

Risultati indagine di customer satisfaction servizio di Presidio Mobile Corpo Polizia Locale

Periodo di rilevazione dal 22 marzo 2021 al 3 novembre 2021



Obiettivi dell'indagine

Il servizio effettuato con Presidio Mobile della Polizia Locale, rappresenta per la città di Genova, una novità di questi ultimi anni.

Una postazione operativa mobile, un vero e proprio ufficio “itinerante” per la raccolta di denunce e segnalazioni dei cittadini nonché una presenza tangibile sul territorio.

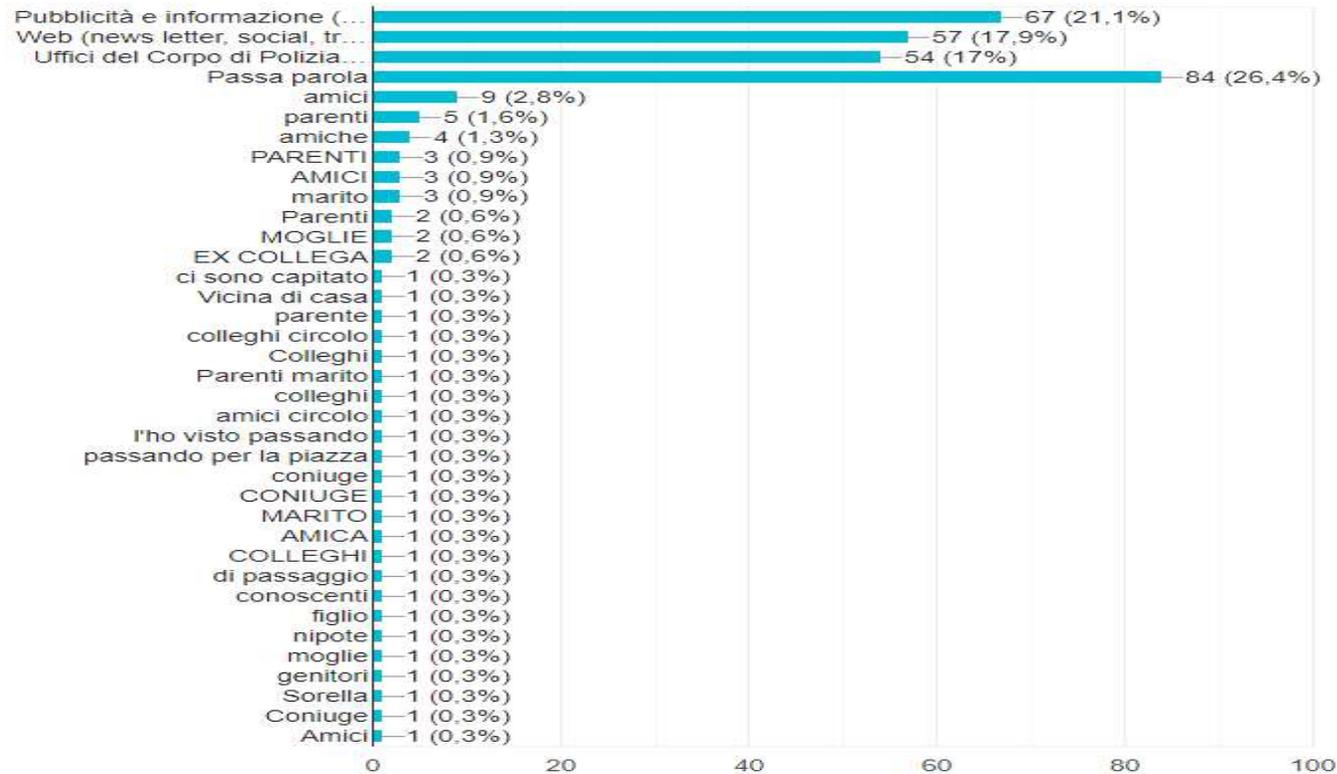
Per continuare ed eventualmente implementare, questa attività, ci si è prefissi di effettuare questa indagine, al fine di conoscere maggiormente nel dettaglio, chi sono i fruitori dell'iniziativa, quali sono le loro caratteristiche e quanto la popolazione abbia gradito il nuovo servizio.

E' stato, inoltre, oggetto dell'indagine conoscere se gli operatori impiegati, siano adeguatamente formati e rispondano alle aspettative della cittadinanza.

Numero di risposte: 318.

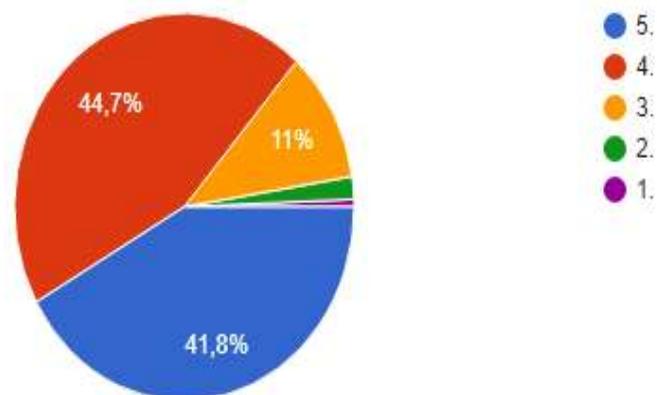
1. Come è venuto a conoscenza del servizio di Presidio Mobile?

318 risposte



2. Come valuta le informazioni contenute nel sito/portale relativamente alla fruizione del servizio?

318 risposte

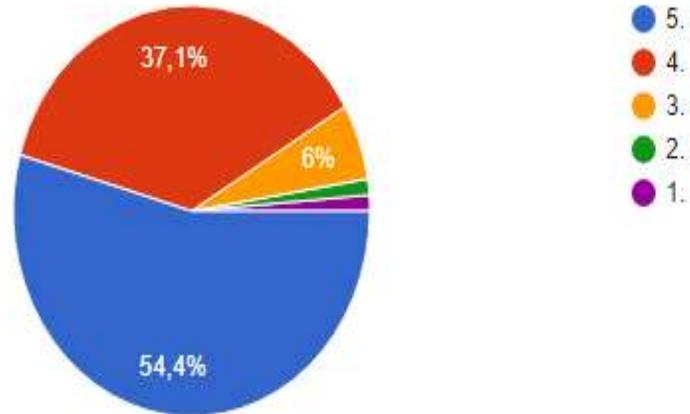


Vengono riportati 5 valori di gradimento, così divisi:
5-Ottimo - 4-Buono - 3-Sufficiente - 2-Scarso - 1-Insufficiente

4. Risposte n. 142 - 44,7%
5. Risposte n. 133 - 41,8%
3. Risposte n. 35 - 11%
Altro Risposte n. 8

3. Ritiene utile il servizio fornito?

318 risposte

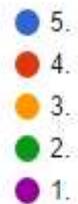
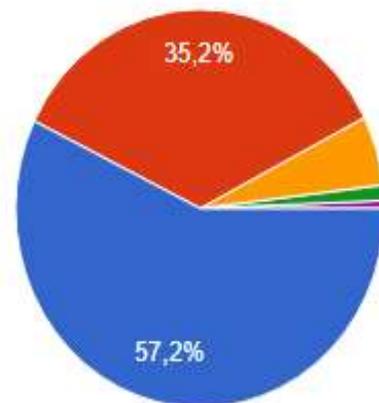


Vengono riportati 5 valori di gradimento, così divisi:
5-Ottimo - 4-Buono - 3-Sufficiente - 2-Scarso - 1-Insufficiente

5. Risposte n. 173 - 54,4%
4. Risposte n. 118 - 37,1%
3. Risposte n. 19 - 6%
Altro risposte n. 8

4. Ritiene che l'orario sia adeguato?

318 risposte

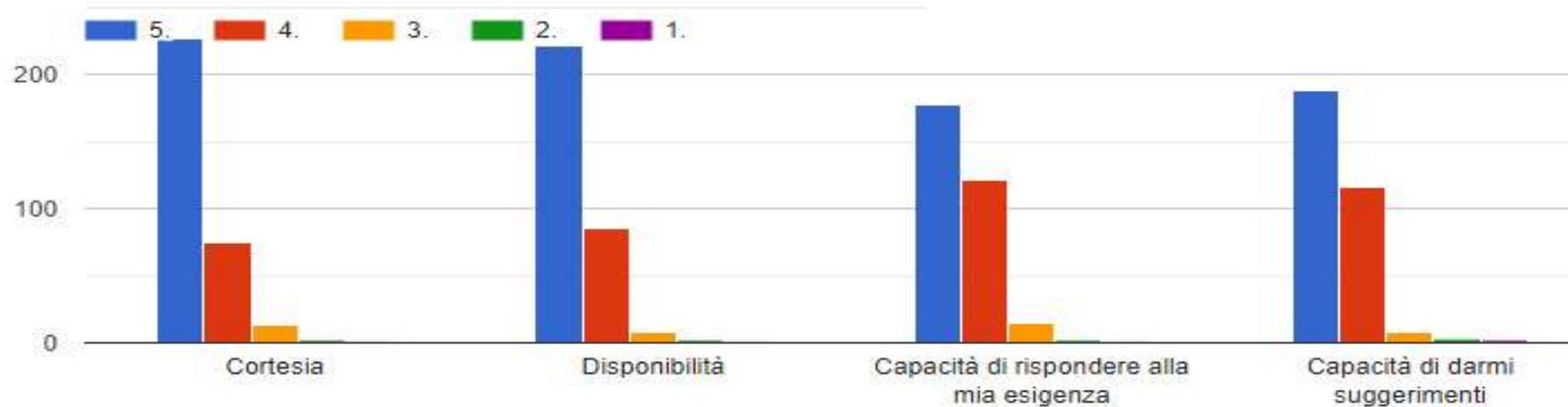


Vengono riportati 5 valori di gradimento, così divisi:
5-Ottimo - 4-Buono - 3-Sufficiente - 2-Scarso - 1-Insufficiente

5. Risposte n. 182 - 57,2%
4. Risposte n. 112 - 35,2%
3. Risposte n. 18 - 5,7%
Altro risposte n. 6

5. Se ha avuto bisogno di contattare gli Operatori, quanto si ritiene soddisfatto dal servizio offerto rispetto a:

Vengono riportati 5 valori di gradimento, così divisi:
5-Ottimo - 4-Buono - 3-Sufficiente - 2-Scarso - 1-Insufficiente



5. Risposte n. 227
4. Risposte n. 75
3. Risposte n. 13

5. Risposte n. 222
4. Risposte n. 85
3. Risposte n. 8

5. Risposte n. 178
4. Risposte n. 122
3. Risposte n. 15

5. Risposte n. 189
4. Risposte n. 116
3. Risposte n. 8

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Nel caso il servizio non abbia rispecchiato a pieno le tue aspettative può indicarci suggerimenti per migliorare?

9 risposte

Bravi e educati

che cosa ci stanno a fare lì!!!!!! mandateli a fare dell'altro

migliorare cure asfalto

La città é sporca e piena di buche

i cinghiali nel Bisagno sono problematici

I bus non sono puntuali

effettuerei il servizio presso le frazioni

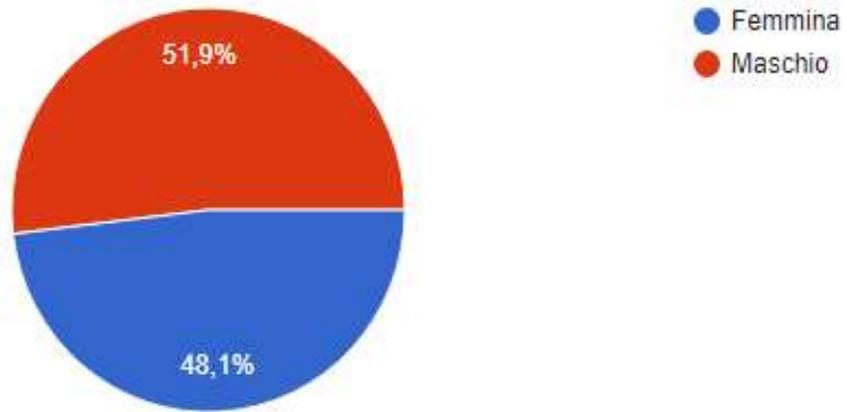
buona iniziativa - ripetere è buona cosa

ho reclamato x l'asfalto in via Lepanto. Sono vent'anni che lo segnalo

Alcune informazioni, NELLA PIENA GARANZIA DELL'ANONIMATO

Genere

318 risposte

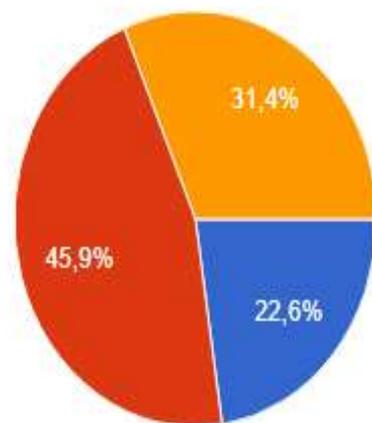


n. 153

n. 165

Età

318 risposte

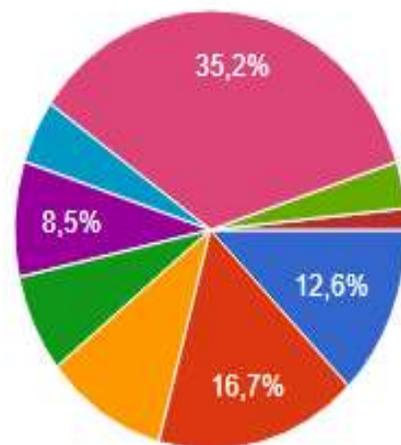


- 18/40 anni
- 41/65 anni
- Oltre 66 anni

n. 72
n. 146
n. 100

Occupazione

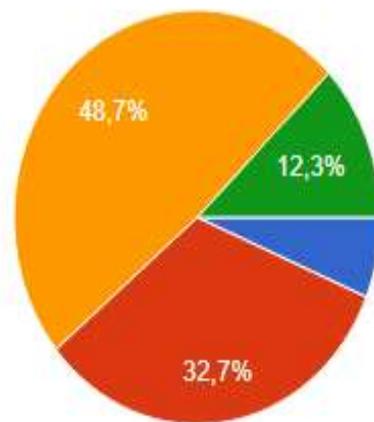
318 risposte



Dipendente Pubblico	n. 40
Dipendente Privato	n. 53
Lavoratore autonomo	n. 32
Libero professionista	n. 23
Lavoro casalingo	n. 27
Studente	n. 15
Pensionato	n. 112
Disoccupato	n. 11
Altro	n. 5

Titolo di studio

318 risposte



- licenza elementare
- scuola media inferiore
- scuola media superiore
- laurea

n. 20

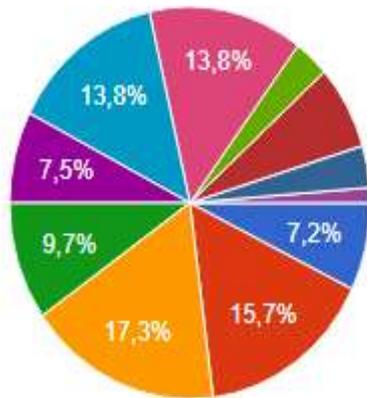
n. 104

n. 155

n. 39

Comune di Genova Municipio di residenza

318 risposte



1 Centro Est (OREGINA-LAGACCIO-...)	n. 23
2 Centro Ovest (SAMPIERDARENA-...)	n. 50
3 Bassa Val bisagno (SAN FRUTTUA...)	n. 55
4 Media Val bisagno (STAGLIENO-M...)	n. 31
5 Val polcevera (RIVAROLO-BOLZAN...)	n. 24
6 Medio Ponente (SESTRI-CORNIGLI...)	n. 44
7 Ponente (VOLTRI-PRA'-PEGLI)	n. 44
8 Medio levante (FOCE-SAN MARTIN...)	n. 10
9 Levante (STURLA-QUARTO-QUINTO-NERVI)	n. 22
Provincia di Genova	n. 11
Fuori Provincia	n. 4

Azioni di miglioramento

Visti i risultati del questionario, che hanno evidenziato un alto gradimento dell'iniziativa, il Comandante ha disposto che l'attività del Presidio Mobile, fosse proseguita, da subito, oltre il numero preventivato.

Sono stati effettuati quindi 175 servizi, 35 in più dei 140 previsti. Questo ha consentito di raggiungere molte più persone, ben 6.134 e recepire 769 segnalazioni che sono state trattate dagli uffici competenti in un'ottica di dialogo con la cittadinanza.

Grazie a questo presidio mobile sono i nostri agenti a recarsi dai cittadini e non viceversa. Si tratta di un cambio di prospettiva nell'azione amministrativa.

L'analisi dei dati scaturiti dalla nostra indagine, sta proseguendo. Sono allo studio alcune iniziative che possano rendere ancora più fruibile il servizio: ad esempio, la dislocazione del presidio in aree frequentate da studenti o impiegati nella pausa pranzo. Questo, presumibilmente, consentirebbe di raggiungere, anche un target diverso da quello odierno.