

## **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI DAL PARCHEGGIO COPERTO "SAN FRANCESCO"**

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

### **RELAZIONE INTRODUTTIVA**

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, all'inizio di dicembre 2019 una nuova indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune.

L'indagine attuale ha preso in esame la qualità percepita dagli utenti che usufruiscono del parcheggio coperto "San Francesco" ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

**Per quel che riguarda il metodo, tra ottobre e novembre** sono stati somministrati e compilati dai cittadini **60 questionari** ognuno dei quali conteneva **9 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in parte direttamente all'interno del parcheggio ed in parte all'Urp e comunque a cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziativa-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati **11 quesiti** ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3 parti**:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;

2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per

l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6).

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

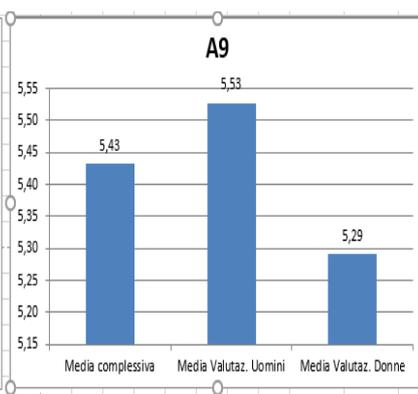
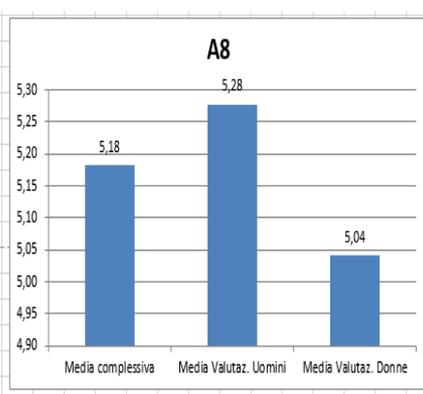
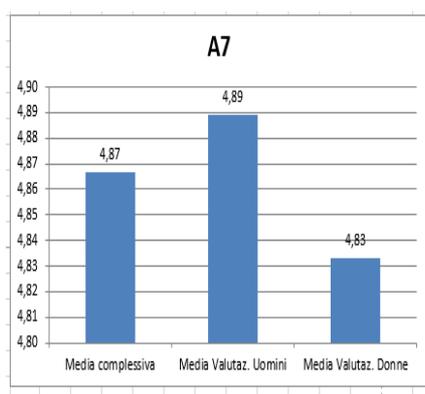
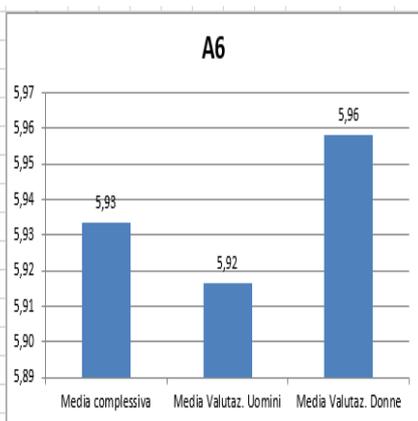
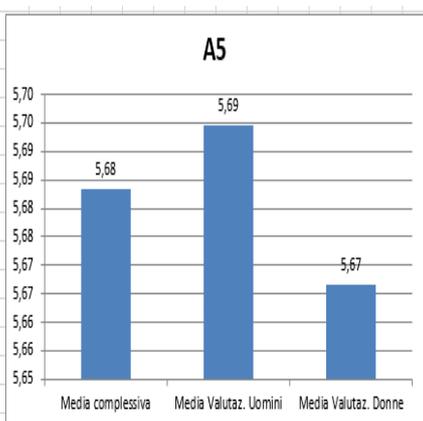
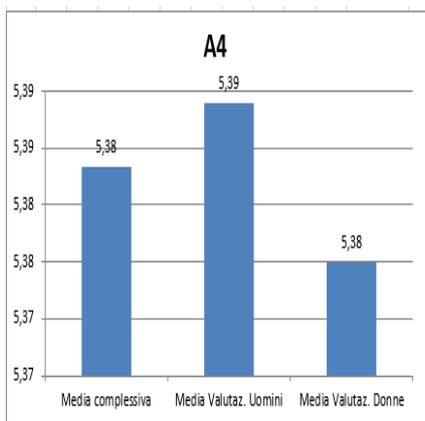
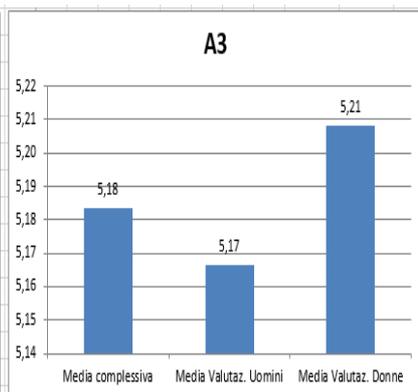
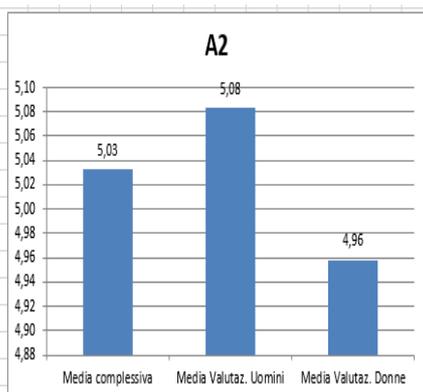
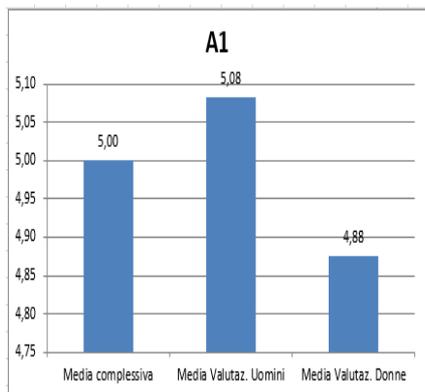
**Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:**

- A1. Facilità di accesso al parcheggio
- A2. Livello di sicurezza
- A3. Sistemi di ingresso e pagamento
- A4. Chiarezza indicazioni direzionali
- A5. Facilità individuazione addetti
- A6. Chiarezza informazioni e cortesia personale
- A7. Pulizia e funzionalità ambienti
- A8. Tariffe
- A9. Soddisfazione complessiva del servizio

## **I RISULTATI DELL'INDAGINE**

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A9), il **risultato è stato nel complesso piuttosto positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A9) si attesta infatti a **5,43 su 6**, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini piuttosto alto. Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**: in particolare le valutazioni più basse riguardano la pulizia e la funzionalità degli ambienti (media 4,87), i sistemi di accesso (media 5,00 ) ed il livello di sicurezza interna al parcheggio (media 5,03). Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la cortesia e la competenza del personale (media 5,93) e la facilità della loro individuazione tramite la segnaletica interna (media 5,68).

## Rappresentazione grafica delle domande:



## Dati ulteriori

In coda ai questionari era presente lo spazio per eventuali osservazioni e suggerimenti, ne registriamo **2** di cui diamo conto qui di seguito:

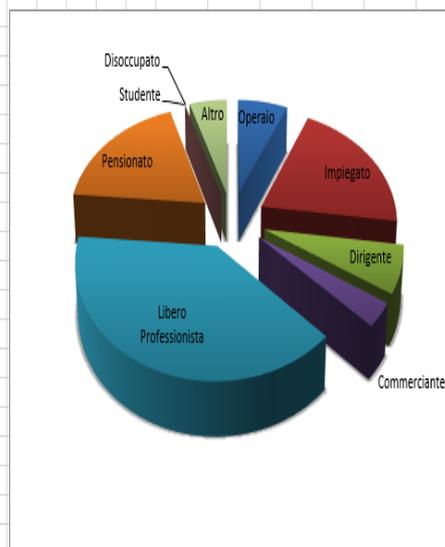
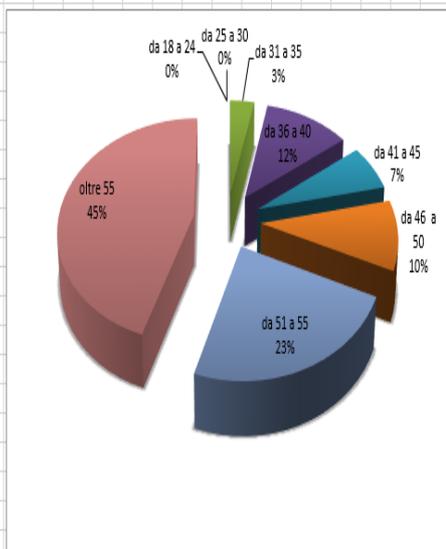
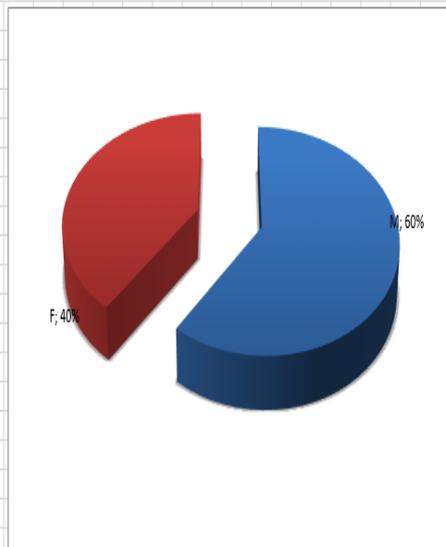
il primo suggerimento riguarda la scarsa chiarezza della segnaletica all'ingresso di P.zza Dalmazia tra quella del parcheggio e quella della ZTL , l'altro la carenza di una adeguata vigilanza notturna anche rispetto alle tariffe degli abbonamenti.

**Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:**

Fascia di età	
da 18 a 24	0
da 25 a 30	0
da 31 a 35	2
da 36 a 40	7
da 41 a 45	4
da 46 a 50	6
da 51 a 55	14
oltre 55	27
	60

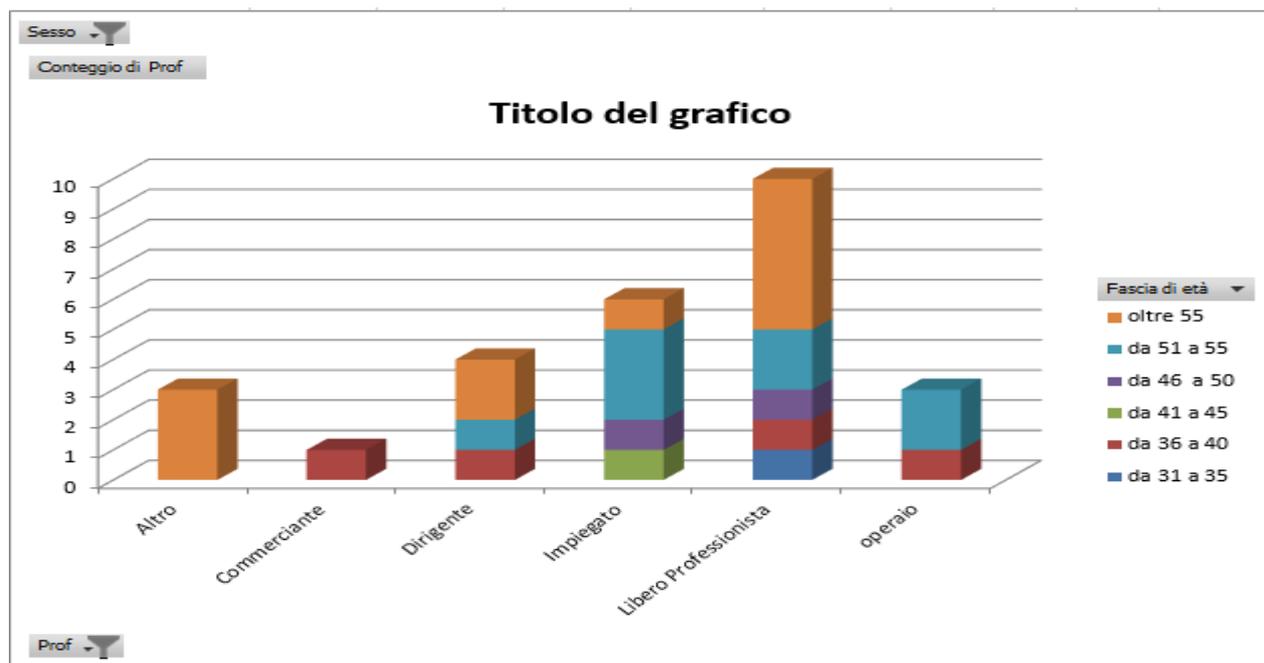
Sesso	
M	36
F	24

Professione	
Operaio	4
Impiegato	12
Dirigente	4
Commerciante	2
Libero Professionista	23
Pensionato	11
Studente	0
Disoccupato	0
Altro	3

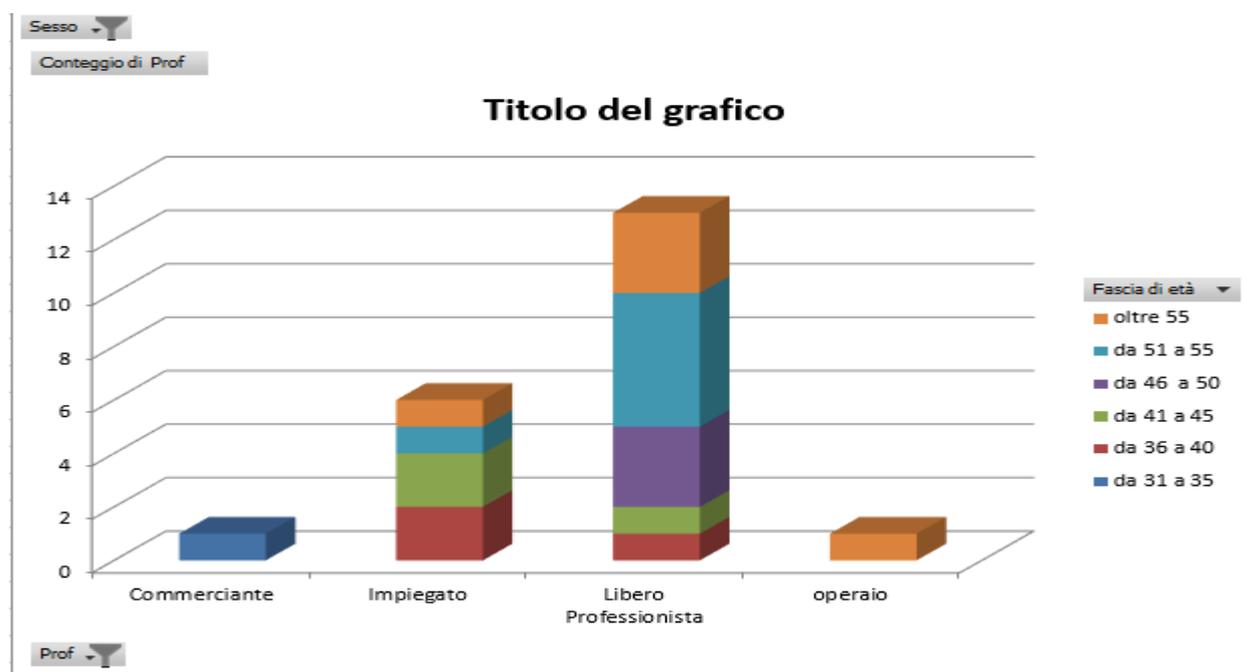


i campi in grigio sono calcolati  
non inserire valori

## Tabella uomini



## Tabella donne



In allegato si forniscono **i dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.

