



CUSTOMERS



COMUNE DI RHO

 **comuni-chiamo**

La Customer Satisfaction

2016

INTRODUZIONE

Dal 1° aprile 2016, il Comune di Rho ha introdotto nuove modalità per la gestione delle segnalazioni provenienti dai cittadini, attivando la piattaforma “Comuni- chiamo”.

Dopo nove mesi di sperimentazione delle nuove modalità gestionali, si è ritenuto importante e utile verificare, attraverso una breve indagine, il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla gestione delle segnalazioni e capire il tipo di percezione che gli stessi hanno rispetto ai servizi erogati dal Comune.

Nel mese di dicembre è stato quindi predisposto un questionario on line da somministrare ad un gruppo di utenti che hanno utilizzato la nuova piattaforma presentando delle segnalazioni via web.

L’invito a rispondere a tale questionario è stato rivolto a n. 200 utenti del servizio, individuati in modo casuale. Di questi n. 67 hanno aderito all’indagine rispondendo in forma anonima alle diverse risposte e registrando le loro opinioni.

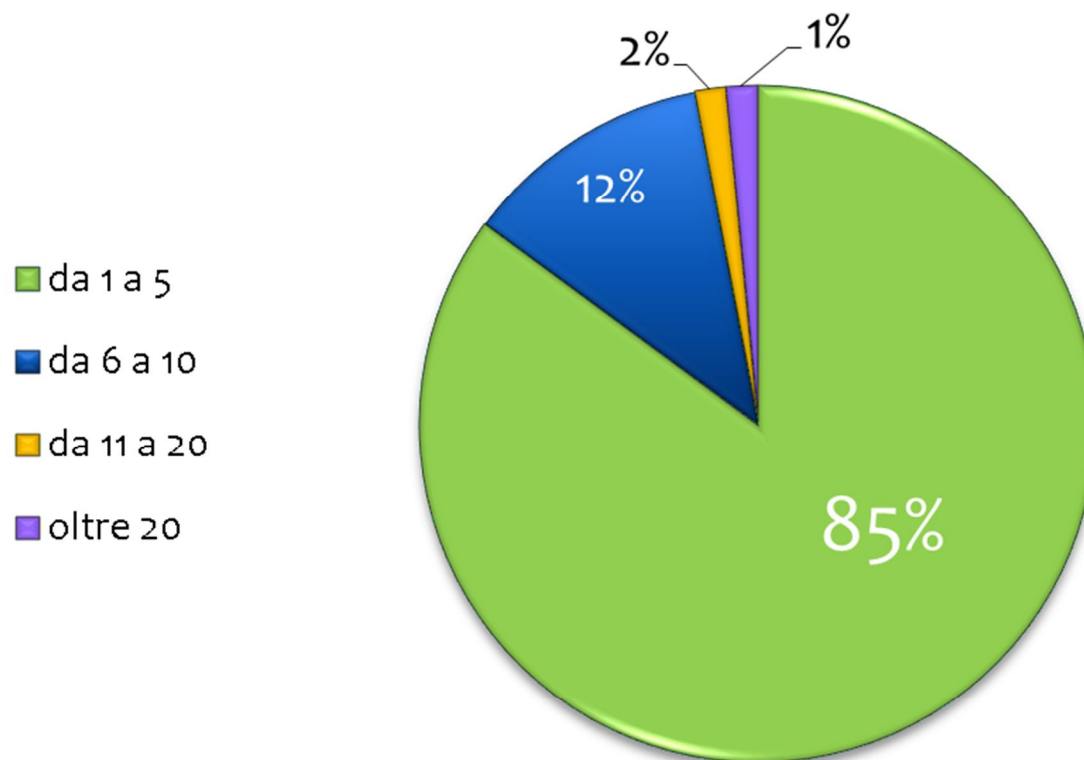


LA FREQUENZA DI UTILIZZO



DOMANDA
N. 1

- Quante volte, nel corso del 2016, ha utilizzato il servizio segnalazioni «Comuni-chiamo»?

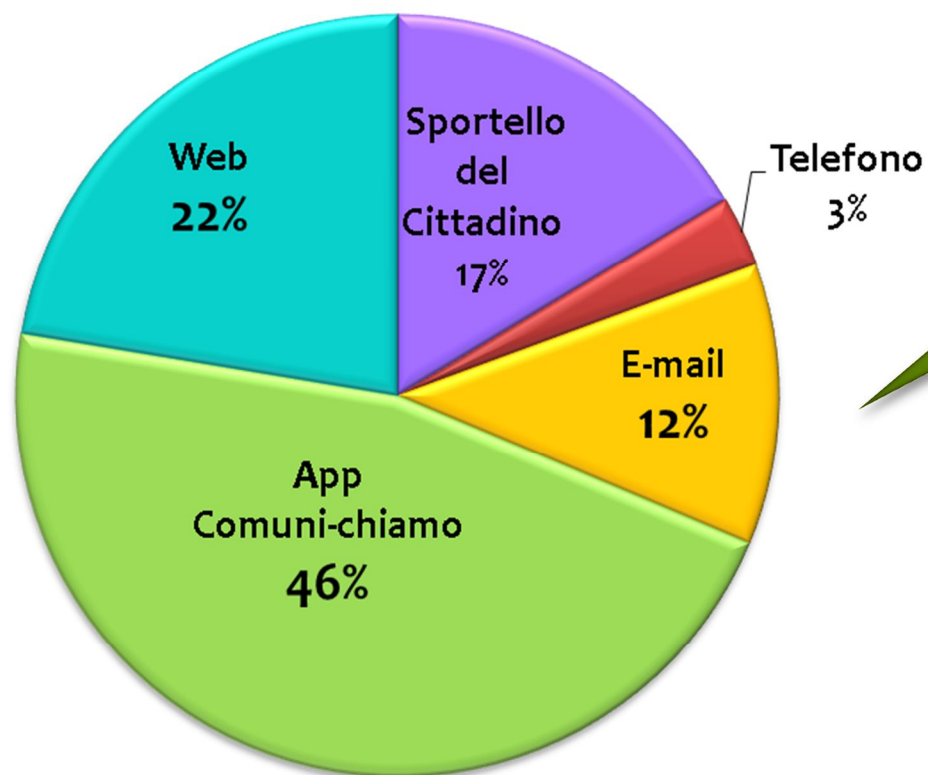


IL CANALE DI UTILIZZO



DOMANDA
N. 2

- Quale canale ha utilizzato per effettuare la sua segnalazione?



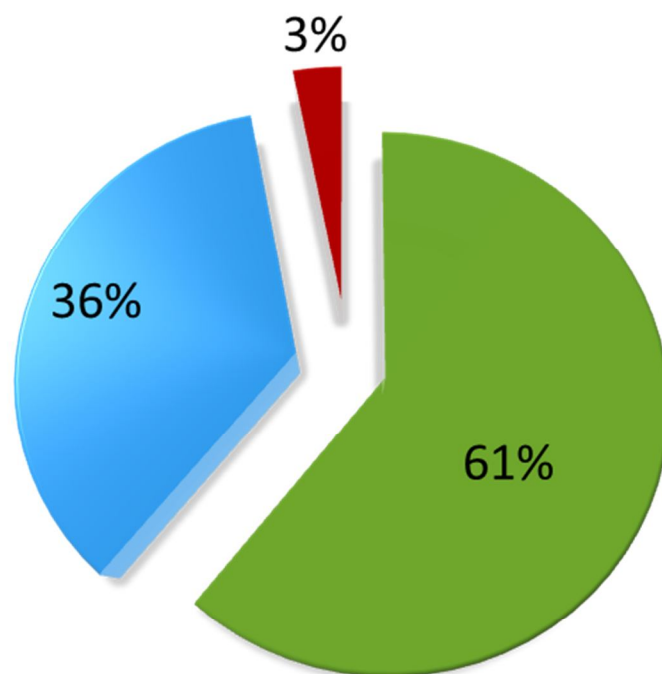
IL 68% DEGLI
INTERVISTATI
HA UTILIZZATO I
CANALI DIGITALI

SEMPLICITA' DI UTILIZZO

DOMANDA
N.3

- Per gli utenti che si sono registrati al gestionale "Comuni-chiamo": è stato semplice registrarsi ed accedere al gestionale "Comuni-chiamo"?

■ Facile ■ né facile né difficile ■ difficile



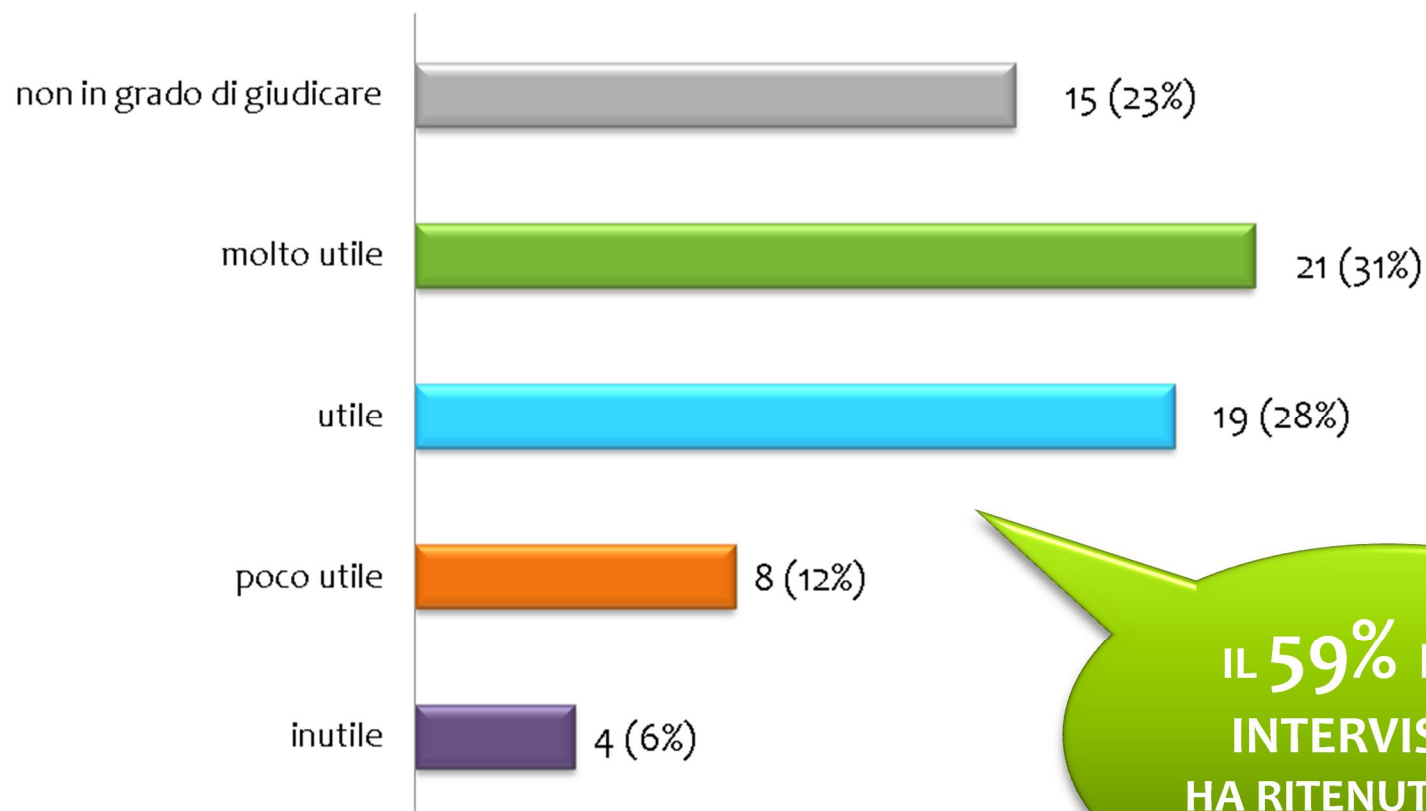
IL 97% DEGLI
INTERVISTATI
HA RITENUTO
L'ACCESSO
SEMPLICE

L'APP DI COMUNI-CHIAMO

CUSTOMERS

DOMANDA
N. 4

- Ha trovato utile l'uso dell'App di "Comuni-chiamo"?



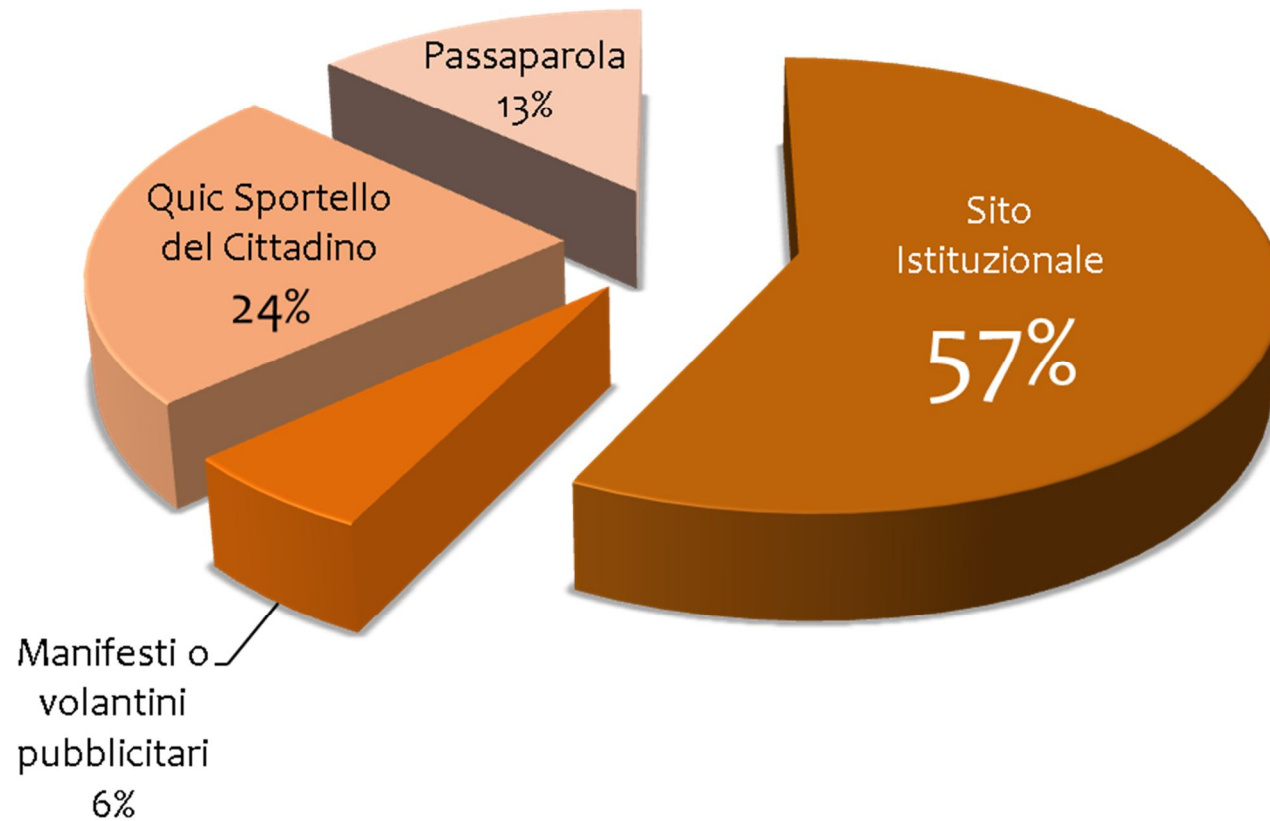
IL **59%** DEGLI
INTERVISTATI
HA RITENUTO UTILE
L'USO DELL' APP

PUBBLICITÀ

CUSTOMERS

DOMANDA
N.5

- Com'è venuto a conoscenza del gestionale "Comuni-chiamo"?

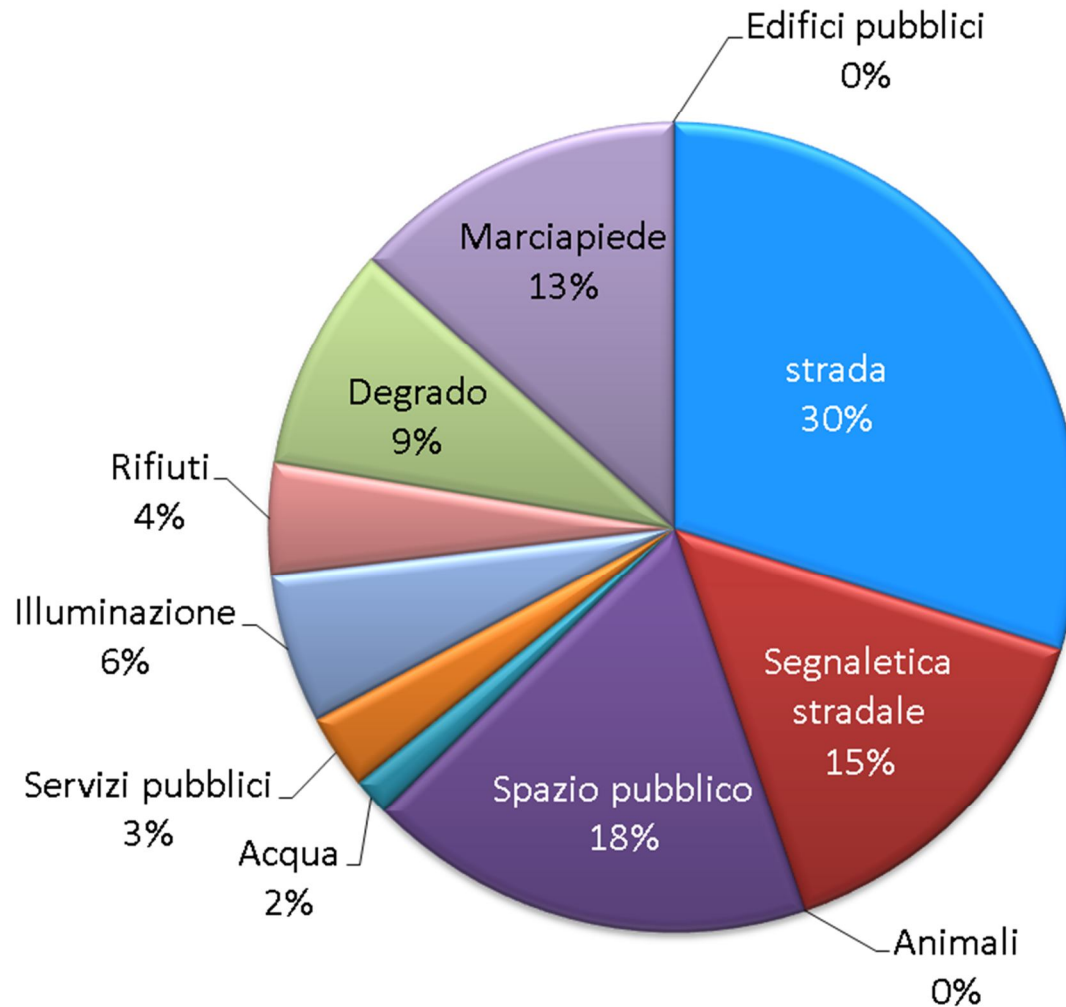


LA CATEGORIA

CUSTOMERS

DOMANDA
N. 6

- A quale settore/categoria ha inoltrato una segnalazione?



I TEMPI DI RISPOSTA

CUSTOMERS

DOMANDA
N.7

- In quanto tempo ha ricevuto una risposta?

Il **63%** degli intervistati ha ricevuto una risposta entro 10 giorni

Il **25%** degli intervistati ha ricevuto una risposta entro 20 giorni

Il **12%** degli intervistati ha ricevuto una risposta entro 30 giorni

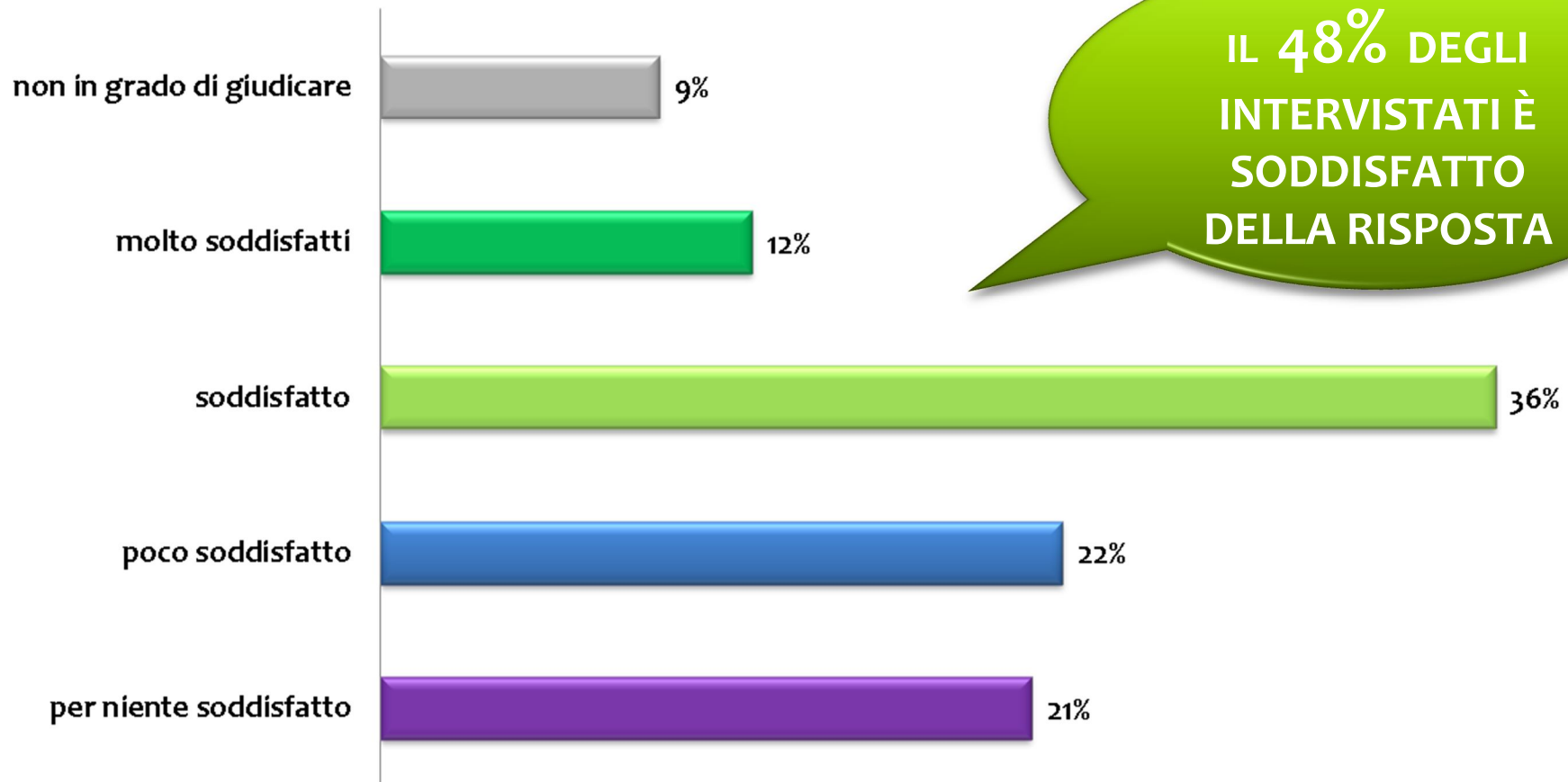
NESSUN intervistato è rimasto senza risposta

LE RISPOSTE

CUSTOMERS

DOMANDA
N. 8

- Se ha ricevuto una risposta: è rimasto soddisfatto del contenuto della risposta?



Le opinioni

Le
osservazioni

Le criticità

I SUGGERIMENTI

DOMANDA
N. 9

- Se non è rimasto soddisfatto, ci può dire perché?

ALCUNE SIGNIFICATIVE RISPOSTE

Si riportano, in sintesi, le criticità più ricorrenti segnalate dai cittadini, che si ritengono poco soddisfatti o per niente soddisfatti:

- Le risposte fornite dagli uffici comunali competenti per materia sono spesso generiche e formali;
- I problemi segnalati non vengono risolti nei tempi indicati nelle risposte fornite ai cittadini;
- I tempi di risoluzione del problema con interventi reali sono eccessivi, inadeguati, non definitivi;
- Le risposte mostrano disinformazione dell'operatore che le confeziona rispetto allo stato attuale del problema segnalato;
- La segnalazione viene chiusa senza nessun intervento;
- Risposte negative e quindi interventi che non possono essere realizzati per carenza di risorse finanziarie;
- Per i servizi gestiti tramite appalto o concessione: il Comune demanda alla ditta/società e poi non verifica che i lavori siano fatti e siano fatti in modo adeguato;

LE OPINIONI

DOMANDA
N. 10

- Eventuali graditi suggerimenti per il miglioramento del servizio

ALCUNE SIGNIFICATIVE RISPOSTE

Si riportano, in sintesi, le osservazioni e i suggerimenti formulati dai cittadini:

- Risposte meno tempestive ma con più certezza e chiarezza circa l'effettuazione degli interventi;
- Per i servizi gestiti tramite appalto o concessione: il Comune deve monitorare meglio i tempi e le modalità di realizzazione degli interventi;
- Integrare nel gestionale i siti delle ditte/società appaltatrici/concessionarie in modo che la richiesta sia inoltrata a loro ma anche all'ufficio comunale competente per conoscenza e presidio delle richieste;
- Evitare di indirizzare un cittadino da un ufficio ad un altro del comune per la soluzione di un problema di competenza comunque comunale;
- Impiegare i pensionati per il controllo dei parchi cittadini;

LE OPINIONI

- Consentire, in fase di inserimento di una segnalazione, la possibilità di indicare più categorie;
- Consentire la possibilità di rispondere alla e – mail di risposta ricevuta dal comune;
- Effettuare più sopralluoghi sul territorio per capire i problemi segnalati;
- Maggiore serietà e concretezza nella gestione delle segnalazioni, evitando risposte di circostanza e inutili.

Tali opinioni e osservazioni dovranno essere vagliate e potranno rappresentare spunti di miglioramento per la struttura comunale.

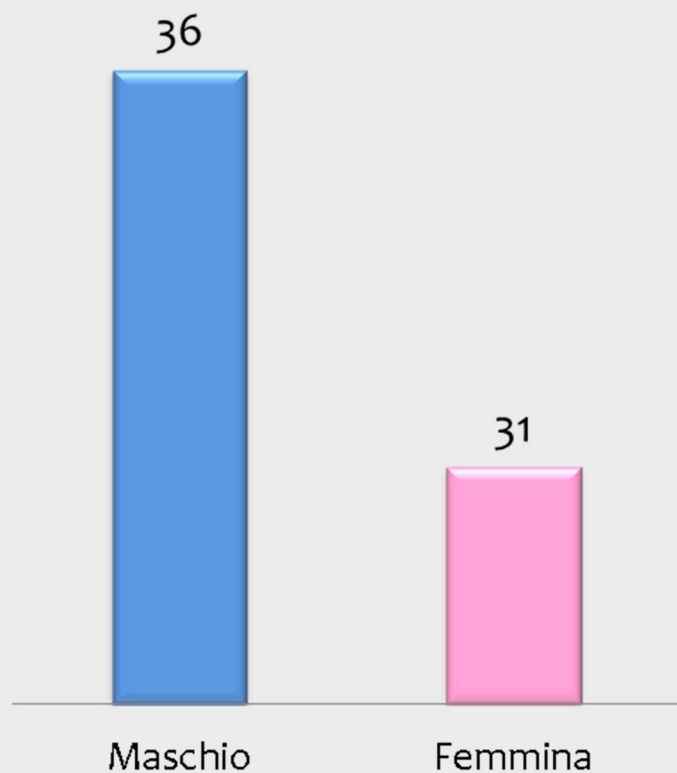


I PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

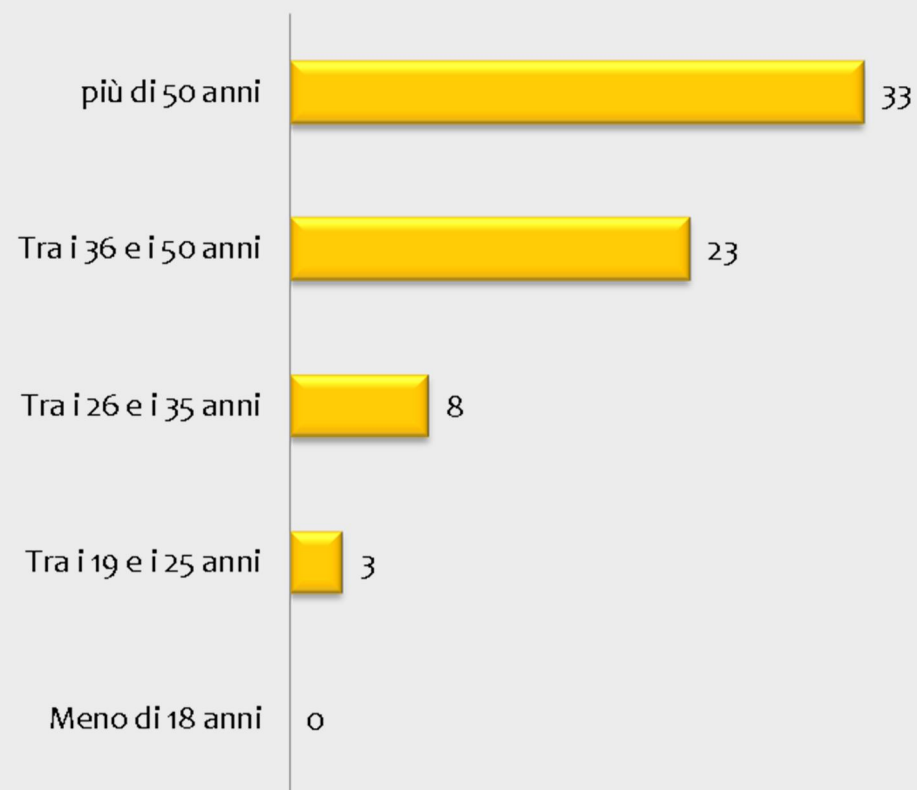
CUSTOMERS



Il sesso



L'età

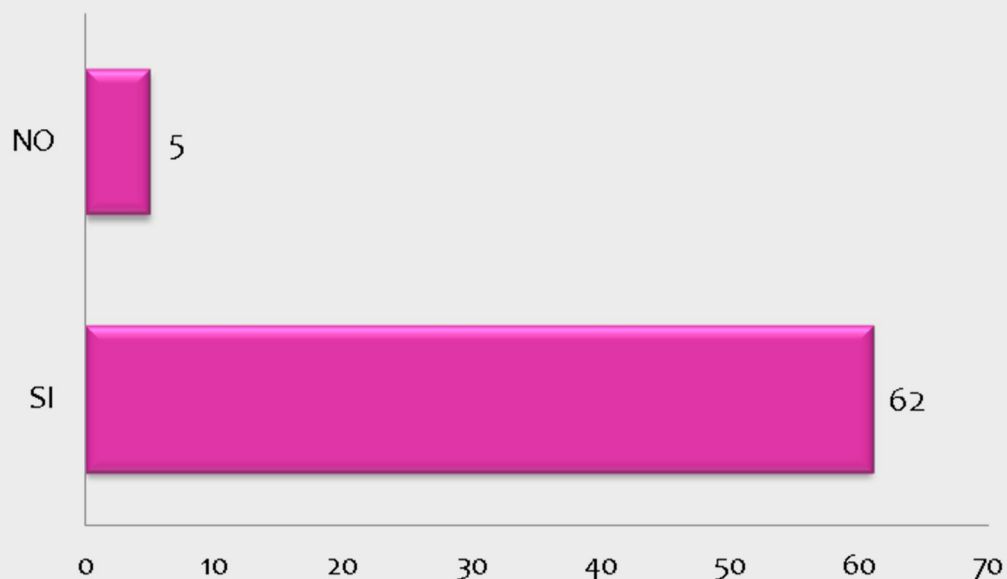


I PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

CUSTOMERS



Residente a Rho



Titolo di studio

