

Comune di Dalmine

Indagine sulla soddisfazione dei Servizi Demografici

Presentazione dei risultati

Anno 2010

Progetto dell'indagine

- Obiettivi stabiliti
- Metodologia adottata
- Campione rilevato

Obiettivi stabiliti

Abbiamo effettuato un'indagine su un campione di utenti per:

- rilevare il grado di conoscenza del progetto di assegnazione dei numeri interni;
- accertare la conoscenza e la condivisione degli obiettivi che il progetto persegue;
- verificare l'eventuale disagio arrecato ai cittadini anche in termini di tempo di attesa allo sportello dei Servizi Demografici e di cortesia del personale dello sportello Informazioni;
- verificare il gradimento dei nuovi orari di apertura del Comune.

Metodologia adottata

Abbiamo elaborato un questionario che è stato somministrato agli utenti dei Servizi Demografici. Le domande sono state suddivise nei seguenti ambiti:

- conoscenza del progetto sulla numerazione interna e dei suoi obiettivi;
- eventuali disagi nella compilazione del modulo per l'auto attribuzione del numero interno;
- monitoraggio del tempo di attesa allo sportello dei Servizi Demografici e della cortesia del personale dello Sportello Informazioni;
- verifica del gradimento dei nuovi orari di apertura.

Metodologia adottata

Abbiamo sottoposto i questionari a degli utenti intercettati direttamente allo sportello dei Servizi Demografici, garantendo l'anonimato delle risposte.

Abbiamo coperto tutte le fasce orarie di apertura del Servizio.

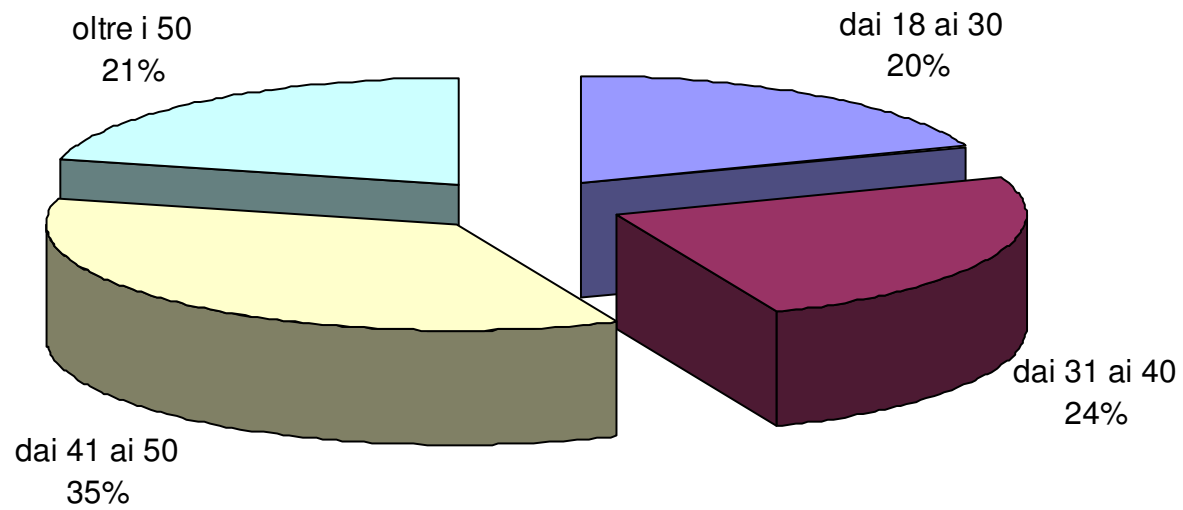
Campione rilevato

Abbiamo sottoposto il questionario ad un campione di 135 utenti in un arco di tempo di tre settimane.

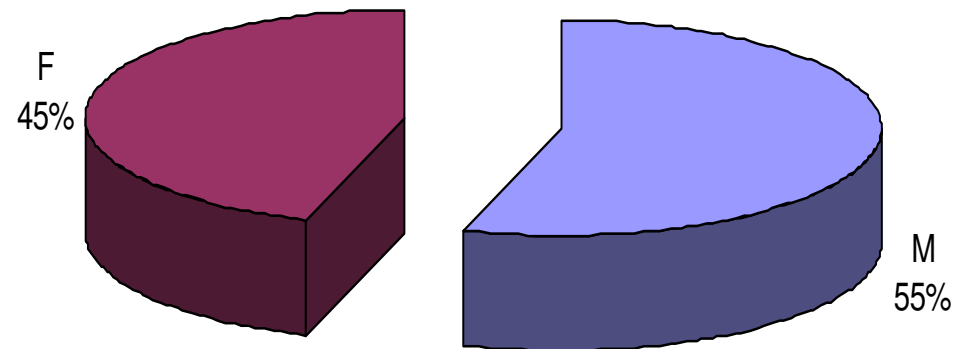
Abbiamo suddiviso l'utenza per età, sesso, professione, cittadinanza.

I grafici che seguono rappresentano il campione sottoposto al questionario.

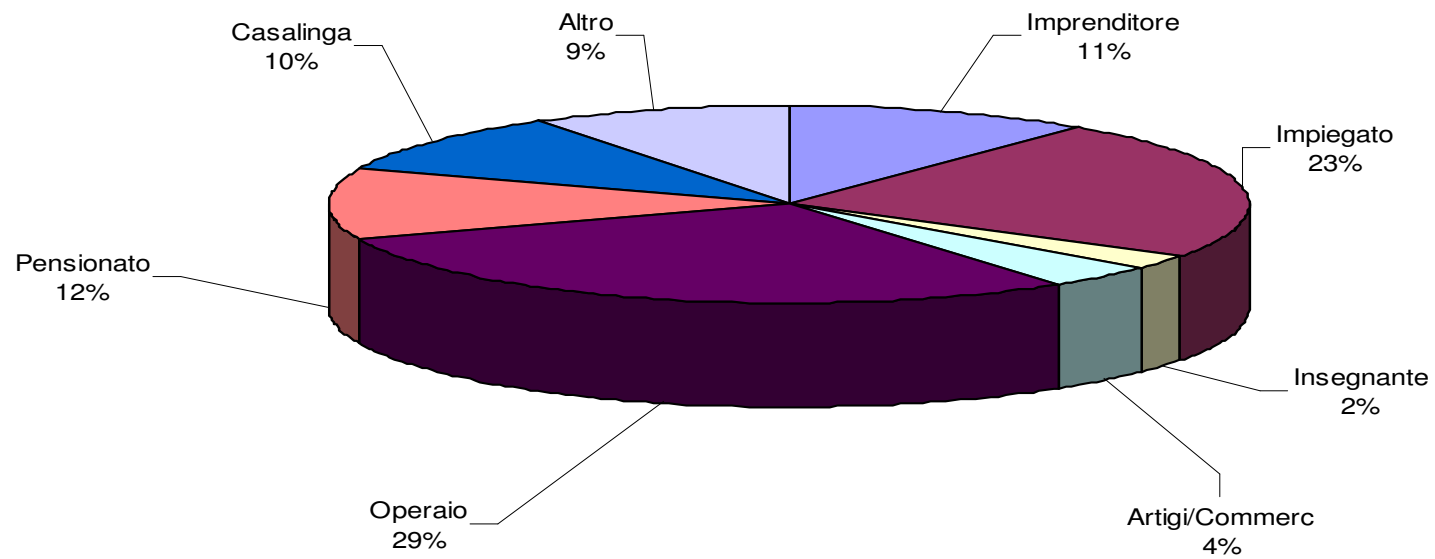
Età



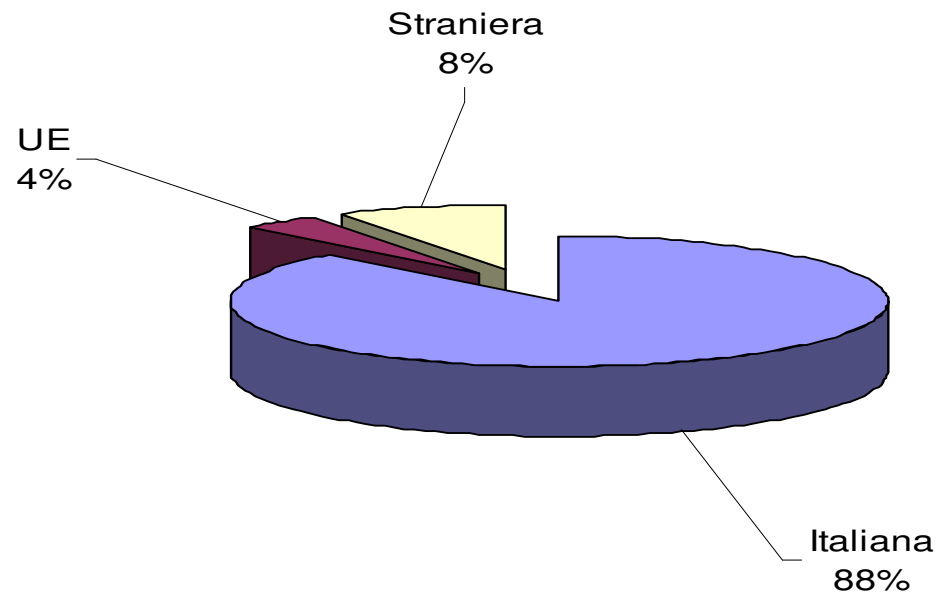
Sesso



Professione



Cittadinanza



Risultati emersi dall'indagine

- Conoscenza del progetto
- Conoscenza e condivisione degli obiettivi
- Eventuali disagi nella compilazione e restituzione dei moduli
- Tempo di attesa allo Sportello dei Servizi Demografici e cortesia del personale dello Sportello Informazioni
- Gradimento dei nuovi orari di apertura del Comune

Conoscenza del progetto

Nel 2010 l'Amministrazione comunale ha deciso di rilevare la numerazione interna degli edifici presenti a Dalmine.

Abbiamo attivato il progetto che ha previsto l'auto assegnazione del numero interno da parte dei cittadini proprietari di immobili e abbiamo agganciato il numero interno alle famiglie residenti.

Abbiamo informato i cittadini del progetto attraverso articoli sull'InformaDalmine con i quali sono state indicate le istruzioni e consegnato il modulo per l'auto assegnazione.

Successivamente, abbiamo sollecitato i cittadini ritardatari con 2 lettere, inviate in luglio e in novembre.

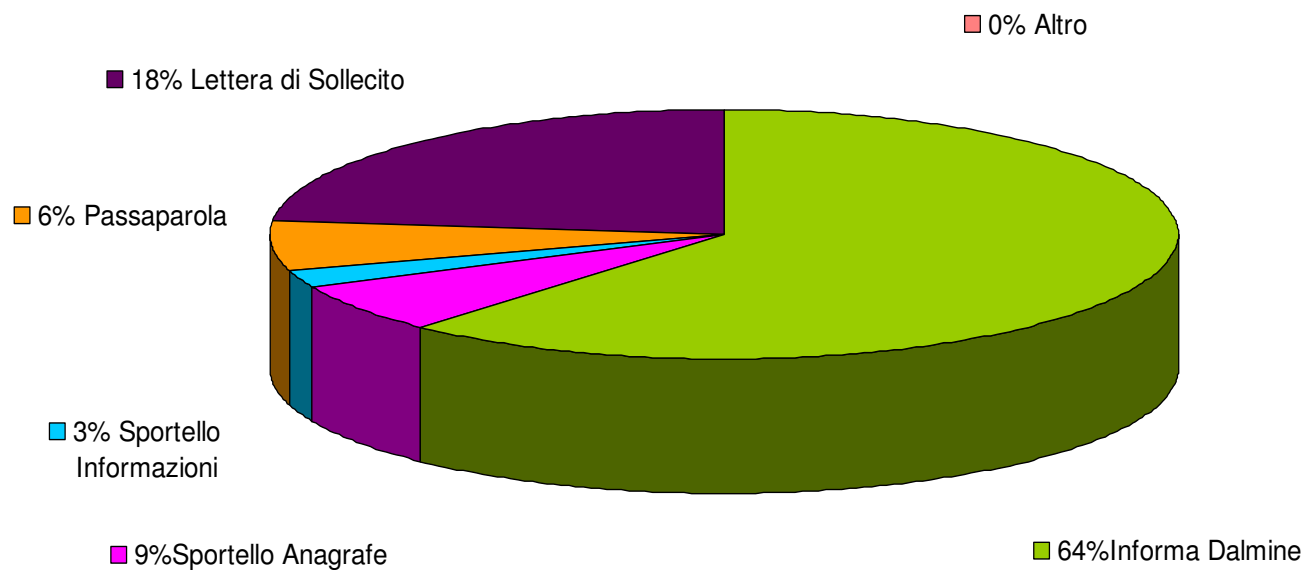
Conoscenza del progetto

Per Verificare se i canali di comunicazione scelti sono stati efficaci, abbiamo chiesto ai cittadini se conoscevano il progetto e come l'avevano conosciuto.

I dati indicano che il 61% dei cittadini intervistati conosceva il progetto, mentre il 39% non ne era a conoscenza.

La maggior parte di essi (64%) ha conosciuto il progetto attraverso l'Informadalmine, il 18% tramite lettera di sollecito mandata dall'ufficio e il 9% direttamente allo sportello dei Servizi Demografici.

Da chi l'ha saputo?



Conoscenza e condivisione degli obiettivi del progetto

Tra i principali obiettivi perseguiti dal progetto c'è quello di garantire maggior sicurezza ai cittadini.

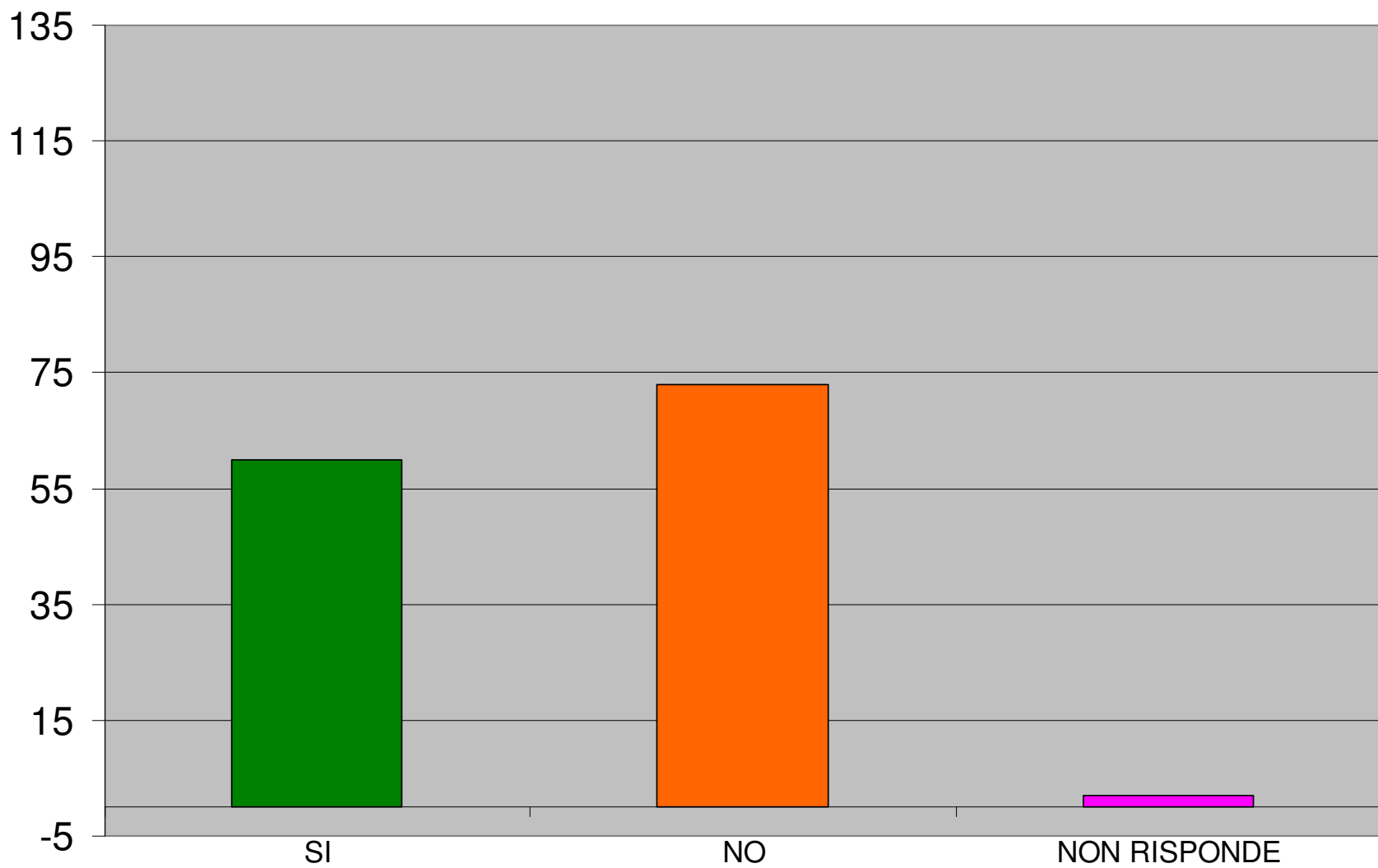
Abbiamo chiesto agli intervistati se conoscevano questo obiettivo e, se sì, se lo ritenevano importante. Solo il 44% degli intervistati conosceva l'obiettivo sicurezza.

Abbiamo quindi chiesto quanto ritengano importante questo obiettivo, esprimendo un giudizio compreso tra “per niente importante” e “molto importante”.

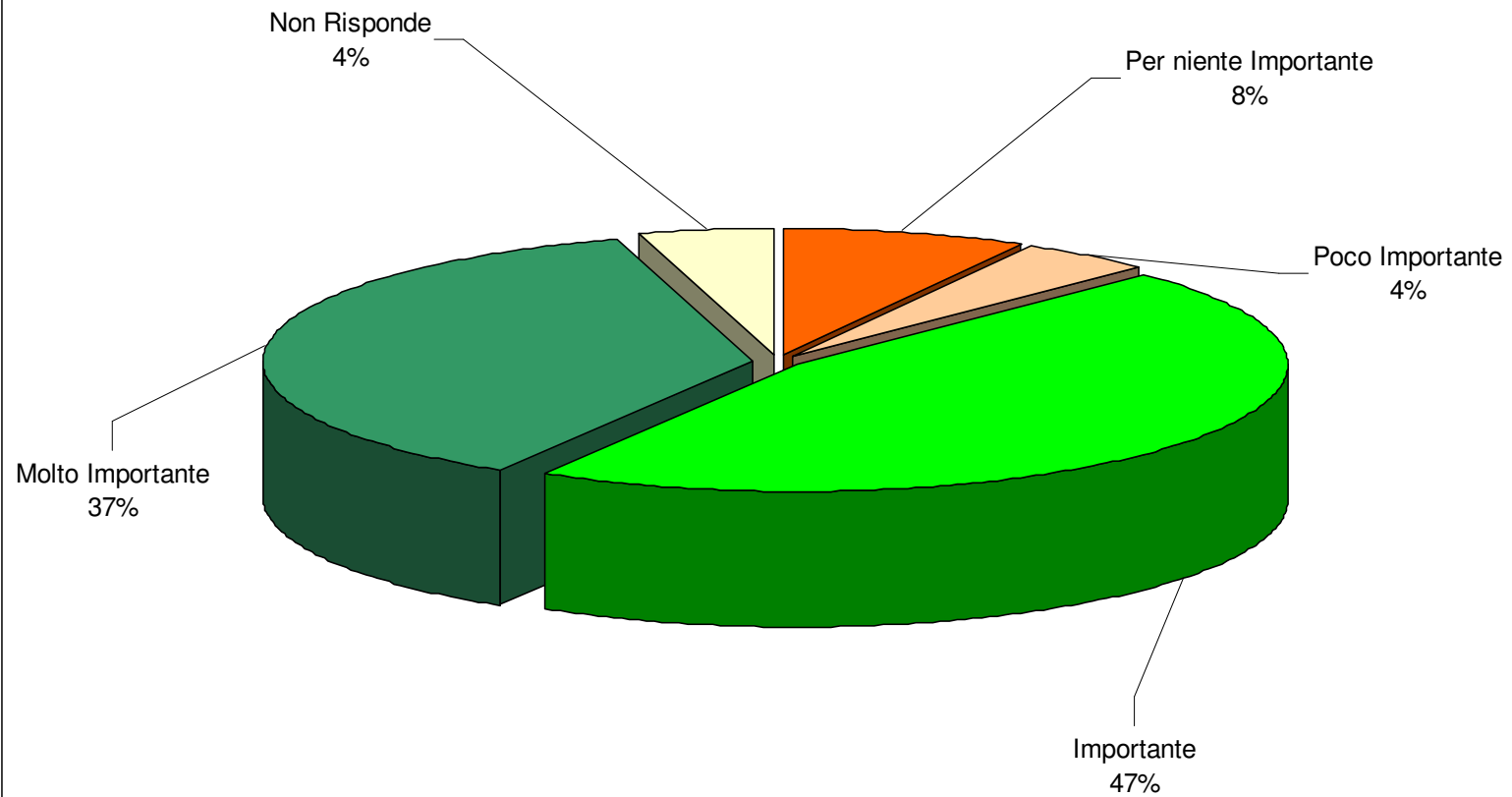
L'84% degli intervistati ritiene l'obiettivo sicurezza importante:

- 37% molto importante;
- 47% importante

Conoscenza dell'Obiettivo: MAGGIORE SICUREZZA



Obiettivo Sicurezza: Quanto è importante?



Conoscenza e condivisione degli obiettivi del progetto

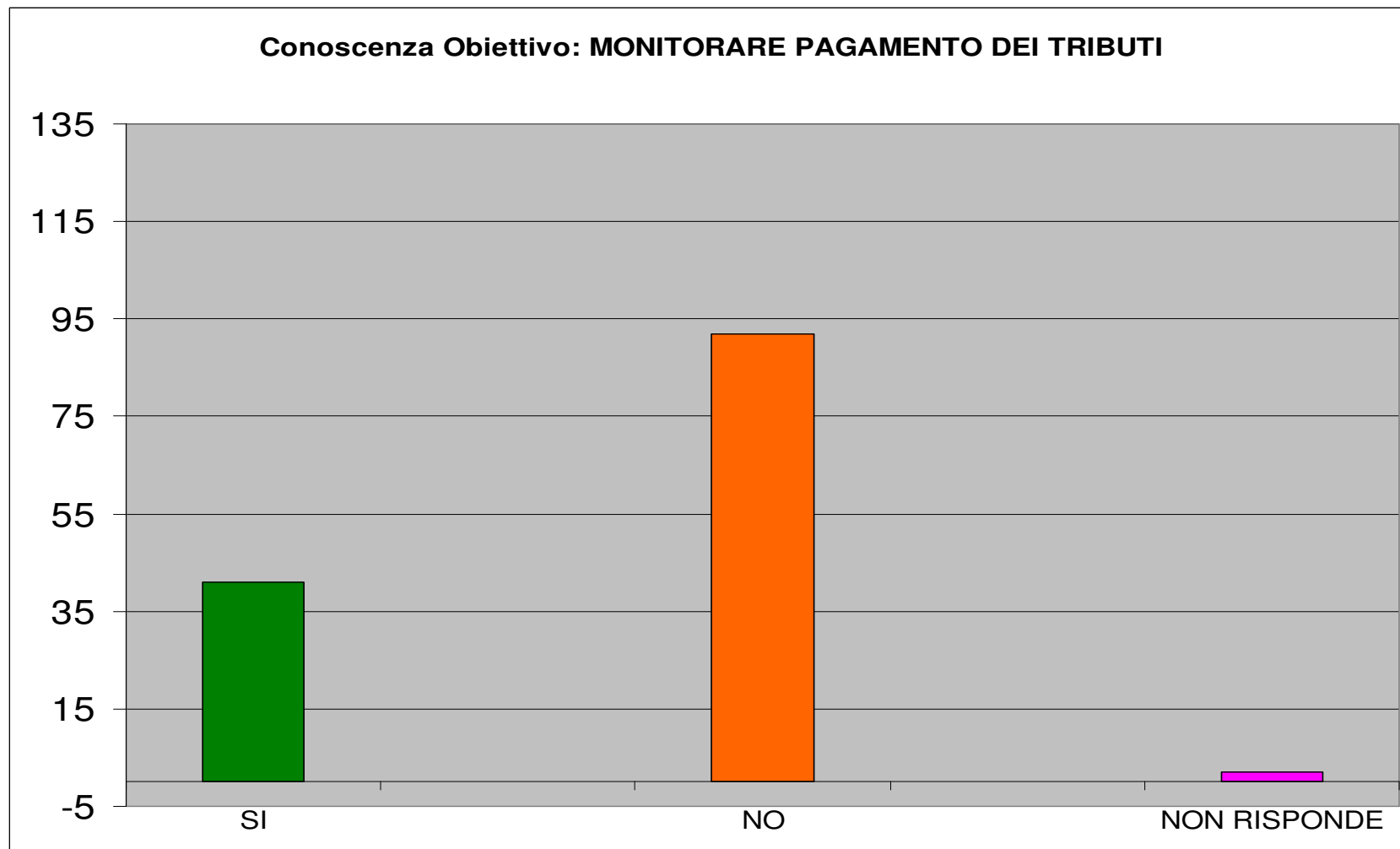
Un altro importante obiettivo del progetto è quello di monitorare il pagamento dei tributi e delle sanzioni.

Abbiamo chiesto ai cittadini se conoscevano questo obiettivo: solo il 30% degli intervistati era al corrente dell'obiettivo.

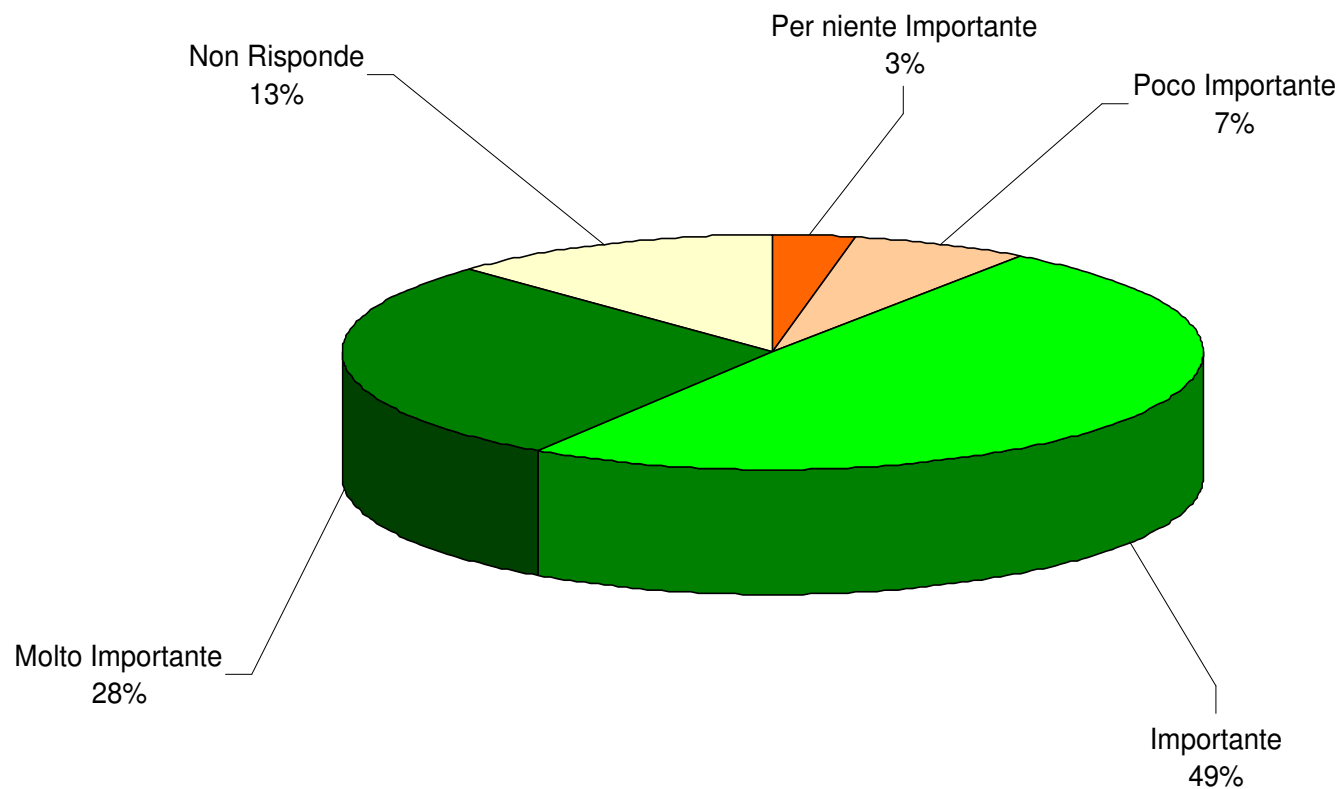
Abbiamo quindi chiesto quanto ritengano importante questo obiettivo, esprimendo un giudizio compreso tra “per niente importante” e “molto importante”.

Il 77% degli intervistati ritiene l'obiettivo tributi e sanzioni importante:

- 28% molto importante;
- 49% importante



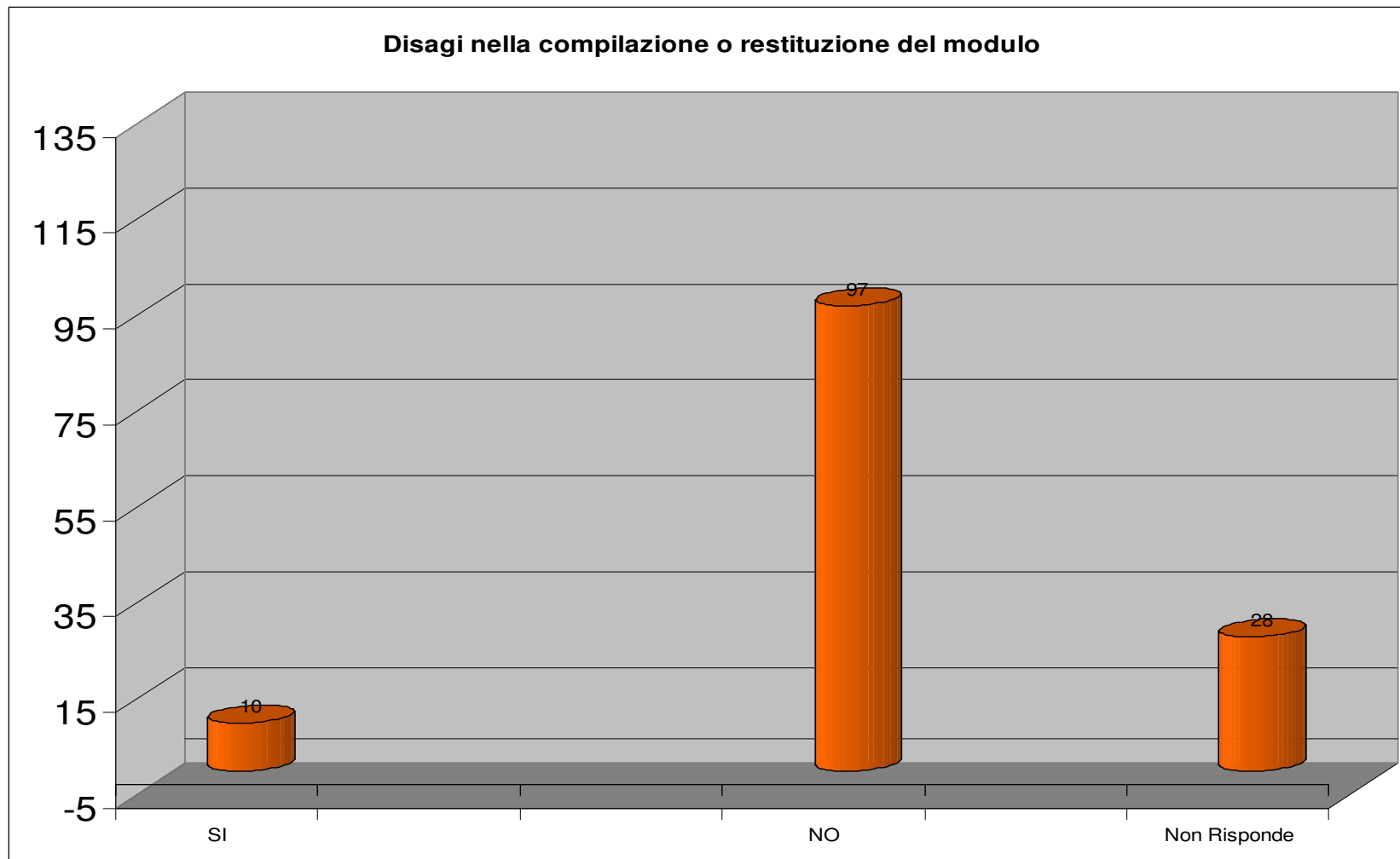
Obiettivo Monitorare il Pagamento dei tributi: Quanto è Imporante?



Compilazione e restituzione dei moduli

Un'altra parte del questionario è stata dedicata alla verifica degli eventuali disagi avuti dai cittadini nella compilazione e restituzione del modulo per l'auto assegnazione del numero interno.

Il 72% degli intervistati ha risposto di non aver avuto disagi, mentre il 7% ne ha avuti per lo più nella comprensione delle istruzioni. Il 21% non ha risposto.

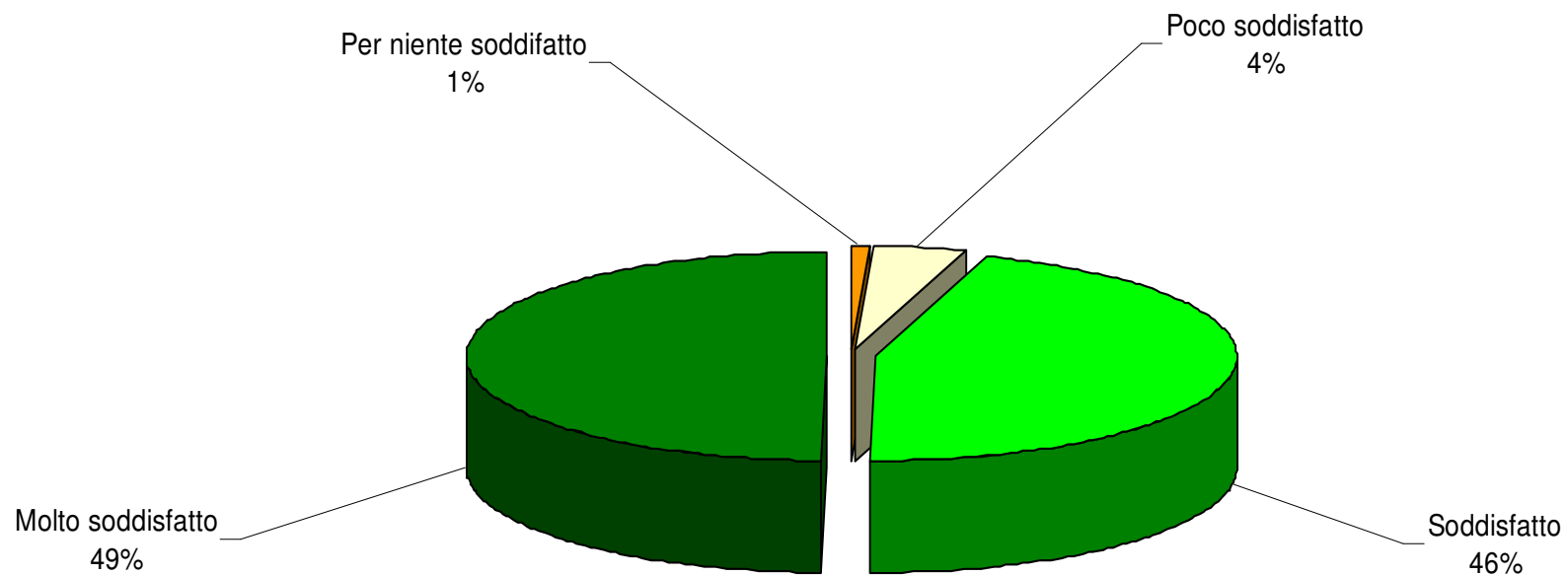


Tempo di attesa ai Servizi Demografici

Monitorare il gradimento dei cittadini rispetto al tempo di attesa allo sportello è stato significativo perché per la compilazione e restituzione del modulo del numero interno si è verificata maggiore affluenza degli utenti allo Sportello dei Servizi Demografici.

Il 95 % dei cittadini ha dichiarato di essere soddisfatto del tempo di attesa.

Giudizio sul tempo di attesa allo Sportello dei Servizi Demografici



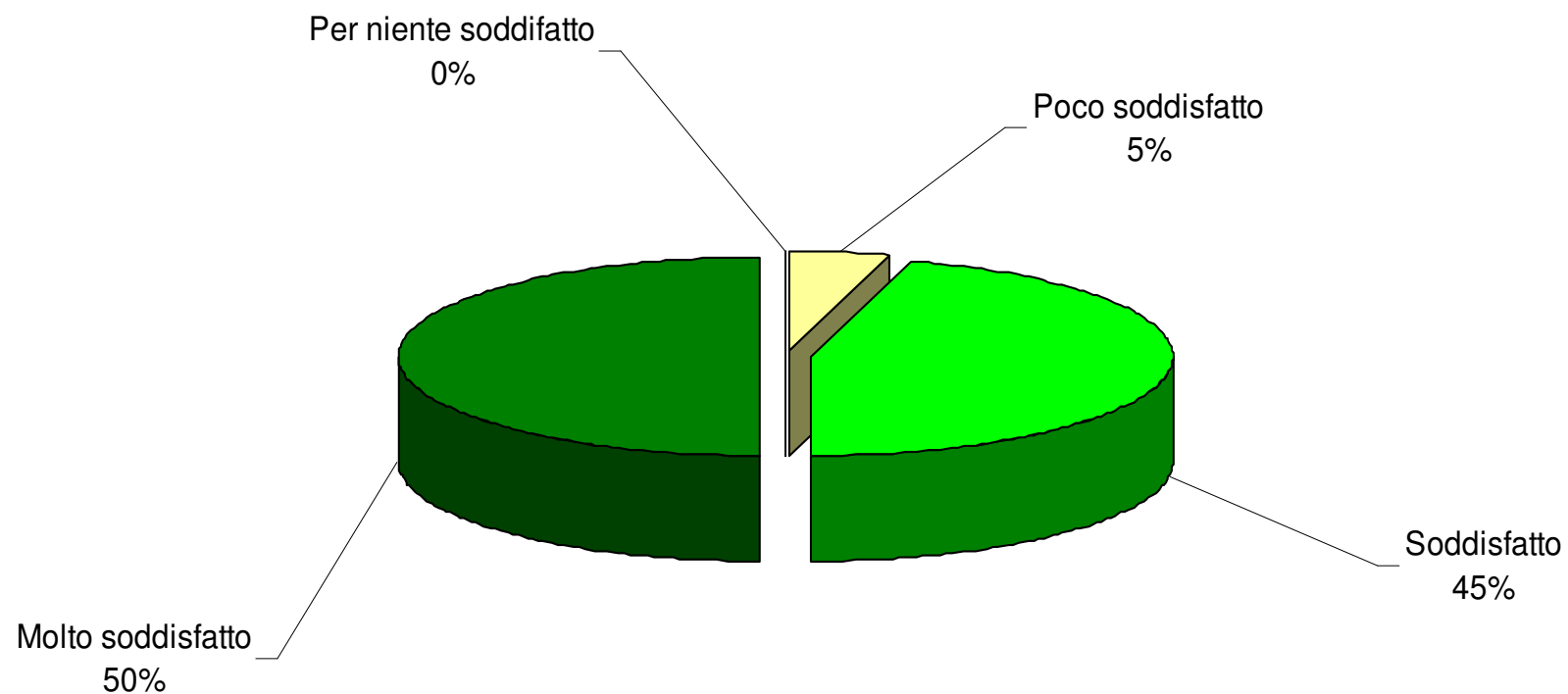
Cortesía del personale dello Sportello Informazioni

Anche gli addetti allo sportello Informazioni sono stati coinvolti nell'aiuto alla compilazione del modulo di auto assegnazione del numero interno.

Abbiamo chiesto ai cittadini di esprimere un giudizio sulla loro cortesia.

Il 95% dei cittadini ha dichiarato di essere soddisfatto.

Cortesia del personale dello Sportello Informazioni



Nuovi orari di apertura del Comune

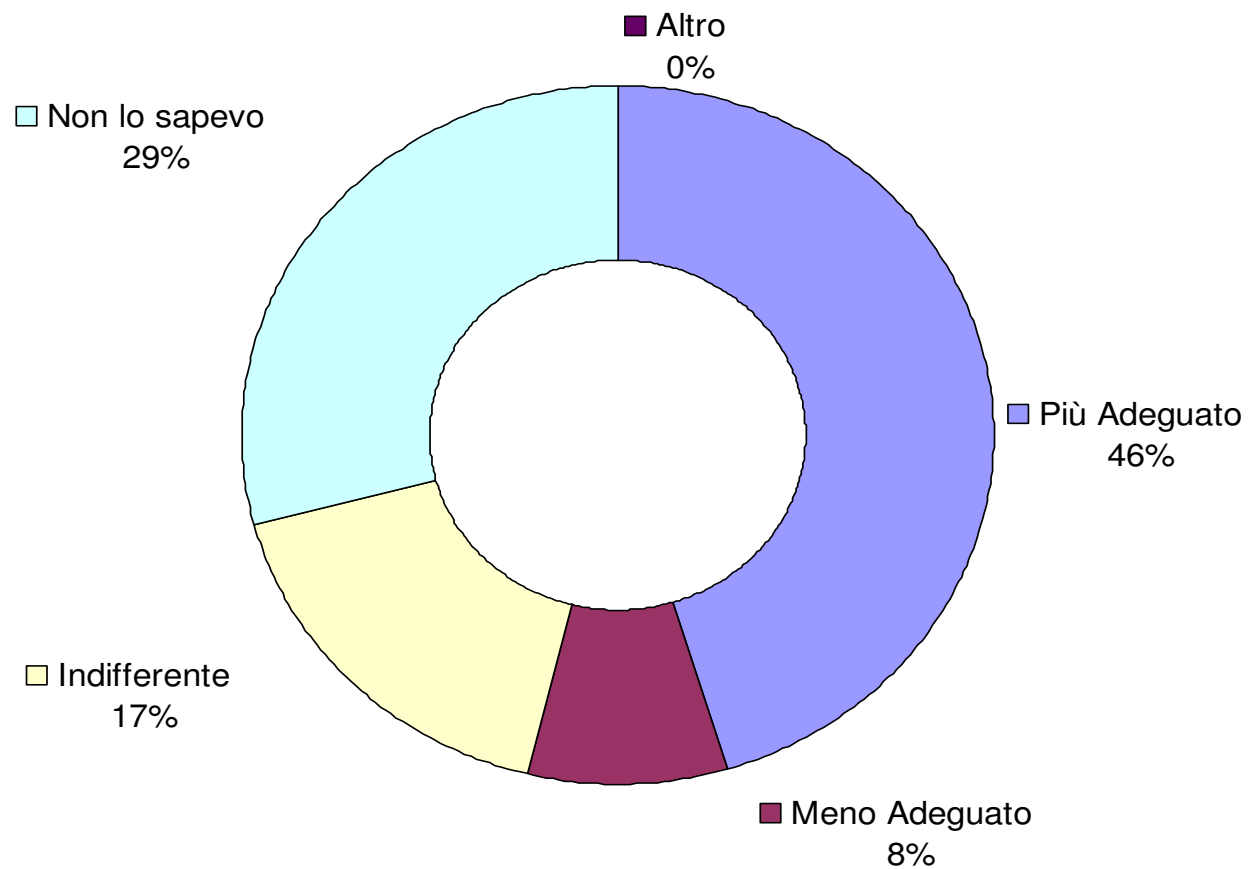
Da maggio abbiamo cambiato gli orari di apertura del Comune.

Abbiamo chiesto ai cittadini cosa ne pensano:

- il 46% ritiene gli orari più adeguati alle proprie esigenze,
- il 17% è indifferente;
- il 29% non lo sapeva.

Solo l'8% li considera meno adeguati.

Nuovi Orari di Apertura del Comune



Conclusioni

Conclusioni

Dall'analisi dell'indagine emerge che i cittadini hanno avuto una percezione positiva del progetto di auto assegnazione del numero interno.

Evidenziamo, infatti, una forte condivisione dei principali scopi del progetto, sia in riferimento all'obiettivo di garantire maggiore sicurezza (ritenuto importante dal 84% degli intervistati), sia a quello di monitorare il pagamento di tributi e sanzioni (ritenuto importante dal 77% degli intervistati).

Rileviamo, tuttavia, che solo una parte minoritaria degli intervistati conosceva inizialmente le finalità del progetto (44% per l'obiettivo garantire maggiore sicurezza, 30% per l'obiettivo monitorare il pagamento di tributi e sanzioni).

Conclusioni

Da questi dati emerge che la maggior parte dei cittadini, pur essendo stati attivamente coinvolti nella realizzazione del progetto, non erano pienamente consapevoli degli obiettivi che l'amministrazione intendeva raggiungere.

Peraltro, da non sottovalutare che gli stessi cittadini, dopo aver conosciuto le finalità del progetto (indicate espressamente nel questionario), le hanno pienamente condivise e ritenute importanti.

Possiamo quindi cogliere lo spunto per riflettere se e come si possano migliorare le modalità di comunicazione degli obiettivi che guidano le scelte amministrative.

Conclusioni

Per quanto riguarda la comunicazione istituzionale, l'Informadalmine risulta essere senz'altro uno strumento molto efficace.

Infatti, la maggior parte degli intervistati (64%) ha dichiarato di essere venuto a conoscenza del progetto sulla numerazione interna leggendo il periodico comunale.

Conclusioni

Altro risultato positivo è rappresentato dal fatto che i cittadini, non hanno percepito disagi connessi ai tempi di attesa allo sportello dei Servizi Demografici, nonostante la compilazione e restituzione del modulo del numero interno abbiano comportato maggiore affluenza.

Inoltre, gli intervistati hanno dichiarato di essere soddisfatti della cortesia del personale dello sportello Informazioni, incaricato di supportare i cittadini nelle operazioni di compilazione dei moduli.

Il dato evidenzia una buona soddisfazione generale dei cittadini rispetto alle prestazioni date dagli uffici Servizi Demografici e Sportello Informazioni.

Conclusioni

In merito ai nuovi orari di apertura degli uffici comunali, gli intervistati (46%) hanno risposto di ritenerli più vicini alle loro esigenze.

Dai dati emerge anche che una buona percentuale di persone intervistate (29%) non era a conoscenza del cambiamento degli orari. A tale riguardo potrebbe essere importante pubblicizzarli periodicamente e in varie forme.