



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 2012

PREMESSA

Il Comune di Casalecchio di Reno, a distanza di 2 anni dalla precedente, ha effettuato un'indagine per conoscere la percezione dell'utenza rispetto all'accessibilità e la fruibilità delle principali strutture a contatto con il pubblico, con l'obiettivo di comprendere in che misura i servizi riescano a soddisfare le aspettative degli utenti e quindi di individuare le aree di miglioramento su cui intervenire.

L'analisi ha riguardato:

- il Municipio;
- la Casa della Conoscenza – Biblioteca Comunale "Cesare Pavese".

Il periodo di indagine, in analogia con il 2010, è andato da lunedì 5 novembre 2012 a sabato 1 dicembre 2012.

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 tali strutture, sia on-line attraverso il sito web istituzionale del Comune.

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.

È stato somministrato e raccolto un maggior numero di questionari presso la sede municipale (1.019 cartacei e 46 on-line), dove – oltre agli operatori di SEMPLICE – ci si è avvalsi della collaborazione di un tirocinante dell'Università degli Studi di Bologna.

Il riscontro presso la biblioteca è stato decisamente inferiore (24 cartacei e 35 on-line), anche rispetto all'indagine condotta nel 2010, in parte perché il personale non si è potuto dedicare ad attività di sensibilizzazione e assistenza alla compilazione nei confronti dell'utenza.

Di conseguenza, per quanto riguarda la biblioteca, poiché il campione non è quantitativamente rappresentativo dell'universo potenziale, verranno fornite solo le statistiche di risposta, senza analisi e valutazioni dei dati rilevati.

ANALISI INDAGINE MUNICIPIO

Campione

Il campione si compone per il 55% da maschi e per il 45% da femmine ed è costituito prevalentemente da persone che risiedono a Casalecchio di Reno (71%) di nazionalità italiana (89%) e per un 7% da cittadini del resto d'Europa; possiede un titolo di studio

mediamente elevato (licenza media superiore 41% o laurea 33%) e risulta così occupato: liberi professionisti (26%), dipendenti privati (25%), dipendenti pubblici (8%), pensionati (21%) 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 del campione è leggermente superiore.

Frequenza

Mediamente l'utente si reca presso il municipio **da 1 a 3 volte** all'anno (46%), contro la frequenza da 1 a 11 volte indicata nel 2010.

Accessibilità

Circa il 90% del campione si ritiene abbastanza o del tutto soddisfatto del luogo in cui si trova il municipio e della segnaletica, percentuale che scende all'83% per quanto riguarda i parcheggi. Fra coloro che utilizzano l'auto, il giudizio positivo sui parcheggi sale all'88%.

Mezzi di trasporto

Il mezzo di trasporto maggiormente utilizzato dagli utenti è l'**automobile** con il 70% e a seguire un consistente 25% dichiara di venire **a piedi**. Solo il 6% utilizza l'autobus.

Per quanto riguarda, invece, i mezzi pubblici il 17% degli intervistati non si ritiene soddisfatto, ma rispetto al 23% di 2 anni fa si registra un miglioramento. Sono proprio coloro che dichiarano di utilizzare l'autobus i meno entusiasti dei mezzi pubblici (26%) a fronte di un 38% di coloro che usano l'auto, che non sa dare una risposta, probabilmente perché non li utilizzano. Il dato peggiora se si prendono in considerazione i soli questionari on-line, per i quali:

- quasi la metà (48%) è insoddisfatta dei mezzi pubblici che collegano la città al municipio;
- il livello di insoddisfazione sale al 50% proprio tra coloro che utilizzano l'autobus per recarsi in municipio;
- inoltre il 57% degli utenti che vengono in auto non sono soddisfatti dei mezzi pubblici, e questa può essere una ragione per cui non li utilizzano.

Sistema di chiamata

Il sistema di chiamata allo sportello è soddisfacente per quasi il 90% del campione indipendentemente dall'ora di compilazione del questionario.

La residenza del campione non incide in maniera significativa sul dato, con la sola eccezione del Comune di Sasso Marconi che esprime un livello di soddisfazione del 76% (tuttavia numericamente trascurabile con appena 17 utenti).

Tempi di attesa

In merito ai tempi di attesa agli sportelli, 3 utenti su 4 esprimono la loro soddisfazione analogamente a quanto rilevato nel 2010, quando la percentuale era del 71%.

L'ora di compilazione del questionario è irrilevante sul dato.

Anche per quanto riguarda i questionari cartacei compilati nelle ore di maggior afflusso del pubblico a sportello, il livello di gradimento è lo stesso. Particolarmente positivo il giudizio espresso a tale proposito dai dipendenti pubblici (85%) e dai pensionati (81%).

Riservatezza

Positiva anche l'opinione in merito alla salvaguardia della riservatezza agli sportelli, che per l'87% degli intervistati e per il 74% di chi ha compilato il questionario on-line è tutelata.

Giorni e orari di apertura

In merito ai giudizi espressi su giorni ed orari di apertura, circa la metà degli intervistati è abbastanza soddisfatta, mentre un terzo lo è del tutto.

Sono soprattutto gli utenti che risiedono a Casalecchio di Reno, a Zola Predosa e a Bologna a ritenersi soddisfatti, con percentuali rispettivamente dell'83%, del 90% e del 79%; un po' meno positivi i giudizi espressi dagli utenti residenti in altri Comuni che, comunque, sono numericamente poco consistenti (14%).

La soddisfazione in merito agli attuali orari di apertura si attesta fra l'81 e l'87% nelle categorie professionali che costituiscono la quasi totalità del campione (dipendenti del settore pubblico o privato, liberi professionisti e pensionati).

Nell'ambito dei questionari on-line, un po' meno incoraggianti, ma comunque largamente positivi, le percentuali riguardanti le categorie dei pensionati (71%) e liberi professionisti (67%), che rappresentano tuttavia appena un quinto del campione.

Le giornate più gradite risultano nell'ordine: **sabato** (42%), **giovedì** (36%) e, a seguire, quasi a pari merito **lunedì** e **martedì** (circa il 30%).

L'andamento è del tutto analogo, anche se con percentuali relativamente diverse, a quello del 2010 con la sola eccezione del venerdì che, insieme al mercoledì, nell'indagine condotta nel 2012 risulta gradita soltanto da 1 utente su 4, coerentemente con l'afflusso di pubblico registrato agli sportelli in tali giornate nel corso dell'anno.

Si vuole sottolineare che l'orario più comodo per gli utenti che hanno compilato il questionario in municipio, si ripartisce tra i vari giorni della settimana in maniera molto simile. Infatti, per tutti i giorni dal lunedì al venerdì risulta che l'orario più ambito sia quello che va **dalle 18 alle 19** con il 24% delle preferenze, seguito a ruota dalla fascia oraria **8-11** (20%). A tal proposito si tenga presente che quasi la metà dei questionari è stata compilata e raccolta proprio nella fascia oraria 8-11.

Nel caso dei questionari on-line il dato risulta molto diverso, poiché emerge che l'orario più comodo sarebbe quello pomeridiano dalle 16 alle 19 (32%), con una grande preferenza espressa per la fascia oraria 18-19 (39%).

Ad ogni modo le preferenze in termini di orario sono molto simili a quelle indicate nel corso dell'indagine condotta nel 2010.

Le preferenze espresse in merito ai giorni della settimana in cui le diverse categorie professionali desiderano recarsi in municipio sono del tutto in linea con quanto ci si può aspettare. I liberi professionisti, tenendo conto dell'apertura dello sportello Professionisti e Imprese, preferiscono recarsi in municipio il giovedì e il martedì. I dipendenti pubblici, invece, optano come prima scelta per il sabato e a seguire il giovedì. Il 60% dei dipendenti privati ed il 75% degli studenti preferiscono il sabato, mentre i pensionati optano per i primi giorni a inizio settimana, coerentemente con il dato del 2010.

Personale di sportello

Ben il 94% degli intervistati ritiene che il personale di sportello sia gentile e circa l'88% lo considera competente e in grado di dare un aiuto a risolvere il proprio bisogno.

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 90%). Invece è un po' più severo, ma comunque positivo (85%), il giovedì dove 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 il 10% degli intervistati nella giornata di mercoledì, ritiene di non essere stato aiutato adeguatamente dal personale di sportello nella soluzione del proprio bisogno. Sul dato, relativamente peggiore rispetto alle altre giornate, potrebbe avere inciso lo sciopero indetto nella giornata del 14 novembre 2012 e il giudizio espresso dagli utenti dello Sportello Casa (aperto solo di mercoledì), ai quali non sempre è possibile fornire la risposta e la prestazione desiderata.

Il giudizio non è pienamente positivo rispetto agli operatori per quanto riguarda:

- *contributi e sussidi*, probabilmente perché è strettamente legato al tipo di pratica, ai tempi di attesa prima di ricevere l'eventuale erogazione e alla mancanza dei requisiti;
- *appuntamento con Amministratori*, presumibilmente perché l'utente viene inevitabilmente rimandato a un contatto successivo per tematiche particolarmente delicate o che non è riuscito a risolvere in altra maniera;
- *segnalazioni*, per l'oggetto, che normalmente consiste in un reclamo o lamentela;
- *ritiro i sacchi per la raccolta differenziata*, perché il personale a cui è attualmente assegnata tale attività non ha formazione e competenza approfondite in materia di gestione e conferimento dei rifiuti.

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 50% (che per ovvi motivi sale all'80% nei questionari compilati on-line, dove anche la newsletter viene utilizzata da quasi 2 utenti su 3), a seguire i **periodici comunali** (30% cartacei e 46% on-line), gli **sportelli comunali** (30% cartacei e solo 4% on-line) e il **canale telefonico** (24% cartacei e 7% on-line).

In particolare il sito web viene utilizzato da oltre il 60% degli utenti dai 18 ai 45 anni. Coerentemente con questo dato gli utenti di fascia 18-25 anni sono quelli che percentualmente si recano di meno in municipio per richiedere informazioni/chiarimenti, utilizzando maggiormente il sito web.

Per quanto riguarda le altre fasce di età non si evidenziano degli scostamenti significativi rispetto al dato medio del campione.

La percentuale che riguarda l'utilizzo del sito web cala progressivamente con l'aumentare dell'età, passando a circa il 50% nella fascia 46-65 e ad appena il 27% negli over 65. Tali percentuali crescono in modo esponenziale nell'utenza che ha compilato i questionari on-line, con uno scarto medio di -20% al crescere della fascia di età.

Invece, sono gli over 46 anni ad utilizzare per oltre il 35% (che sale a oltre il 55% in quelli on-line) i periodici comunali, a cui si somma un sorprendente 33% fra gli under 25 anni.

Chi ha 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 dei periodici comunali come nel 2010.

Analogamente al 2010, chi possiede un titolo di studio maggiore privilegia il sito web (con il 67% in caso di laurea e il 57% in caso di diploma) e per il 25/35% gli sportelli comunali, il centralino telefonico e i periodici dell'Amministrazione. Gli utenti in possesso di licenza elementare ricorrono, così come nel 2010, agli sportelli (50%) e in seconda battuta ai periodici comunali (34%) come canali informativi.

I canali utilizzati dalle diverse categorie professionali per accedere alle informazioni sono: il sito web per gli studenti e chi opera nel settore pubblico con circa il 70%, per chi opera nel settore privato (dipendenti o liberi professionisti) con circa il 60%, così come per i non occupati con il 52%.

Anche i periodici comunali rappresentano un canale molto utilizzato sia dagli studenti (52%) che dai pensionati (40%) che dai dipendenti pubblici e privati (oltre il 35%). Sono proprio i pensionati, insieme alle casalinghe e ai non occupati i maggiori utilizzatori degli sportelli, come risultava anche nel 2010.

Il canale telefonico invece è preferito dalle casalinghe e dai liberi professionisti.

Rispetto agli italiani, il cittadino straniero si rivolge prioritariamente agli sportelli fisici per ottenere le informazioni che gli occorrono, con percentuali che vanno dal 40 al 56% a seconda della nazionalità e in seconda battuta il canale telefonico, proprio come avveniva nel 2010. Lo straniero, invece, non utilizza quasi per niente i servizi on-line del Comune (con parziale eccezione dei cittadini europei).

Servizi on-line

Chi ha dichiarato di utilizzare il sito web, lo fa prevalentemente per **scaricare modulistica** (38% cartacei e 61% on-line) in particolare i liberi professionisti con oltre il 60%. In secondo luogo per avere **informazioni su servizi, attività, eventi e manifestazioni** (oltre il 20% cartacei e oltre il 60% on-line). Tuttavia, 1 su 4 degli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo dichiara di non utilizzare i servizi on-line del Comune.

Per quanto riguarda i questionari on-line emerge un maggior utilizzo anche degli altri servizi disponibili sul sito web, in particolare: **calcolo imu, invio di segnalazioni** e consultazione **rassegna stampa/periodici comunali**.

Bisogni

Le motivazioni che spingono gli utenti a recarsi in municipio sono le medesime del 2010: la richiesta di **certificati e documenti** (69%), nonostante la recente normativa sulla decertificazione; a seguire il ritiro dei **sacchi per la raccolta differenziata** dei rifiuti (42%), che non era stata indagata nella precedente rilevazione e la richiesta di **informazioni o chiarimenti** (29%).

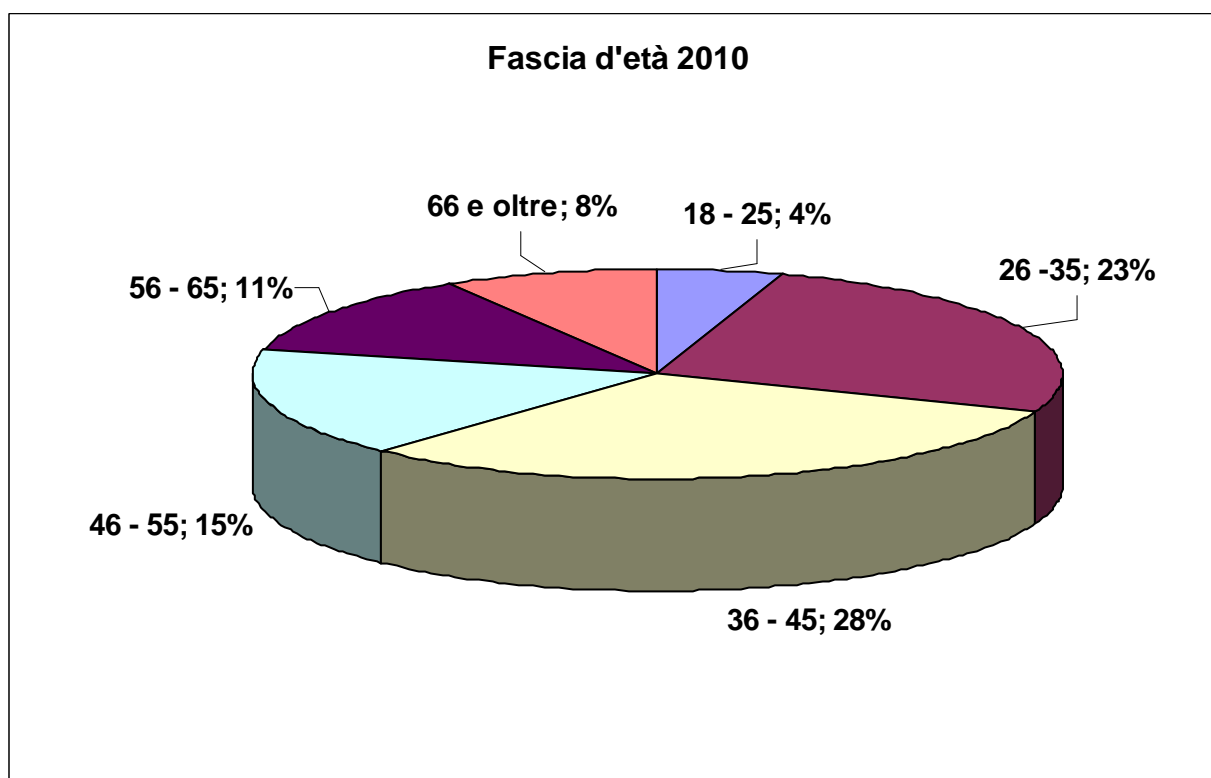
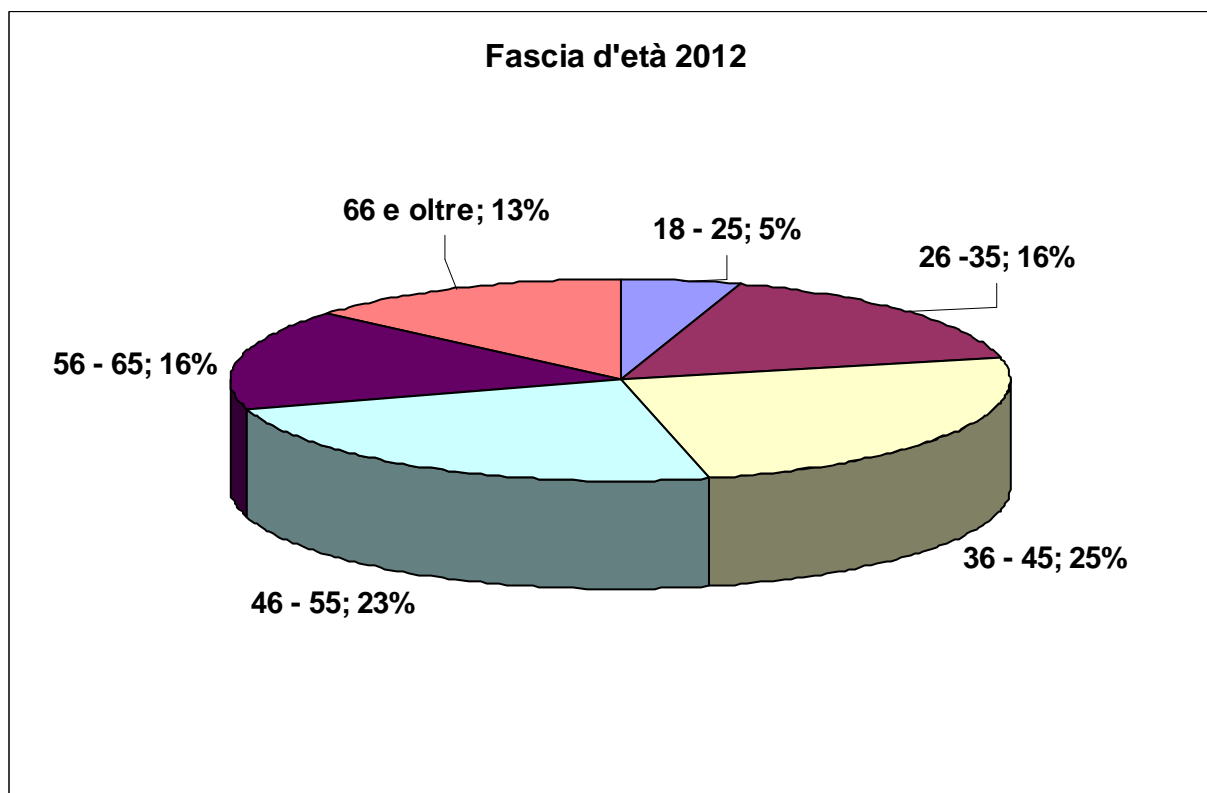
La presentazione di **denunce e dichiarazioni** si attesta sul 16%, mentre gli **appuntamenti con uffici** si collocano al 14%. Le **segnalazioni** continuano ad essere uno strumento ancora poco utilizzato (solo il 5%), che sale al 7% tra chi ha compilato il questionario on-line.

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.

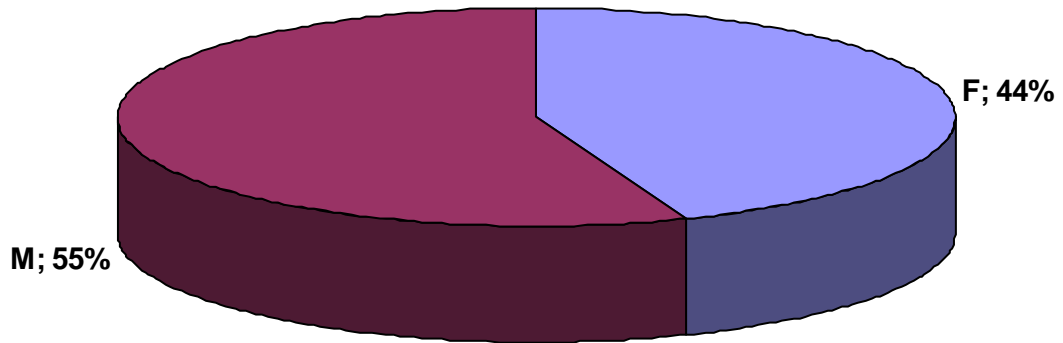
Come è ovvio, il ritiro dei sacchi per la raccolta differenziata e la richiesta di certificati riguardano prevalentemente i cittadini di Casalecchio di Reno con percentuali decisamente maggiori rispetto alla media del campione, del quale costituiscono quasi l'80%.

Gli utenti residenti a Bologna e provincia, sempre rispetto alla media, si recano presso il nostro municipio in percentuale maggiore per la presentazione di denunce/dichiarazioni (+8%) e per appuntamenti con gli uffici (+13%).

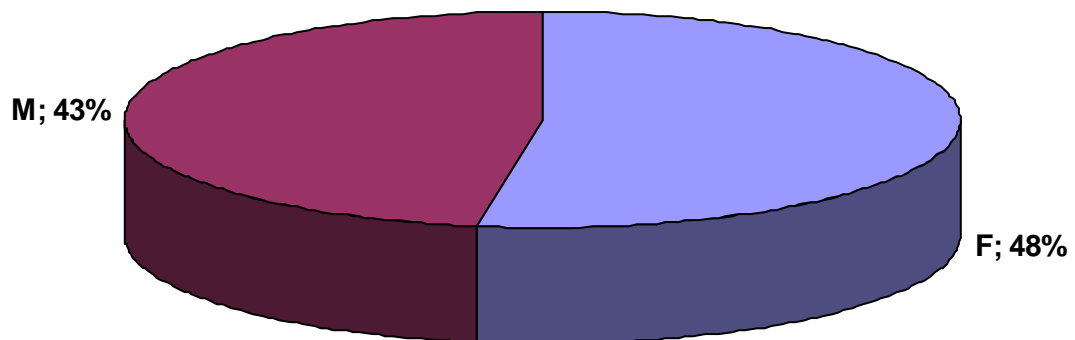
MUNICIPIO
GRAFICI DOMANDE DEMOGRAFICHE I – VI
(confronto 2010 – 2012)



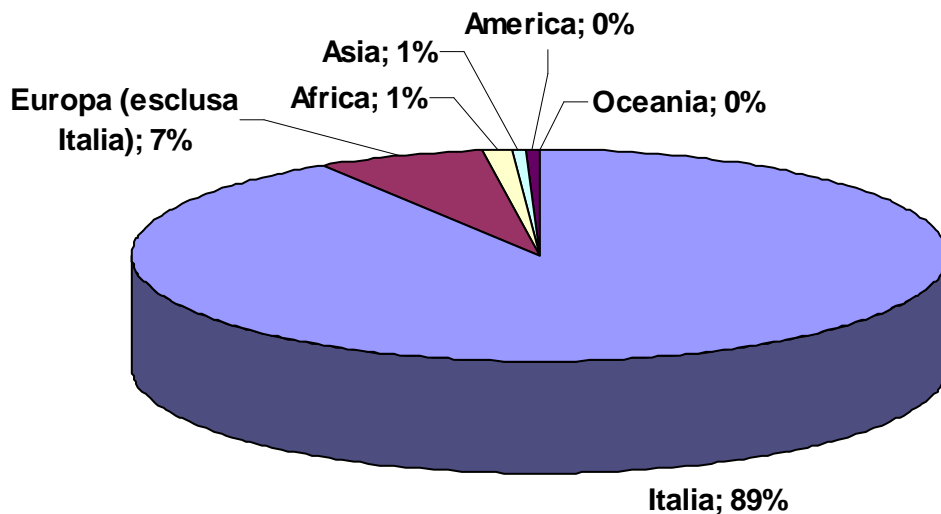
Sesso: 2012



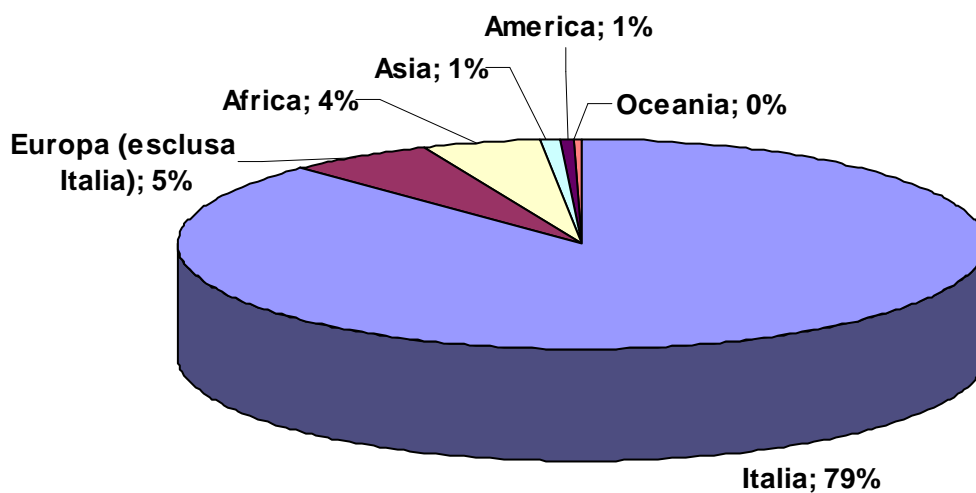
Sesso: 2010



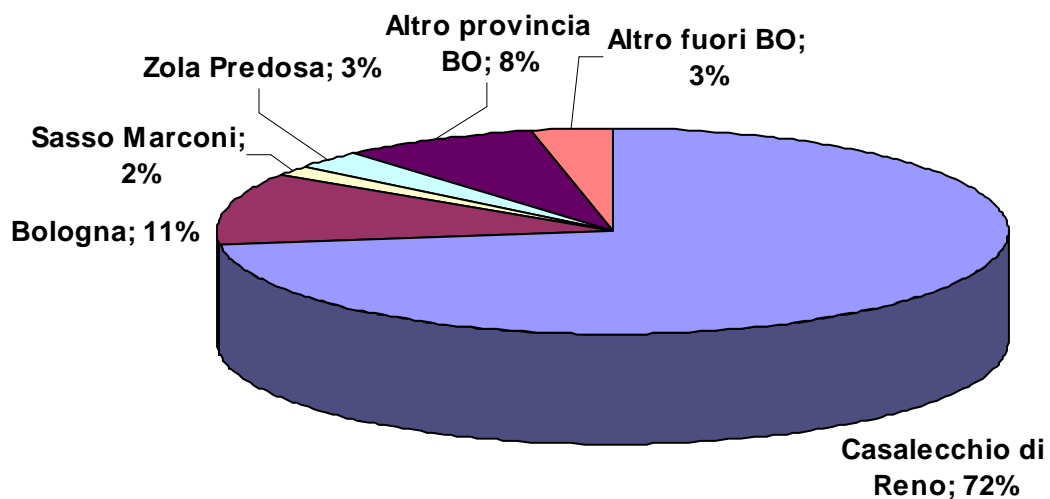
Nazionalità 2012



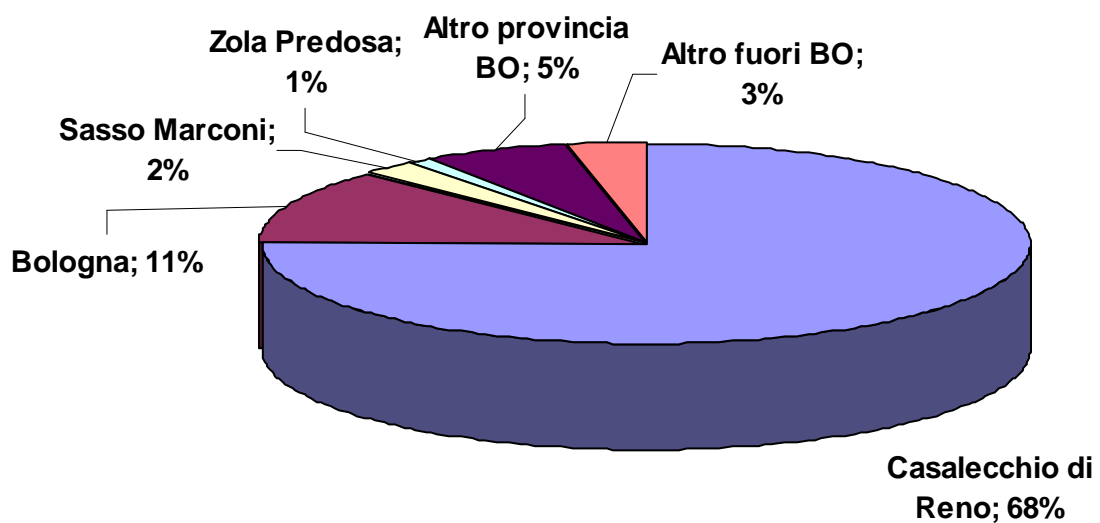
Nazionalità 2010



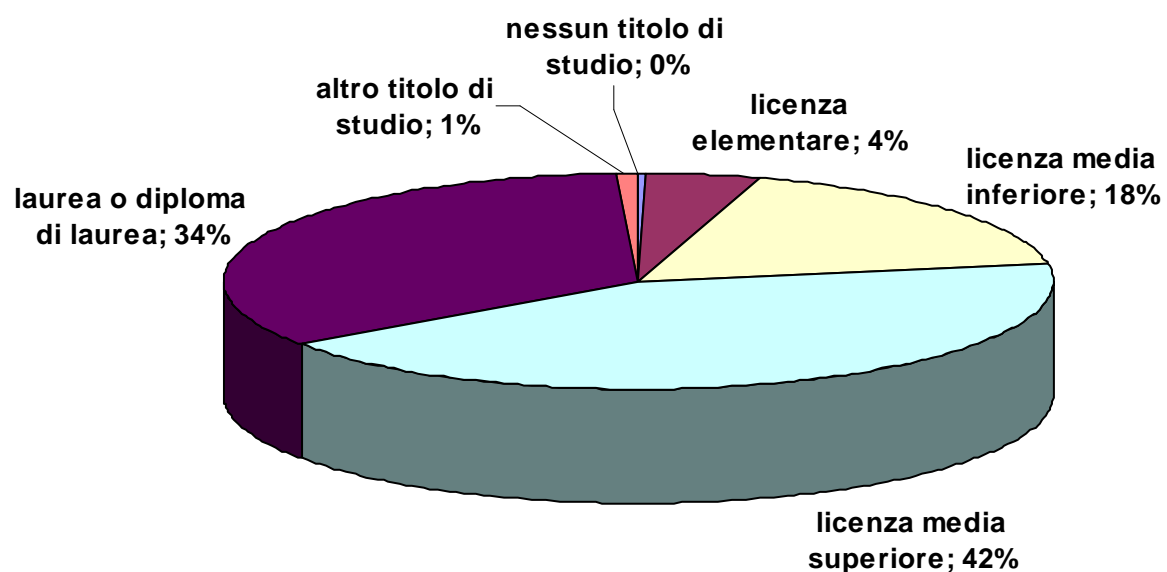
Residenza 2012



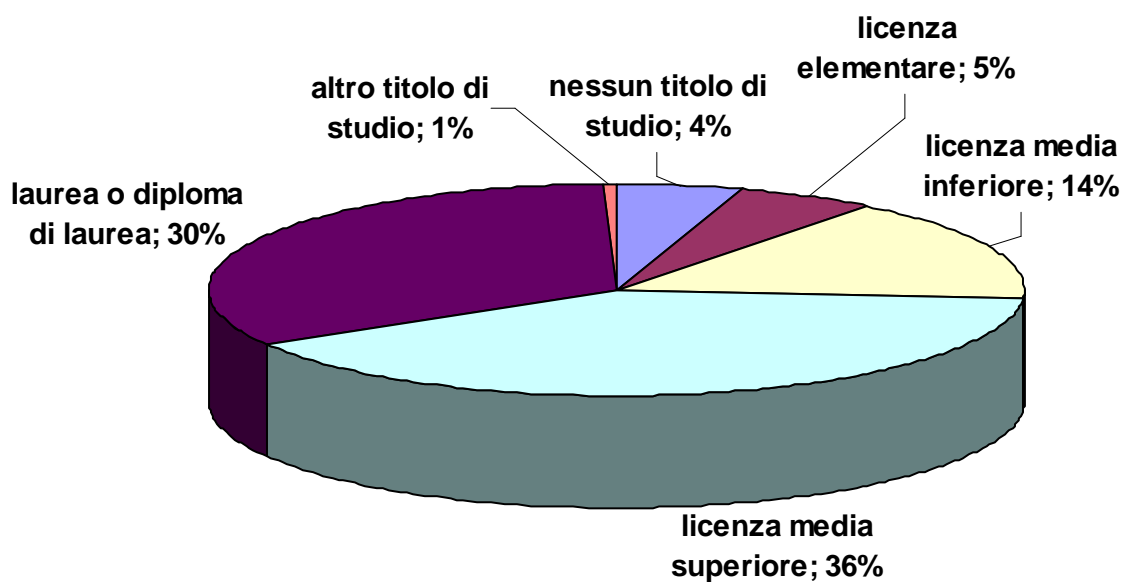
Residenza 2010



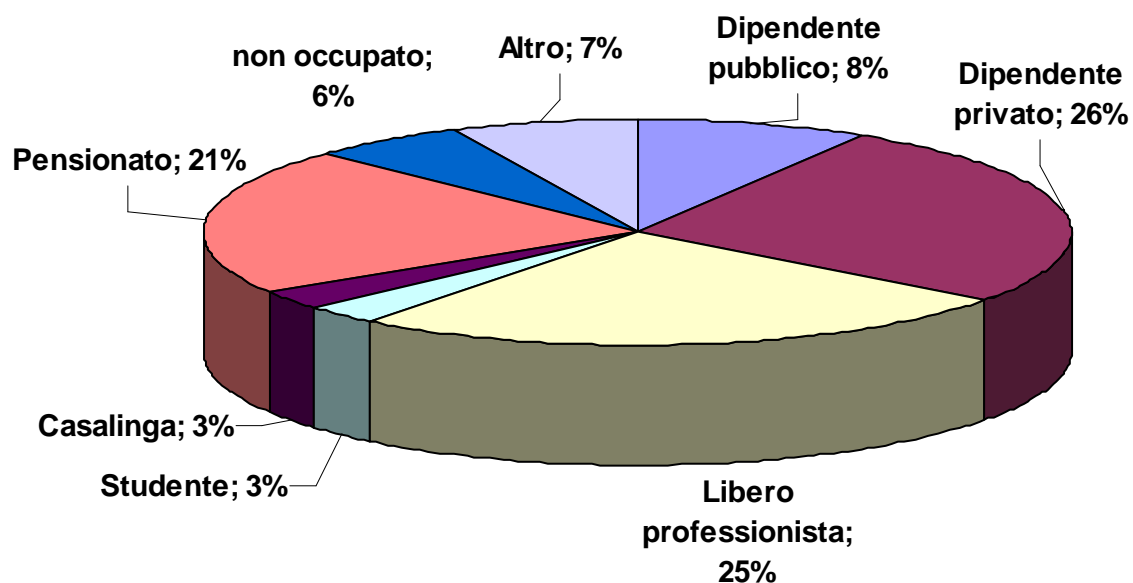
Titolo di studio 2012



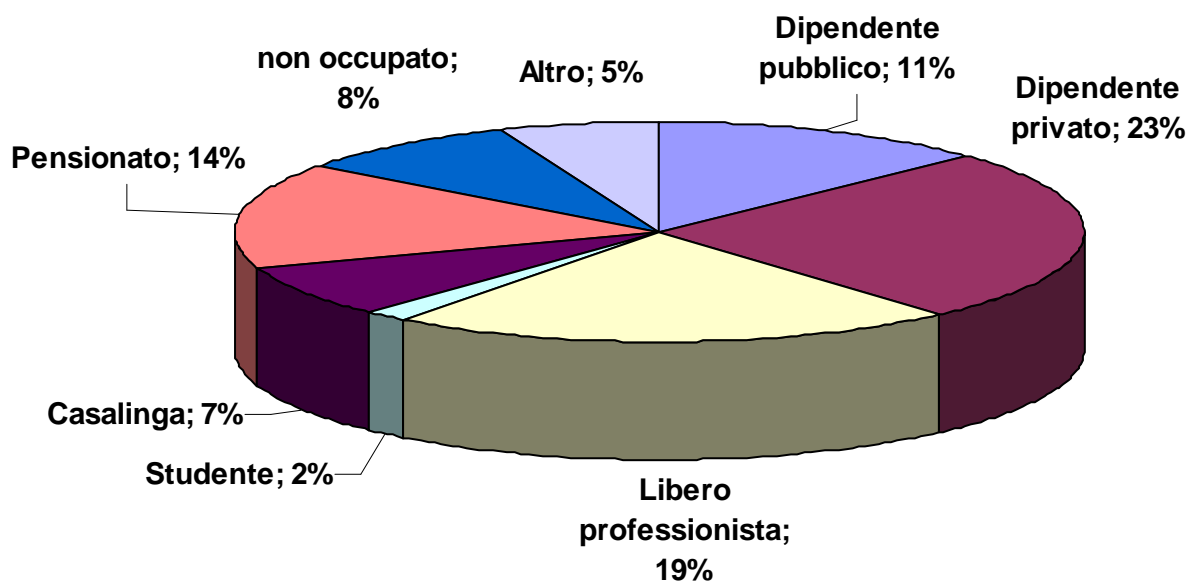
Titolo di studio 2010



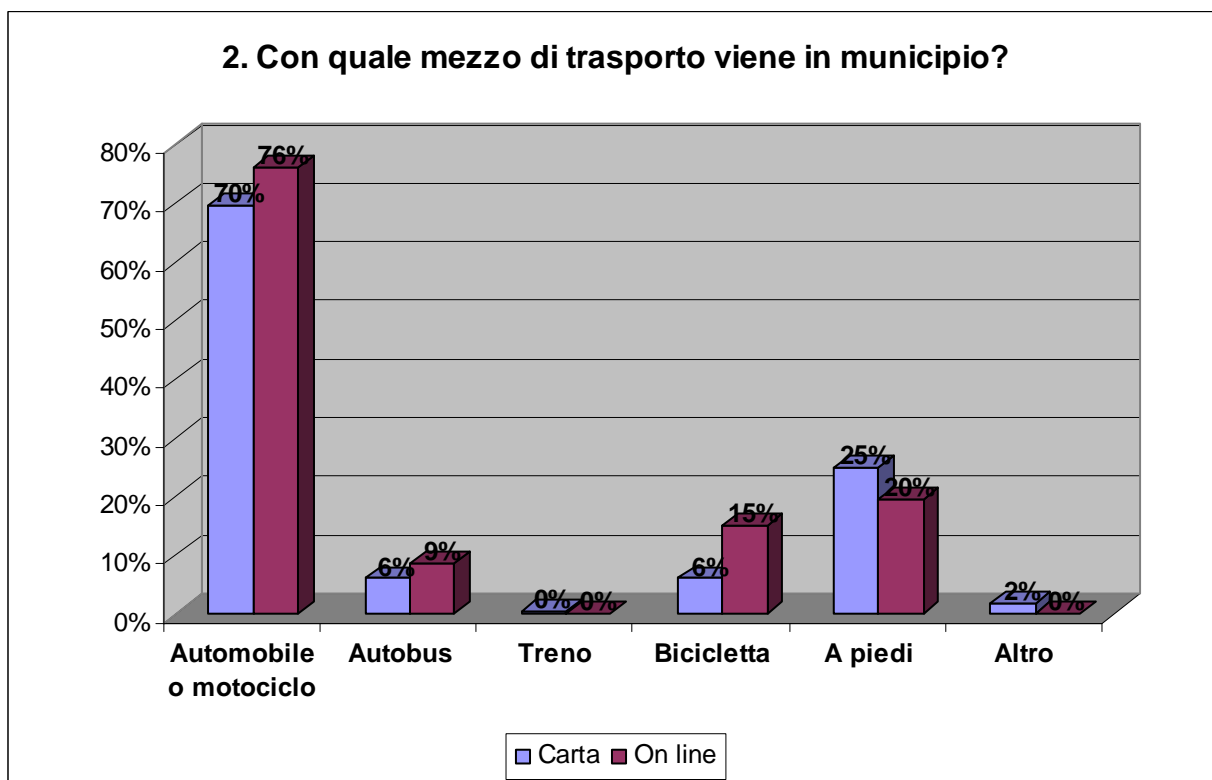
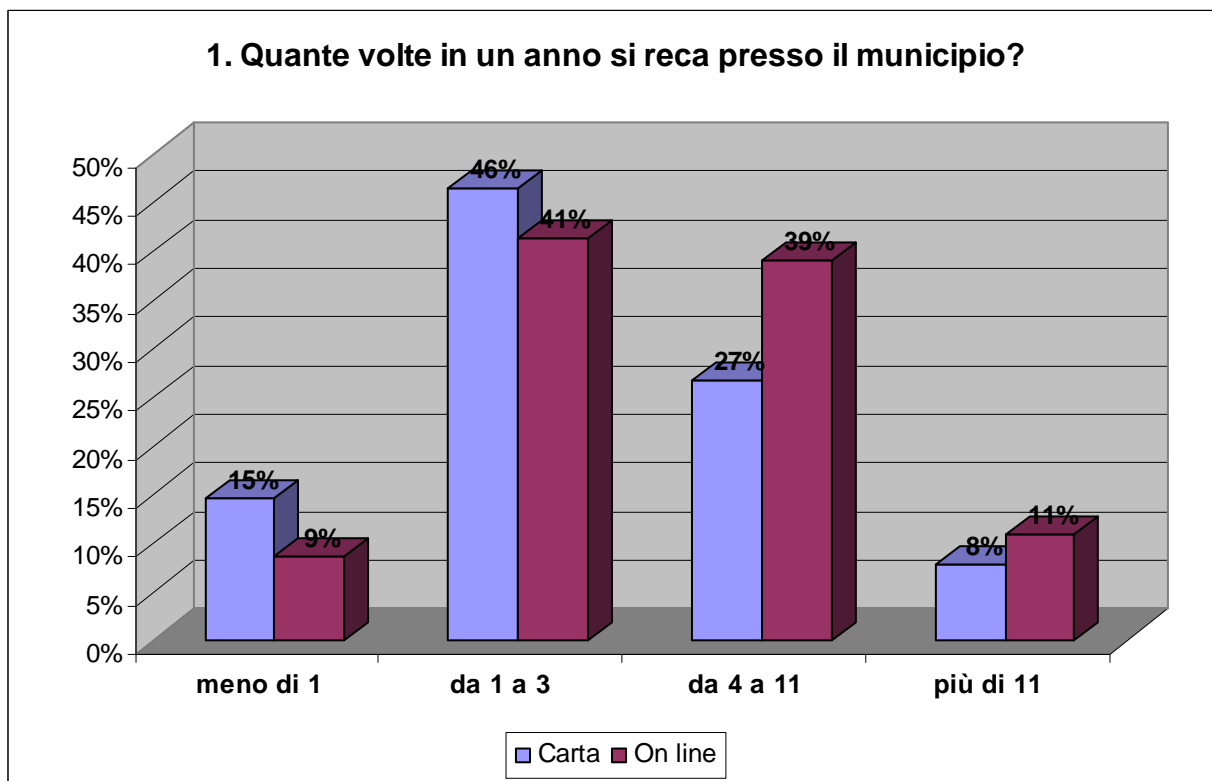
Professione 2012



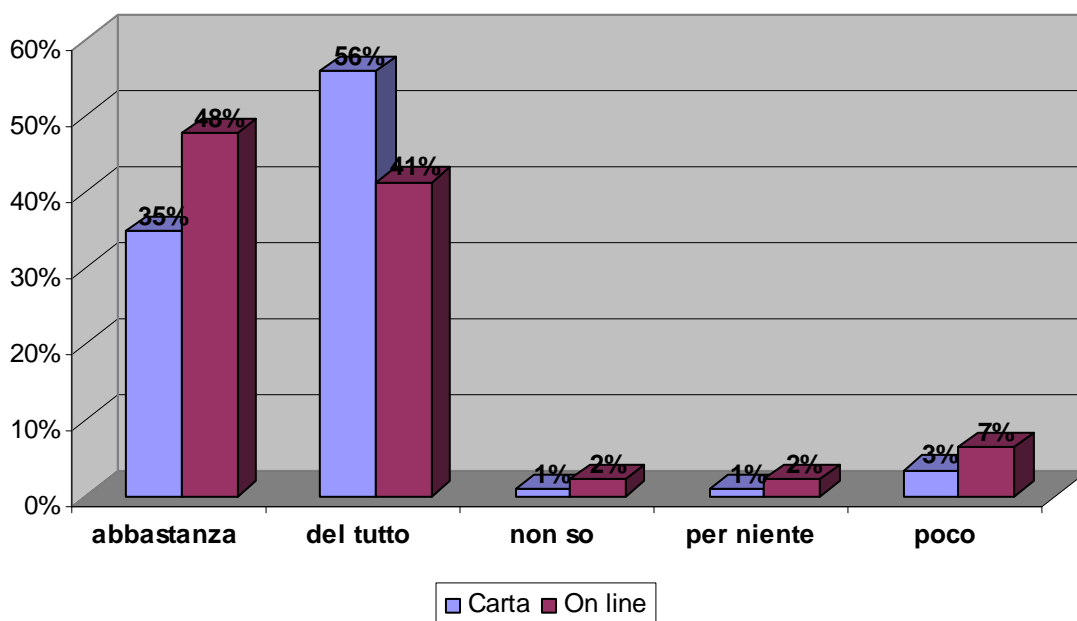
Professione 2010



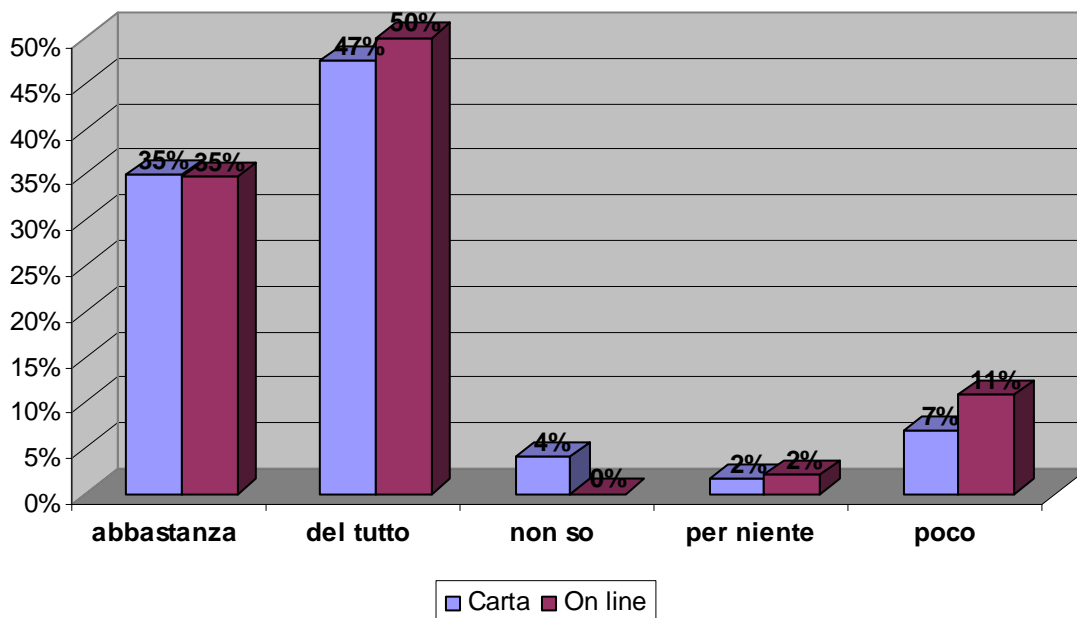
MUNICIPIO
GRAFICI DOMANDE ABITUDINI-SODDISFAZIONE-PREFERENZE 1 – 9
(cartacei e on-line 2012)



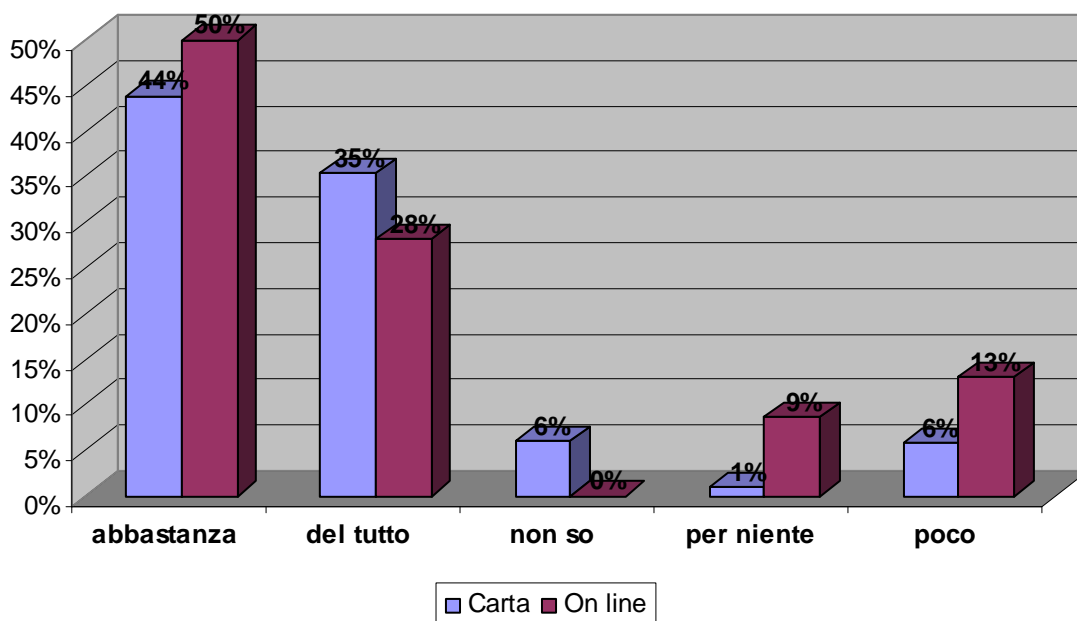
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
a) Luogo in cui si trova**



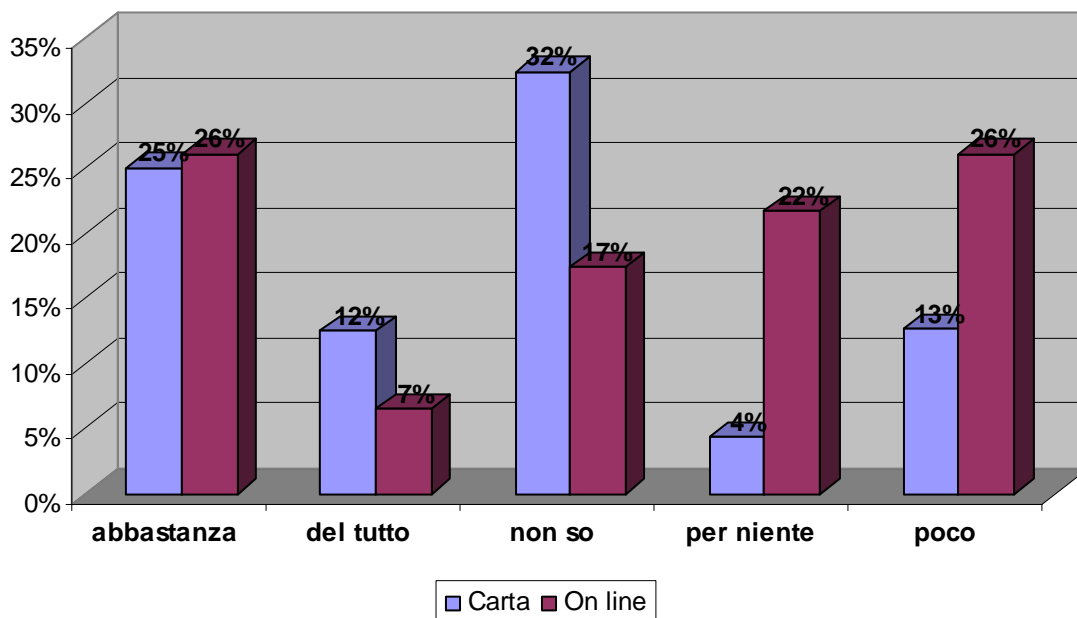
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
b) Parcheggi**



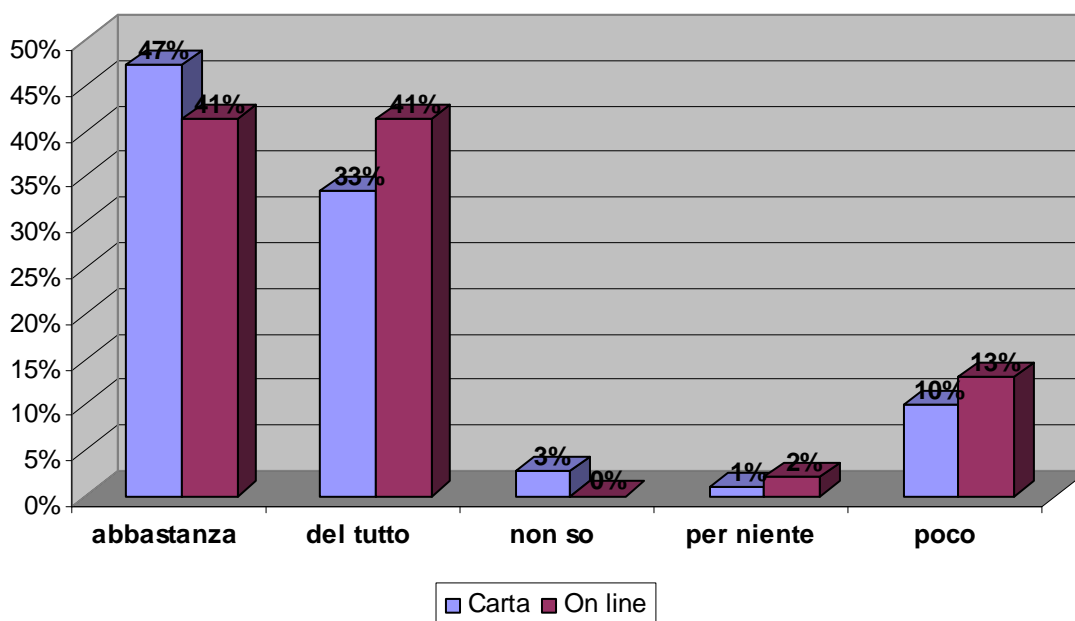
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
c) Segnaletica**



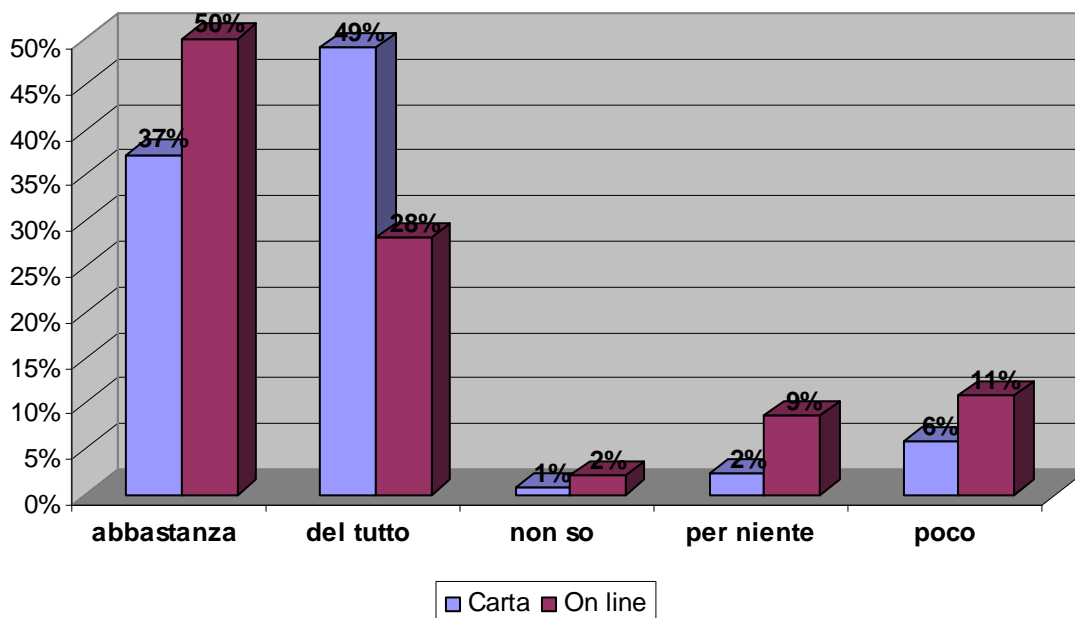
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
d) Mezzi pubblici**



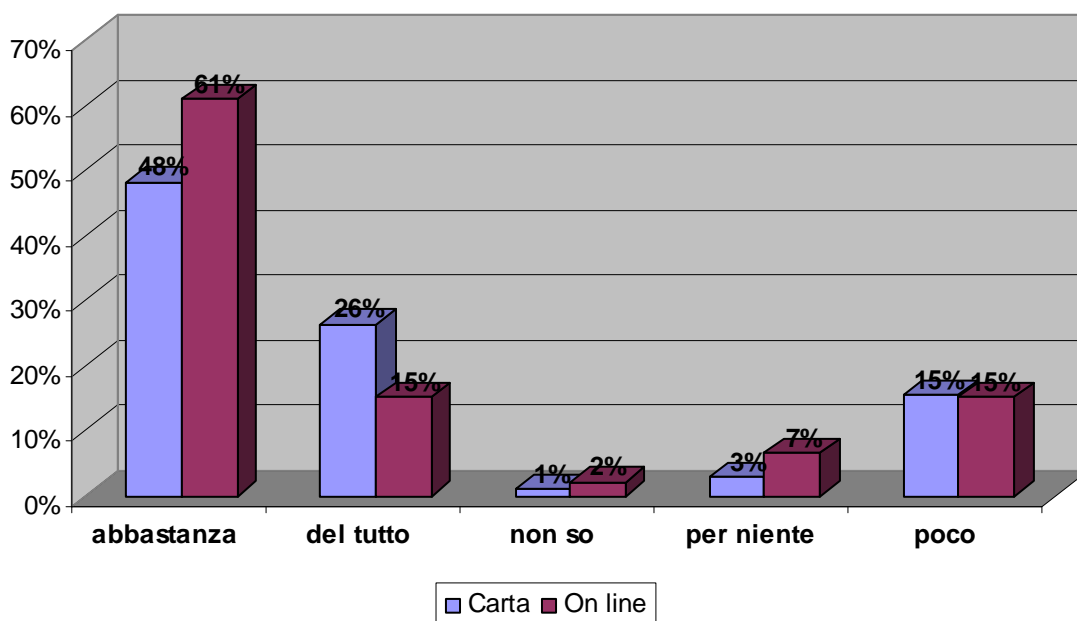
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
e) Orari di apertura**



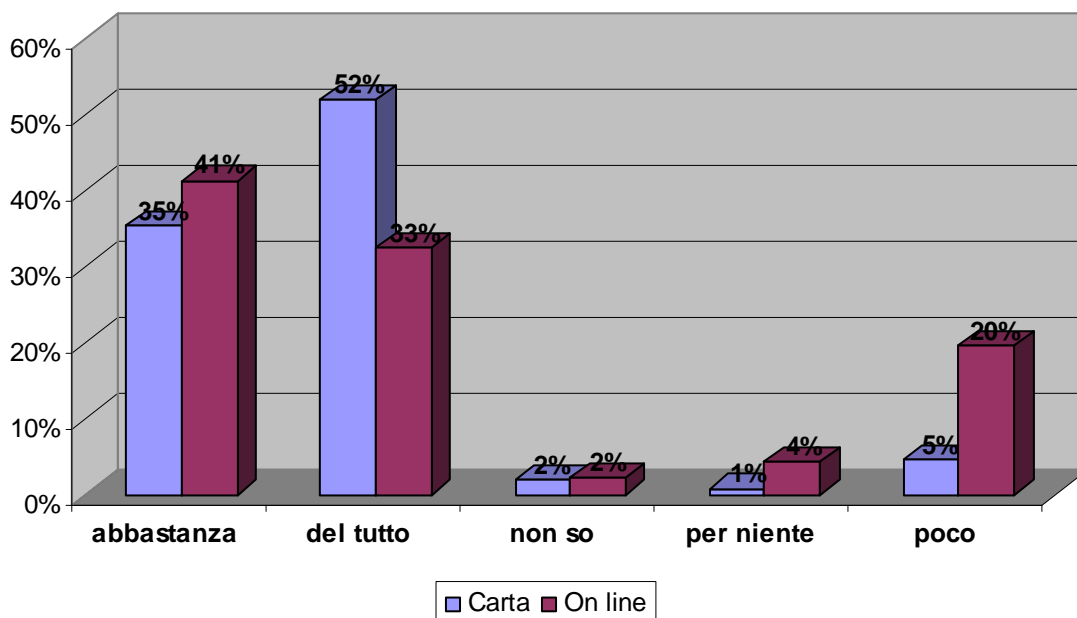
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
f) Sistema di chiamata agli sportelli**



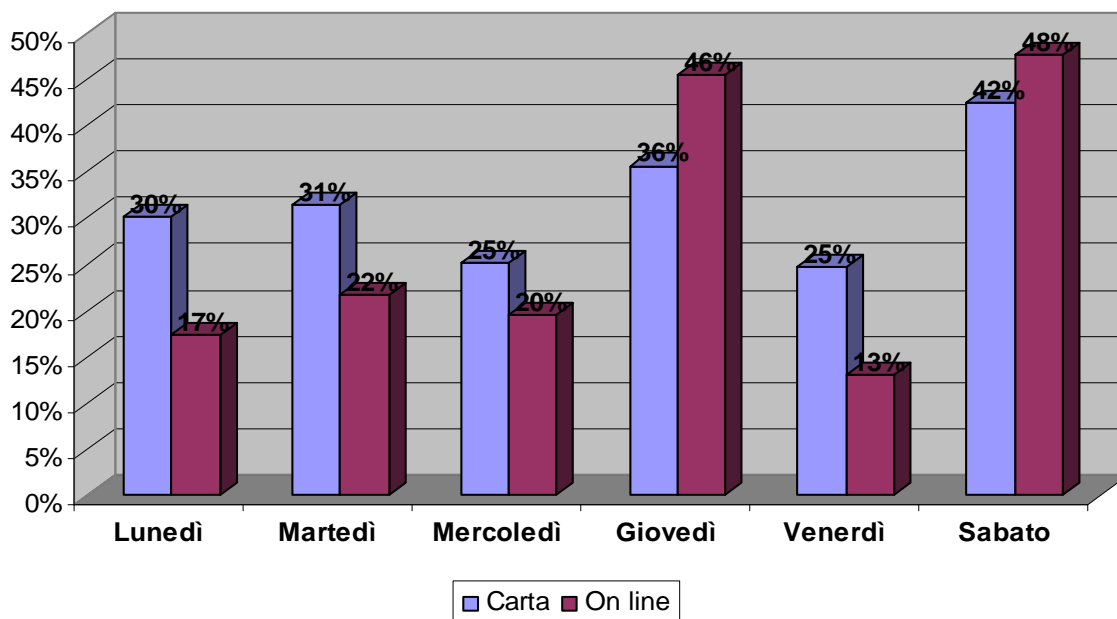
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
g) Tempi di attesa agli sportelli**



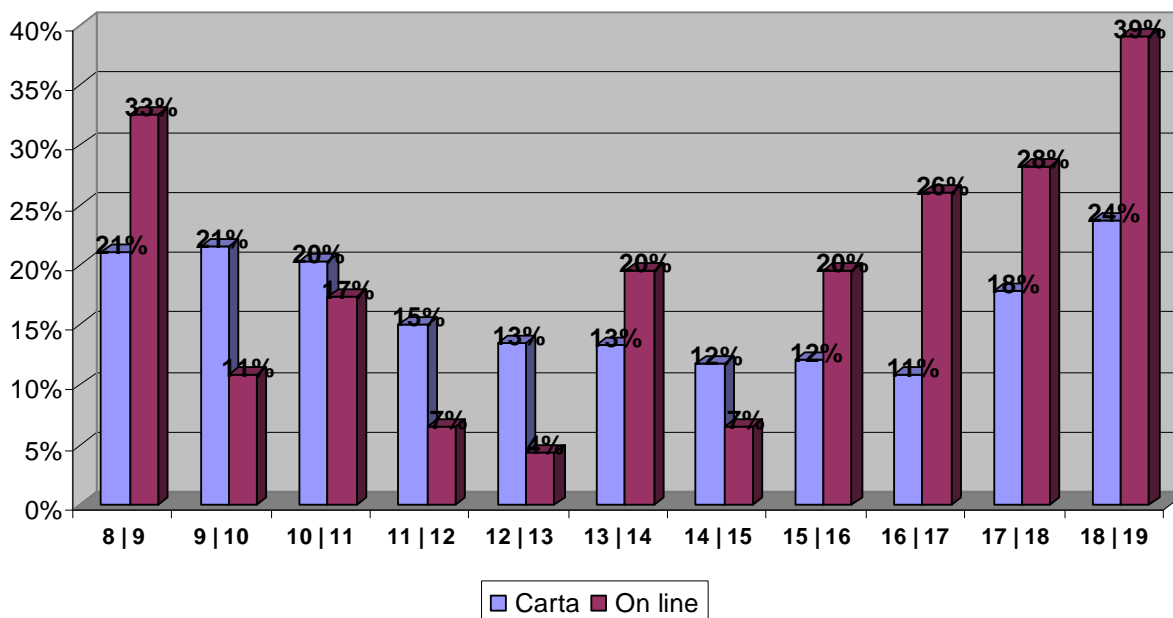
**3. Per quanto riguarda il municipio, quanto è soddisfatto di:
h) Rispetto della riservatezza agli sportelli**



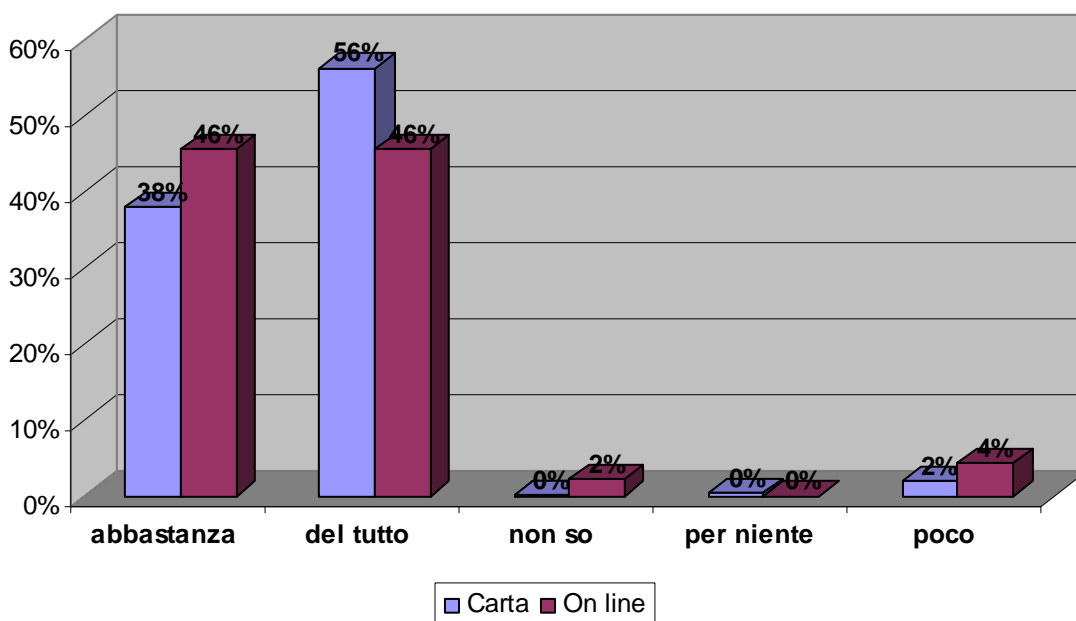
4. In quale giorno della settimana le è più comodo venire in municipio?



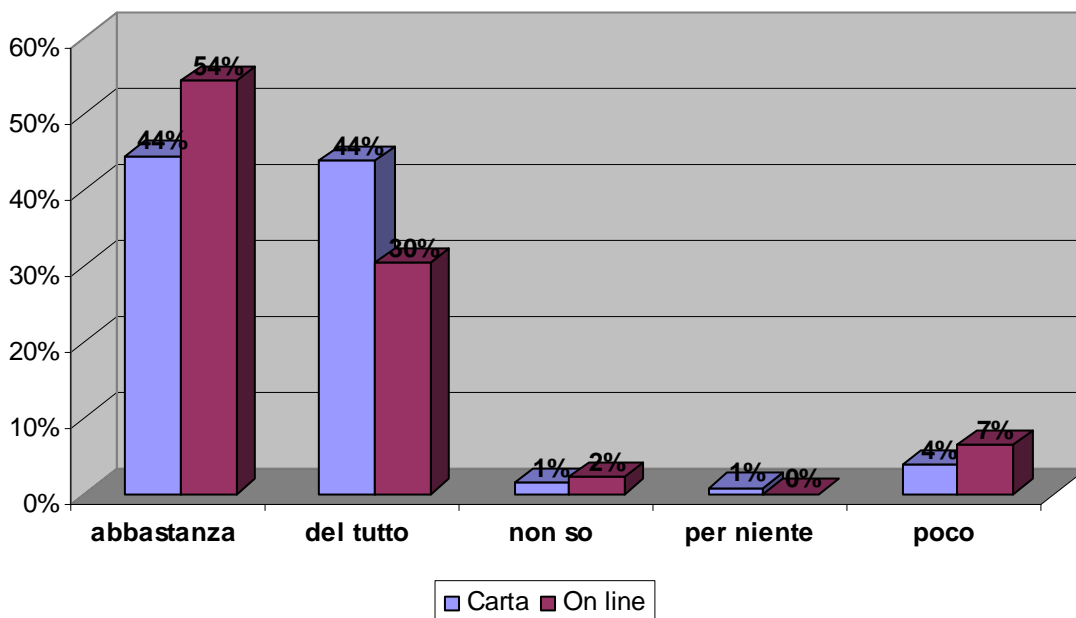
5. Indipendentemente dagli orari di apertura attuali, quale orario le sarebbe più comodo per venire in municipio?



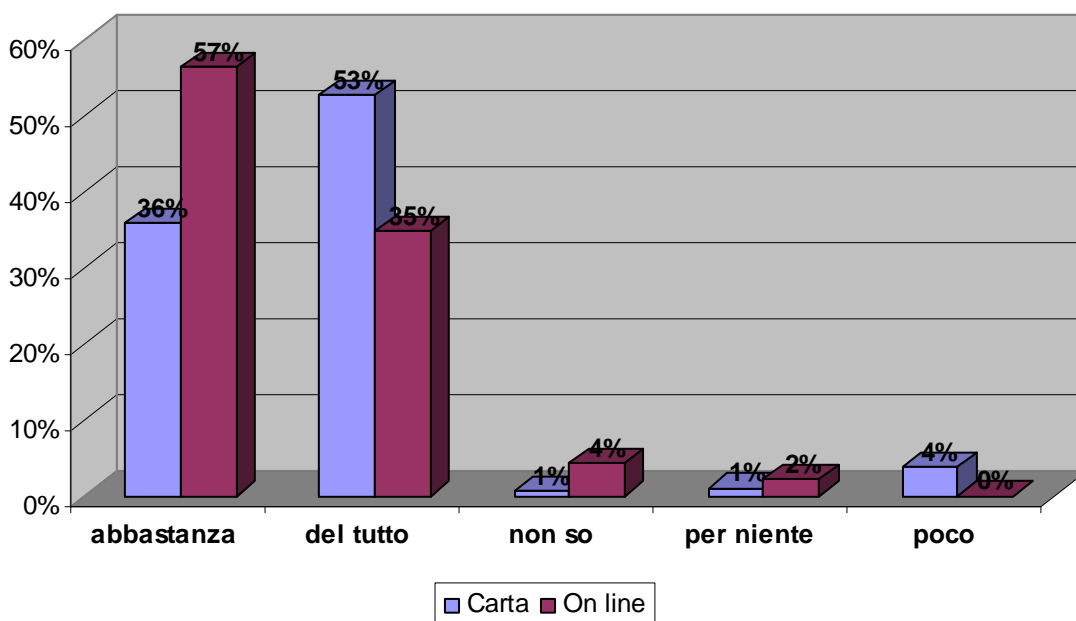
**6. Secondo lei, il personale agli sportelli presso il municipio:
a) E' gentile?**



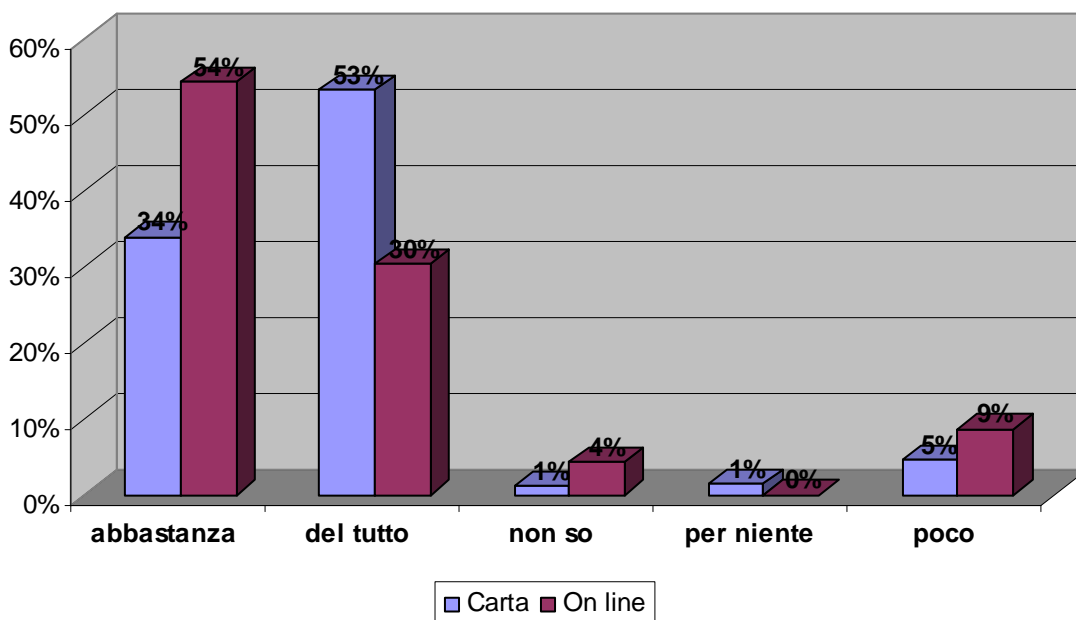
**6. Secondo lei, il personale agli sportelli presso il municipio:
b) E' competente?**



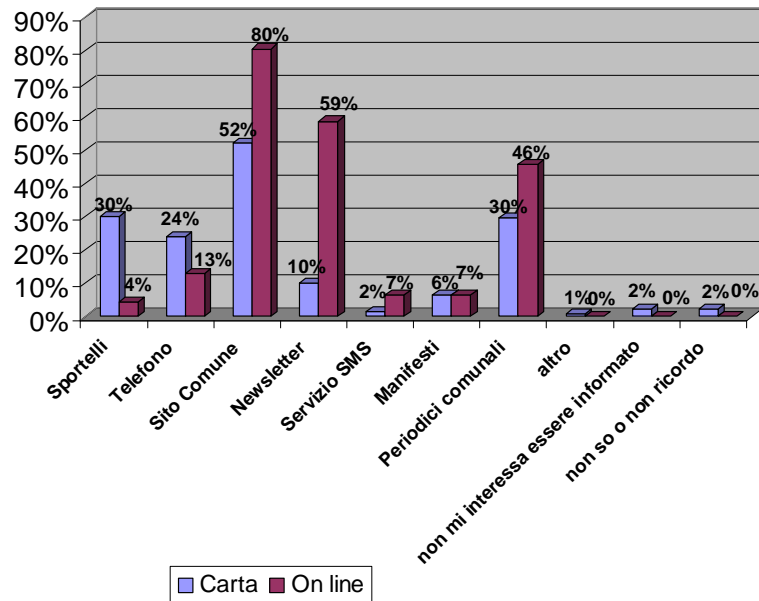
**6. Secondo lei, il personale agli sportelli presso il municipio:
c) Ha capito il suo bisogno?**



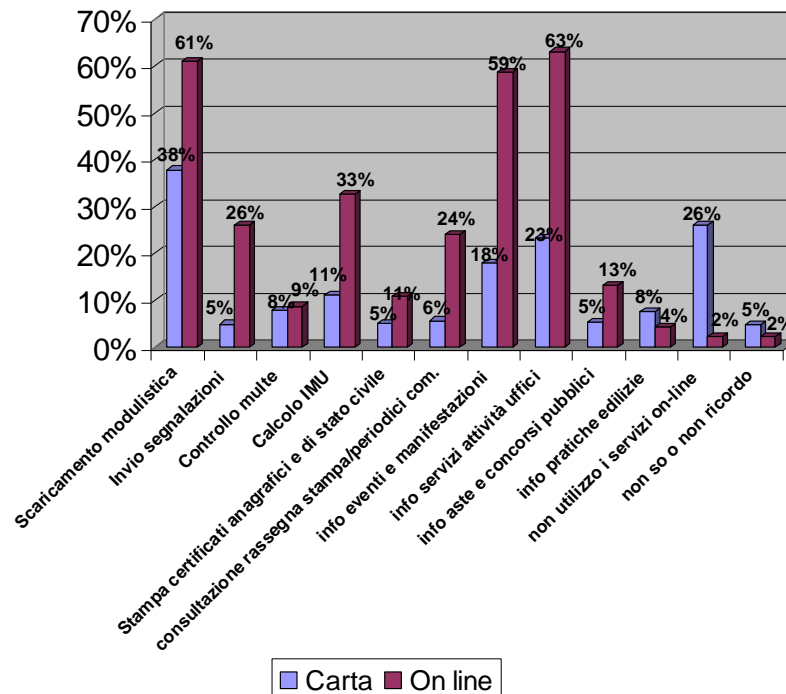
**6. Secondo lei, il personale agli sportelli presso il municipio:
d) Le ha dato aiuto per risolvere il suo bisogno?**



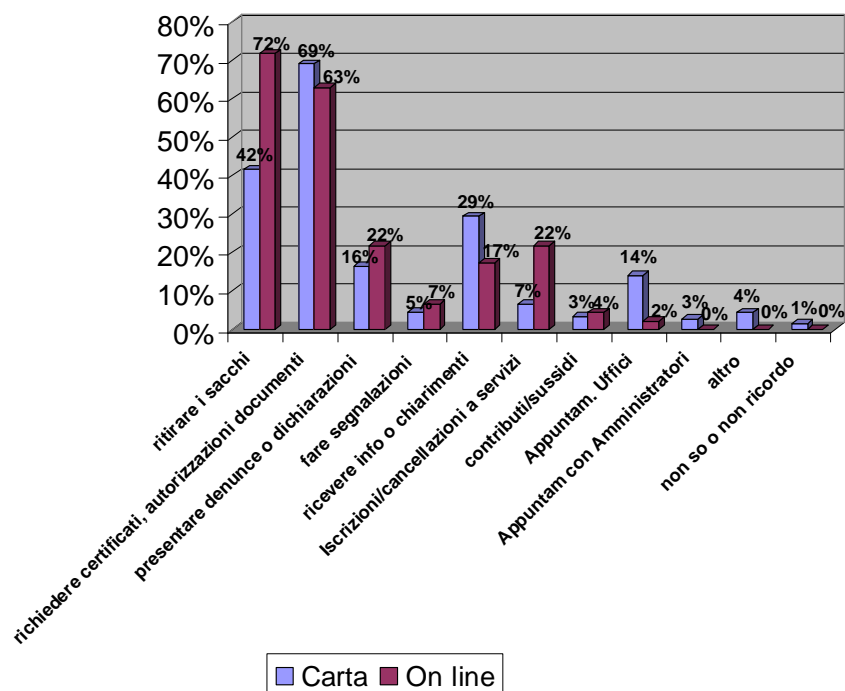
7. Quali sono i canali di comunicazione che usa abitualmente per ricevere le informazioni riguardanti il Comune?



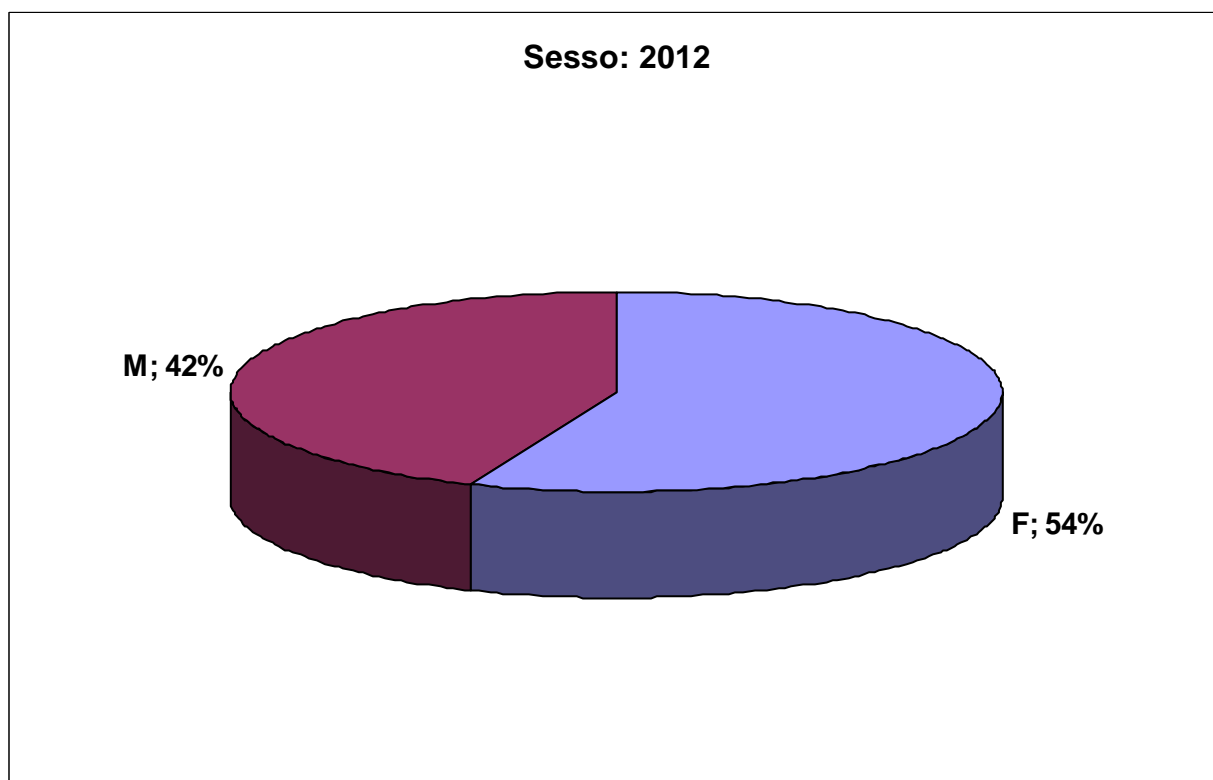
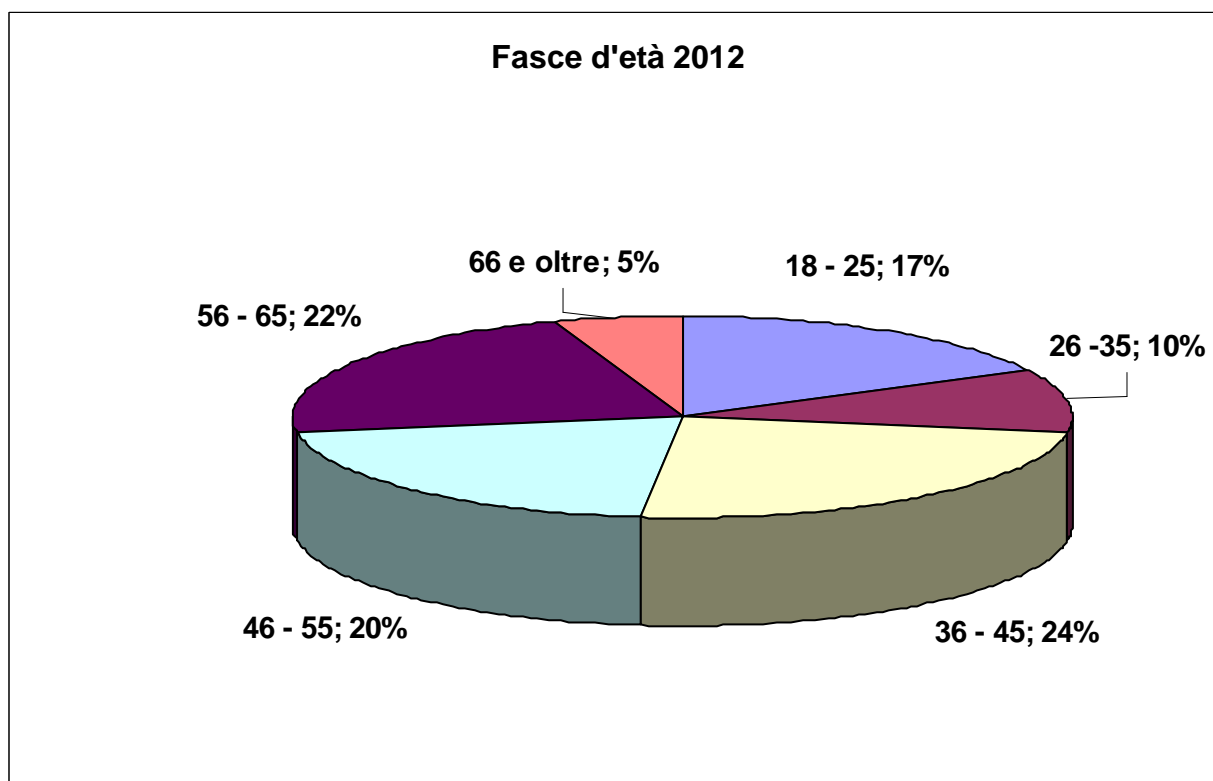
8. Quali sono i servizi on-line che lei utilizza maggiormente fra quelli disponibili sul sito internet del Comune?



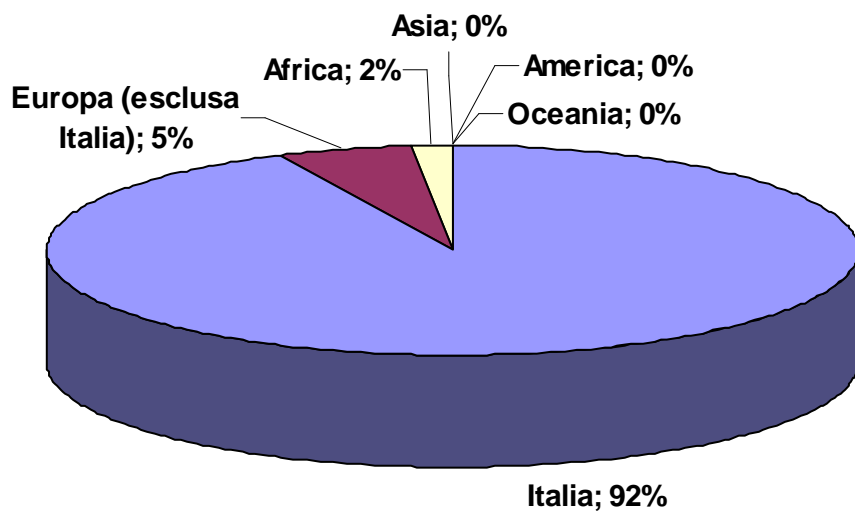
9. Per quale dei seguenti motivi si reca abitualmente presso il municipio?



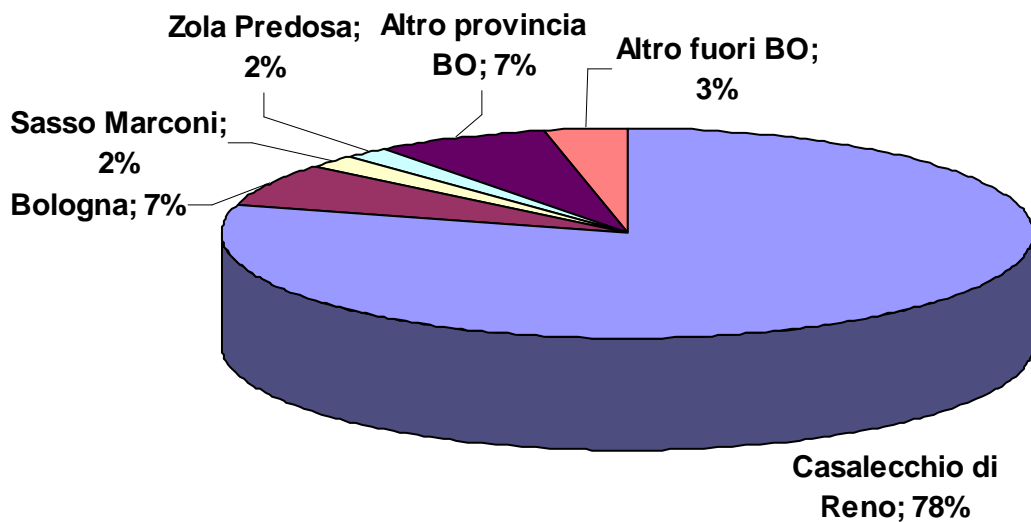
BIBLIOTECA
GRAFICI DOMANDE DEMOGRAFICHE I – VI
(2012)



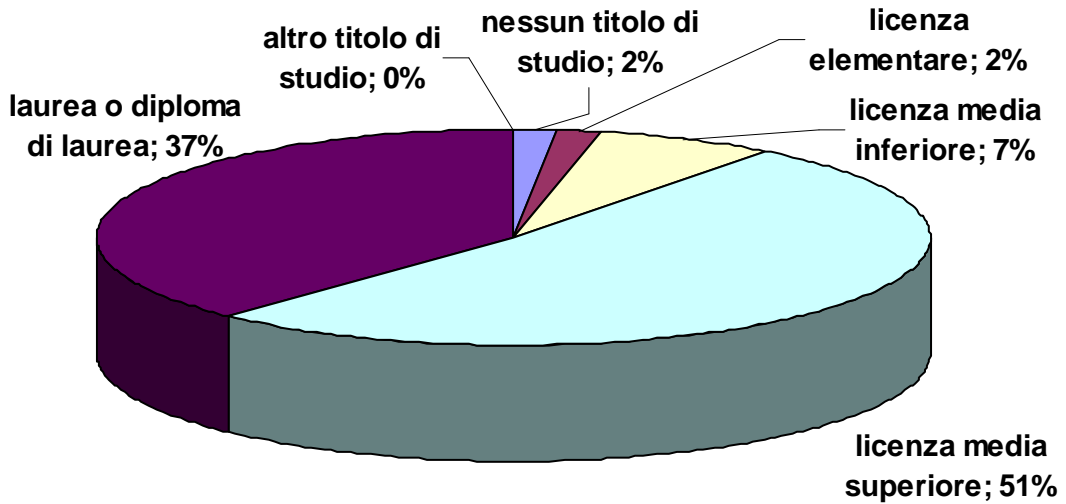
Nazionalità 2012



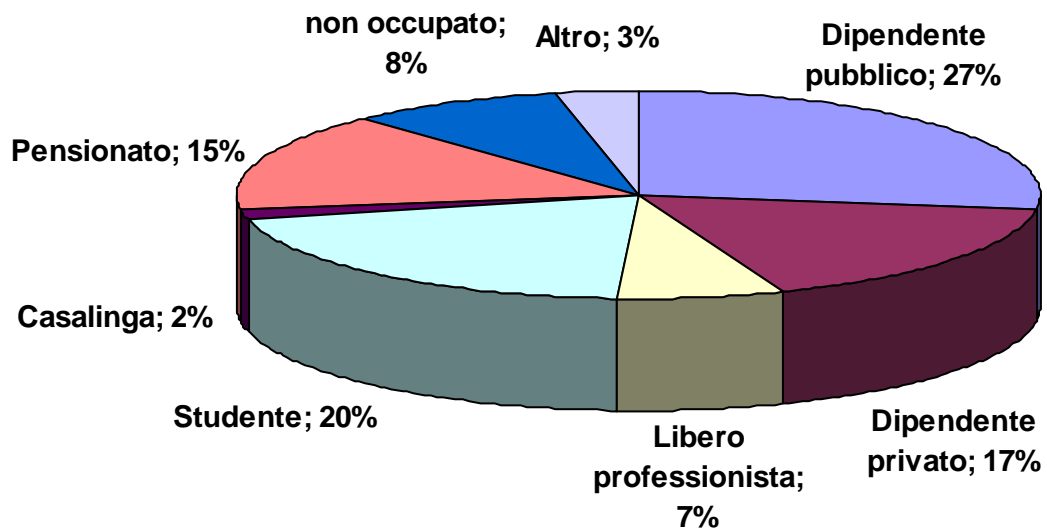
Residenza: 2012



Titolo di studio: 2012



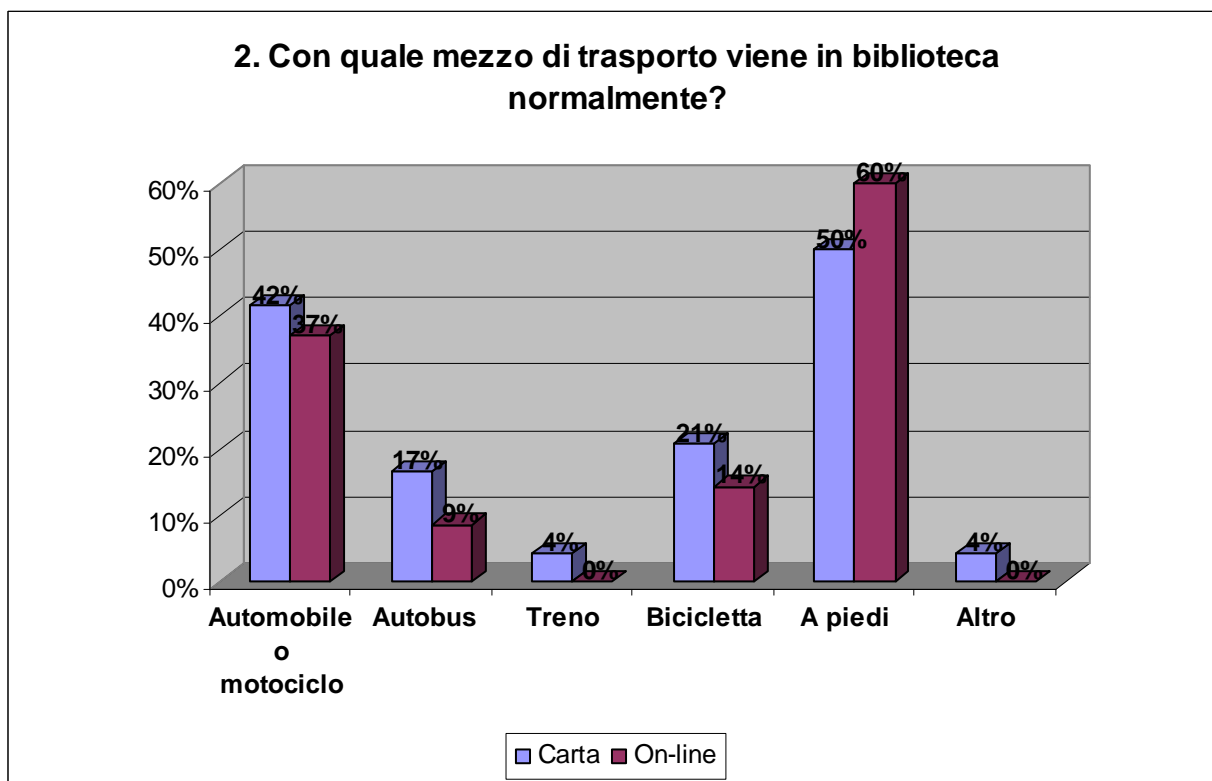
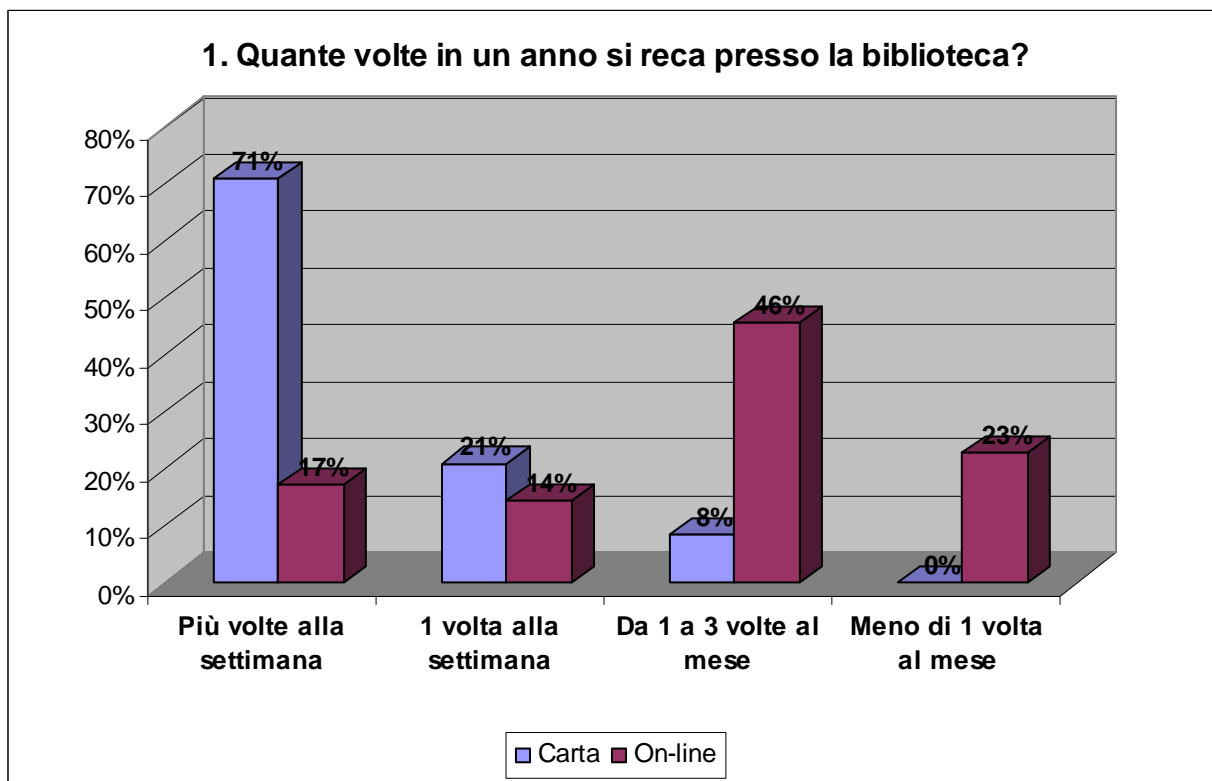
Professione: 2012



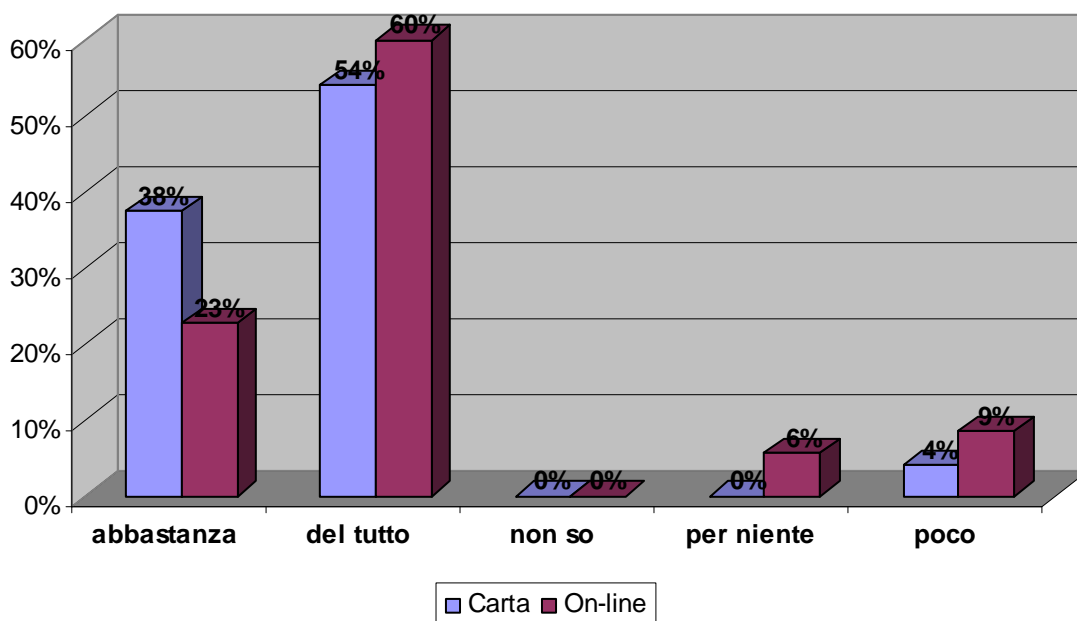
BIBLIOTECA

GRAFICI DOMANDE ABITUDINI-SODDISFAZIONE-PREFERENZE 1 – 9

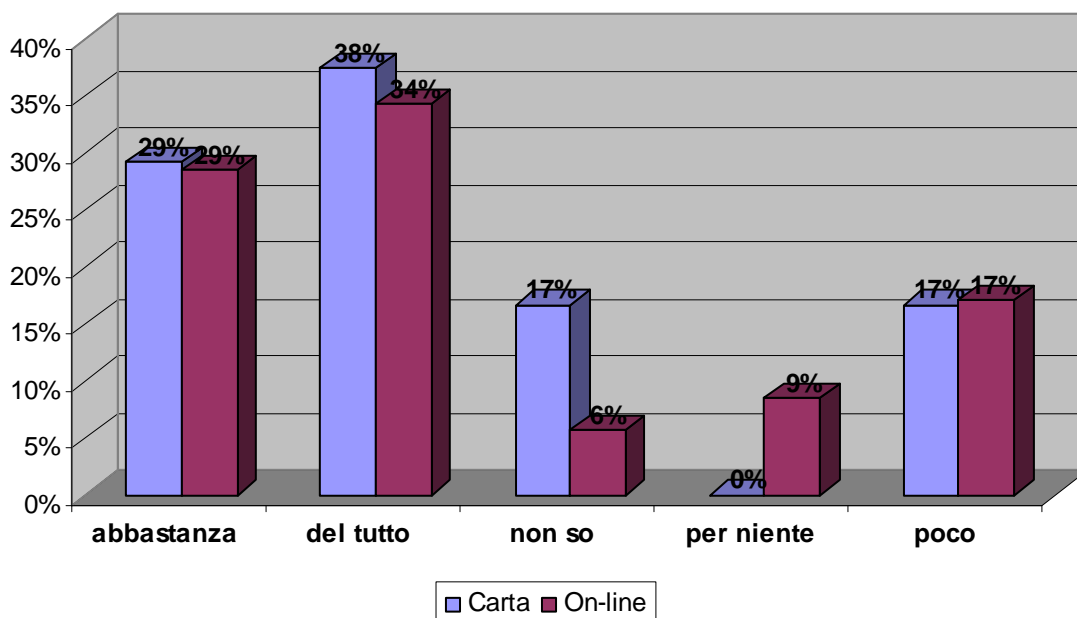
(cartacei e on-line 2012)



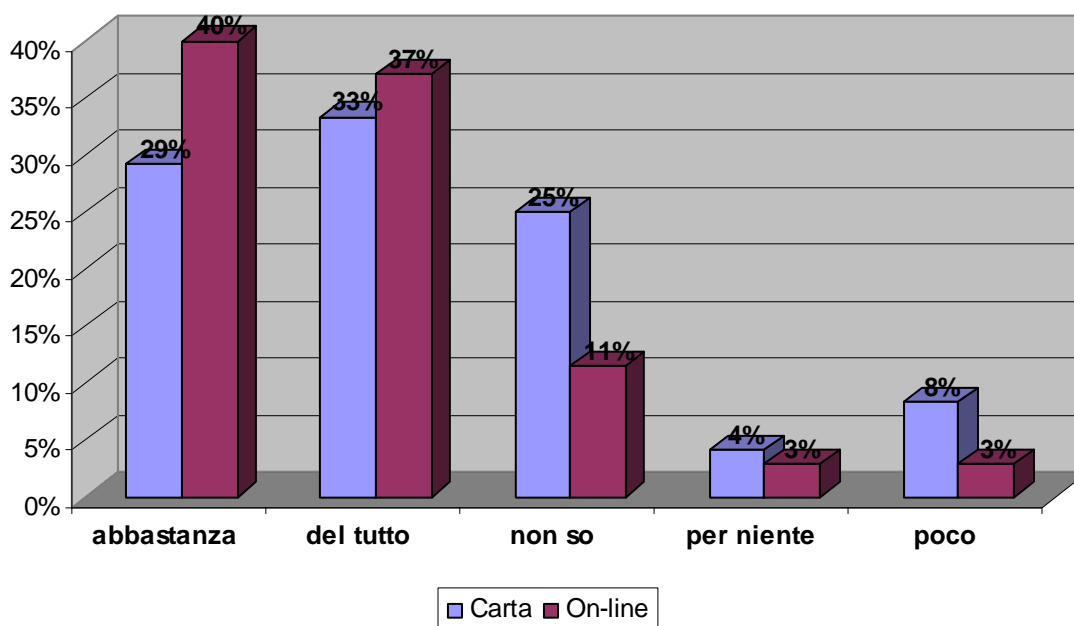
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
a) Luogo in cui si trova**



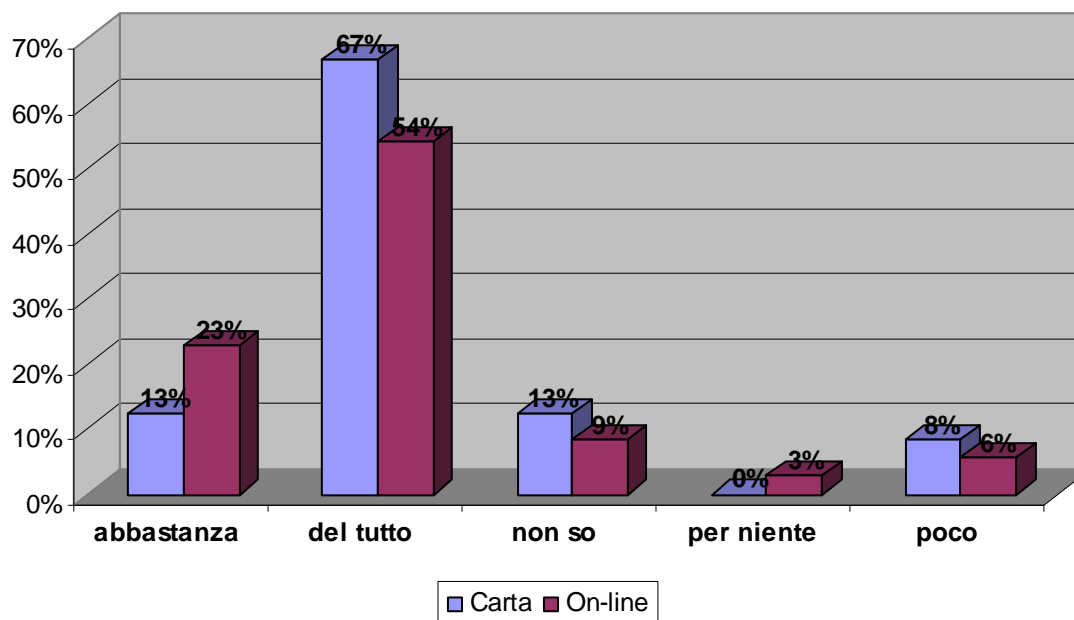
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
b) Parcheggi**



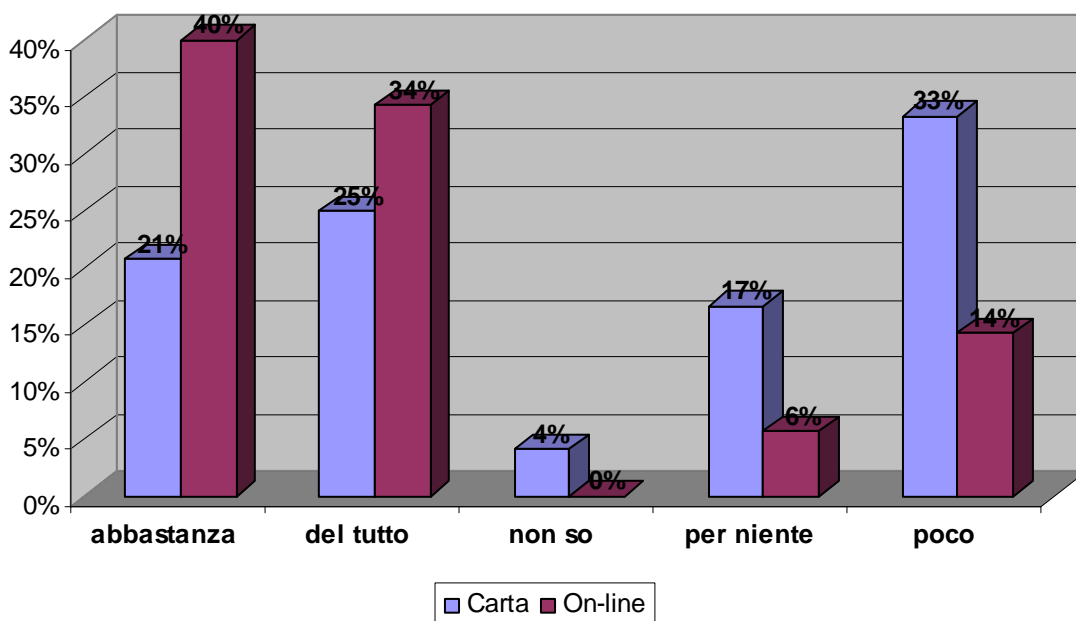
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
c) Segnaletica**



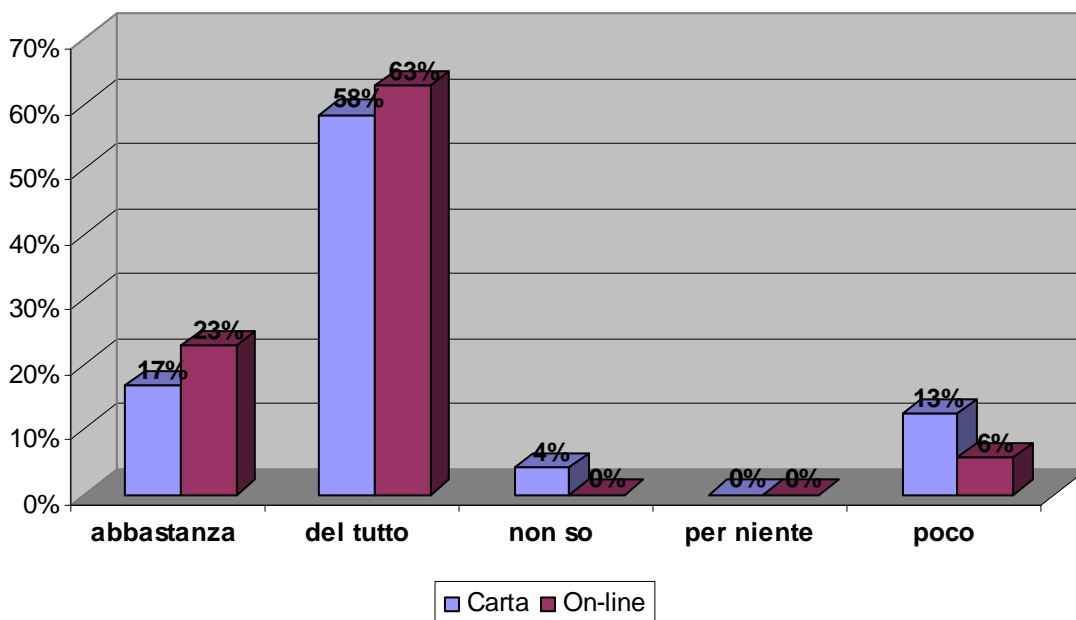
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
d) Mezzi pubblici**



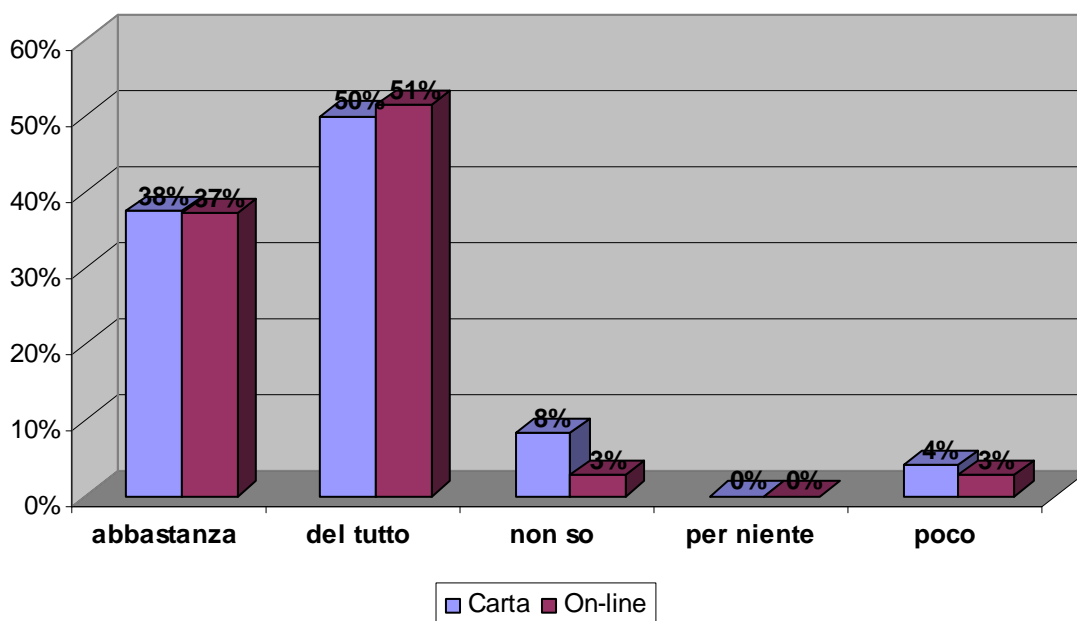
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
e) Orari di apertura estate**



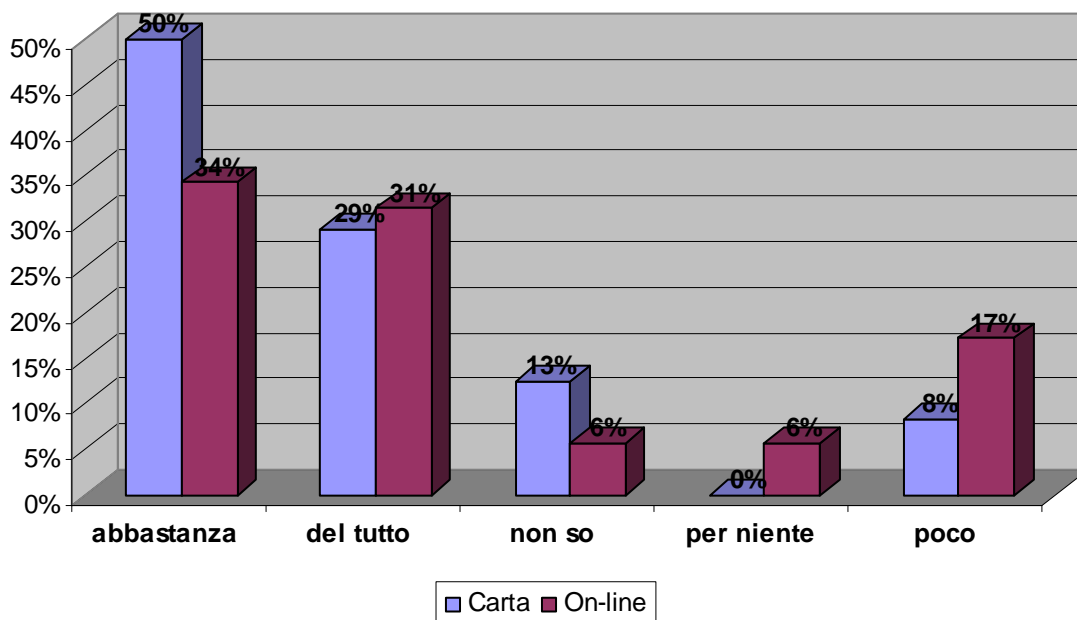
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
f) Orari di apertura altri periodi dell'anno**



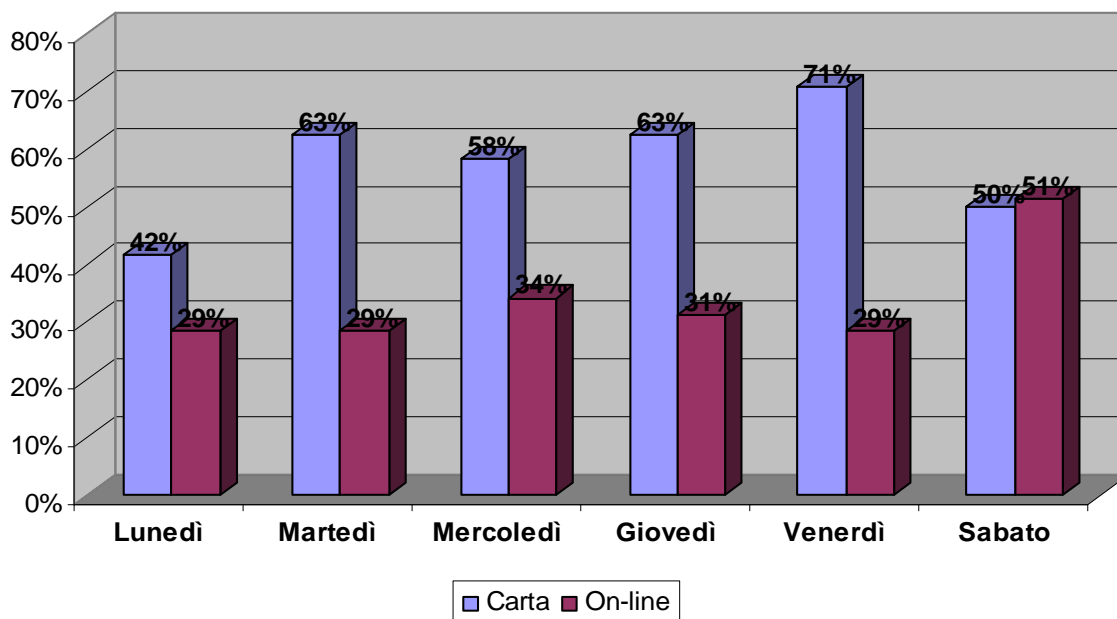
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
g) Tempi di attesa al banco**



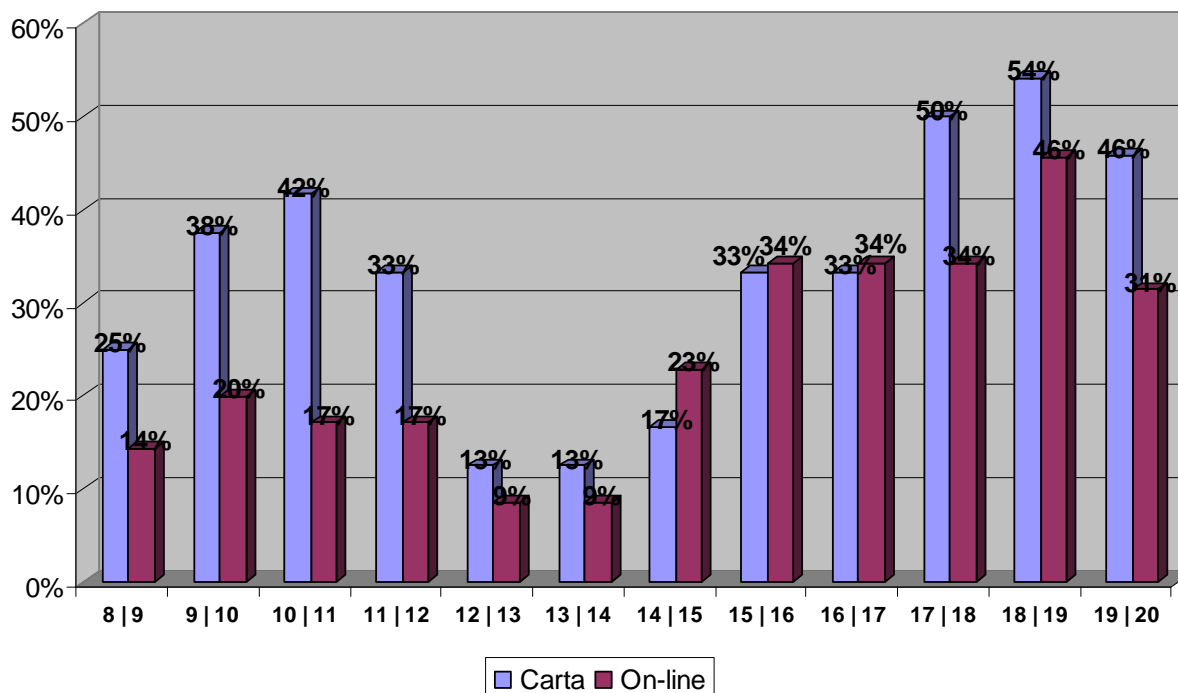
**3. Per quanto riguarda la biblioteca, quanto è soddisfatto di:
h) Rispetto della riservatezza al banco**



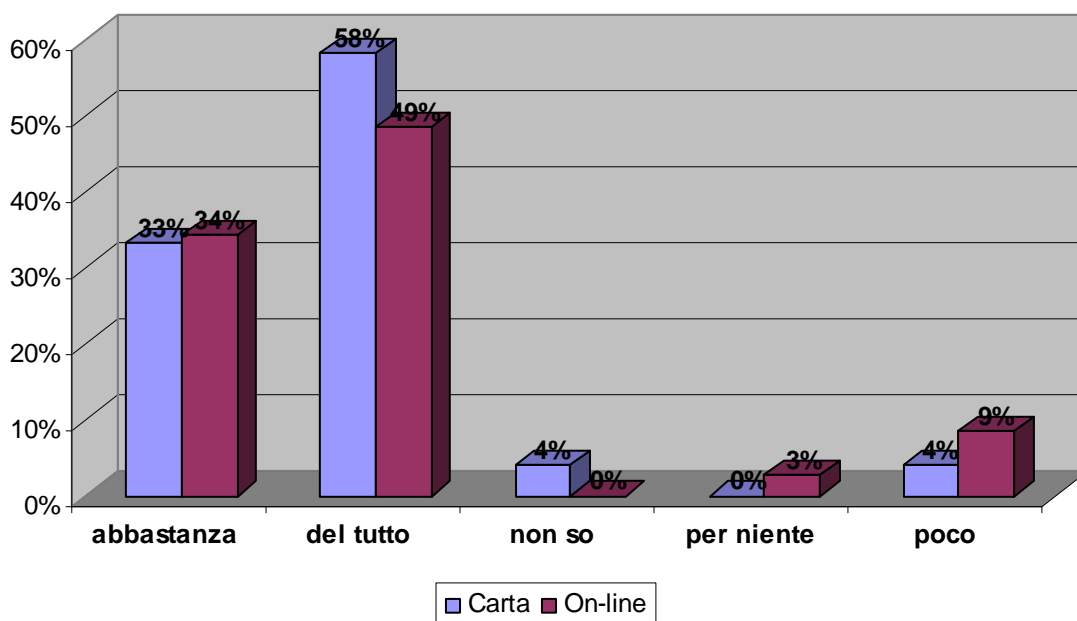
4. In quale giorno della settimana le è più comodo venire in biblioteca?



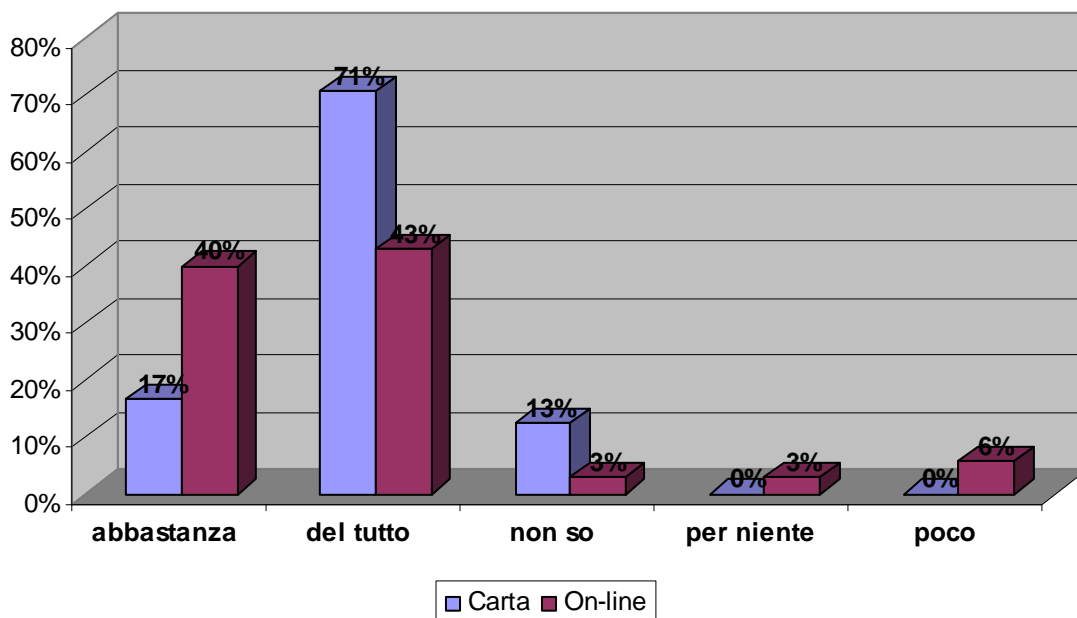
5. Indipendentemente dagli orari di apertura attuali, quale orario le sarebbe più comodo per venire in biblioteca?



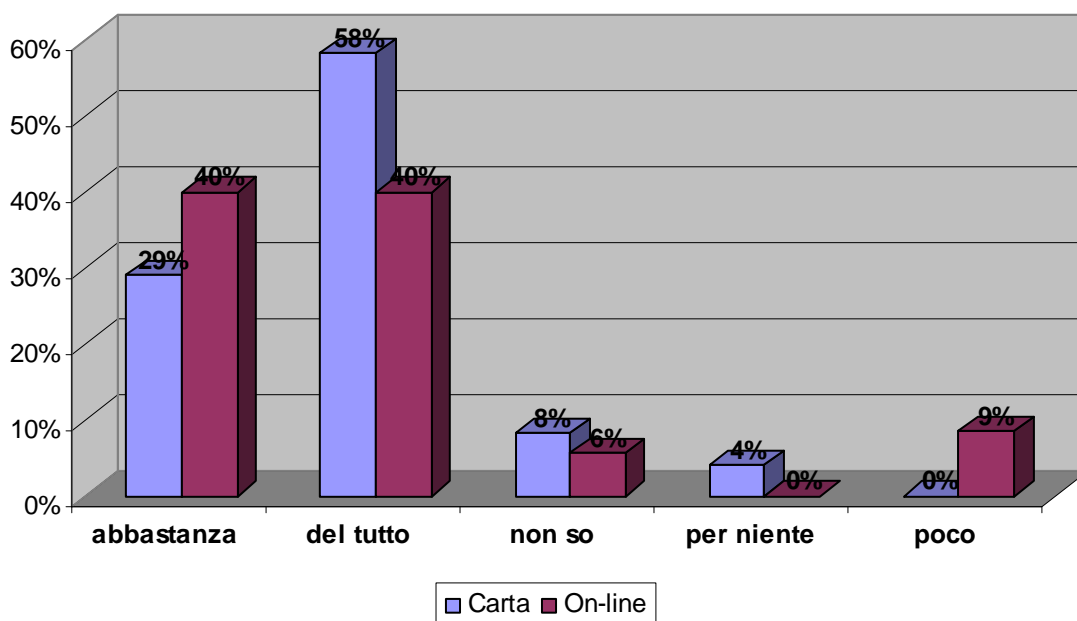
**6. Secondo lei, il personale della biblioteca:
a) E' gentile?**



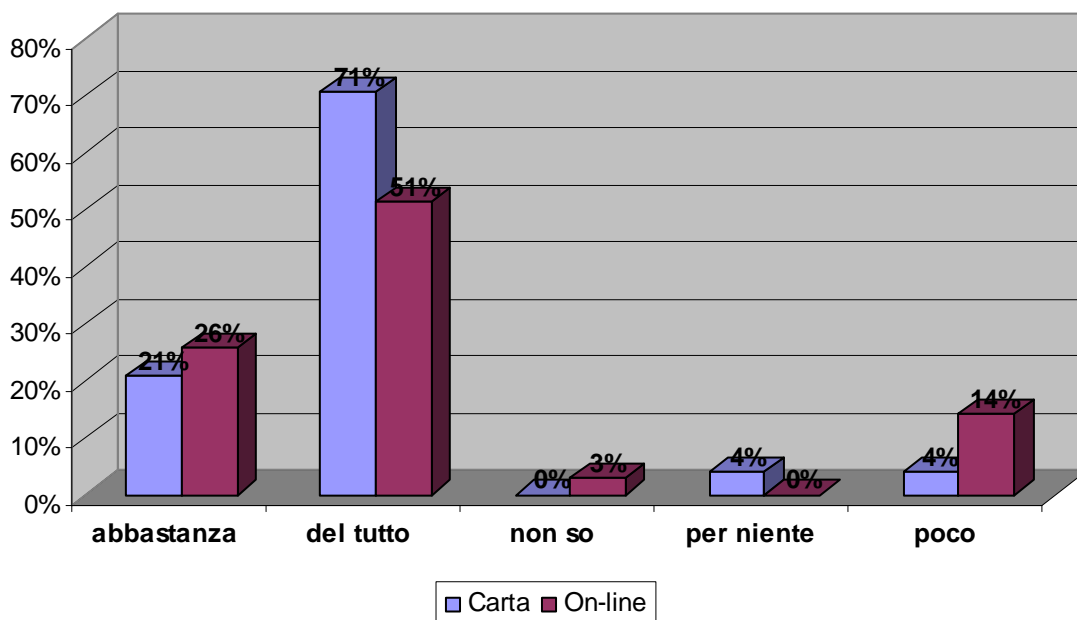
**6. Secondo lei, il personale della biblioteca:
b) E' competente?**



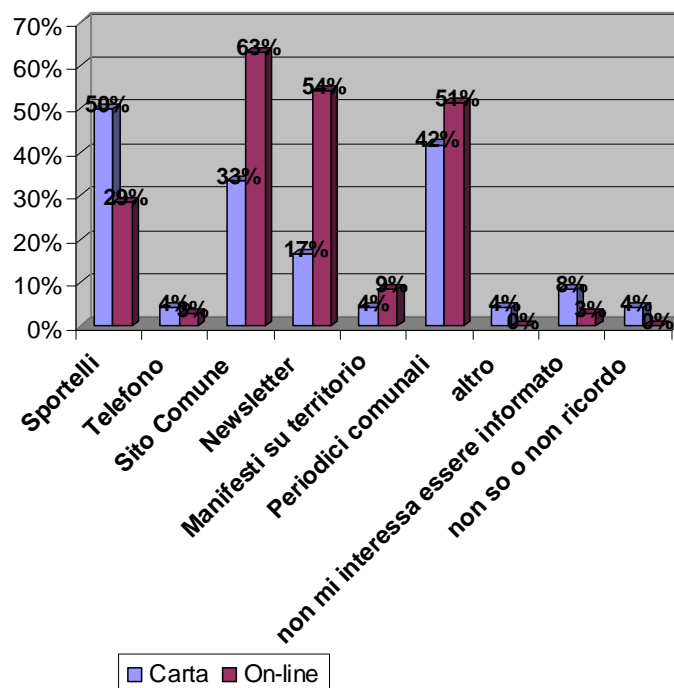
**6. Secondo lei, il personale della biblioteca:
c) Ha capito il suo bisogno?**



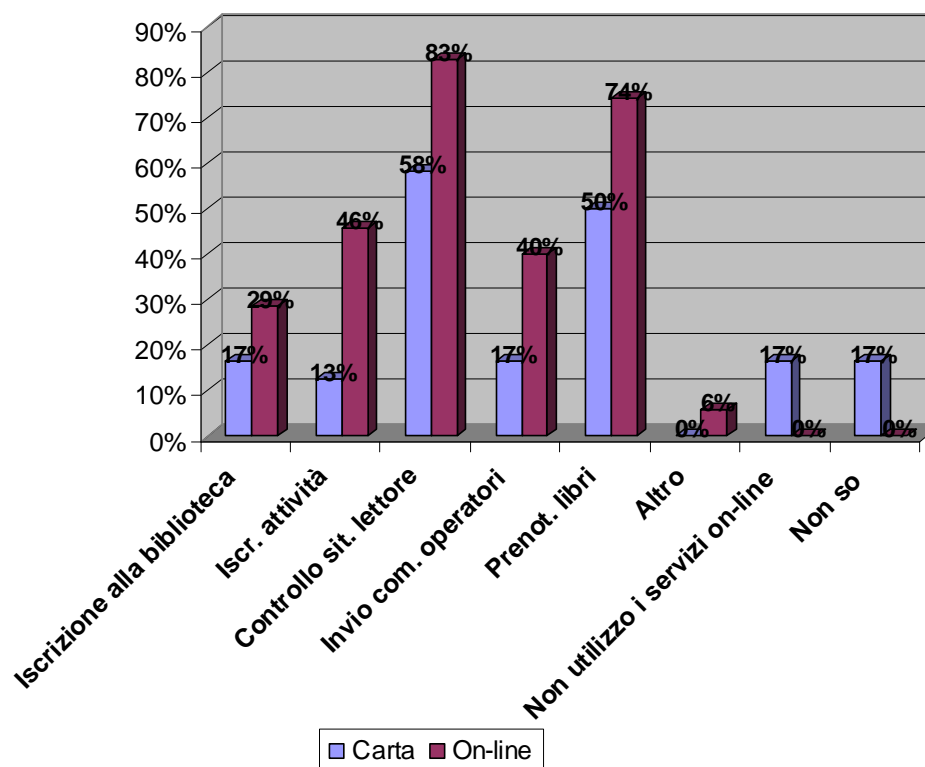
**6. Secondo lei, il personale della biblioteca:
d) Le ha dato aiuto per risolvere il suo bisogno?**



7. Quali sono i canali di comunicazione che usa abitualmente per ricevere le informazioni riguardanti la biblioteca?



8. Secondo lei, quali dei seguenti servizi della biblioteca sarebbe utile che fossero disponibili anche on-line?



9. Per quale dei seguenti motivi si reca abitualmente presso la biblioteca del Comune di Casalecchio di Reno?

