



Indagine di customer satisfaction
sui servizi erogati dagli sportelli del
Cervia Informa Cittadini

Presentazione risultati

marzo 2019

Il Servizio Cervia Informa cittadini si confronta ogni giorno con un'utenza ampia e diversificata e ha la veste di primo punto di accesso del cittadino verso l'Amministrazione.

Nel 2018 ha contato un utenza di oltre 10.468 cittadini con un picco di 6.570 utenti nel semestre estivo aprile-settembre.

Da anni il Servizio viene sottoposto al giudizio dei suoi cittadini perché si ritiene che, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, debbano sempre essere sottoposti a verifica i servizi che più direttamente vengono utilizzati dagli utenti.

Pertanto nel 2018 il Servizio ha avviato un'indagine di customer, svolta su due diversi mesi, per verificare la percezione del livello qualitativo del servizio, cogliere eventuali esigenze non ancora soddisfatte e comprendere meglio come migliorare.

Sono stati sottoposti ad indagine solo gli sportelli del Servizio Cervia Informa con esclusione degli sportelli dedicati che sono comunque presenti presso la struttura. Pertanto solo gli utenti in attesa di essere ricevuti agli sportelli del servizio sono stati invitati a rispondere al questionario, con la facilitazione, in alcune giornate, di una tirocinante universitaria presente.

L'indagine è stata condotta esattamente:

dal 20/08 al 31/08/2018

dal 19/09 al 30/09/2018

Le opinioni sono state acquisite attraverso la compilazione cartacea di un questionario messo a disposizione nella sala d'attesa del servizio Cervia Informa. Gli utenti sono stati invitati a rispondere al questionario, in forma anonima, da parte dei colleghi addetti all'accoglienza.

Per quanto concerne la forma, il questionario cartaceo era costituito da una breve nota introduttiva che spiegava l'intento dell'iniziativa e la modalità di compilazione, nonché da una serie di quesiti a cui rispondere apponendo una crocetta su una delle opzioni date, prevedendo una scala di valori da 1 a 6. Il valore più basso corrispondeva a "per niente d'accordo", il valore più alto a "completamente d'accordo".

Le domande sono state suddivise in più sezioni:

- la **prima sezione** comprendente 26 quesiti inerenti la valutazione soggettiva del Servizio di sportelli nei suoi vari aspetti (dal grado di conoscenza e fruizione del servizio, al giudizio sugli ambienti e sulla locazione dell'ufficio, dal clima relazionale percepito, ai tempi di attesa e alle motivazioni dell'accesso al servizio)
- la **seconda sezione** comprendente 6 quesiti ha voluto analizzare l'importanza per l'utenza di alcuni aspetti indagati nella sezione precedente
- la **terza sezione** dedicata a comprendere meglio gli ambiti di sviluppo per il futuro ritenuti prioritari dagli utenti con uno spazio lasciato ad eventuali suggerimenti;
- l'**ultima sezione**, invece, indaga le caratteristiche del campione e presenta 4 quesiti riguardanti i dati socio-anagrafici al fine di comprendere la stratificazione del campione (sesso, fascia di età, professione e nazionalità) dei cittadini intervistati.

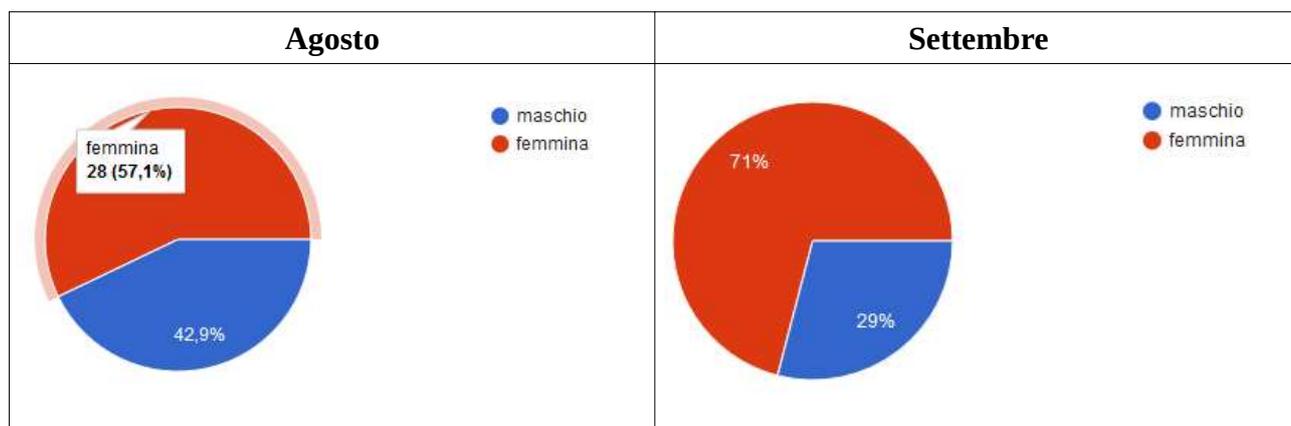
Non sono state richieste ulteriori informazioni personali che potessero identificare la persona.

Si ringraziano fin da ora tutti i cittadini che hanno partecipato con i loro giudizi perché hanno contribuito ad un'analisi dell'esistente che ci sprona a mettere in campo nuove energie.

Conclusa la fase di raccolta ed elaborazione dei dati, gli esiti della ricerca vengono qui resi disponibili.

E' emerso un buon grado di soddisfazione da parte dei cittadini che conferma quanto emerso nelle indagini precedenti.

Il genere femminile si conferma l'utenza che ha frequentato maggiormente il servizio in entrambi i periodi.



La fascia di età prevalente nel mese di agosto (tra 46 e 65 anni) pari al 50% degli utenti si è completamente ribaltata nel mese di settembre dove il 50% è stato conquistato dalla fascia 31-45 anni. L'analisi è facile in questo caso perché il mese di settembre è da sempre il periodo delle iscrizioni ai servizi scolastici (pre-post e prolungamento scuola, trasporto, scuolabus, refezione, libri scolastici, centri estivi ecc.) e pertanto la fascia media di età dei genitori è relativamente bassa.



La professione è un dato che rimane invariato in entrambi i periodi con un numero medio superiore al 50% di lavoratori/trici subordinate e autonome, come la nazionalità che si conferma prevalentemente italiana.

I due periodi interessati dall'indagine (12 giorni in agosto e 12 giorni in settembre) hanno visto campioni numericamente dissimili. Il primo periodo ha registrato 56 persone partecipare al sondaggio, mentre nel mese di settembre sono state 71.

Ai primi 2 quesiti che assieme al terzo formano un trittico di "quesiti preliminari", le percentuali di risposta date nei due periodi sono pressapoco le medesime.

Infatti, la *conoscenza del servizio* è derivata per circa il 44% degli utenti grazie ad altri uffici comunali, mentre in misura minore si piazza una percentuale non superiore al 20% che sostiene di averlo conosciuto grazie ad internet. Una percentuale superiore al 25% non ha risposto a questa domanda.

Anche la *frequenza* viene confermata in entrambi i periodi: 2/3 volte all'anno per oltre il 50% dei partecipanti.

La *motivazione* che porta i cittadini a rivolgersi al Cervia Informa, nonostante l'alta percentuale di non risposte (circa il 38%) è la necessità di presentare richieste o istanze relative a bandi pubblici e in parte minore avere informazioni su normative e accesso ai documenti amministrativi.

L'analisi delle risposte ha tenuto conto di due diverse aree:

AREA DI SODDISFAZIONE

La prima macro-area denominata "area di soddisfazione" è stata modellata come somma delle risposte positive ottenute "d'accordo", "molto d'accordo", "completamente d'accordo"

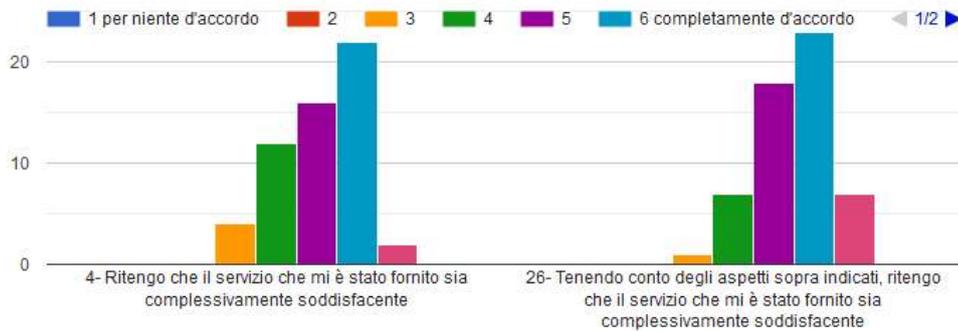
AREA DI INSODDISFAZIONE

La seconda macro-area denominata "area di insoddisfazione" è stata modellata come somma delle risposte negative ottenute "per niente d'accordo", "poco d'accordo", "non molto d'accordo"

Passando alla **valutazione complessiva del servizio**, coincidono le risposte alle due domande fatte di proposito all'utente, una posta all'inizio dell'indagine e una posta alla fine per valutare complessivamente il servizio: l'80 % degli utenti si è dichiarato completamente d'accordo sul fatto che il servizio fornito sia stato complessivamente soddisfacente **in entrambi i periodi** indagati con una leggera flessione in negativo nel mese di settembre. In particolare nel mese di settembre si registra una percentuale maggiore di non risposte che si confermeranno ad ogni gruppo di quesiti, come si potrà notare dalla lettura più avanti.

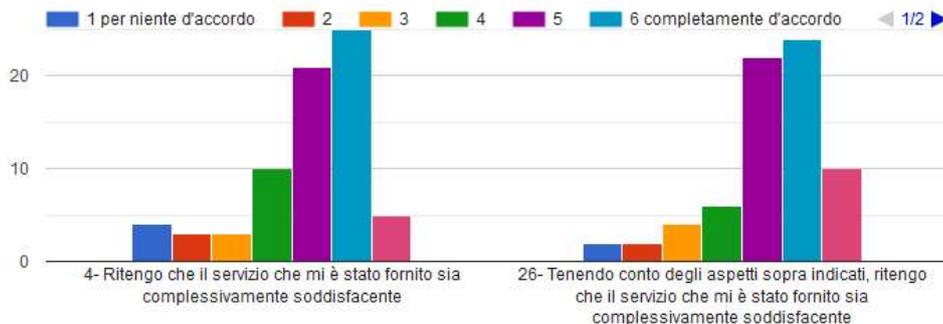
Agosto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Settembre

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



1^ SEZIONE VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

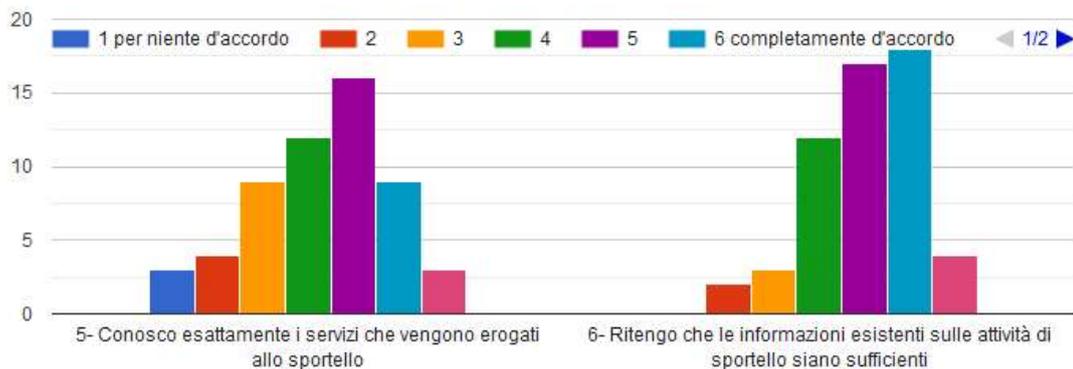
CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Dall'analisi di questo gruppo di quesiti risultano alcune minimali differenze tra i periodi esaminati. Le domande a cui gli utenti dovevano rispondere, come nel caso precedente, erano due. La prima verteva sul grado di conoscenza dei servizi offerti, la seconda sul ritenere o meno che le informazioni disponibili sull'attività di sportello fossero sufficienti o meno. Le risposte date dalla maggioranza delle persone intervistate sono state in ogni caso estremamente positive. La soddisfazione si attesta dal 60% al 83% in generale, anche se le risposte date alla prima domanda mostrano una leggera flessione riguardo alla conoscenza dei servizi offerti, in quanto un buon 28% dichiara di non conoscerli.

La poca conoscenza dei servizi era una criticità già emersa nel corso della precedente indagine di customer che aveva portato il servizio a pubblicare diversi manifesti riepilogativi delle attività. Purtroppo rimane ancora oggi **una criticità non risolta**. Diverso il riscontro alla seconda domanda che riscuote un gradimento che va dal 78,87% in settembre a un 83,92% in agosto.

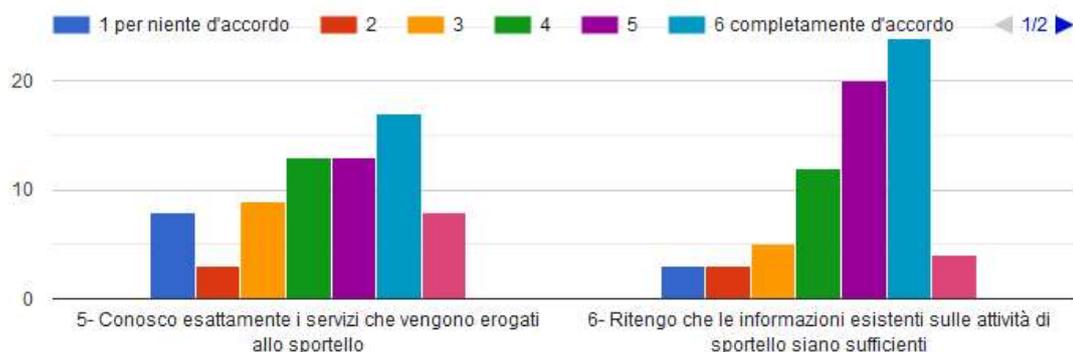
Agosto

CONOSCENZA DEL SERVIZIO



Settembre

CONOSCENZA DEL SERVIZIO

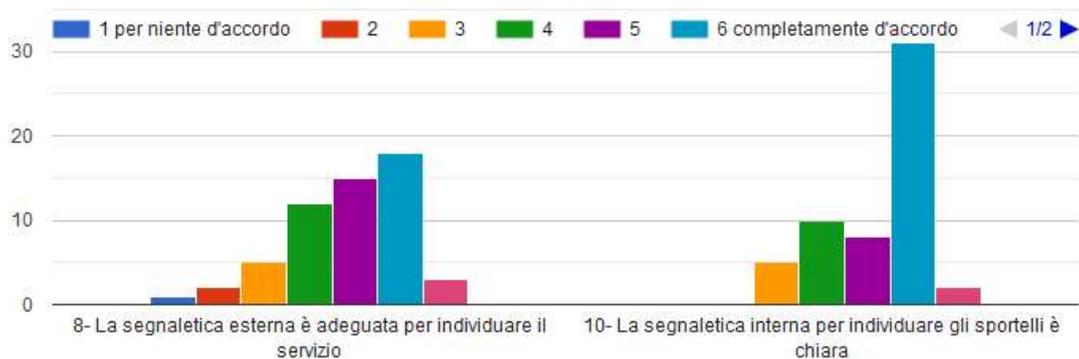


SEGNALETICA:

Il terzo gruppo di quesiti raccoglie i pareri sul livello di adeguatezza della segnaletica esterna e interna atta a individuare il servizio. In entrambi i periodi, per la seconda domanda, la maggioranza del campione ha espresso un parere molto positivo (+80%). Percentuali più risicate risultano in ambo i periodi per i quesiti sulla resa della segnaletica esterna, con numeri comunque ragguardevoli (80,35% in agosto e 67,60% in settembre). Questo sta a segnalare che la segnaletica esterna è presente ma può essere sicuramente migliorabile.

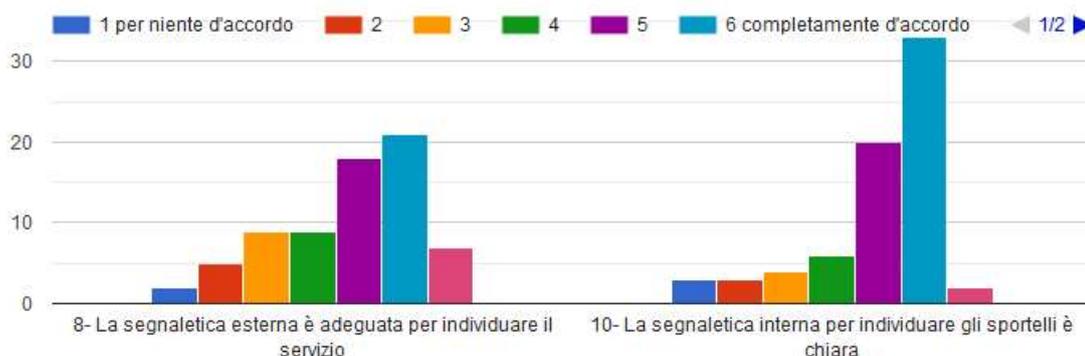
Agosto

LA SEGNALETICA



Settembre

LA SEGNALETICA



ACCOGLIENZA E ACCESSO:

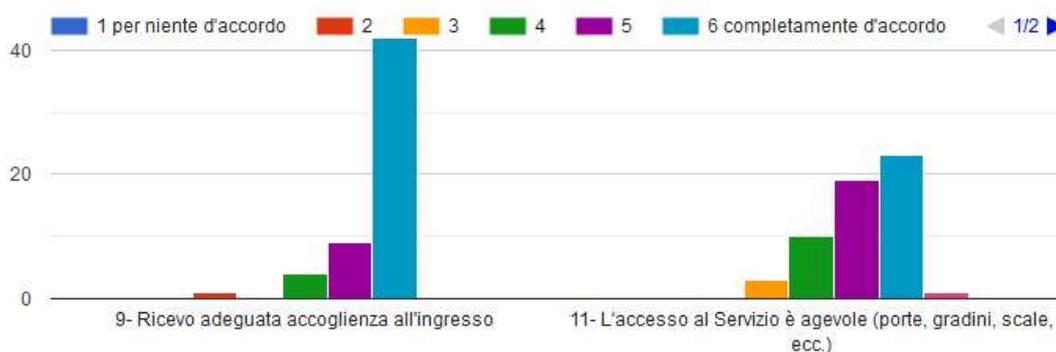
L'accoglienza, sia per agosto (98,21%) che per settembre (84,50%), registra valutazioni ottimali con la differenza rispetto alle altre percentuali di valutazione precedenti, di essere decisamente più marcata. Al quesito sull'accessibilità, invece, nonostante registri anch'esso una valutazione molto positiva riscontra differenze di gran lunga meno marcate.

Siamo consapevoli che la struttura, che presenta all'ingresso principale una serie di gradini, non è particolarmente agevole per le persone disabili o comunque ai genitori con passeggini e carrozzine. Nonostante la cartellonistica non tutti i cittadini sanno che all'ingresso di Piazza Andrea Costa i gradini sono sostituiti da una rampa d'accesso per disabili.

Inoltre le porte di accesso di legno e vetro, ormai vetuste, richiedono sempre l'intervento di un operatore del servizio, per aprirle e chiuderle, a seguito della richiesta di aiuto dell'utente che si trova in carrozzina.

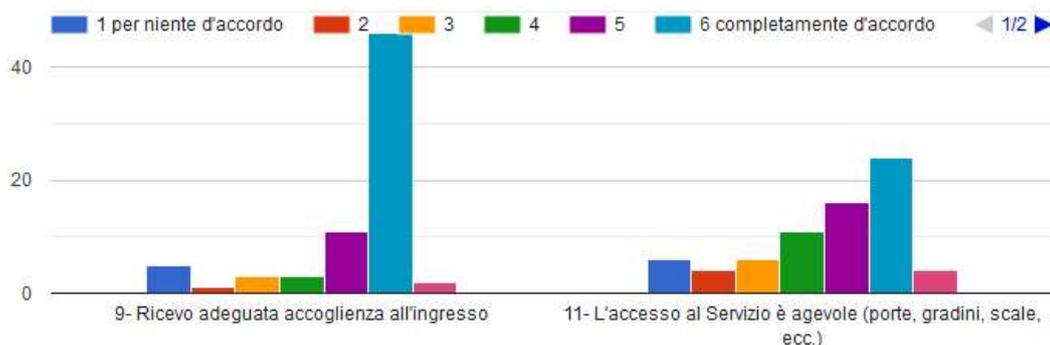
Agosto

ACCOGLIENZA E ACCESSO



Settembre

ACCOGLIENZA E ACCESSO



ORGANIZZAZIONE DELL'ATTESA:

Il campione di utenti, come al solito, era chiamato a dare una valutazione da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo) su due quesiti: la funzionalità del *sistema elimina code* e il *livello di privacy* garantito dall'organizzazione degli spazi.

Ad agosto, la soddisfazione sulla funzionalità del sistema eliminacode è stata superiore al 80%. La stessa domanda, a settembre, ha dato gli stessi risultati, ma con una differenza molto meno marcata fra le valutazioni.

Sicuramente il sistema eliminacode è uno strumento di grande importanza nella gestione delle file e viene validamente gestito dall'addetto all'accoglienza. Purtroppo spesso l'utente si aspetta di essere ricevuto in ordine di arrivo. Questo non sempre accade, soprattutto quando vi sono sportelli dedicati come lo "sportello anagrafe canina" che riceve con priorità gli utenti che debbono richiedere servizi specifici e che in questo modo "saltano la fila". Questa situazione crea naturalmente malumore.

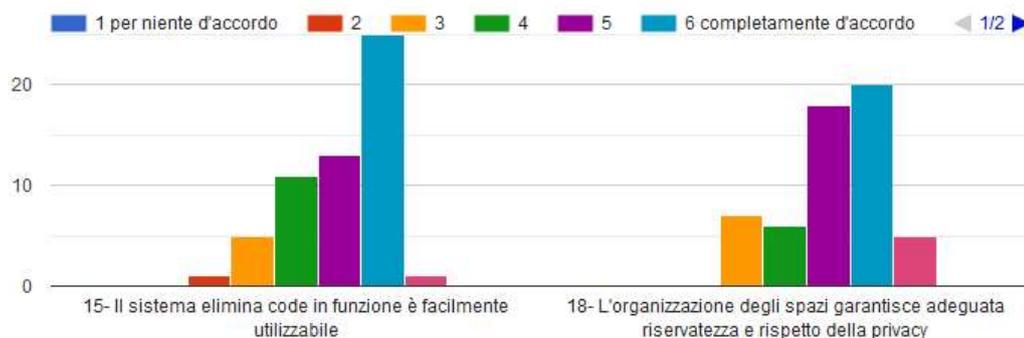
Il livello della privacy percepita dall'utente, seppur positivo, ad agosto ha ottenuto una valutazione solo del 78,57% mentre a settembre ha registrato una diminuzione del livello di soddisfazione del 67,20%.

Il motivo che si può desumere è sempre lo stesso: quanto più sono affollati i 3 sportelli che si trovano a poca distanza l'uno dall'altro, tanto più gli utenti sentono la loro privacy poco garantita.

In sintesi, il problema non esiste fra utenti allo sportello e utenti in sala d'attesa, ma fra gli utenti presenti ai vari sportelli, nello stesso momento.

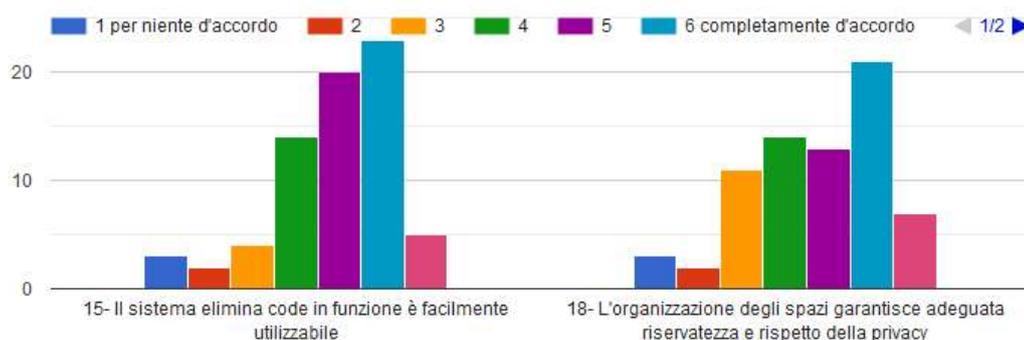
Agosto

ORGANIZZAZIONE DELL'ATTESA



Settembre

ORGANIZZAZIONE DELL'ATTESA



ATTESA AGLI SPORTELLI:

I campioni erano chiamati a rispondere a due quesiti riguardo l'attesa agli sportelli: se i tempi di attesa fossero rapidi e se i posti a sedere in sala d'aspetto fossero sufficienti. Sia per il mese di agosto che per quello di settembre, la valutazione preponderante sui tempi di attesa è stata mediamente positiva (75% in agosto e solo un 60,56% in settembre) anche se in entrambi i periodi si registrano una percentuale di insoddisfatti (19,64% in agosto e 33,80% in settembre), il cui giudizio si ripercuoterà anche sulle valutazioni successive. Infatti coloro che hanno risposto negativamente riguardo ai tempi di attesa sono anche, in parte, gli stessi che hanno valutato insufficienti i posti a sedere.

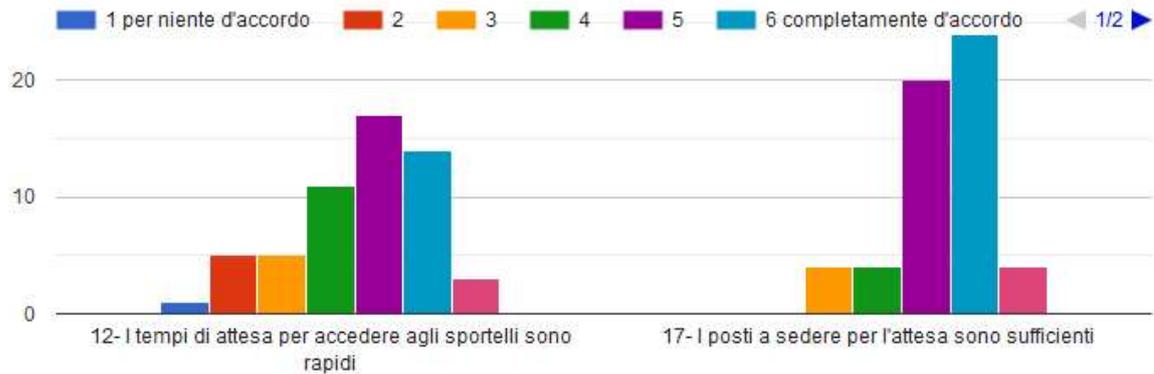
Naturalmente non bisogna dimenticare che i due periodi sotto osservazione hanno registrato affluenze molto diverse, determinate dalla pubblicazione di bandi diretti a soggetti di fasce diverse di età.

Inoltre la sala d'attesa ospita di norma, oltre agli utenti diretti agli sportelli del servizio Cervia Informa anche gli utenti degli sportelli dedicati (Sportello Migrazione UE, Sportello Immigrazione e Sportello Badami) oltre a tutti coloro che avendo terminato il loro periodo lavorativo estivo affollano il Centro per l'Impiego, i cui operatori sono presenti 3 giorni la settimana.

E' importante tenere conto che i mesi di agosto e settembre 2018 hanno visto un'affluenza di oltre 280 persone dirette al Centro per l'Impiego e iscritte all'agenda digitale.

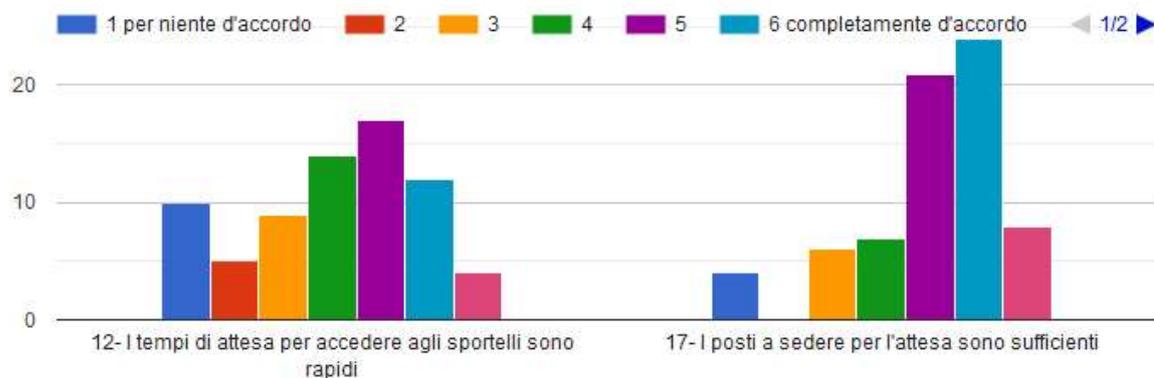
Agosto

L'ATTESA AGLI SPORTELLI



Settembre

L'ATTESA AGLI SPORTELLI



INFORMAZIONE AGLI SPORTELLI:

Alle domande 13 e 14 le persone dovevano esprimere una valutazione riguardo alla facilità nel reperire le informazioni di cui avevano bisogno e al livello di chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori di sportello.

Agosto e settembre registrano valutazioni simili per entrambe le domande. Le informazioni fornite sono considerate in maggioranza chiare e complete in entrambi i periodi (96,42% in agosto e 89,09% in settembre).

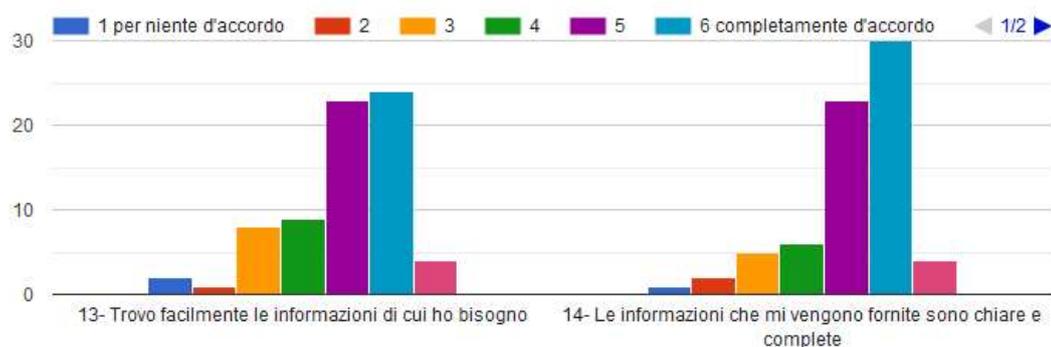
Le informazioni che servono sono trovate facilmente per un 89,28% dagli utenti di agosto mentre solo per un 78,87% da quelli di settembre. Il mese di settembre conferma anche la solita percentuale di insoddisfatti, comunque inferiore al 15,49% in questo caso.

Agosto

L'INFORMAZIONE AGLI SPORTELLI



L'INFORMAZIONE AGLI SPORTELLI

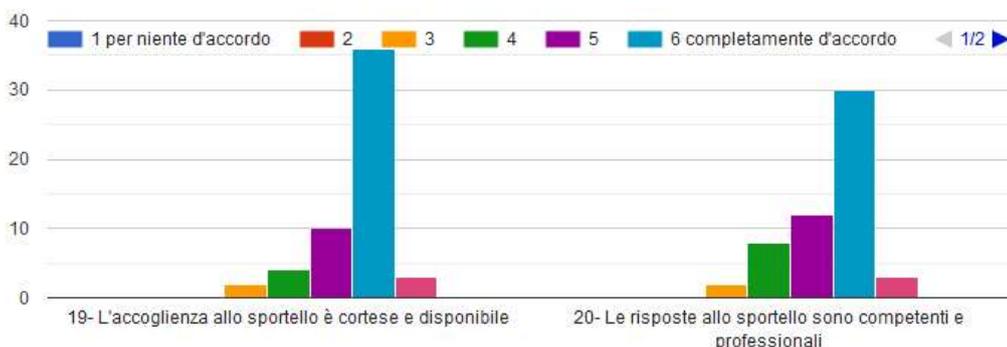


COMPETENZA E PROFESSIONALITA':

L'indagine prevedeva due domande dirette a sondare il livello di cortesia e disponibilità del personale addetto allo sportello e quanto fossero competenti e professionali le risposte date. In entrambi i mesi le domande su competenza e professionalità hanno registrato una percentuale alta di valutazioni positive. Le valutazioni sono state identiche ad entrambe le domande. In Agosto sia alla domanda 19 che alla domanda 20 la macro-area di soddisfazione ha registrato un 89,28%. In Settembre un 74,64%.

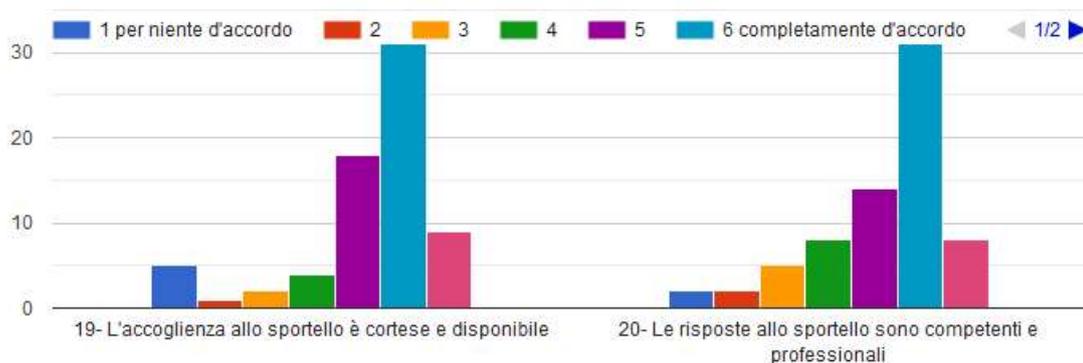
Agosto

COMPETENZA E PROFESSIONALITA'



Settembre

COMPETENZA E PROFESSIONALITA'

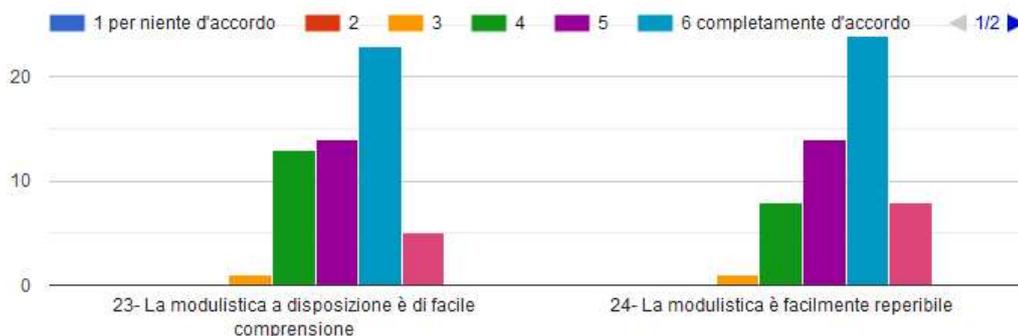


MODULISTICA:

Due domande sul materiale a disposizione: se fosse di facile comprensione e se fosse facilmente reperibile. Ad agosto al primo interrogativo l'89,28% di utenti ha risposto positivamente, con un 41,07% di giudizi "completamente d'accordo". Le valutazioni date a settembre sono identiche per entrambe le domande, infatti il 70,42% degli utenti partecipanti all'indagine ritiene che la modulistica sia di facile comprensione e facilmente reperibile.

Agosto

MODULISTICA



Settembre

MODULISTICA

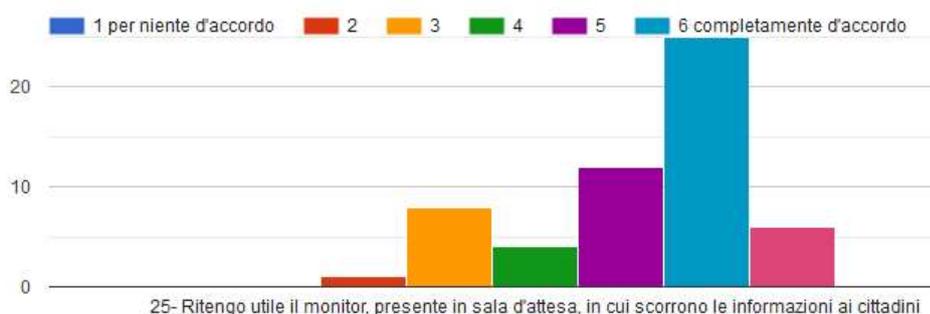


MONITOR IN SALA D'ATTESA:

Gli utenti erano chiamati a dare una valutazione sull'utilità del monitor in sala d'attesa, in cui scorrono le informazioni rivolte alla cittadinanza. In ambedue i mesi la macro-area della soddisfazione registra un dato positivo pari al 73,28%, anche se nel mese di settembre si conferma una minima percentuale negativa, individuabile probabilmente negli insoddisfatti (inferiore al 16,07%). Occorre tenere presente che il canale TV a circuito chiuso Cervia Channel è tornato a funzionare dopo alcuni anni di inattività proprio da metà agosto. Pertanto potrebbe essere che le notizie pubblicate dal servizio fossero ancora poche e magari ritenute poco interessanti per gli utenti.

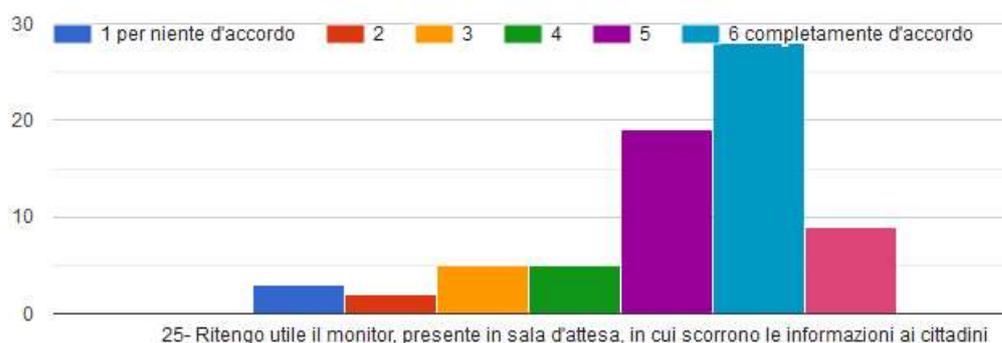
Agosto

IL MONITOR IN SALA D'ATTESA



Settembre

IL MONITOR IN SALA D'ATTESA



UN SERVIZIO UNICO:

Il quesito in questione richiedeva ai cittadini una valutazione su due prerogative del servizio Cervia Informa: riuscire a evitare altri giri in uffici comunali per vedersi erogato un servizio ed erogare il tutto senza problemi/intoppi.

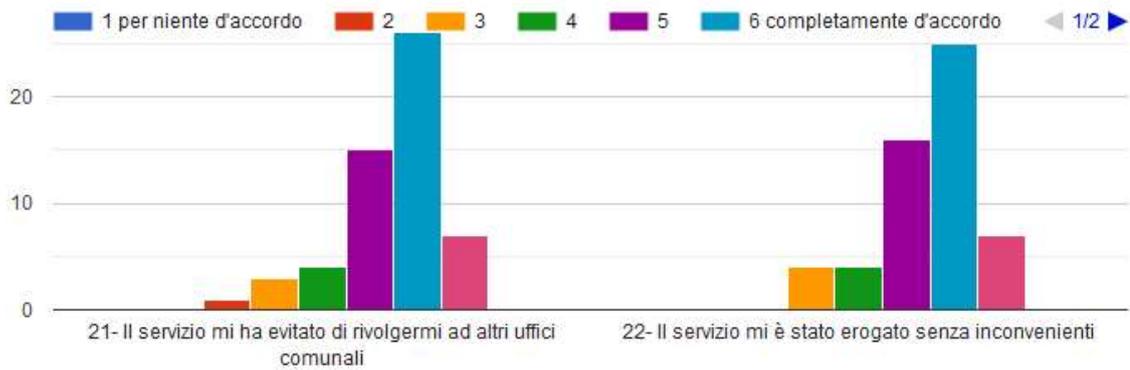
Ad entrambe le domande i partecipanti all'indagine hanno dato la stessa valutazione positiva superiore al 80% in agosto e al 70% in settembre. Una percentuale di circa il 14% di utenti di settembre non ha risposto a questo quesito.

La macroarea della soddisfazione ha registrato da un 70,42% a un 80,32% di soddisfazione per i servizi erogati senza inconvenienti.

Pertanto si ritiene che gli utenti che hanno partecipato all'indagine siano stati soddisfatti e solo in minima parte abbiano dovuto accedere ad altri uffici per vedersi erogato il servizio.

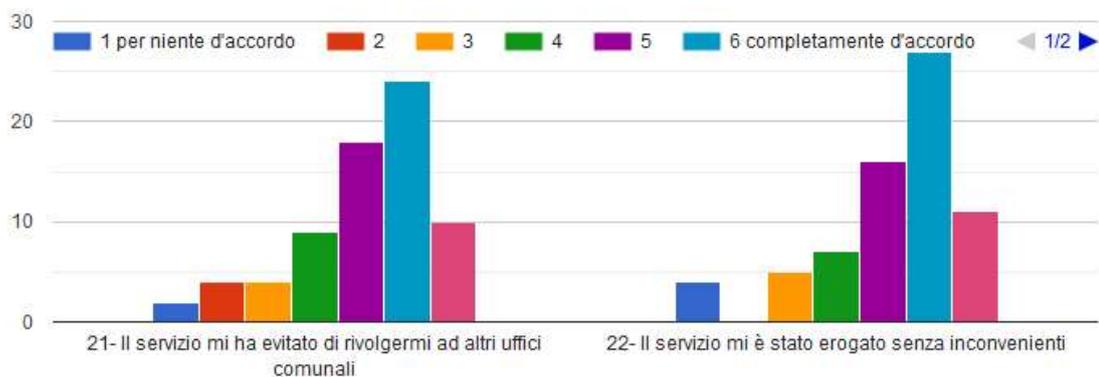
Agosto

UN SERVIZIO UNICO



Settembre

UN SERVIZIO UNICO



2^ SEZIONE

Al fine di definire il quadro degli interventi migliorativi secondo un ordine di priorità, è stato utile mettere in relazione il livello di soddisfazione di alcuni fattori con il loro livello di rilevanza e criticità. E' evidente infatti che una eventuale insoddisfazione in merito a variabili di limitata importanza richiede attenzioni e priorità di intervento inferiori rispetto al caso di insoddisfazione riferita ad elementi considerati fondamentali per l'utente.

Sono stati posti sotto la lente d'ingrandimento 4 aspetti: gli orari di apertura al pubblico, la qualità delle informazioni rese, gli ambienti e l'accessibilità.

ORARI DI APERTURA:

Con le domande 7 e 30 si intendeva indagare il livello di soddisfazione e l'importanza degli orari di apertura al pubblico degli sportelli del Servizio Cervia Informa.

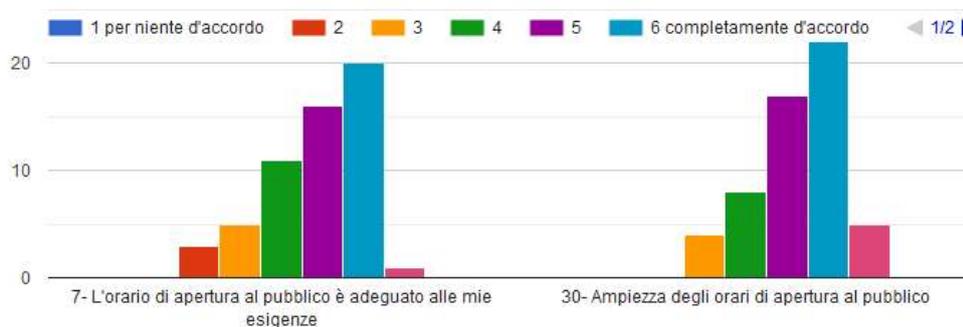
Nonostante la valutazione di fondo sia comunque positiva, le valutazioni date dagli utenti sono state diverse nei due periodi indagati con diversi giudizi negativi. In agosto la macro-area della soddisfazione ha registrato un 80,92% di risposte positive mentre in settembre solo il 70,42% era d'accordo; il restante 22,53% di utenti che ha risposto si può collocare nella macro-area dell'insoddisfazione.

Meno marcata la differenza fra i due periodi riguardo alla domanda 30.

L'ampiezza degli attuali orari di apertura, in entrambi i periodi, è stata ritenuta molto importante con una valutazione percentualmente uguale registrata riguardo alla soddisfazione.

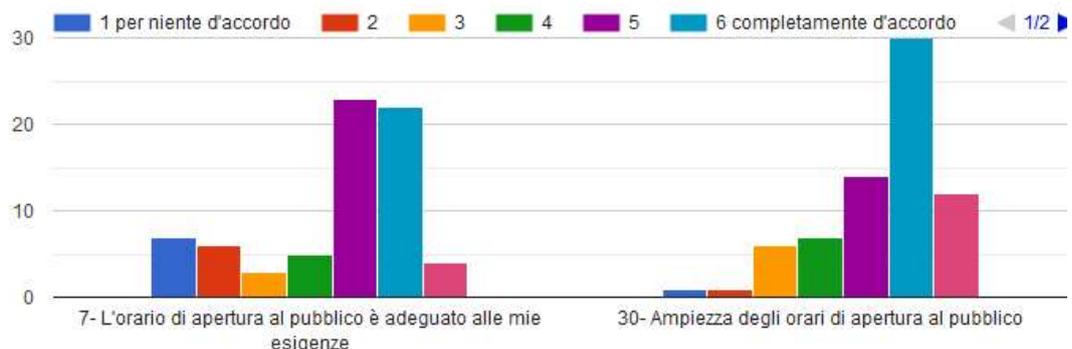
Agosto

ORARI DI APERTURA (livello di soddisfazione e di importanza)



Settembre

ORARI DI APERTURA (livello di soddisfazione e di importanza)



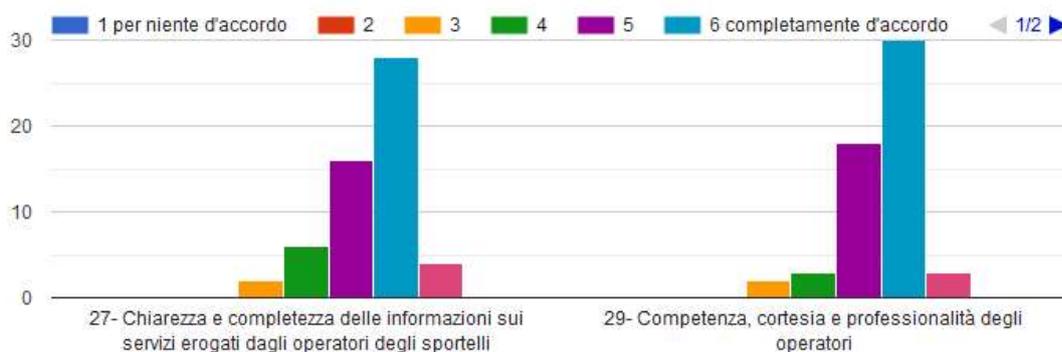
QUALITA' DELL'INFORMAZIONE:

I due quesiti vertevano sulla soddisfazione circa la chiarezza e completezza delle informazioni sui servizi erogati dagli operatori agli sportelli, e sull'importanza che gli operatori di sportello siano competenti, cortesi e professionali.

La macro-area della soddisfazione registra un risultato positivo per oltre il 89,29% (agosto) e un 76,05% (settembre) in questo periodo con un picco del 50% dei soli utenti che hanno risposto *completamente d'accordo* e il dato rilevato sull'importanza che gli operatori siano competenti e cortesi ha confermato i giudizi dati. Quindi gli utenti ritengono molto importanti questi aspetti e confermano con il loro giudizio positivo di averli riscontrati negli operatori di sportello.

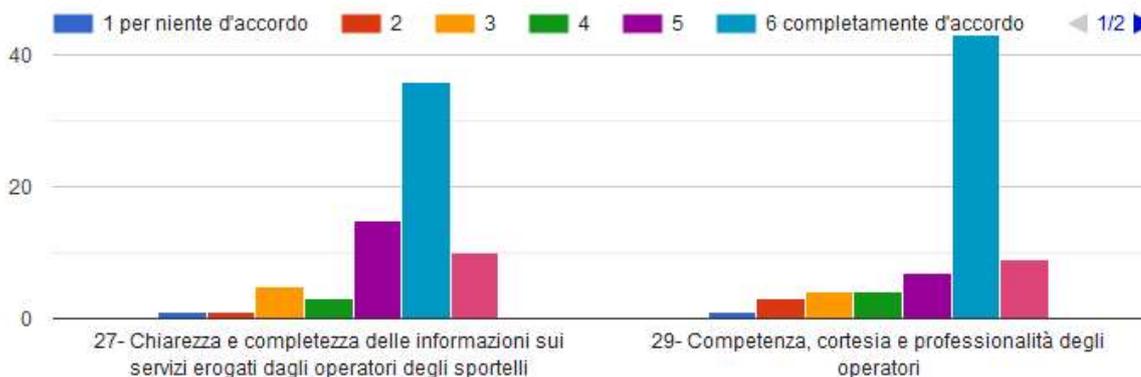
Agosto

QUALITA' DELL'INFORMAZIONE (livello di soddisfazione e importanza)



Settembre

QUALITA' DELL'INFORMAZIONE (livello di soddisfazione e importanza)



AMBIENTI:

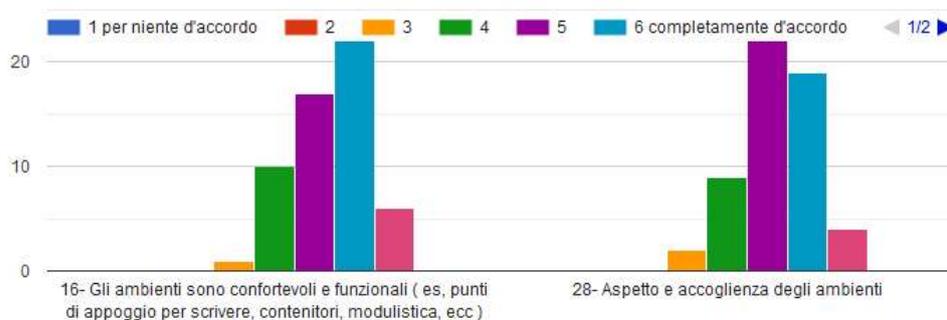
Gli utenti del servizio Cervia Informa dovevano dare una valutazione sugli ambienti, dando dunque il proprio giudizio sull'adeguatezza dell'arredamento interno (punti per scrivere, appoggi di modulistica, contenitori, etc.) e più in generale sull'importanza che i locali siano accoglienti.

La macro-area della soddisfazione ha registrato valutazioni diverse nei due periodi indagati. In agosto ha ottenuto un 87,50% di valutazioni positive coincidenti con la percentuale di utenti che hanno ritenuto l'aspetto molto importante.

Diverso invece il dato raccolto in settembre, dove la funzionalità degli ambienti è stata ritenuta importante per il 74,64% ma la soddisfazione ha raggiunto solo una percentuale del 63,38% (il 21,12% degli utenti non ha risposto).

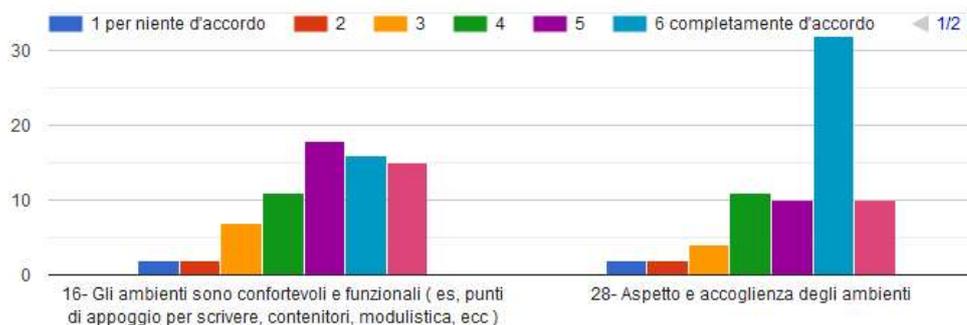
Agosto

GLI AMBIENTI (livello di soddisfazione e di importanza)



Settembre

GLI AMBIENTI (livello di soddisfazione e di importanza)



ACCESSIBILITA'

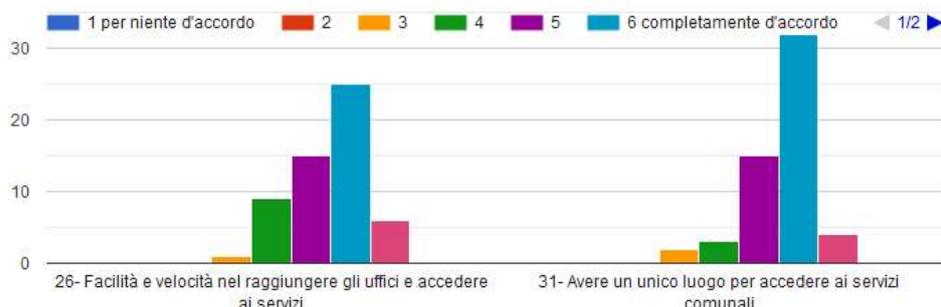
Gli utenti in questo caso dovevano dare una valutazione alla facilità e velocità nel raggiungere gli uffici del servizio Cervia Informa (quesito 26) e valutare l'importanza per loro di avere un unico luogo di accesso a tutti i servizi comunali (quesito 31).

Anche in questo caso la macro-area della soddisfazione ha registrato una valutazione positiva (87,50% in agosto e 74,64% in settembre).

Tuttavia analizzando le risposte date circa l'importanza di poter avere un unico luogo a cui rivolgersi per poter svolgere tutte le pratiche, è chiaro che pur se risulta facile e veloce raggiungere gli uffici del Servizio Cervia Informa, per gli utenti sarebbe molto meglio avere un unico punto di accesso. Siamo consapevoli infatti che molte volte gli utenti vengono indirizzati verso più servizi per poter avere una risposta (PL, Cervia Informa, Palazzina LLPP, Demografici ecc.)

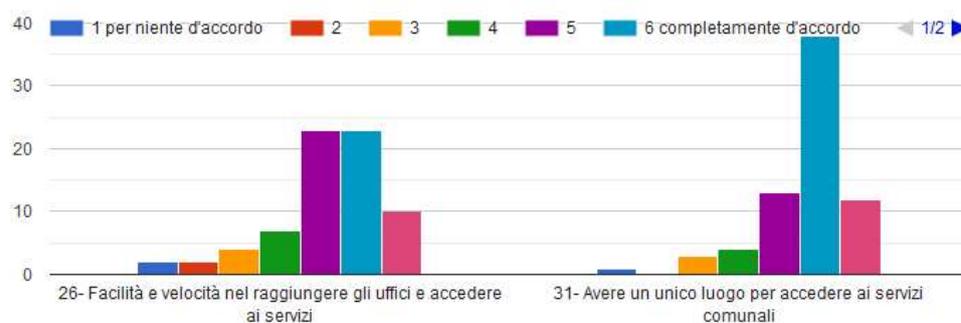
Agosto

ACCESSIBILITA' (livello di importanza)



Settembre

ACCESSIBILITA' (livello di importanza)



3^ SEZIONE

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO :

L'indagine di customer ha inteso anche indagare le aspettative dei cittadini rispetto al Servizio Cervia Informa e al futuro.

Si ritiene utile ricordare che ad agosto il campione era costituito da 56 persone, a settembre invece 71. In aggiunta, ad agosto così come a settembre i suggerimenti non provengono dalla totalità del campione partecipante all'indagine (agosto 45/52, settembre 45/71) in quanto alcuni utenti hanno bypassato questa domanda senza fornire risposta.

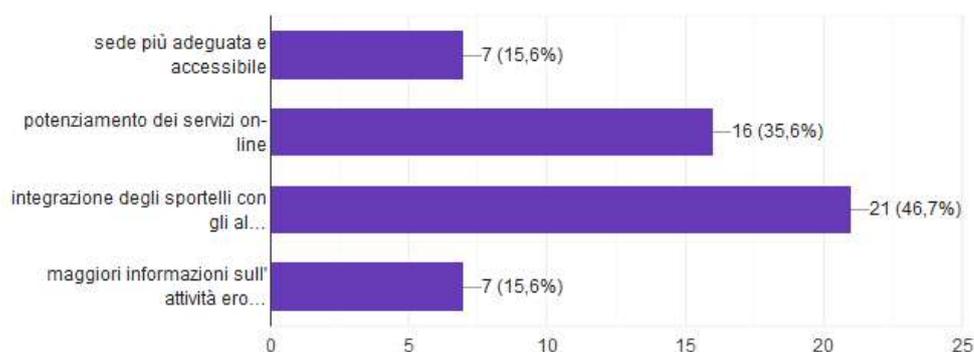
Le persone potevano dare più di una risposta, dunque le percentuali rese sono superiori al 100%. Sia ad agosto che a settembre il 46,7% dei partecipanti ha scelto quale ambito di sviluppo per il servizio una maggiore integrazione degli sportelli con gli altri servizi dell'ente; al 2° posto un potenziamento dei servizi online (circa il 38% medio), mentre una maggiore adeguatezza della sede e una maggiore informazione sull'attività erogata sono state scelte residue.

L'unico suggerimento raccolto, probabilmente da una mamma con un bimbo piccolo, è la richiesta di dare precedenza a madri con bambini di età inferiore ai 3 anni, nell'accesso agli sportelli. Spesso questa priorità, come le donne in gravidanza e i disabili, sono previste in diversi sportelli pubblici (tipo Asl).

Agosto

32- Quali ambiti di sviluppo del servizio ritiene prioritari per il futuro?

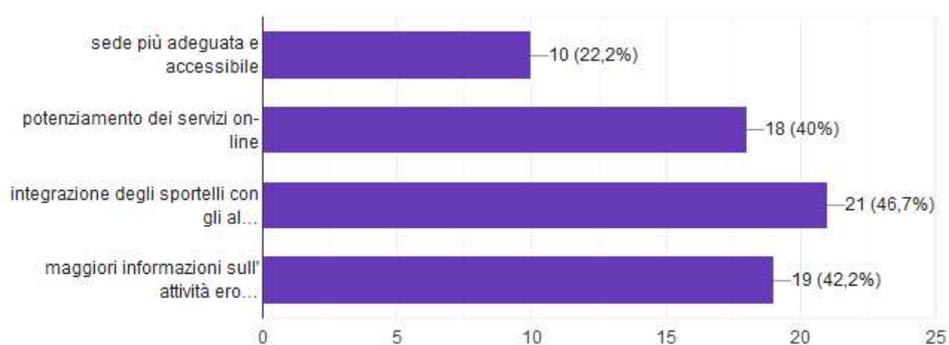
45 risposte



Settembre

32- Quali ambiti di sviluppo del servizio ritiene prioritari per il futuro?

45 risposte



INDICAZIONI FINALI:

Da quanto si può estrapolare dai dati raccolti, la stragrande maggioranza degli utenti di ambedue i periodi esaminati (Agosto – Settembre 2018) hanno promosso a pieni voti il Servizio Cervia Informa. I campioni erano altresì vari, garantendo dunque un apprezzamento trasversale delle attività e dei servizi erogati allo sportello.

L'insoddisfazione che è emersa nel mese di settembre, oltre alle motivazioni già indicate, è sicuramente dovuta anche al fatto che l'utente ha compilato e consegnato il questionario durante quella che era da lui ritenuta *una lunga attesa*, prima di essere ricevuto allo sportello. Quindi non alla fine dell'erogazione del servizio. Del resto, nessuno di loro avrebbe consegnato il questionario se li avessimo invitati a compilarlo a fine servizio.

I suggerimenti finali, che potevano essere scelti in numero maggiore di uno, mostrano una tendenza a richiedere il miglioramento nel campo dell'integrazione con gli sportelli degli altri servizi dell'Ente e questo suggerimento va nella direzione della creazione di uno Sportello Polifunzionale che aggrega il Servizio Cervia Informa con i Servizi Demografici e con altri servizi aventi attività di sportello. Purtroppo da anni questo obiettivo è fermo per motivi legati alle risorse economiche necessarie e agli spazi necessari.

Anche il potenziamento dei servizi online, secondo l'utenza, avrebbe bisogno di un miglioramento. Riguardo a questa richiesta, si può affermare che nel corso dell'anno 2019 ci saranno diverse novità

in quanto vi è stato un nuovo imput a digitalizzare la modulistica, con l'organizzazione di corsi di formazione tecnica ad hoc tenuti dal personale di Anthesi e da personale interno esperto.

Da migliorare:

- la segnaletica esterna che dovrebbe mettere in maggiore evidenza il nostro servizio partendo dalla Residenza Municipale

- l'accessibilità al Servizio sostituendo le due porte di ingresso con altre più agevoli e conformi ai canoni della sicurezza

- un potenziamento degli sportelli nei momenti di maggior affluenza di utenti, determinata da pubblicazioni di bandi

In generale, l'esperienza di chi si rivolge al Servizio è senza dubbio positiva, così come dimostrato dai dati raccolti.