

COMUNE DI ROVIGO

**MONITOR
CITTA' DI
ROVIGO 2022**



**INDAGINE SULLA
SODDISFAZIONE DEGLI
UTENTI**

**ASCOLTARE I CITTADINI: INDAGINE SULLA
SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DELLA CITTÀ DI
ROVIGO
- QUARTA EDIZIONE 2022**

La customer satisfaction e l'ascolto dell'utenza dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, ponendo attenzione al suo giudizio e migliorando la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. L'adozione di un sistematico orientamento alla soddisfazione dell'utenza è necessaria per rispondere in modo sempre più adeguato alle sue esigenze individuando gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.



Nel 2019 è stata realizzata la prima indagine "Monitor città": nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e delle scelte dell'Amministrazione comunale di Rovigo.

La rilevazione è stata effettuata per la seconda volta nel corso del 2020, allo scopo di verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai dati raccolti nell'ambito della prima edizione, con particolare attenzione alla percezione generale della qualità della vita nella città capoluogo e alla soddisfazione degli utenti con riferimento a specifiche aree di erogazione del servizio pubblico.

La variabile più rilevante presente nel 2020, rispetto al 2019, è la comparsa della pandemia dovuta al Covid-19, situazione che ha pesantemente condizionato l'erogazione dei servizi comunali nella sua interezza.

Considerata l'impossibilità - dovuta alle restrizioni di tipo sanitario - di sottoporre il questionario direttamente agli utenti presenti presso gli sportelli comunali, si è optato per la modalità di somministrazione del questionario on line. A tale scopo è stato creato e pubblicato un banner nella home page del sito web che invitava gli utenti ad accedere al questionario (anonimo) da compilare attraverso un modulo on line.

Comune di Rovigo

Provincia di Rovigo

e

[Uffici e Servizi](#)

[Vivere la città](#)

[Mi interessa](#)

[e Servizi](#) > [Servizi Sociali](#) > [Servizi sociali \(servizi, avvisi e documenti\)](#) >
TI DEL TERZO SETTORE

L'indagine Monitor Città di Rovigo, in particolare, si connota quale strumento di verifica dell'operato dell'Amministrazione, ma allo stesso tempo rinnova l'invito alla partecipazione dei cittadini nei processi decisionali e gestionali della città.

Si tratta di una rilevazione che consente di individuare punti di forza e aree di criticità nei servizi della città sia quelli erogati direttamente dal Comune sia quelli che erogati dalle società partecipate e/o controllate.

Le indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza dei servizi del Comune di Rovigo si realizzano sin dal 2005 e rilevano la percezione che i cittadini essi hanno della loro qualità. I cittadini valutano i servizi della città nel loro complesso, questa iniziativa considera come oggetto di rilevazione non solo i servizi erogati direttamente dall'amministrazione comunale (sportelli al cittadino, scuole, servizi di assistenza sociale, servizi culturali e ricreativi, strade e viabilità, tutela della sicurezza), ma anche alcuni servizi di pubblica utilità gestiti da altri soggetti giuridici (trasporti pubblici, parcheggi, verde pubblico, igiene urbana, illuminazione pubblica).

La rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi nonché lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi rappresentano un ambito obbligatorio della misurazione e



MODALITA' DI INDAGINE

Il campione

L'indagine è campionaria (campione casuale semplice)

Le modalità di rilevazione

Per l'intervista si è utilizzato un questionario on line pubblicato sul nuovo sito web www.comune.rovigo.it a risposte chiuse da compilare da parte degli utenti-visitatori del sito istituzionale comunale.

Per rendere agevole quanto più possibile la compilazione, si sono utilizzati tre livelli di soddisfazione (positivo, sufficiente, insufficiente)

CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento agli utenti, sono risultati utili elementi di indagine:

A) il livello della qualità della vita percepita. Il termine qualità di vita (o favorevoli condizioni

di vita) indica il benessere di uno o più individui, di un habitat, ambiente di lavoro, una comunità, città o nazione. Nell'ambiente urbano e nelle città la qualità della vita si misura

per mezzo di numerosi indicatori economici e sociali.

B1) il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione alla qualità dei servizi pubblici percepita, con riferimento ai servizi erogati direttamente dal Comune;

B2) il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione alla qualità dei servizi pubblici percepita, con riferimento ai servizi erogati indirettamente dal comune tramite Società partecipate o controllate.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

Questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di rappresentatività e di significatività.

La rilevazione è iniziata il ottobre 2022 e si è conclusa il 30 novembre 2022.

I questionari completi raccolti e poi elaborati sono 108.

Per l'elaborazione finale deidati è stato utilizzato il software open source "Limesurvey".



Con riferimento alla rappresentatività , si è deciso di riprodurre la popolazione secondo gli elementi principali di sesso, età e residenza.

Sono tre le classi di età in base alle quali è stata suddivisa l'utenza del Servizio: fino a 34 / da 35 a 60 / oltre 60.

Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è tenuto conto dei seguenti parametri:

1) residenza a Rovigo centro e quartieri;

2) residenza presso le singole Frazioni (Boara Polesine, Borsea, Buso, Concadirame, Fenil del Turco, Granzette, Grignano Polesine, Mardimago, Roverdicrè, Sant'Apollinare, Sarzano);

3) residenza presso altri Comuni.

Il campione degli intervistati: caratteristiche

Il 55,56% degli intervistati è di sesso maschile; la maggioranza (58,33%) appartiene alla fascia di età intermedia (da 35 a 60 anni)

Il 77,78 % degli intervistati risiede in città (centro storico e quartieri) e il 12,96% nelle Frazioni; l'8,33 % risiede in altro Comune.

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA

dimensione della qualità della vita percepita in relazione alla città in cui si vive o che si frequenta

La domanda - che si riferisce contemporaneamente a due fattori - **qualità della vita** percepita in senso generale e **aspettativa** dei cittadini in relazione alla qualità della vita, per poter essere espressa necessita di un parametro di riferimento su cui gli intervistati possano generare le loro percezioni. In tal senso si è utilizzato il valore "qualità della vita in altre città italiane di dimensioni analoghe". Il 21,30 % degli intervistati è convinto che a Rovigo si viva meglio rispetto ad altre realtà. Il 43%, inoltre, considera il livello qualitativo della vita a Rovigo analogo a quello di altri centri urbani dalle caratteristiche simili. Infine, il 26 % ritiene senza dubbi che in altre città si viva meglio.



B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI CUSTOMER CARE

grado di soddisfazione dell'utenza in relazione alla qualità dei servizi pubblici percepita

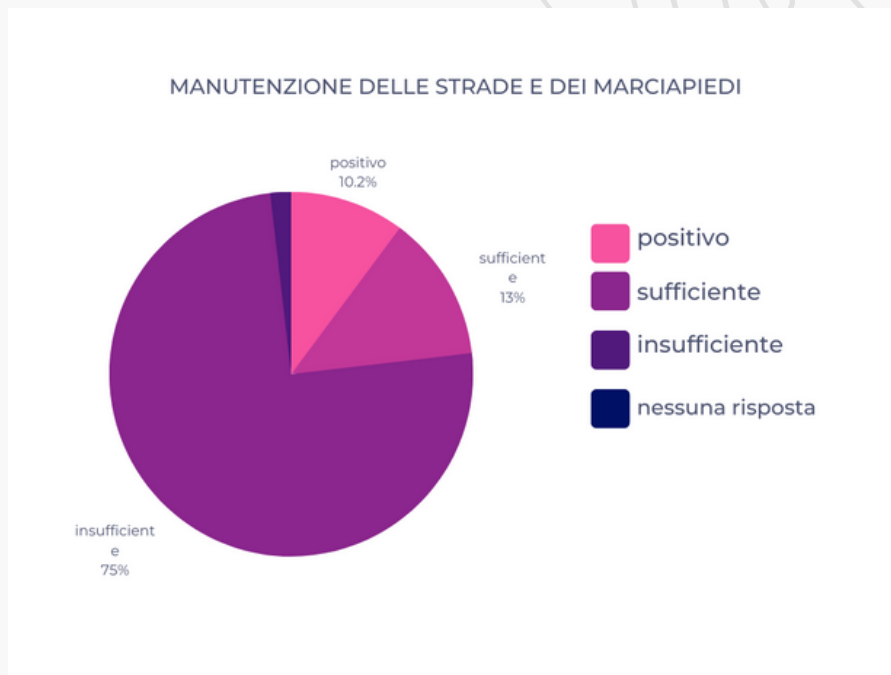
B1) SERVIZI EROGATI DIRETTAMENTE DAL COMUNE

La presenza sul territorio della Polizia Locale è valutata positivamente dall'62,97% del campione intervistato; il 36,11% auspica invece una maggior presenza.

c



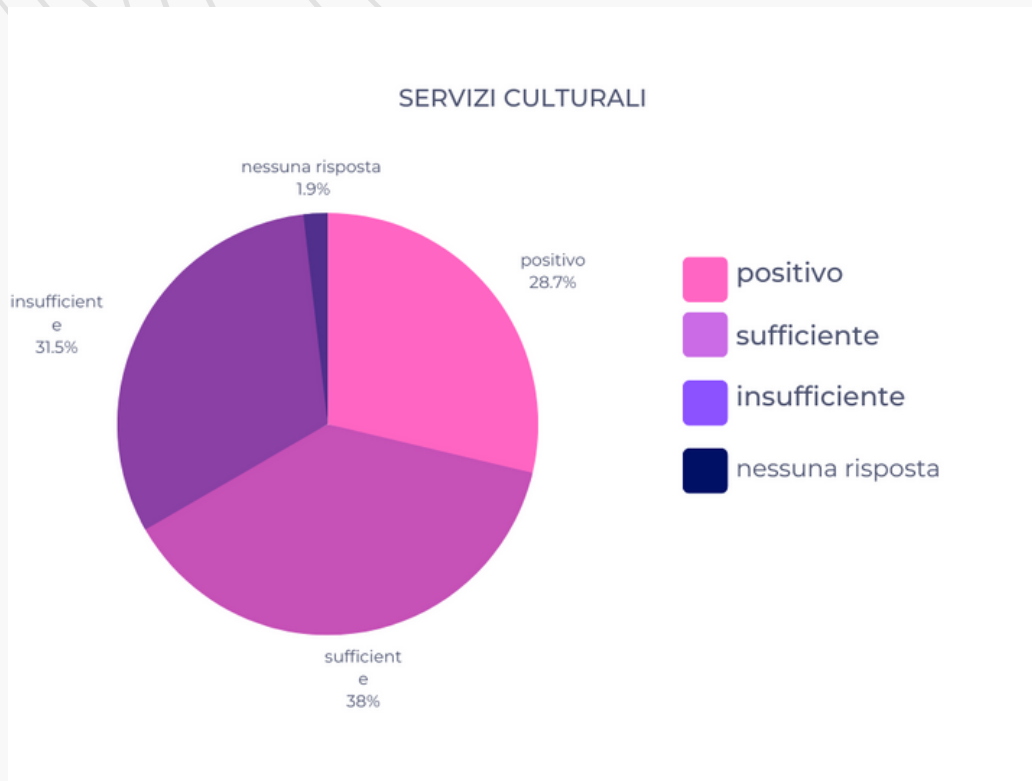
Scendendo nel dettaglio, la manutenzione delle strade e dei marciapiedi ottiene il "bollino rosso" da parte dei cittadini, con una valutazione negativa da parte del 75,00 %.



La situazione del traffico e della viabilità è considerata in modo sufficiente o più che sufficiente da parte del 60 % degli utenti; oltre il 40 % ha invece una percezione negativa. a cui maggioranza (51,85%) considera i medesimi di livello sufficiente. Si desume una bocciatura invece da parte del 34,26 %.



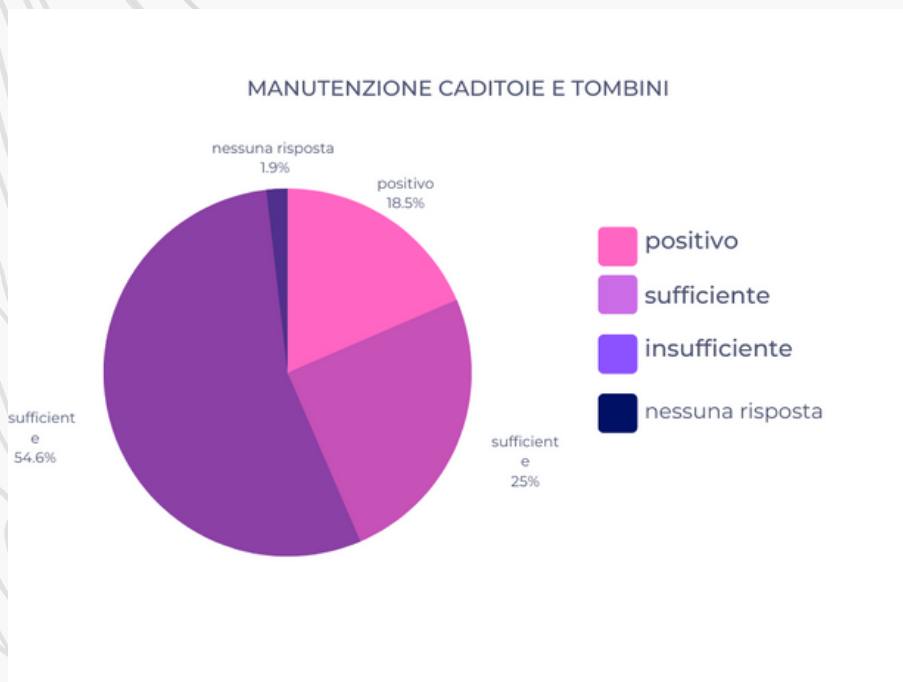
Quasi il 66,66 % degli utenti promuove le attività del Teatro Sociale, del Museo, e gli eventi organizzati in ambito culturale dal Comune. Il 31,48 % si ritiene insoddisfatto.



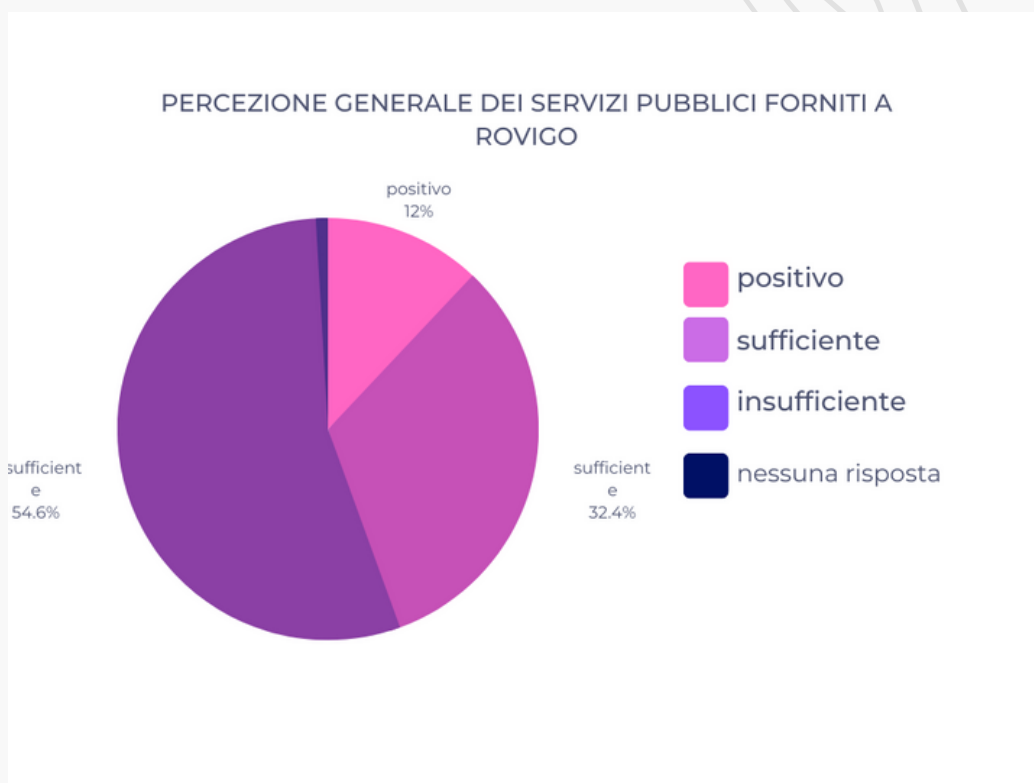
I servizi alla persona erogati direttamente dal Comune sono molto apprezzati dal 11,11 % dell'utenza, la cui maggioranza (51,85%) considera i medesimi di livello sufficiente. Si desume una bocciatura invece da parte del 34,26 %.



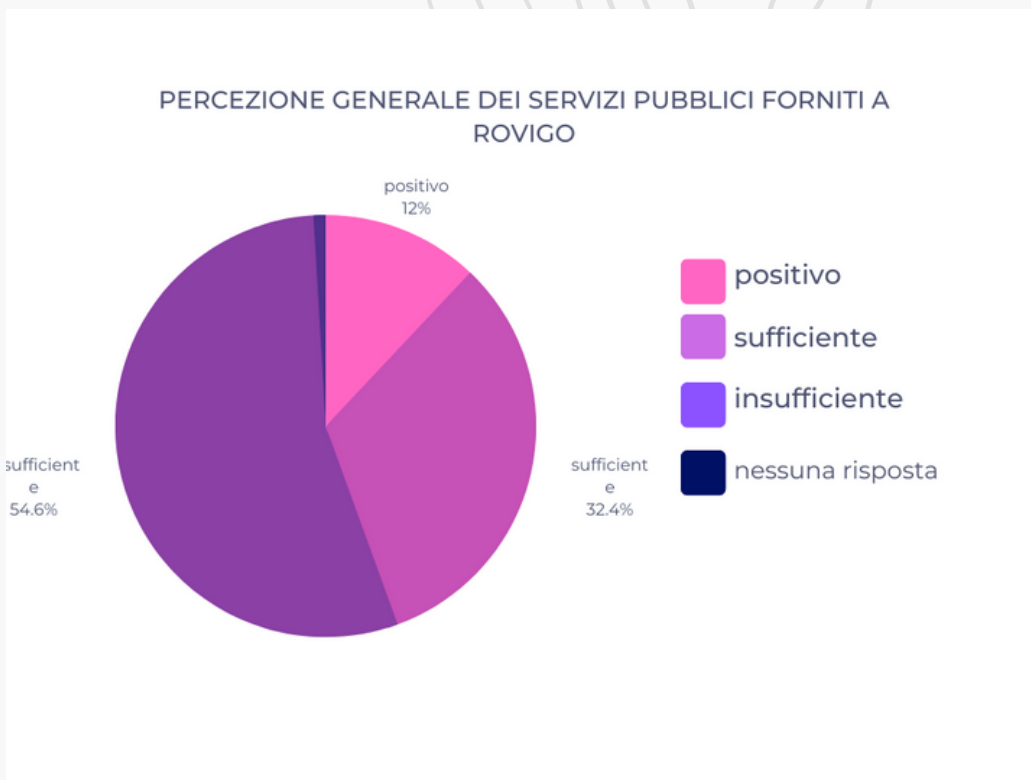
La percezione del livello qualitativo dei servizi relativi alla manutenzione delle caditoie e dei tombini sul suolo pubblico è soddisfacente per il 53 % degli intervistati; il 47 % ha invece una percezione negativa.



Un dato rilevante viene fornito dagli intervistati, in relazione alla percezione "complessiva" dei servizi pubblici; il 12,04 % è ampiamente soddisfatto, il 32,41 % è moderatamente soddisfatto, mentre il 54,63 % si pronuncia in modo negativo.



Un dato rilevante viene fornito dagli intervistati, in relazione alla percezione "complessiva" dei servizi pubblici; il 12,04 % è ampiamente soddisfatto, il 32,41 % è moderatamente soddisfatto, mentre il 54,63 % si pronuncia in modo negativo.

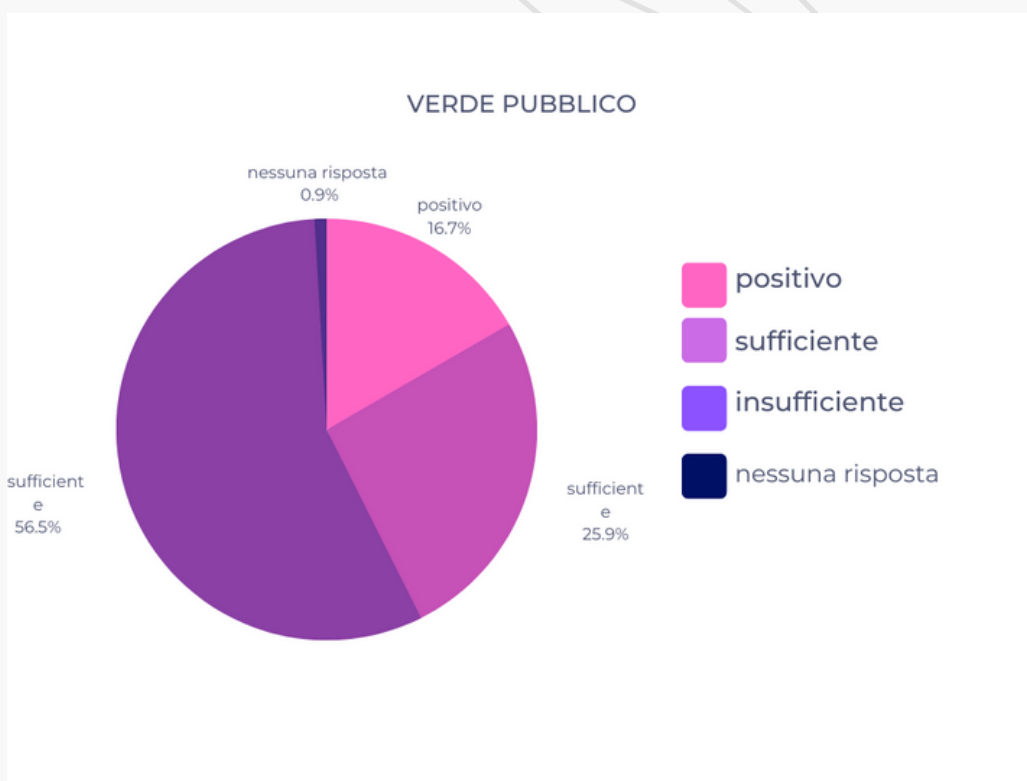


SERVIZI EROGATI INDIRETTAMENTE DAL COMUNE TRAMITE SOCIETÀ PARTECIPATE O CONTROLLATE

Circa il 31,48 % degli utenti propone una bocciatura del servizio di illuminazione pubblica, mentre una larga maggioranza (67,59 %) è soddisfatta o moderatamente soddisfatta.



In merito alla manutenzione delle aree verdi e dei parchi pubblici la percentuale degli utenti insoddisfatti arriva al 56,48%.



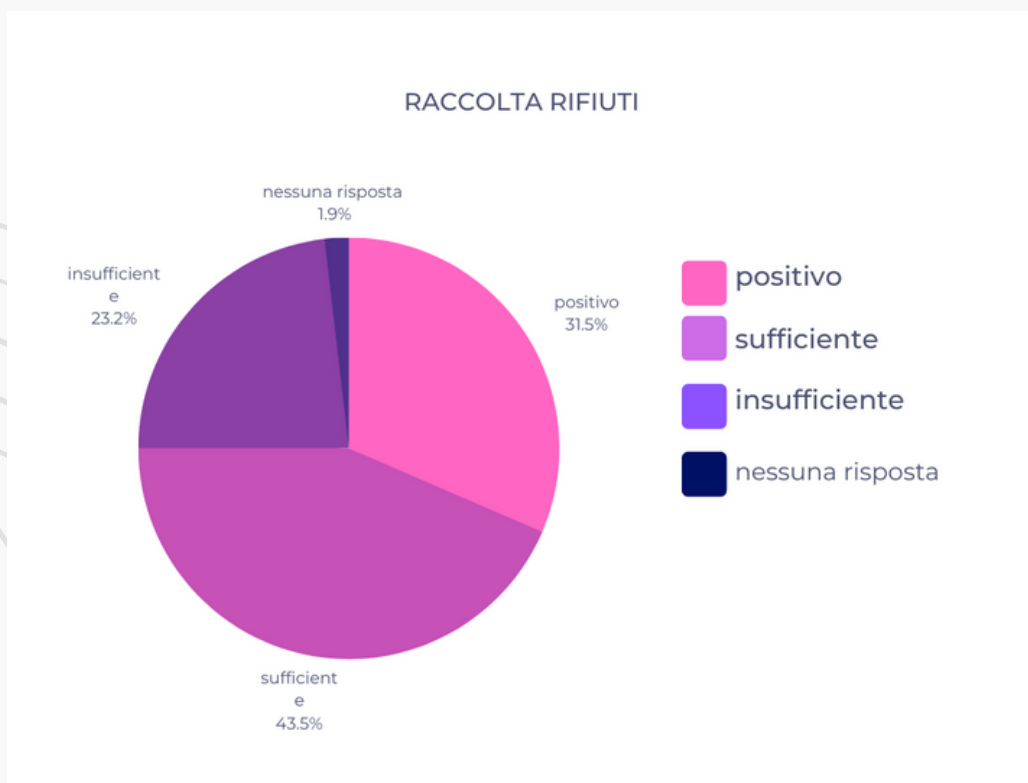
In merito alla manutenzione delle aree verdi e dei parchi pubblici la percentuale degli utenti insoddisfatti arriva al 56,48%.



Anche in relazione al tema "gestione parcheggi" la popolazione degli intervistati è esattamente divisa a metà fra soddisfatti e insoddisfatti.



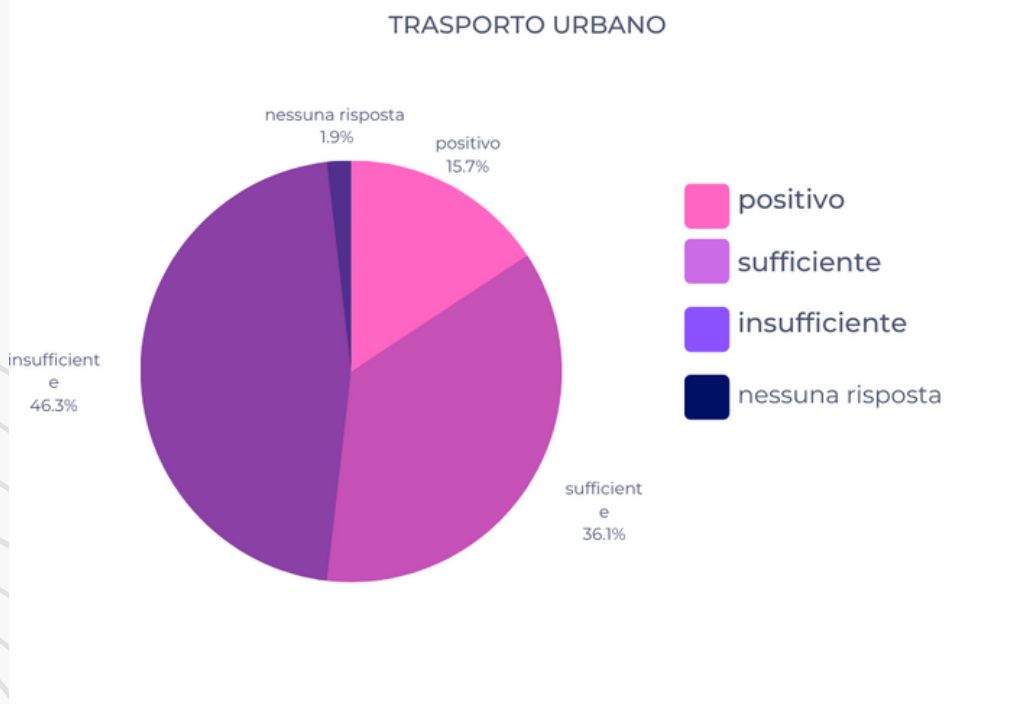
La qualità del servizio di raccolta rifiuti (erogato da una società partecipata) è considerata positivamente dal 75 % degli intervistati.



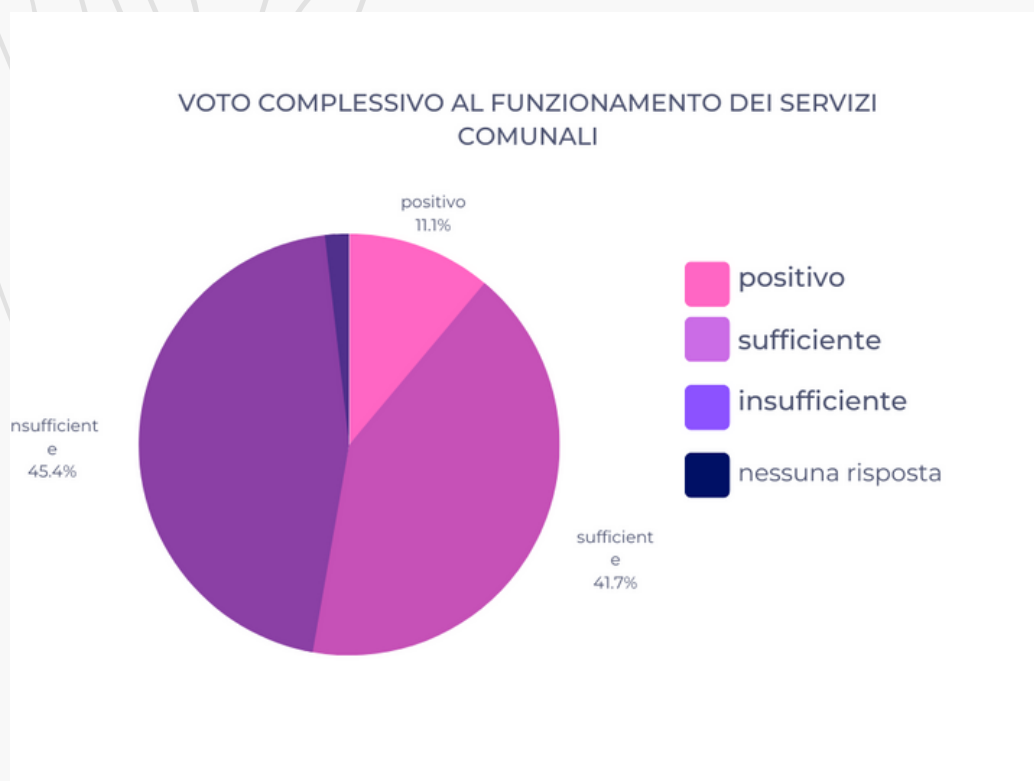
Pulizia strade: la percentuale di utenti insoddisfatti si attesta attorno al 46,30 %, la maggioranza degli intervistati è moderatamente soddisfatta (36,11 %), solo il 15,74 % è ampiamente soddisfatto.



Il trasporto pubblico urbano è insufficiente per il 33,33% degli intervistati ma è apprezzato con valutazioni sufficienti e positive da parte del 64,81 % dell'utenza.



In relazione al voto complessivo dato ai servizi pubblici: l'11,11 % è ampiamente soddisfatto, il 41,67 % è moderatamente soddisfatto, mentre il 45,37 % si pronuncia in modo negativo.



COMPARAZIONE DEI DATI - INDAGINE 2020-2021-2022

È importante sottolineare che fino al 2019 - il questionario cartaceo veniva somministrato dagli utenti presso gli sportelli, mentre dal 2020 si è utilizzato il questionario compilabile on line collegandosi al sito web del Comune di Rovigo.

Le risposte fornite dagli utenti del sito hanno indicato una percezione della qualità dei servizi elencati nel questionario tendenzialmente più negativa rispetto alle indagini effettuate precedentemente al 2019.

Sicuramente i disagi causati delle restrizioni dovute alla pandemia (limitazioni di accesso in presenza del pubblico agli sportelli e uffici, necessità di interagire prevalentemente in forma virtuale con la struttura comunale) hanno influito sulla percezione dei cittadini della qualità complessiva e specifica dei servizi oggetto del sondaggio.

A partire dal 2020 si è riscontrato generalmente un peggioramento generale nella valutazione fornita dagli intervistati sulla qualità percepita dei servizi comunali e dei servizi pubblici forniti da società esterne (partecipate o controllate). Il 2022 vede un' aumento dei giudizi negativi.

