

Comune di Cesena

Ufficio Stampa

Cesena, 7 aprile '17

PRESENTATI I RISULTATI DELL'INDAGINE DI COSTUMER SATISFACTION SULL'ATTIVITÀ DELLA POLIZIA MUNICIPALE

I cesenati promuovono la 'loro' Polizia Municipale, con una media che supera il 7 e mezzo. E apprezzano soprattutto la chiarezza e la correttezza dell'operato e delle informazioni fornite, mentre vorrebbero una maggiore tempestività di risposta.

È quanto emerge dall'indagine di customer satisfaction sui servizi della Pm promossa dall'Amministrazione comunale e dal Comando della Pm, proprio per conoscere le valutazioni dei cittadini e mettere a fuoco possibili miglioramenti. I risultati sono stati presentati questa mattina dal Sindaco Paolo Lucchi e dal Comandante della Polizia Municipale di Cesena Giovanni Colloredo.

LA METODOLOGIA

L'indagine si è svolta nel mese di febbraio 2017, con il coinvolgimento di un campione significativo di persone, sorteggiate fra i 3768 che nel corso del 2016 hanno avuto almeno un contatto con la Polizia Municipale di Cesena e Montiano attraverso uno dei seguenti canali:

- chiamata alla Centrale Operativa (escluse quelle per incidenti, che costituiscono categoria a parte); nel corso del 2016 i contatti di questo tipo sono stati 2186 (58%)
- rilievo incidenti stradali (esclusi i mortali); nel corso del 2016 i contatti di questo tipo sono stati 1392 (37%)
- contatto tramite Rilfedeur (RILEvamento dei FEnomeni di DEgrado URbano), il sistema regionale multicanale che consente raccogliere le segnalazioni dei cittadini attraverso telefonate, e-mail, web e smartphone, oppure direttamente agli operatori di Polizia Municipale presenti sul territorio; nel corso del 2016 i contatti di questo tipo sono stati 190 (5%).

Il campione statistico rappresentativo è stato costituito da 287 persone (200 del campione iniziale + 87 sostituiti per mancata risposta).

Tutte le persone sorteggiate sono state avvertite con una lettera che le informava dell'iniziativa, ne illustrava le modalità e anticipava le domande del questionario.

In un momento successivo, gli interessati sono stati contattati telefonicamente da personale del Comune per la compilazione del questionario; chi lo desiderava poteva restituire il questionario tramite mail o fax.

IL QUESTIONARIO

Agli intervistati è stato chiesto di dare un voto da 1 a 10 sui seguenti quesiti:

1 - Tempi di attesa per ricevere il servizio o la risposta o l'intervento della pattuglia

2 - Gli operatori si sono comportati con gentilezza e cortesia?

3 - Gli operatori hanno fornito tutte le informazioni in modo corretto?

4 - Gli operatori hanno utilizzato un linguaggio chiaro e comprensibile?

5 - Gli operatori si sono comportati in modo trasparente e imparziale?

6 - Gli operatori hanno prestato adeguata attenzione alle domande loro rivolte?

7 - Competenza e preparazione del personale in relazione all'attività svolta

8 - Come valuta complessivamente il servizio che le è stato erogato?

Voto medio ottenuto

Domande

1	2	3	4	5	6	7	8
7,12	7,95	7,85	8,31	7,98	7,75	7,73	7,53

L'aspetto più apprezzato è quello del linguaggio chiaro e comprensibile (dom. 4). L'aspetto più negativo è l'attesa del servizio o della risposta (dom. 1).

Per tutte le domande poste le donne hanno espresso giudizi migliori rispetto agli uomini.

Voto medio per sesso

Sesso	1	2	3	4	5	6	7	8
Donna	7,23	8,13	8,03	8,40	8,16	7,79	7,84	7,70
Uomo	7,06	7,86	7,75	8,25	7,87	7,76	7,65	7,43
Non dichiarato	4,5	4	4	7	4,5	4,5	6	4,5
MEDIA generale	7,12	7,95	7,85	8,31	7,98	7,75	7,73	7,53

Voto medio per tipo di contatto

CONTATTO	1	2	3	4	5	6	7	8
Centrale Operativa	7,18	8,02	7,88	8,33	7,99	7,77	7,78	7,47
Incidenti	7,68	8,21	8,14	8,42	8,27	7,99	8,10	8,20
Rilfedeur	5,66	7,25	7,28	8,06	7,38	7,35	6,97	6,44

Dai dati emerge:

- una percezione di insufficiente tempestività nelle risposte di segnalazioni tramite Rilfedeur (5% del campione), che costituisce il servizio più critico tra quelli sottoposti a indagine;
- un buon apprezzamento per il linguaggio chiaro e comportamento imparziale nella rilevazioni dei sinistri stradali, che risulta il servizio più apprezzato dai rispondenti (37% del campione);
- anche per la centrale operativa (58% dei rispondenti), l'aspetto più critico risulta quello dei tempi di attesa e l'aspetto più lodevole quello dell'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile.

Composizione del campione per titolo di studio

Elementare	10
Laurea	55
Media inferiore	62
Media superiore	86

Voto medio per titolo di studio

Titolo di studio	1	2	3	4	5	6	7	8
Elementare	7,1	7,6	7,7	7,7	7,4	7,4	7,5	8,1
Media inferiore	7,26	7,84	7,71	8,10	7,97	7,74	7,98	7,74
Media superiore	7,21	8,13	7,98	8,43	7,99	7,84	7,52	7,41
Laurea	6,85	7,93	7,83	8,50	8,11	7,72	7,85	7,43

Da questa tabella emerge che:

- chi possiede la licenza elementare (solo 10 intervistati) tende a dare voti più bassi alle singole domande rispetto a chi possiede un titolo più alto, salvo poi esprimere un giudizio finale (dom. 8) migliore; tendenza opposta a quella riscontrata per i Diplomatici, che sono invece più severi nel giudizio finale.
- i laureati attribuiscono particolare importanza ai tempi di risposta: il peggior voto è attribuito infatti da questa categoria alla dom. 1.

Composizione del campione per Età:

Età	
Fino a 35anni	35
Da 36 a 45anni	49
Da 46 a 55anni	55
oltre 55 anni	74

Voto medio per età

Età	1	2	3	4	5	6	7	8
fino a 35anni	6,97	7,57	8,03	8,63	8,40	7,89	8,11	7,71
da 36 a 45anni	6,84	8,02	7,71	8,19	7,81	7,69	7,50	7,52
da 46 a 55anni	7,13	7,95	7,76	8,29	7,82	7,47	7,40	7,20
oltre 55anni	7,35	8,11	7,92	8,26	8,01	7,93	7,95	7,69

Esaminando le risposte per fascia d'età, si può notare come le classi più giovani abbiano espresso soddisfazione minore per **tempi di attesa e cortesia** e l'apprezzamento più alto per il **linguaggio chiaro e il comportamento trasparente**. Sono loro che esprimono il gradimento complessivo più elevato, con differenze tuttavia molto ridotte tra le fasce d'età.

Ritiene gli orari di apertura del comando adeguati?

No	39
Non li conosco	113
Si	61

Oltre la metà del campione non conosce gli orari di apertura del Comando; il 30% invece li conosce e li considera adeguati, mentre il 18% li considera non adeguati.

Tra le 152 persone che non conoscono o non ritengono che gli orari siano adeguati, solo 38 hanno fornito le preferenze sugli orari.

In generale, le risposte fornite sono indirizzate a un ampliamento degli orari: c'è chi ha chiesto di anticipare l'orario di apertura al mattino, chi di prolungarlo alla sera, chi di garantire l'apertura in pausa pranzo; chi un potenziamento dei servizi notturni. Infine, una decina di persone ha auspicato l'apertura h24.

Ufficio stampa
Federica Bianchi
(tel. 0547/356330)