Comune di Casalecchio di Reno
Via dei Mille, 9
40033 Casalecchio di Reno (BO)

Area Comunicazione e Servizi al Cittadino
SEMPLICE Sportello Polifunzionale

INDAGINE *CUSTOMER SATISFACTION* 2014

PREMESSA

Il Comune di Casalecchio di Reno dall'avvio di SEMPLICE Sportello Polifunzionale sta effettuando con cadenza biennale un'indagine statistica per rilevare la **percezione** e il grado di **soddisfazione dell'utenza** rispetto all'**accessibilità** ed alla **fruibilità** dei **servizi di sportello**, con l'obiettivo di comprendere in che misura essi riescano a soddisfare le aspettative degli utenti e quindi di individuare le aree di miglioramento su cui intervenire.

Nelle indagini condotte nel 2010 e nel 2012, oltre al sistema di sportelli presso la sede municipale, sono state prese in considerazione tutte le altre principali strutture aperte al pubblico collegate al Comune (biblioteca "C. Pavese", Centro di Documentazione Pedagogico, Centro per le Famiglie, Adopera S.r.l.), ma la scarsa consistenza e quindi rappresentatività del campione da un punto di vista quantitativo, ci ha portato nel 2014 a scegliere di focalizzare l'indagine soltanto sul **municipio**.

Il periodo di indagine, in analogia e per una maggiore comparabilità dei dati con gli anni precedenti, anche nel 2014 ha riguardato il mese di novembre e, in particolare, è andato **da lunedì 3 novembre a sabato 6 dicembre** compresi.

La rilevazione sul campione è avvenuta tramite l'utilizzo di un **questionario anonimo a risposta multipla** somministrato sia agli utenti che fisicamente si sono recati presso il municipio, sia on-line attraverso un'apposita sezione del sito web istituzionale del Comune.

Non potendo effettuare l'indagine sull'intero universo di riferimento, costituito dagli oltre 36.000 residenti (a cui aggiungere l'utenza non residente) e da enti, organismi, gruppi associativi (le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale iscritte agli albi comunali sono circa un centinaio), imprese (quelle attive sono quasi 2.500) ed altre persone giuridiche presenti sul territorio comunale, per un totale approssimativo di 40.000 soggetti, si è proceduto con una ricerca di tipo campionario.
Affinché il risultato fosse attendibile e rappresentativo, il campionamento statistico, è avvenuto cercando di:

- coprire con la somministrazione dei questionari cartacei tutte le fasce orarie nelle diverse giornate di apertura al pubblico della sede municipale e, per quanto riguarda quelli on-line, mantenendo attiva l'apposita sezione per la compilazione H24 per l'intero periodo dell'indagine

- raccogliere un numero di questionari prossimo a 1.000, tenuto conto della dimensione stimata dell'universo di riferimento, e ammettendo un errore campionario non superiore al 3,5% con un livello di confidenza pari al 95%

Al termine del periodo di indagine, il numero totale di questionari raccolti è stato **954**, di cui **910 cartacei** (95%) e **44 on-line** (5%).
L'analisi ha tenuto distinti materiali ed esiti dei questionari cartacei da quelli on-line.
Tuttavia, dato l'esiguo numero di quelli raccolti via web (appena 44), i risultati sono presentati in maniera aggregata, andando a segnalare soltanto eventuali divergenze o scostamenti riferiti a singoli aspetti o quesiti.
Come è comprensibile, i giudizi espressi da chi ha compilato il questionario on-line, per quanto in genere positivi, sono tendenzialmente un po' più severi, probabilmente per effetto del minore condizionamento psicologico legato alla distanza fisica dall'oggetto di indagine e dalla percezione di una maggior garanzia dell'anonimato.

Il questionario è stato somministrato avvalendosi della collaborazione di un tirocinante della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Ferrara e, soprattutto nelle fasce orarie e giornaliere di sua assenza, anche degli operatori di SEMPLICE. In ogni caso si è cercato di limitare al minimo gli interventi nei confronti degli intervistati, circoscrivendoli ai casi di effettiva necessità, per evitare interferenze che potessero pregiudicare l'autonomia e l'attendibilità della risposta.

RISULTATI

Campione

Il campione è costituito per il 51% da maschi e per il 46% da femmine, mentre il 4% non ha indicato il genere. In linea con i dati risultanti dall'indagine condotta nel 2012, è costituito prevalentemente da persone che risiedono a Casalecchio di Reno (77%), di nazionalità italiana (88%), con un titolo di studio mediamente elevato (diploma 41% o laurea 36%). L'8% (+1% rispetto al 2012) è rappresentato da cittadini del resto d'Europa.
Per quanto riguarda l'occupazione, è così strutturato: dipendenti privati (31%), liberi professionisti (19%), dipendenti pubblici (12%), pensionati (17%) e non occupati (6%).
I questionari cartacei raccolti sono stati compilati in modo particolare da utenti di fascia di età compresa tra i 36 e 55 anni (47%). Rispetto all'indagine condotta nel 2010 l'età media del campione è leggermente inferiore.

Frequenza

Analogamente al 2012, l'utente dichiara di recarsi in media presso il municipio **da 1 a 3 volte** all'anno (48%).

Accessibilità

Esattamente come nel 2012, il 90% del campione si considera **abbastanza o del tutto soddisfatto** del luogo in cui si trova il municipio. L'86% esprime giudizi positivi sulla segnaletica e nella stessa misura anche sui parcheggi (l'85% fra coloro che utilizzano l'auto per recarsi in municipio).

Mezzi di trasporto

Come nel 2012, gli intervistati per raggiungere la sede municipale utilizzano prioritariamente l'**automobile** (69%), mentre una percentuale pari al 27% dichiara di

tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

muoversi **a piedi,** in leggera crescita rispetto al 2012 (25%). L'autobus continua ad essere utilizzato soltanto dal 6% del campione. Per quanto riguarda, invece, i questionari on-line, il 77% degli utenti preferisce la **l'automobile** rispetto all'11% che si muove a piedi e un al 9% in bicicletta.
Riguardo ai **mezzi pubblici**, il 20% degli intervistati non si ritiene particolarmente soddisfatto, in peggioramento rispetto al 17% di 2 anni fa. Allo stesso modo che nel 2012, è soprattutto chi dichiara di utilizzare l'autobus ad essere meno entusiasta dei mezzi di trasporto pubblico (25% poco o per niente soddisfatto), a fronte di un 39% di coloro che usano l'auto, che non sa dare una risposta probabilmente perché non li utilizza. Il dato peggiora e parecchio se si prendono in considerazione i soli questionari on-line, per i quali:

- oltre la metà (59%) è insoddisfatta dei mezzi pubblici che collegano la città al municipio
- il 65% degli utenti che utilizzano l'auto non sono soddisfatti dei mezzi pubblici e questa può essere una ragione per cui non se ne avvalgono

Sistema di chiamata
Il sistema di chiamata allo sportello è soddisfacente per quasi l'87% del campione, indipendentemente dall'ora di compilazione del questionario. Se consideriamo soltanto i questionari on-line, è comunque l'84% degli intervistati a dichiararsi abbastanza o del tutto soddisfatto.
La residenza del campione, a sua volta, non incide in maniera significativa sul dato, con la sola eccezione del Comune di Sasso Marconi, già particolarmente critico nel giudizio del 2012, che esprime un livello di soddisfazione inferiore alla media e pari al 70% (tuttavia numericamente trascurabile con appena 22 utenti).

Tempi di attesa
In progressiva crescita il giudizio positivo riguardante i tempi di attesa agli sportelli: il 71% nel 2010, il 74% nel 2012 e il 77% nel 2014 è abbastanza o del tutto soddisfatto, a cui tuttavia si associa un 17% poco contento. Come in passato, particolarmente positivo il giudizio espresso a tale proposito dai dipendenti pubblici (85%) e dai pensionati (81%).
L'ora di compilazione del questionario è irrilevante sul dato. Infatti, il livello di gradimento è su valori del tutto simili, anche se consideriamo i questionari cartacei compilati nelle ore di maggior afflusso di pubblico a sportello (9 - 12), quando cioè i tempi di attesa si dilatano ed è più probabile che si formino code per accedere agli sportelli.

Riservatezza
Positiva anche l'opinione circa la salvaguardia della riservatezza agli sportelli, che per l'85% degli intervistati è tutelata (nel 2012 era soddisfatto l'87%); solo il 66% dei questionari raccolti via web esprime soddisfazione in merito.

Giorni e orari di apertura
In merito ai giudizi espressi su giorni ed orari di apertura in vigore non ci sono sorprese rispetto a quanto emerso nel 2012: circa la metà degli intervistati è abbastanza soddisfatta, mentre un terzo lo è del tutto.
A ritenersi soddisfatti sono soprattutto gli utenti che risiedono a Casalecchio di Reno, Zola Predosa e Bologna, con percentuali rispettivamente dell'77%, del 90% e del 79%; un po' meno positivi i giudizi espressi dagli utenti residenti in altri Comuni che, comunque, sono numericamente poco consistenti (circa il 10% del campione).

tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

La soddisfazione in merito agli attuali orari di apertura si attesta fra l'81 e l'87% nell'ambito delle categorie professionali che costituiscono la quasi totalità del campione (dipendenti del settore pubblico o privato, liberi professionisti e pensionati).
Le giornate più gradite risultano nell'ordine: **sabato** (43%), **giovedì** (32%) e, a seguire, **martedì** (24%) e **lunedì** (23%); in crescita rispetto al 2012 anche il **mercoledì** e il **venerdì** con un 20% ciascuno.
La distribuzione delle preferenze nelle giornate maggiormente preferite, ha un andamento del tutto analogo, anche se con percentuali relativamente diverse, a quella del 2012 e del 2010.
L'orario più comodo per recarsi in municipio per gli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo, si ripartisce tra i vari giorni della settimana in maniera molto simile. In tutti i giorni della settimana la fascia oraria più gradita è quella che va **dalle 18 alle 19**, con il 24% delle preferenze (identica percentuale registrata nel 2012), seguito dalla fascia oraria **8 - 9** con il 19% (che sale al 41% se consideriamo solo i questionari on-line). Raggruppando le diverse fasce orarie in tre grandi blocchi (mattino – pausa pranzo – pomeriggio), la distribuzione del gradimento risulta:
fascia oraria 8 – 12 = 64% complessivo e 77% on-line
fascia oraria 12 – 14 = 23% sia complessivo sia on-line
fascia oraria 14 – 19 = 72% complessivo e 61% on-line
Le preferenze espresse sono molto simili a quelle indicate nel corso dell'indagine condotta nel 2012 e nel 2010, con una leggera **propensione per la fascia di accesso pomeridiana**.
Il gradimento per i giorni della settimana a seconda delle diverse categorie professionali è in linea con quanto ci si potrebbe aspettare. Probabilmente in considerazione dell'attuale nastro orario di apertura dello sportello Professionisti e Imprese, i liberi professionisti preferiscono recarsi in municipio il martedì e il giovedì, ma il 37% indica anche il sabato. I dipendenti pubblici, invece, optano come prima scelta per il sabato e, a seguire, per il giovedì. Il 61% dei dipendenti privati ed il 50% degli studenti preferiscono il sabato, mentre i pensionati optano per il giovedì (41%) e per i giorni a inizio settimana.
Effettuando un incrocio di dati fra giorno e orario di compilazione e preferenze espresse in termini di giornate e fasce orarie, è emerso che meno del 30% degli intervistati indica effettivamente come giornata preferita quella in cui realmente si è recato in municipio, ad eccezione del sabato, in cui la cifra aumenta fino a quasi il 40%. Per quanto riguarda gli orari, invece, solo il 19% indica fra le preferenze l'orario effettivo in cui si è presentato (percentuale che aumenta fino al 30% nella fascia 8 - 9).
Il 40% del campione gradirebbe l'apertura pomeridiana del sabato con un picco nella fascia 18 - 19.

Personale di sportello
È un consistente **90% degli intervistati a ritenere che il personale di sportello sia gentile e circa l'86% lo considera competente e in grado di dare un aiuto a risolvere il proprio bisogno**, in entrambi i casi in leggera flessione rispetto a quanto emerso nel 2012 (rispettivamente 94% e 88%).
Gli utenti risultano completamente soddisfatti anche negli orari di maggior affluenza, quando cioè gli operatori sono sottoposti a maggior stress e il livello di qualità del servizio offerto potrebbe esserne leggermente inficiato.
Rispetto alle giornate di compilazione, è il sabato quella in cui si registra un giudizio più lusinghiero nei confronti degli operatori, in termini sia di competenza che di capacità nel comprendere e dare aiuto nel risolvere il proprio bisogno (oltre il 90%). Invece è un po' più

tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

severo, ma comunque positivo (oltre l'82%), la valutazione espressa il giovedì, quando la maggiore ampiezza del turno di lavoro potrebbe ripercuotersi negativamente sul livello di attenzione, di precisione, sulla capacità di ascolto degli operatori e, in generale, sulla qualità percepita del servizio offerto.
Questo livello di soddisfazione nei confronti del personale agli sportelli è presente anche tra i cittadini stranieri, con oltre l'80% che si dichiara soddisfatto.
Da segnalare che circa il 10% degli intervistati nella giornata di lunedì, ritiene di non essere stato aiutato adeguatamente dal personale di sportello nella soluzione del proprio bisogno.
Inoltre, è stato effettuato un incrocio tra le domande riguardanti il personale agli sportelli "È gentile?" e "Ha capito il suo bisogno?" e successivamente anche fra "Ha capito il suo bisogno?" e "Le ha dato aiuto per risolvere il suo bisogno?". Da entrambi i confronti si è riscontrato come più della metà degli utenti che ha espresso un giudizio negativo alla prima domanda ha risposto negativamente anche alla seconda: in questi casi è legittimo domandarsi quanto la valutazione negativa sulla gentilezza degli operatori sia dipesa dall'incapacità percepita nel comprendere e nel fornire aiuto alla soluzione dei rispettivi bisogni da parte del personale.

Canali di comunicazione

I canali di comunicazione che l'utenza utilizza maggiormente per ricevere le informazioni riguardanti il Comune sono risultati nell'ordine: il **sito web** con oltre il 60% (era il 50% nel 2012), che come è comprensibile cresce fino all'82% nei questionari on-line. A seguire troviamo i **periodici comunali** con il 29% (appena il 5% di quelli on-line), gli **sportelli comunali** e il **canale telefonico** con il 27% ciascuno (rispettivamente il 7% e l'11% on-line). Da segnalare lo scarso utilizzo dichiarato dell'**account Twitter** (2%) anche da chi ha compilato il questionario via web.
Il sito web viene utilizzato da oltre il 60% degli utenti tra 18 e 55 anni, con un picco verso l'alto del 70% nella fascia di età 36 - 45 anni e uno verso il basso per quanto riguarda gli anziani (38%), seppure quest'ultimo valore sia in netta crescita rispetto al 2012 (+11%). Invece, sono gli ultra 55 anni ad utilizzare per oltre il 35% i periodici comunali, a cui si somma un notevole 33% fra gli under 25 anni.
Chi possiede la licenza media inferiore utilizza in maniera abbastanza omogenea i vari canali attraverso cui reperire le informazioni, in percentuali comprese fra il 25% e il 35% per ciascuno, con una leggera prevalenza del sito web (a differenza del 2012 quando questa categoria dichiarava di privilegiare i periodici comunali).
Analogamente al 2012, chi possiede un titolo di studio più elevato privilegia il sito web (con il 74% in caso di laurea e il 62% in caso di diploma) e per il 25 % (laureati) ed il 35% (diplomati) gli sportelli comunali, il centralino telefonico e i periodici dell'Amministrazione. Il 31% degli utenti in possesso di licenza elementare ricorrono agli sportelli e ai periodici comunali, ricorrendo a seguire al canale telefonico.
I mezzi utilizzati dalle diverse categorie professionali per accedere alle informazioni sono: il sito web per circa il 75% degli studenti, per il 69% dei dipendenti privati, per il 66% di quelli che operano nel settore pubblico e per i liberi professionisti, così come per il 58% dei non occupati.
Anche i periodici comunali rappresentano un canale molto utilizzato, soprattutto dai pensionati (oltre il 46%) e, a seguire, da casalinghe e dipendi pubblici (36% ciascuno). A differenza del 2012, gli studenti calano radicalmente, con appena il 16% (-36%).

tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

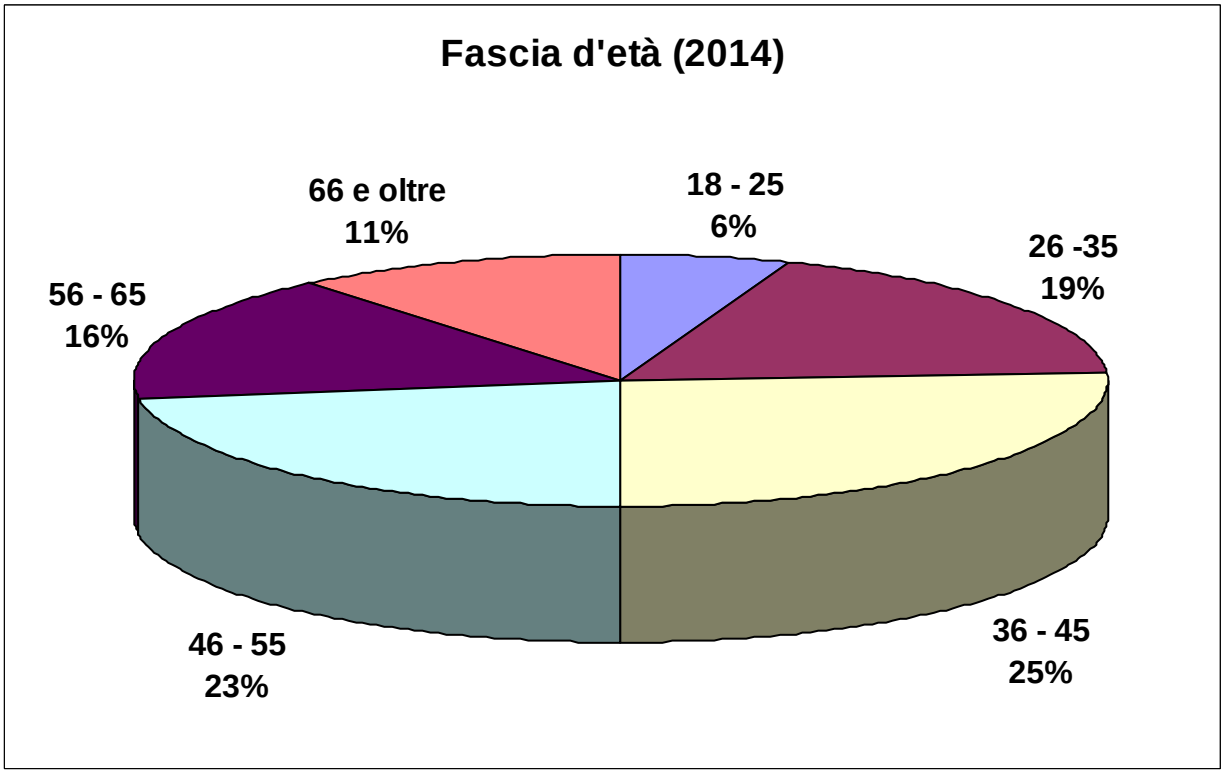
Sono i pensionati, insieme alle casalinghe e ai non occupati, a cui si aggiungono i dipendenti pubblici, i maggiori fruitori degli sportelli, come risultava in entrambe le indagini precedenti.
Il canale telefonico, invece, è molto utilizzato da pensionati (34%), non occupati (30%) e dipendenti pubblici (29%), a differenza del 2012, quando era preferito da casalinghe e liberi professionisti. Cresce anche la percentuale di studenti che contattano il Comune telefonicamente per ricevere informazioni, che si attesta sul 28%.
Rispetto ai cittadini italiani, gli stranieri si rivolgono prioritariamente agli sportelli fisici per ottenere le informazioni di cui necessitano (con percentuali che vanno dal 38% al 45% a seconda della nazionalità) e in seconda battuta al canale telefonico, proprio come avveniva nel 2012. Lo straniero, invece, non utilizza quasi per niente i servizi sms e newsletter, mentre fa registrare un aumento rispetto al 2012 nel ricorso al sito web.

Servizi on-line
Rispetto al 2012, quando **1 utente su 4 di quelli che avevano compilato il questionario cartaceo non utilizzava i servizi on-line** del Comune, l'indagine del 2014 vede contrarsi tale percentuale fino al 16%.
Chi ha dichiarato di utilizzare il sito web, lo fa prevalentemente per **scaricare modulistica** con oltre il 58%, per ricevere **informazioni su servizi, attività, eventi e manifestazioni** con oltre il 33% e per il **calcolo dei tributi comunali** con il 27%.

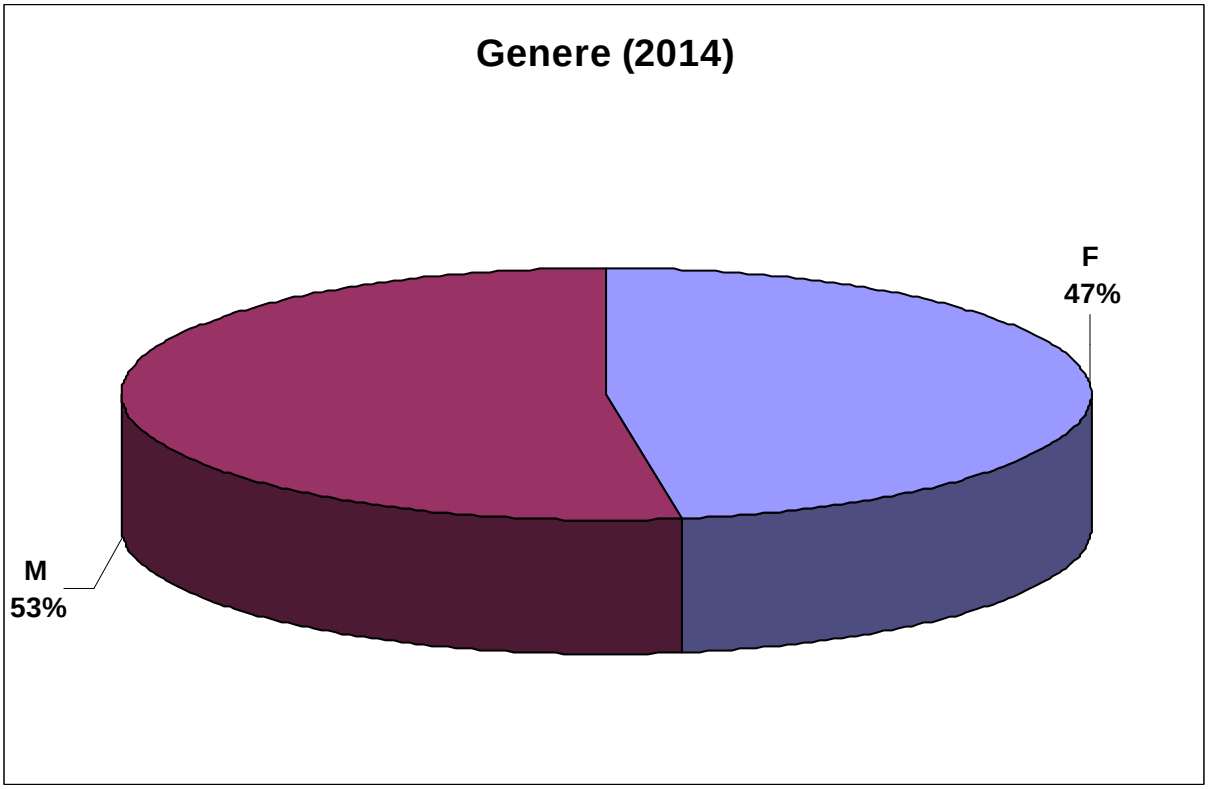
Bisogni
Le motivazioni che prevalentemente spingono gli utenti a recarsi in municipio sono le medesime del 2010 e del 2012: richiesta di **certificati e documenti** (65% pari a -4% rispetto al 2012) nonostante la recente normativa sulla decertificazione; a seguire il ritiro dei **sacchi per la raccolta differenziata** (60% pari a +18% rispetto al 2012) e la richiesta di **informazioni o chiarimenti** (29% uguale al dato del 2012).
La presentazione di **denunce e dichiarazioni** si attesta sul 12%, mentre gli **appuntamenti con uffici** si collocano al 10%. Le **segnalazioni** continuano ad essere uno strumento ancora poco utilizzato (appena il 5%).
Queste ultime percentuali subiscono alcune variazioni se si tiene conto della nazionalità degli utenti che compongono il campione. In particolare i cittadini europei di nazionalità diversa da quella italiana dichiarano di recarsi abitualmente in municipio per appuntamenti con gli uffici, per ottenere contributi/sussidi e per effettuare iscrizioni o cancellazioni a/da servizi in misura maggiore rispetto alla media degli intervistati.
Come è ovvio, il ritiro dei sacchi per la raccolta differenziata e la richiesta di certificati riguardano prevalentemente i cittadini di Casalecchio di Reno con percentuali decisamente maggiori rispetto alla media del campione, del quale costituiscono circa il 77%.
Gli utenti residenti a Bologna e provincia, sempre rispetto alla media, si recano presso il nostro municipio in percentuale maggiore per presentare denunce e dichiarazioni (+9%) e per appuntamenti con uffici (+11%).

tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

GRAFICI DOMANDE DEMOGRAFICHE

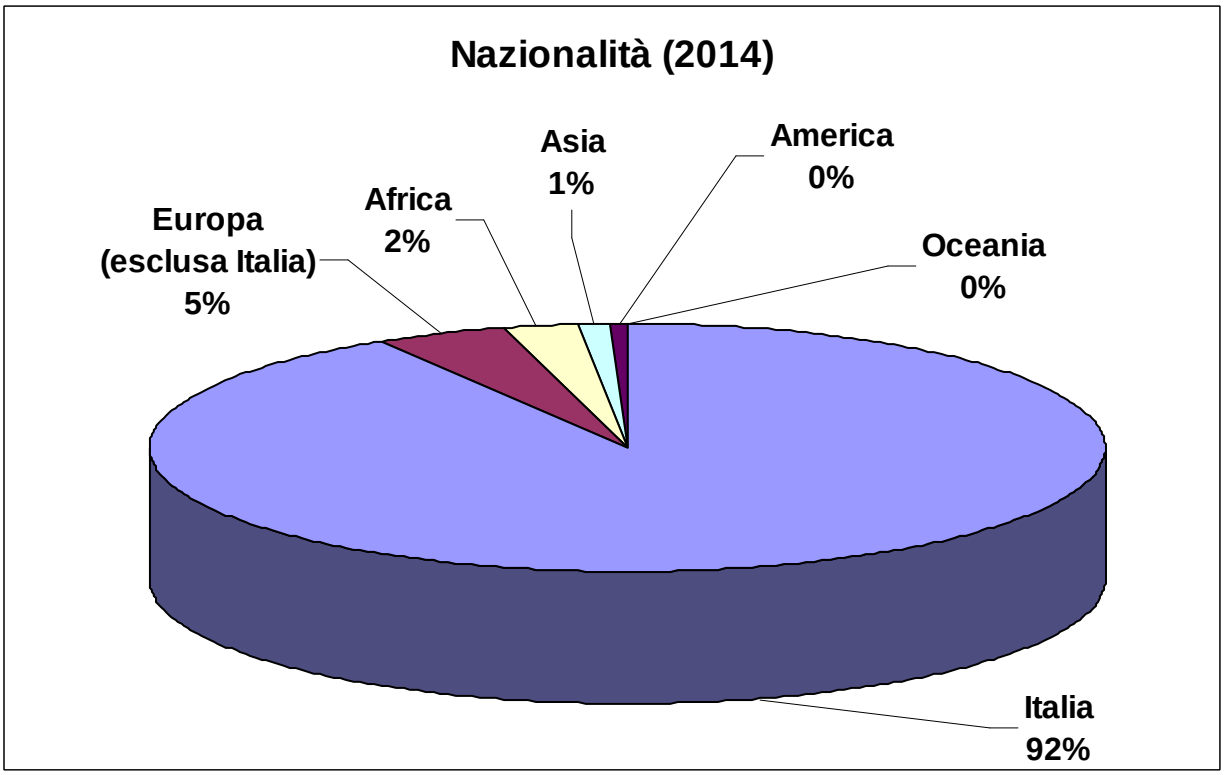


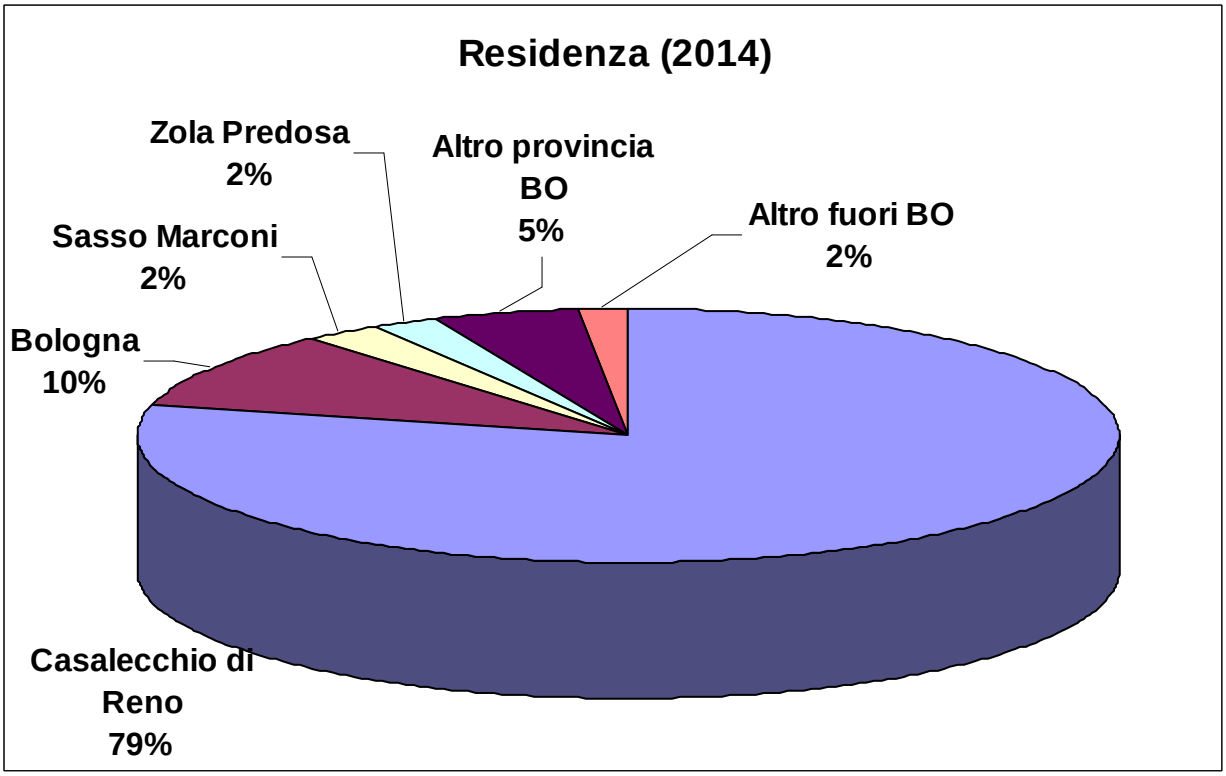
Rispetto alla prima indagine del 2010, la fascia d'età 46 - 55 è progressivamente in crescita (+8% rispetto al 2010).



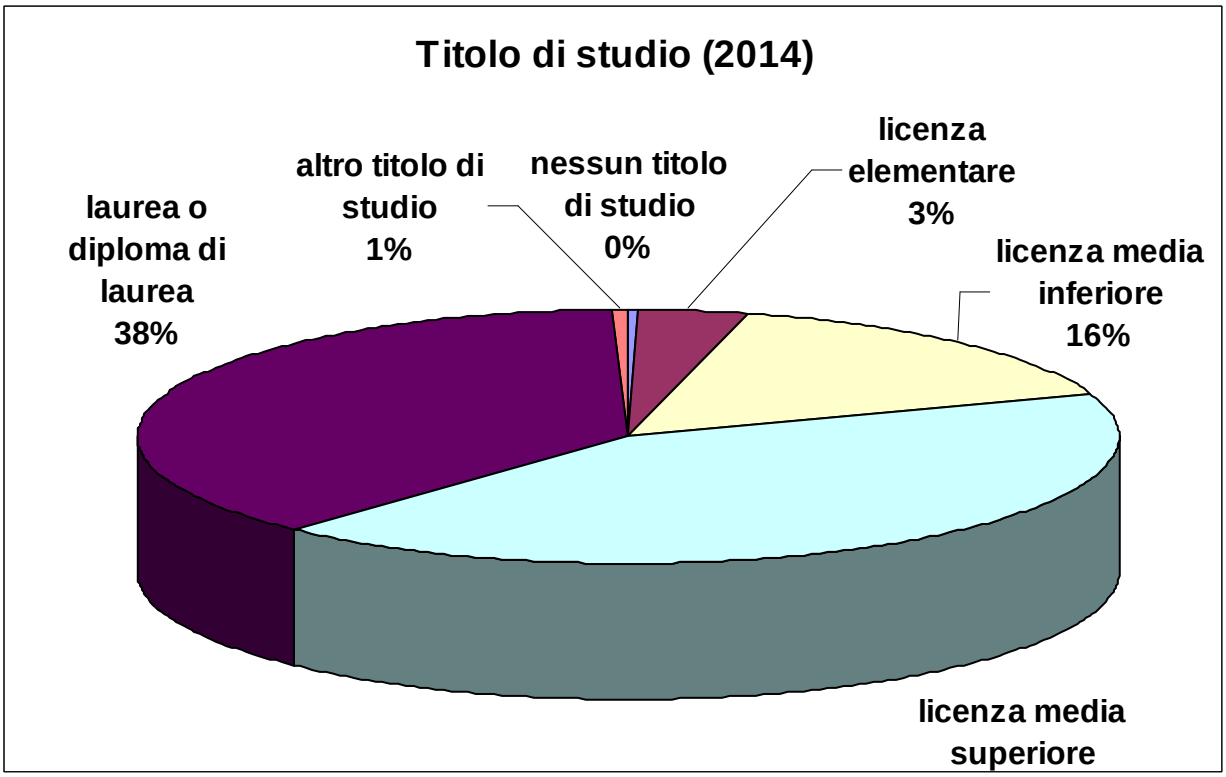
Rispetto al 2010, genere maschile in crescita del +10%.

tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

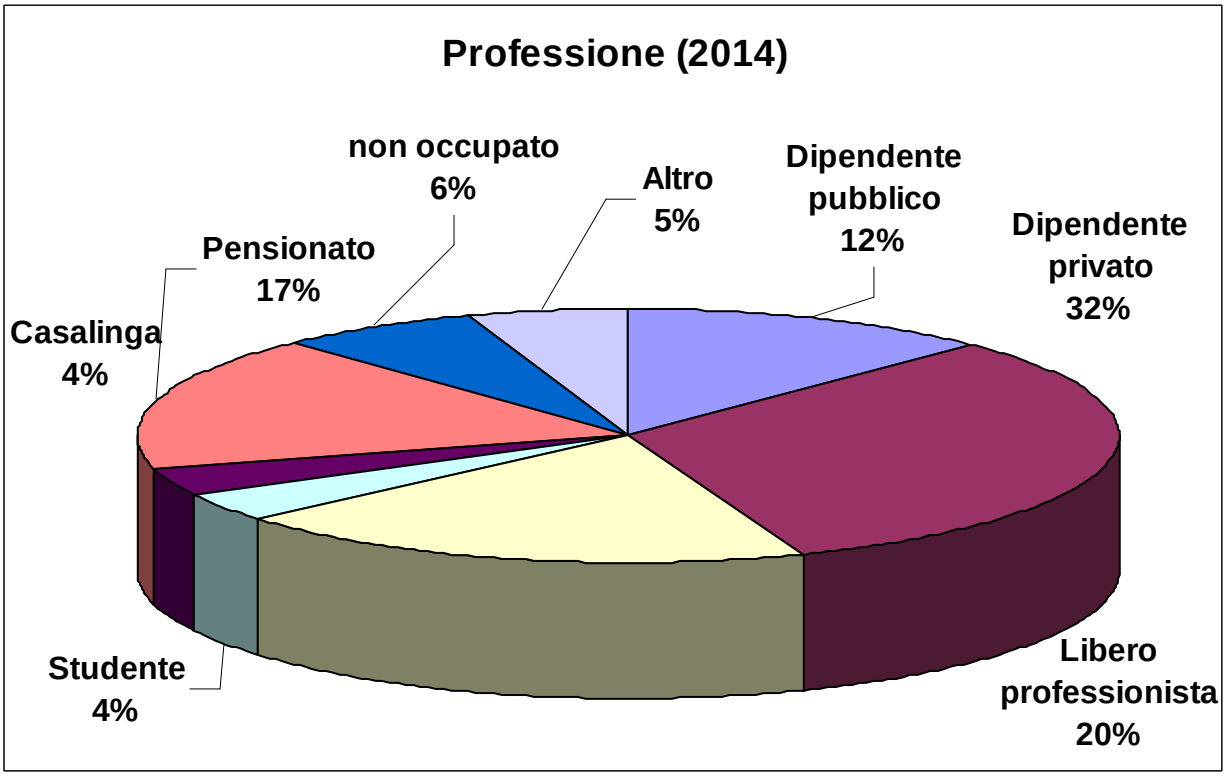




tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it

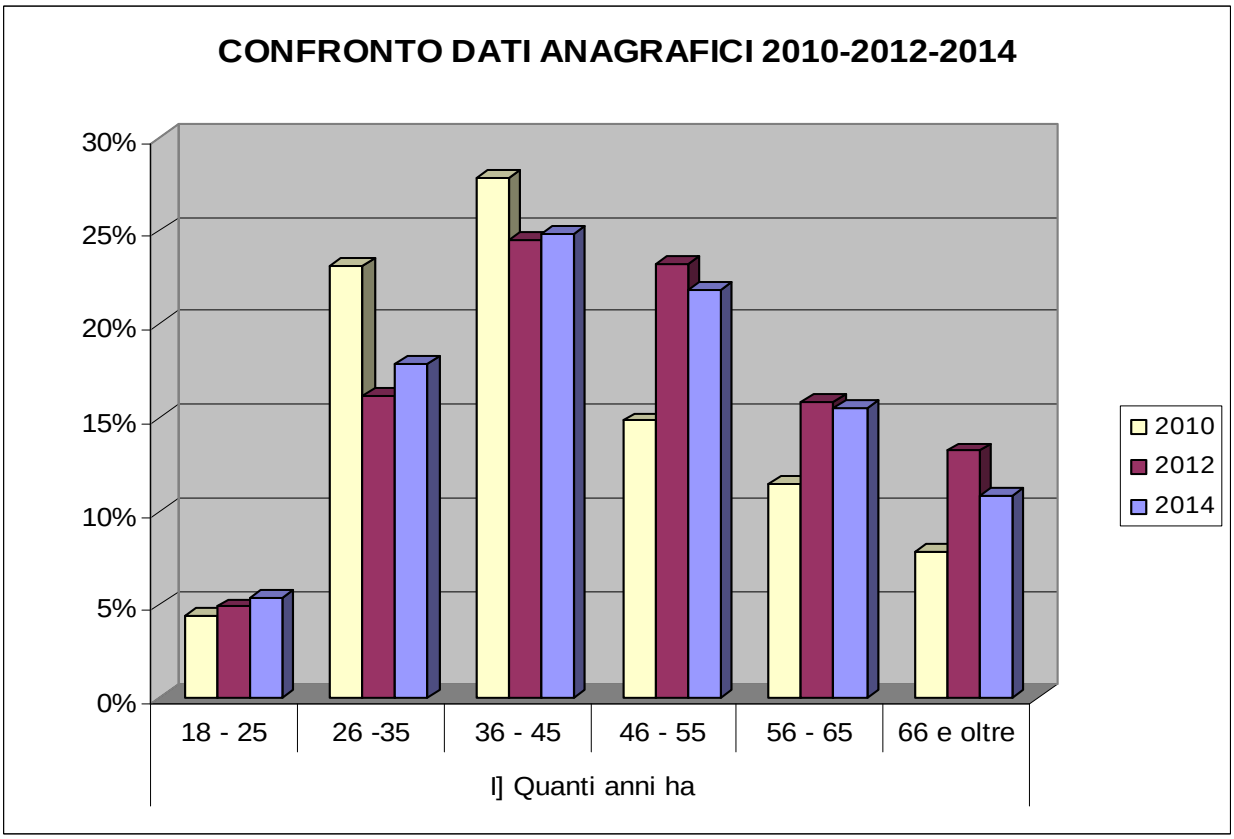


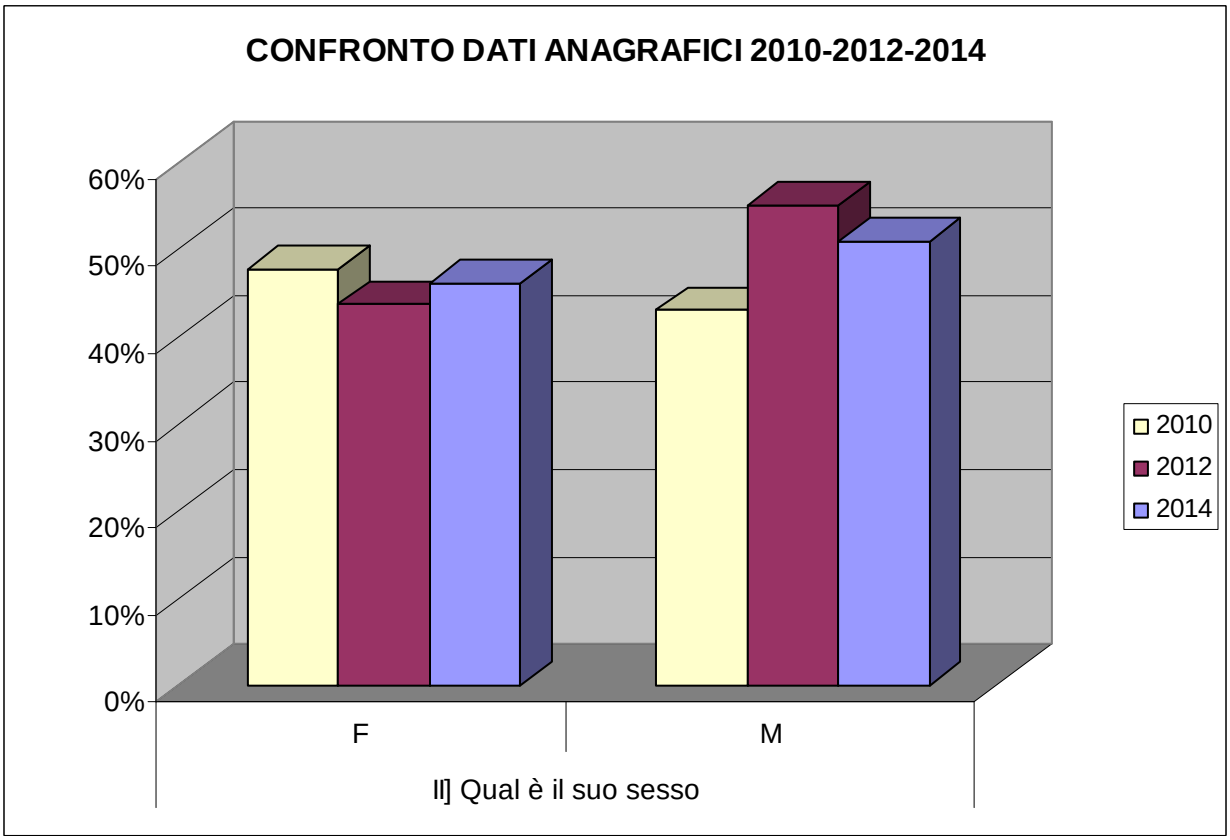
Laureati+4% rispetto al 2012 e +8% rispetto al 2010.



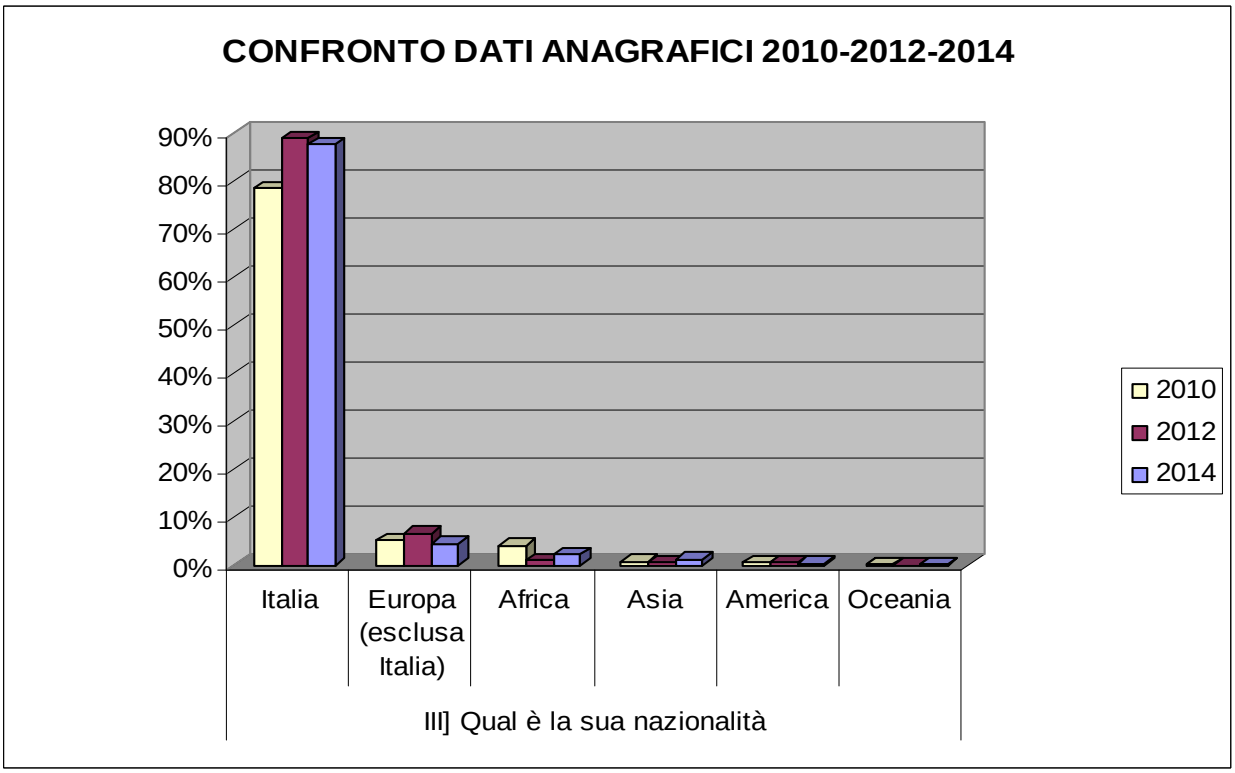
Rispetto al 2012, in aumento dipendenti privati e pubblici, rispettivamente +6% e +4%, in diminuzione liberi professionisti e pensionati, rispettivamente -5% e -4%.

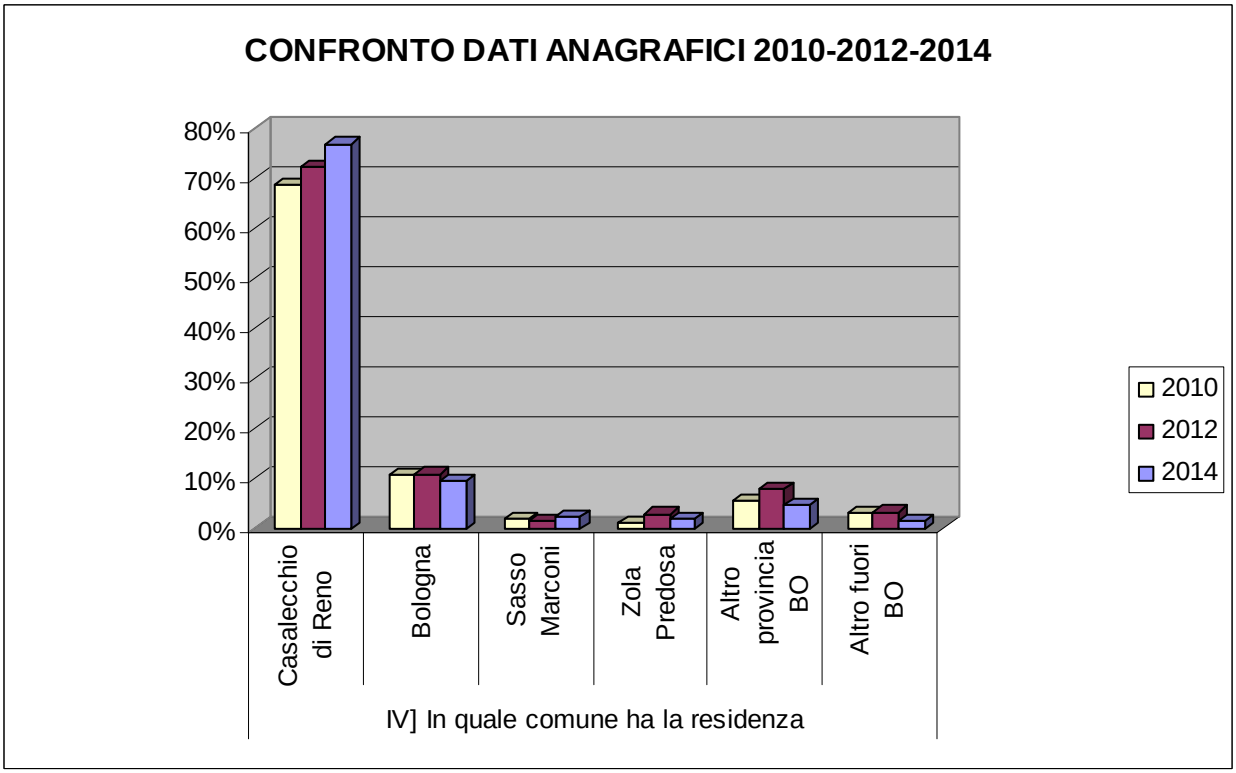
tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it



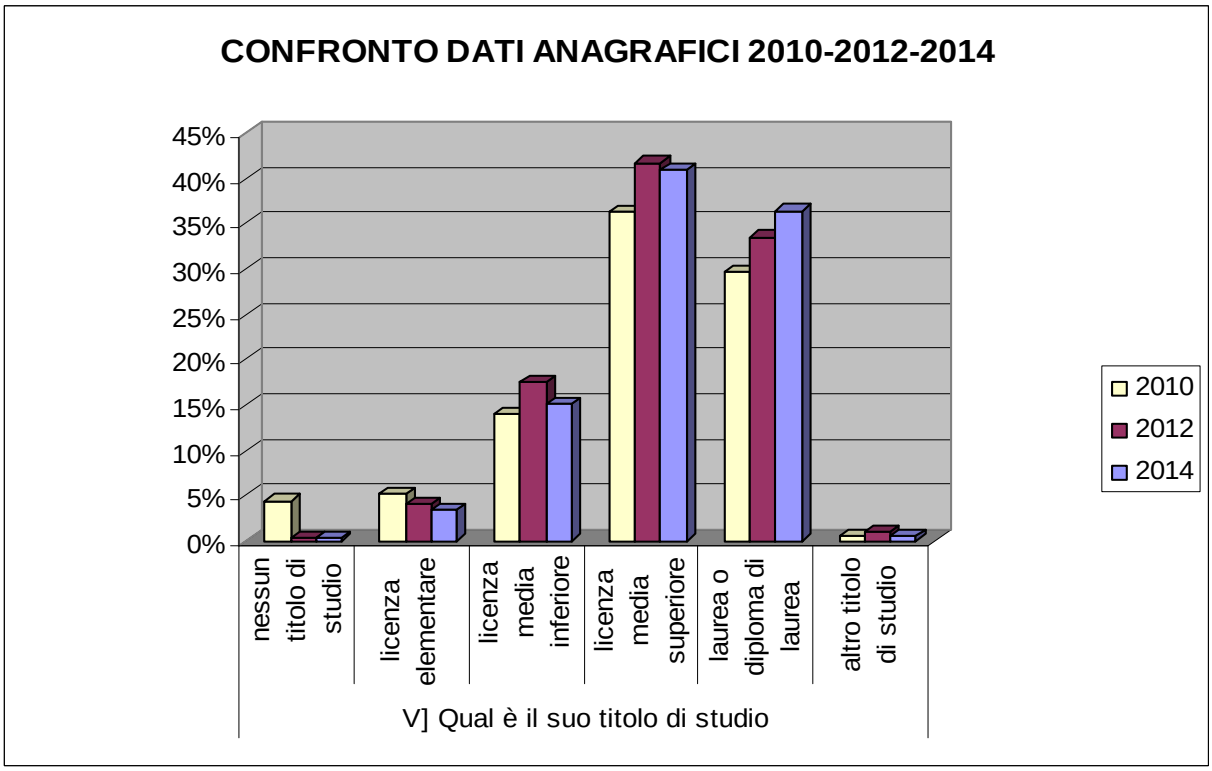


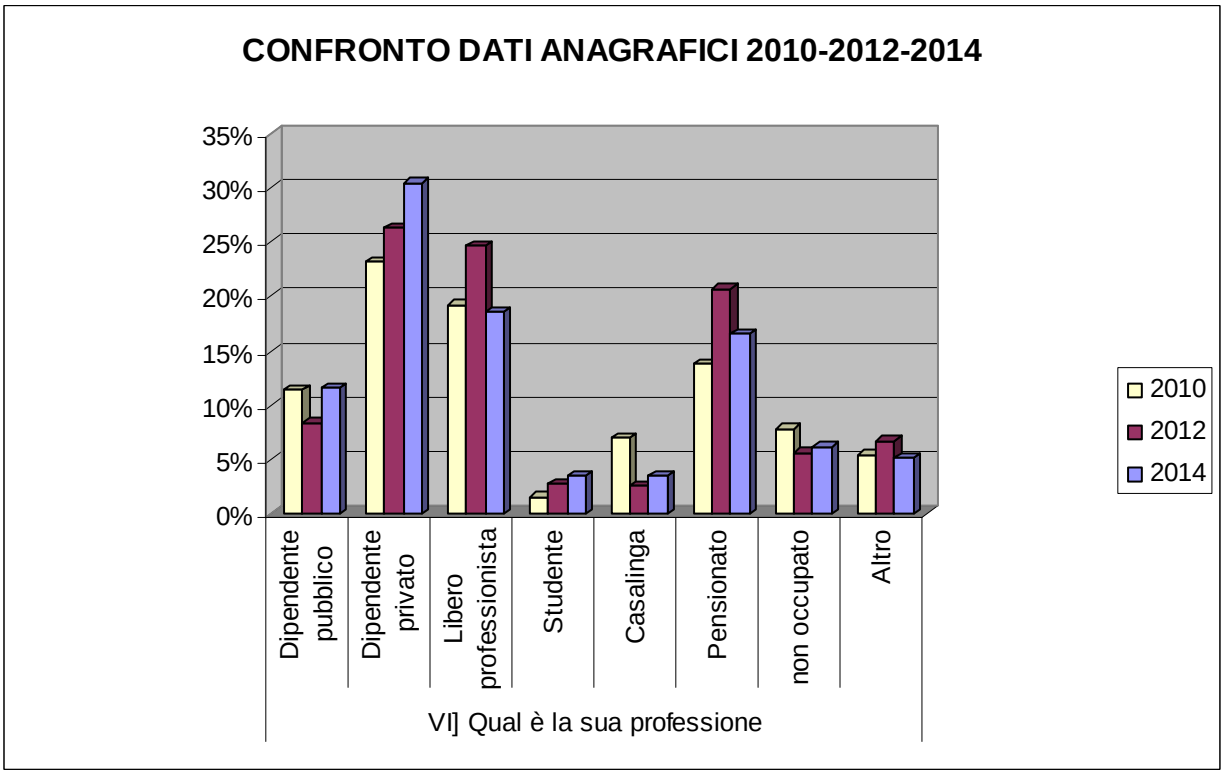
tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it





tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it





tel. 800 011 837 / 051 598 111 – fax 051 598 200 – semplice@comune.casalecchio.bo.it