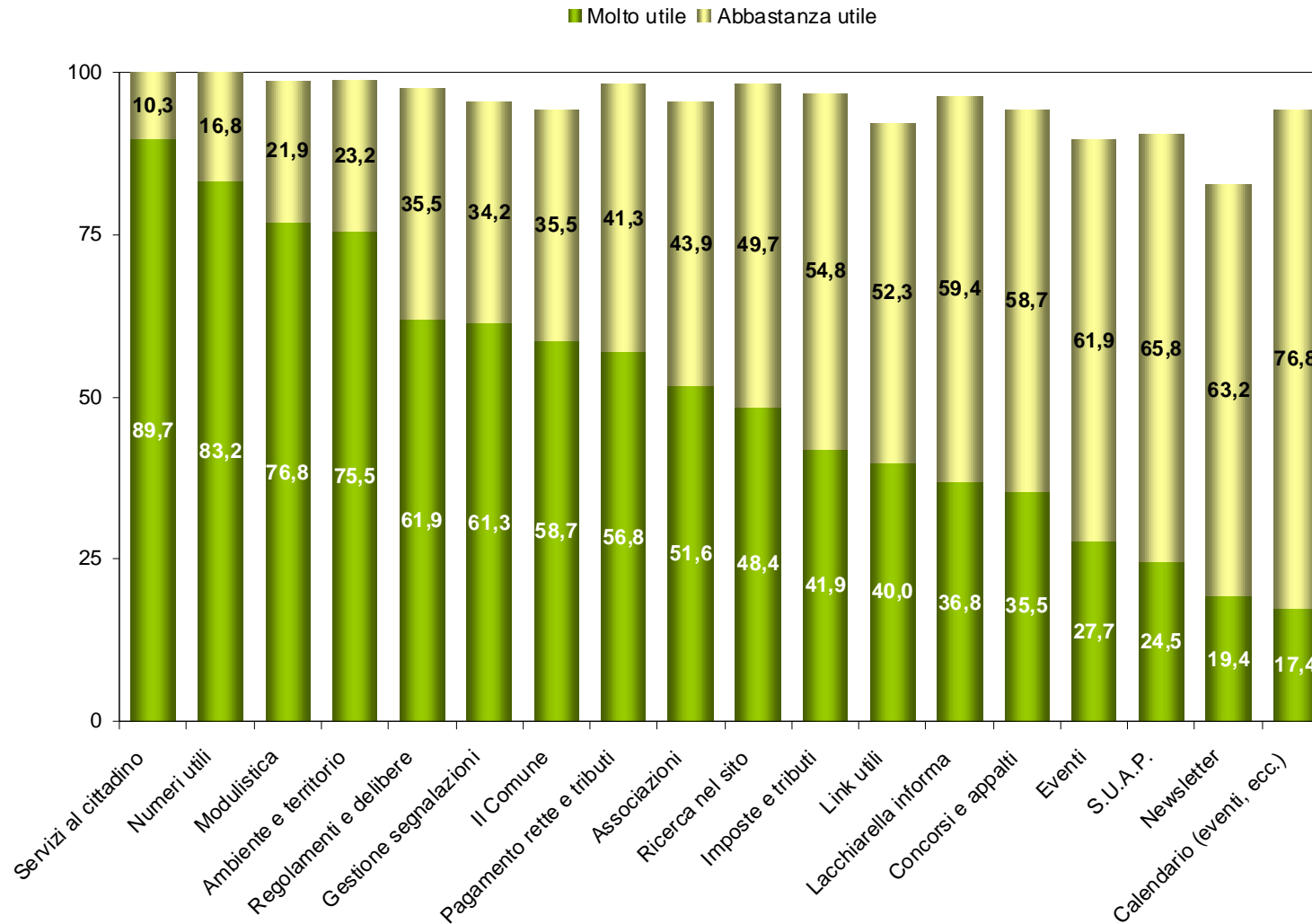
L'interesse potenziale a ricevere una newsletter informativa sulle attività del Comune al proprio indirizzo e-mail è stata accertata, invece, sull'intero campione. Circa un terzo degli intervistati si dichiara senz'altro interessato, mentre una piccola minoranza (8% circa) condiziona la propria disponibilità alla verifica degli argomenti trattati.

Frequenza di visite al sito internet del Comune di Lacchiarella (%)



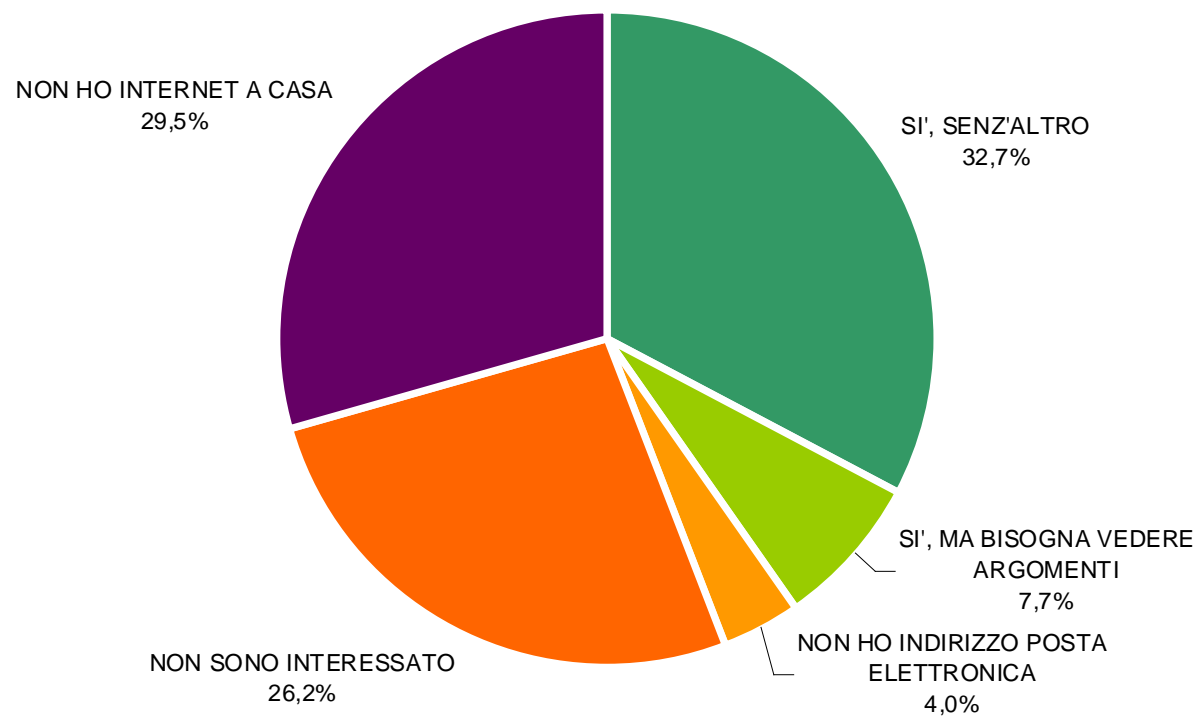
Base: intero campione (404 casi).

Valutazione di utilità delle sezioni del nuovo sito internet del Comune di Lacchiarella (%)



Base. Intervistati che hanno visitato almeno una volta il sito internet del Comune di Lacchiarella: 38,8% (155 casi).

Interesse a ricevere via e-mail una newsletter informativa sulle attività del Comune (%)



Base: intero campione (404 casi).

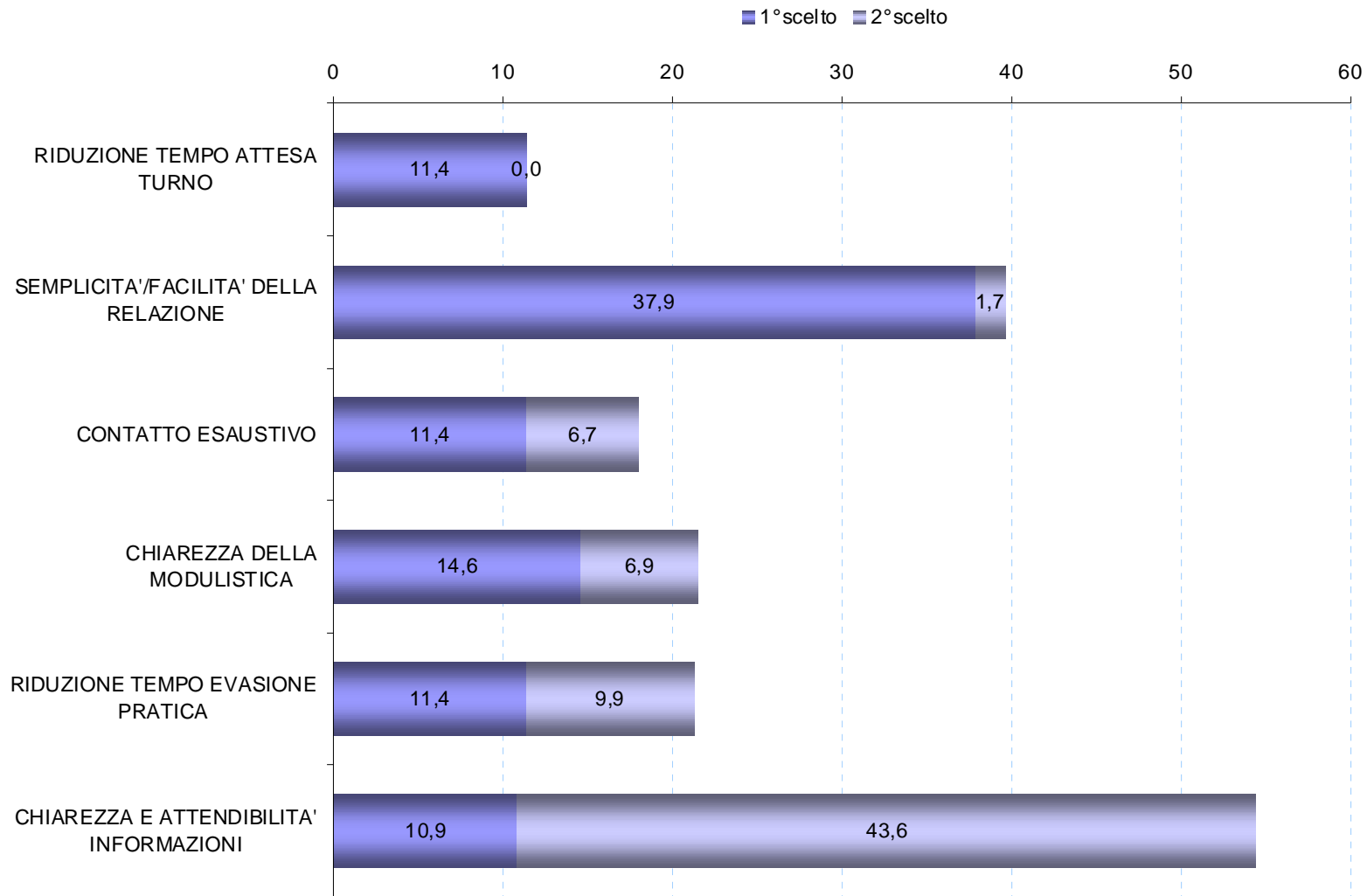
LO SPORTELLO UNICO PER LO SMISTAMENTO UNIFICATO DELLE PRATICHE

Lo sportello unico: aspetti più importanti e servizi

L'aspetto più importante che dovrebbe avere per i cittadini il progettato sportello unico, in prima battuta, è la semplicità/facilità di relazione con il servizio. In seconda scelta emerge con forza la chiarezza e attendibilità delle informazioni.

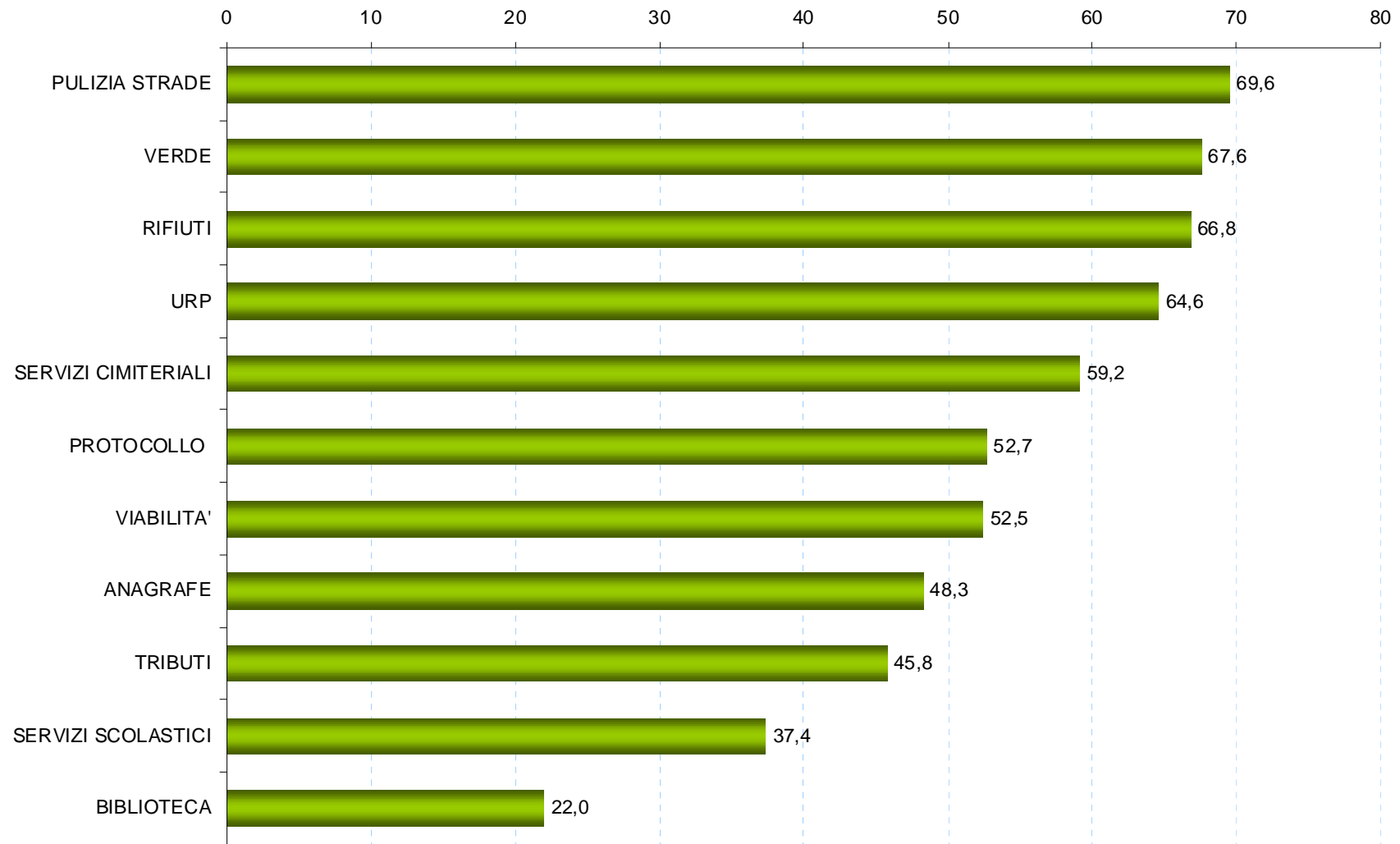
I servizi più richiesti nello sportello unico sono quelli della pulizia strade, del verde, dei rifiuti e l'URP, seguiti dai servizi cimiteriali, il protocollo e la viabilità.

Gli aspetti più importanti che dovrebbe avere lo sportello unico (%)



Base: intero campione (404 casi).

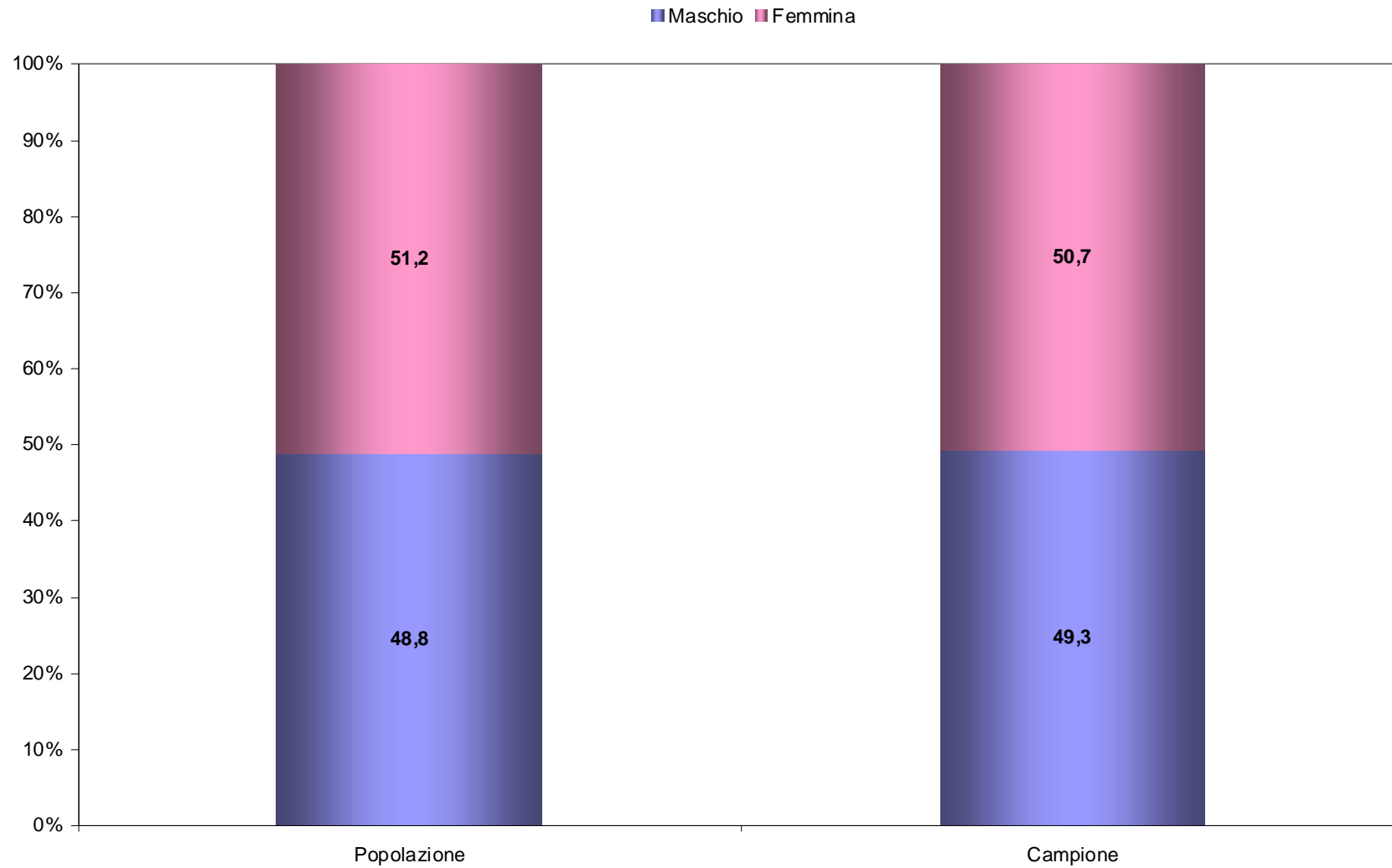
Servizi che dovrebbe comprendere lo sportello unico (%)



Base: intero campione (404 casi).

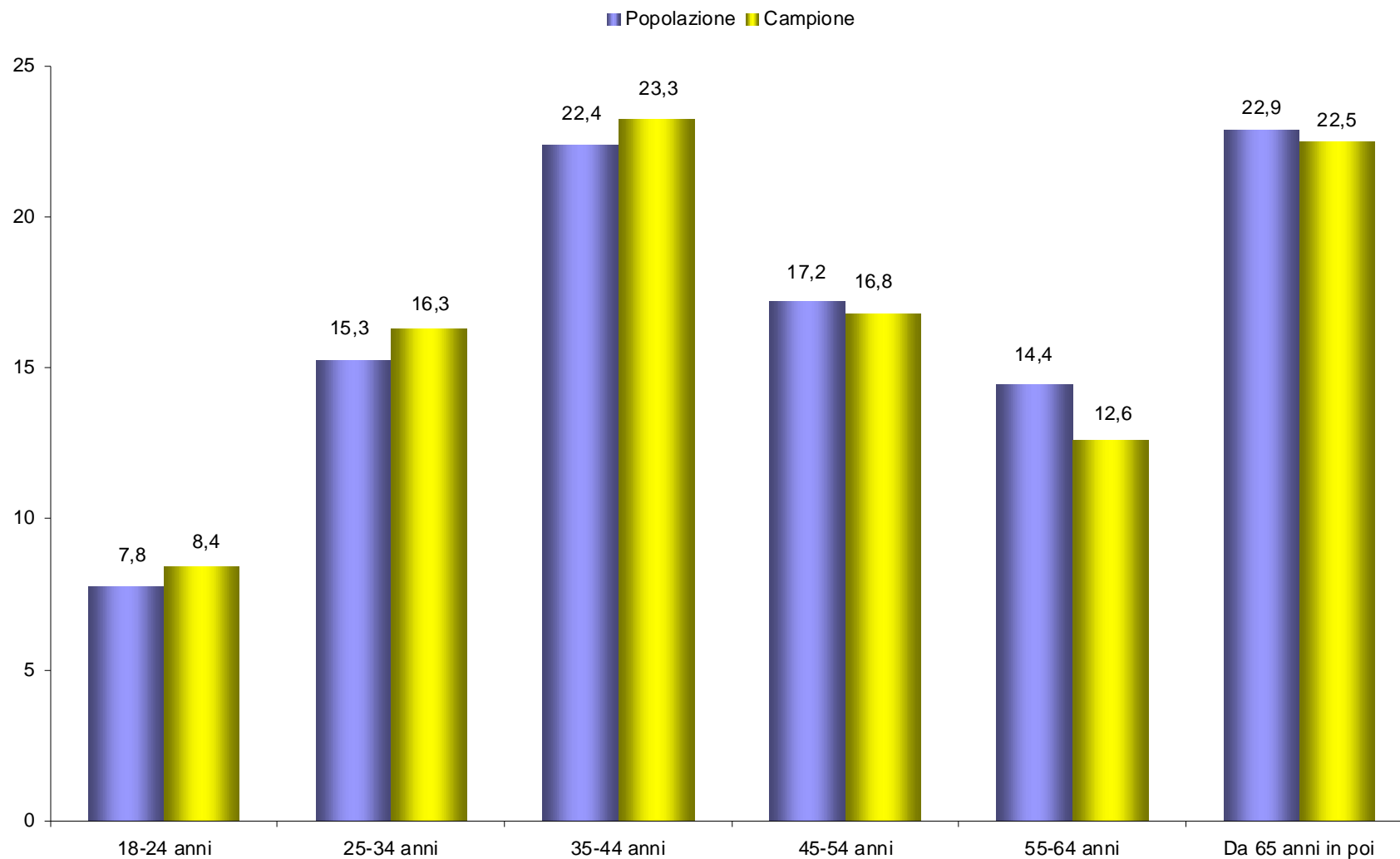
IL CAMPIONE

Sesso, confronto campione con popolazione (%)



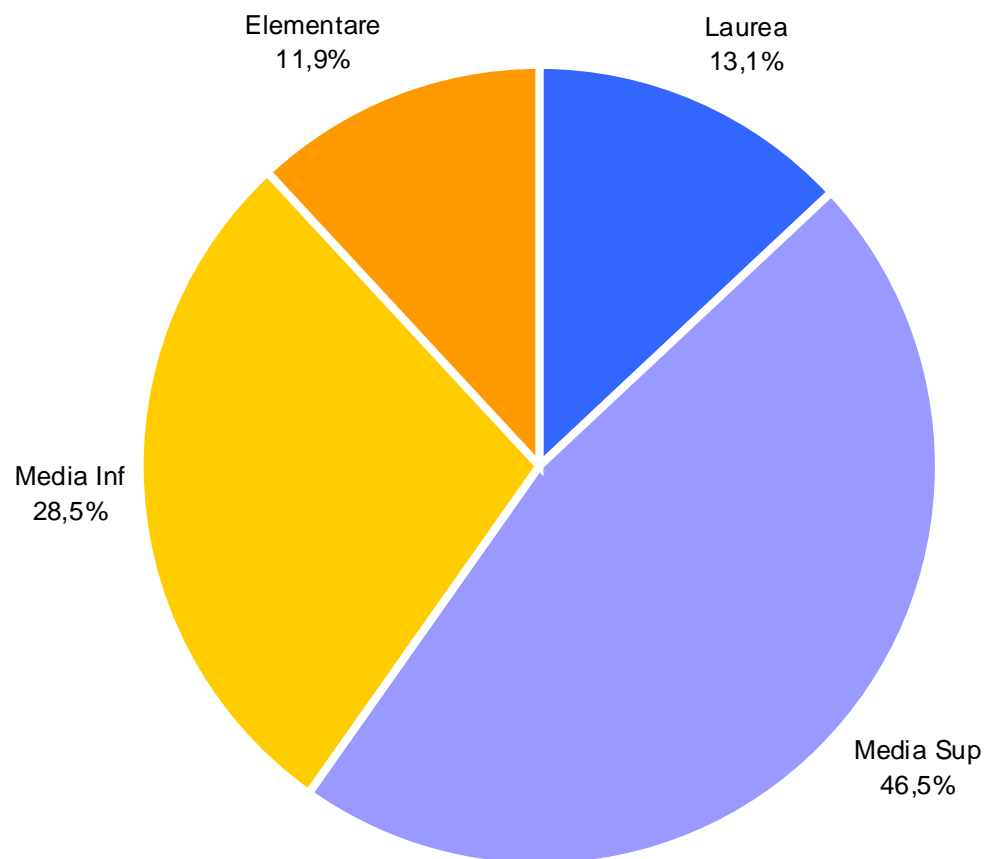
Base: intero campione (404 casi).

Classi di età, confronto campione con popolazione (%)



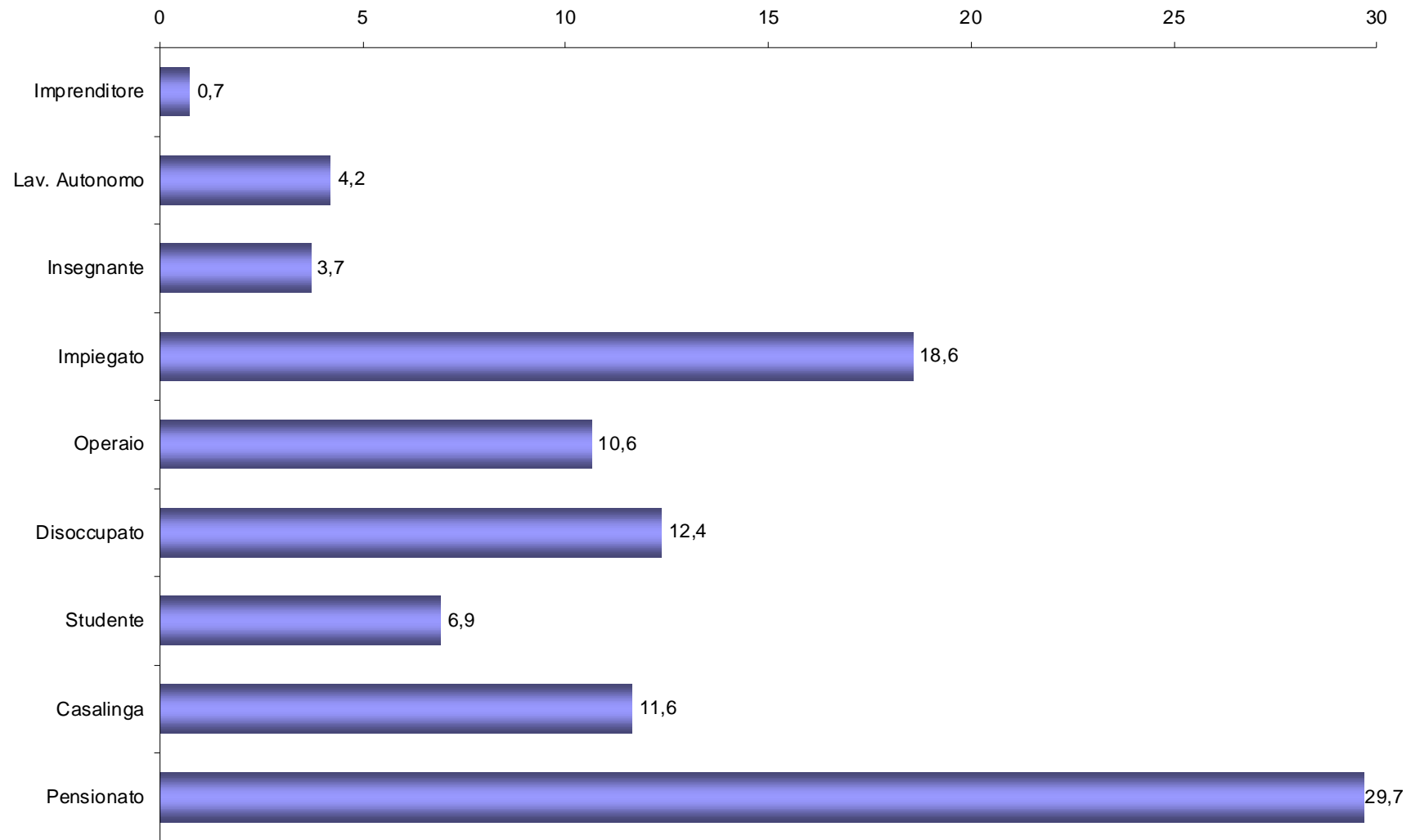
Base: intero campione (404 casi).

Titolo di studio (%)



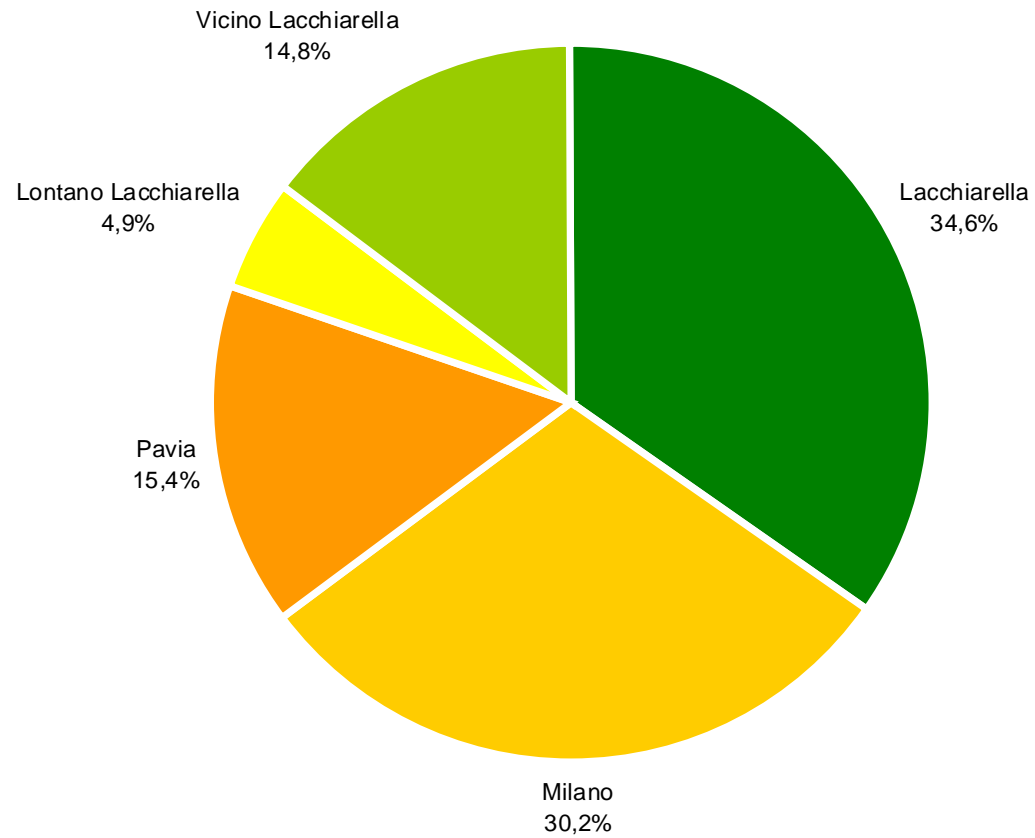
Base: intero campione (404 casi).

Professione (%)



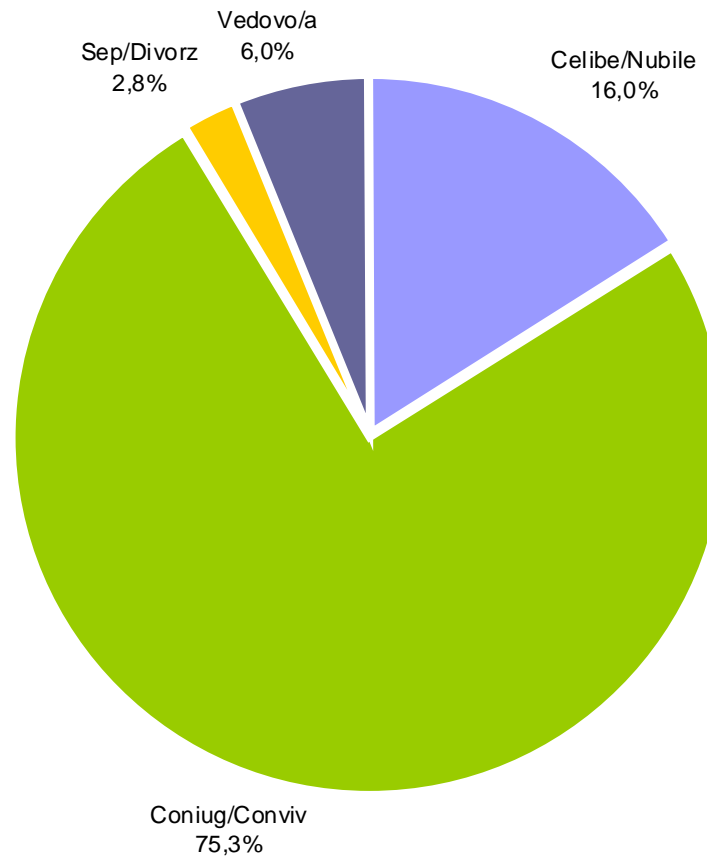
Base: intero campione (404 casi).

Sede di lavoro/studio (%)



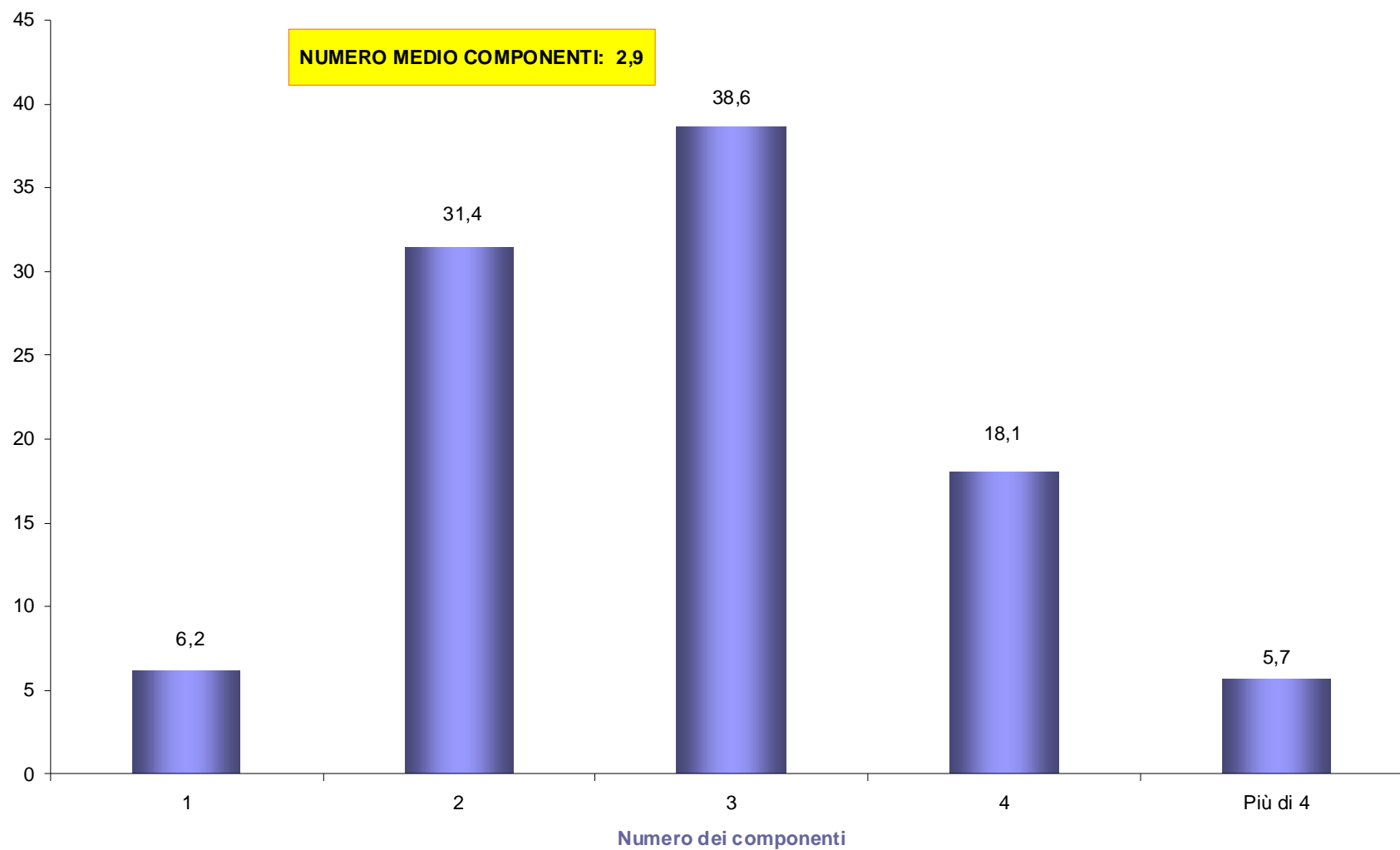
Base: gli occupati e gli studenti (pari al 45% del campione; 182 casi).

Stato civile (%)



Base: intero campione (404 casi).

Numero di componenti della famiglia (%)



Base: intero campione (404 casi).



FEDERCONSUMATORI MILANO

Sede di Milano e Regionale

Viale Zara, 7/9 20159 – Milano

Tel 0260830081 – Fax 0269900858

e-mail:

federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it

Sito: www.federconsumatori.lombardia.it

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi comunali del Comune di Lacchiarella

Grazie dell'attenzione