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

Area Servizi al Cittadino e alla Comunità
SEMPLICE Sportello Polifunzionale

SEMPLICE
Sportello
Polifunzionale
per il
cittadino

INDAGINE *CUSTOMER SATISFACTION* 2022/2023

PREMESSA

La veloce evoluzione dei servizi nel periodo post-emergenza pandemica e la spinta istituzionale verso i processi di digitalizzazione degli stessi, ci offre uno scenario molto cambiato rispetto alle edizioni precedenti dell'indagine: di conseguenza anche il nostro focus è stato aggiornato in modo da evitare il puro adempimento e indirizzare lo sguardo verso una raccolta dati a supporto delle future organizzazioni.
Per questo la rilevazione ha tralasciato alcuni contenuti presenti nelle edizioni precedenti, quali *Frequenza, Accessibilità e Mezzi di trasporto, Orari di apertura, Sistema di chiamata, Tempi di attesa, Riservatezza*, oggetti che per anni ci hanno restituito valori pressocchè invariati e che, in ogni caso, non sono al momento messi in discussione dall'Amministrazione, non particolarmente orientata a revisioni del modello se non dal punto di vista digitale.

Abbiamo voluto focalizzare la nostra attenzione su attività che sono oggetto di rivalutazione da parte dell'Ente:
- quale **forma di contatto** predilige ad oggi il cittadino
- raccolta di informazioni sui **sistemi di comunicazione dell'Ente** (periodici, social e sito istituzionale)
- conoscenza ed utilizzo dei **nuovi strumenti digitali**

Invariato il periodo di distribuzione, pur ampliando sensibilmente la durata dell'indagine, che è iniziata **lunedì 28 novembre 2022** e si è conclusa **martedì 31 gennaio 2023**.

L'analisi del campione è avvenuta tramite l'utilizzo di un **questionario anonimo a risposta multipla** compilabile esclusivamente on-line, pubblicizzato attraverso tutti gli strumenti di comunicazione e puntualmente ricordato agli utenti che fisicamente si sono recati presso il municipio, con accesso al questionario facilitato dalla pubblicazione di locandine contenenti il collegamento diretto mediante QR-code.
Per garantire un campione significativo:
- abbiamo creato con il supporto del SIA un account email dedicato (indagine2022@comune.casalecchio.bo.it) e gestito dalla Coordinatrice dello Sportello che nel corso dell'indagine ha inviato con cadenza regolare una email standard, con il collegamento diretto all'indagine, a tutti gli utenti che hanno transitato per gli sportelli con o senza appuntamento
- sono stati organizzati due momenti di raccolta del dato nelle giornate di mercato, presidiati da un operatore di SEMPLICE; a causa del numero esiguo di operatori in

servizio in quel periodo non è stato possibile organizzare come ipotizzato un presidio anche nei Centri Sociali del territorio

Al termine del periodo di raccolta il numero totale di questionari inviati è stato pari a **528**.

RISULTATI

Campione
L'analisi del campione raccolto evidenzia che a compilare l'indagine è stato in prevalenza un cittadino:

- tra i **36 e i 64 anni** (71,3%)
- **residente** a Casalecchio o che **lavora** nel nostro comune (95,6%)
- di nazionalità **italiana** (97,9%)
- che ha conseguito **almeno il diploma di istruzione superiore** (87,5%)
- in qualità di **privato cittadino** (96,2%)

Il confronto con le edizioni precedenti non vede un netto distacco tra i dati, tuttavia una attenta lettura ci consente di trarre alcune indicazioni per l'organizzazione futura di questa attività.

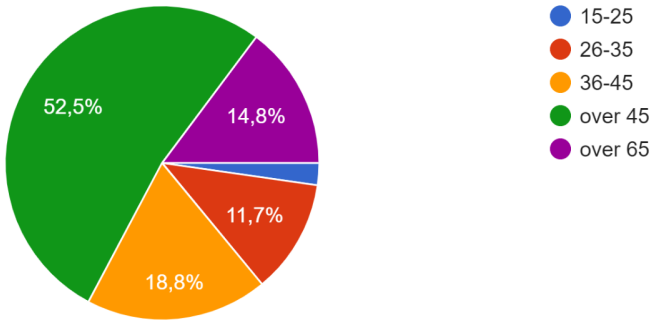
Di fatto ci mancano dati significativi della percezione:
- dei cittadini **stranieri** che sulla totalità dei residenti rappresenta il 12% della popolazione di Casalecchio di Reno
- della **fascia d'età 26-35 e sopra i 65 anni**
- della totalità dei **professionisti**

Volendo confermare la maggiore praticità che ci consente uno strumento di rilevazione elettronico, che tuttavia rischia di mettere in difficoltà cittadini stranieri e persone anziane, rileviamo come vincente **la raccolta del dato dislocata sul territorio**, che ci consente di indirizzare la ricerca sul campione di cui abbiamo maggiormente bisogno.
L'esperienza nelle giornate di mercato è stata utile e di sostanza e potrebbe essere replicata, oltre che come già si era pensato nei Centri Sociali, in Biblioteca piuttosto che alla fermata del bus in alcuni orari significativi della giornata.
La costante difficoltà di reperimento delle risorse che ostacola la reale attuazione di queste possibilità, mi porta a **ripensare al periodo di attivazione** della Customer: se potesse corrispondere ai periodi di stage formativo degli istituti superiori, con opportuna progettazione, i ragazzi e le ragazze che frequentano nel nostro territorio potrebbero aiutarci nella raccolta e analisi del dato, e soprattutto avrebbero l'opportunità di progettare un percorso a stretto contatto con il territorio e le sue possibilità.

Per quanto riguarda invece le impressioni dei professionisti e la veloce conversione dei rapporti da fisici a digitali, è necessario avviare una riflessione su quanto sia adeguato questo strumento di indagine. È **da considerarsi una rilevazione dedicata**.

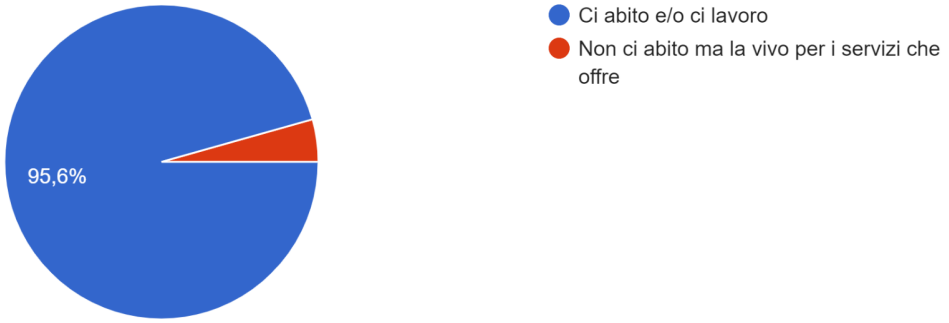
Quanti anni hai?

528 risposte



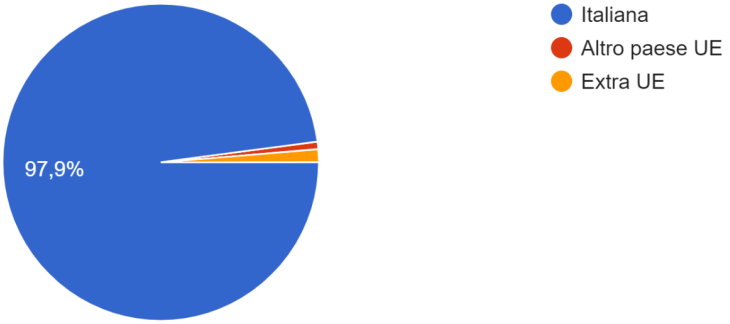
Come "vivi" Casalecchio di Reno?

528 risposte



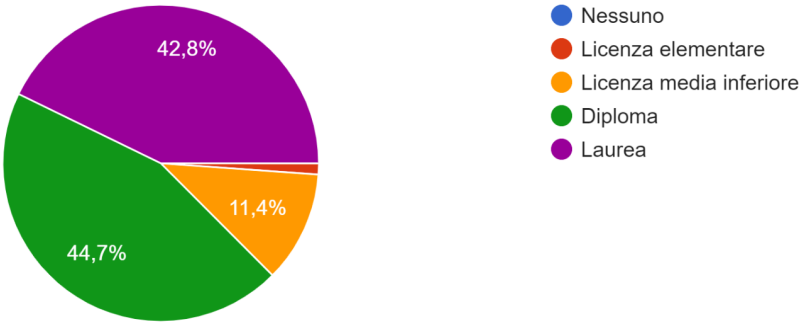
Di che nazionalità sei?

528 risposte



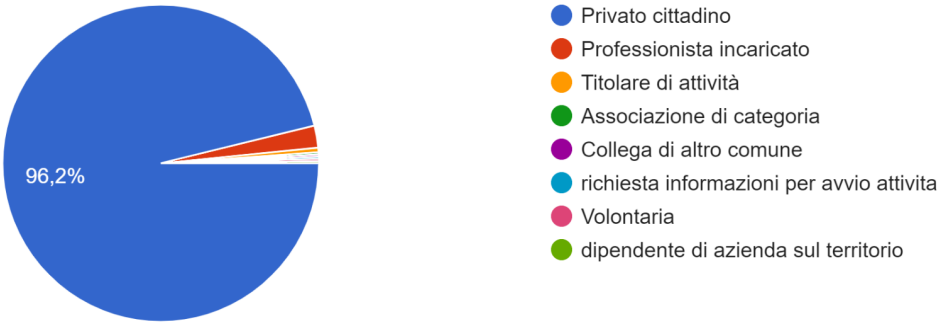
Titolo di studio

528 risposte



Ho contattato il Comune in quanto...

444 risposte

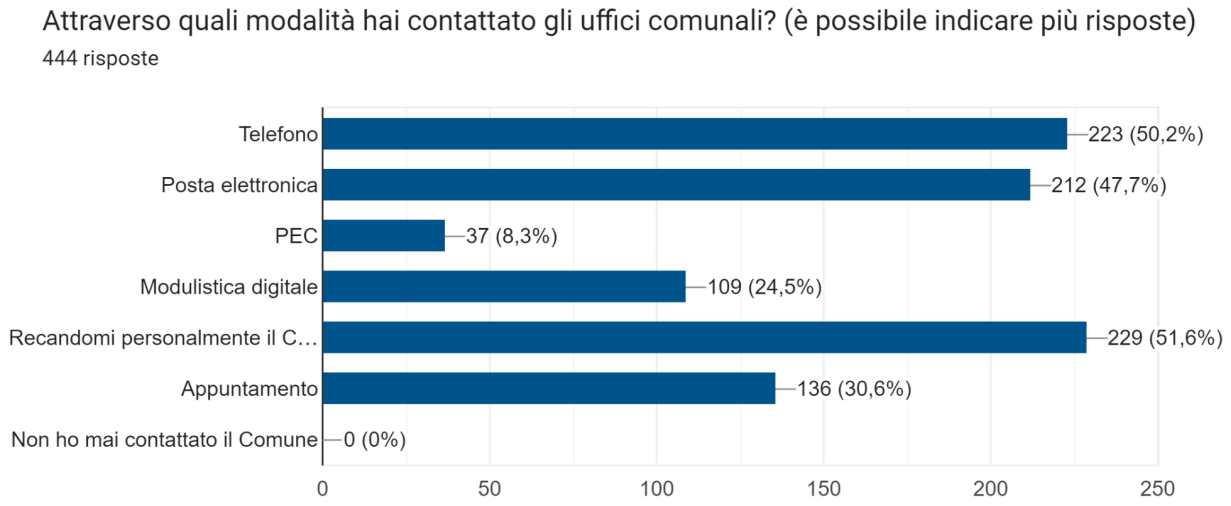


Modalità di contatto

Era possibile fornire una risposta multipla.

Come anticipato in premessa, questi ultimi anni hanno radicalmente cambiato l'approccio ai servizi.

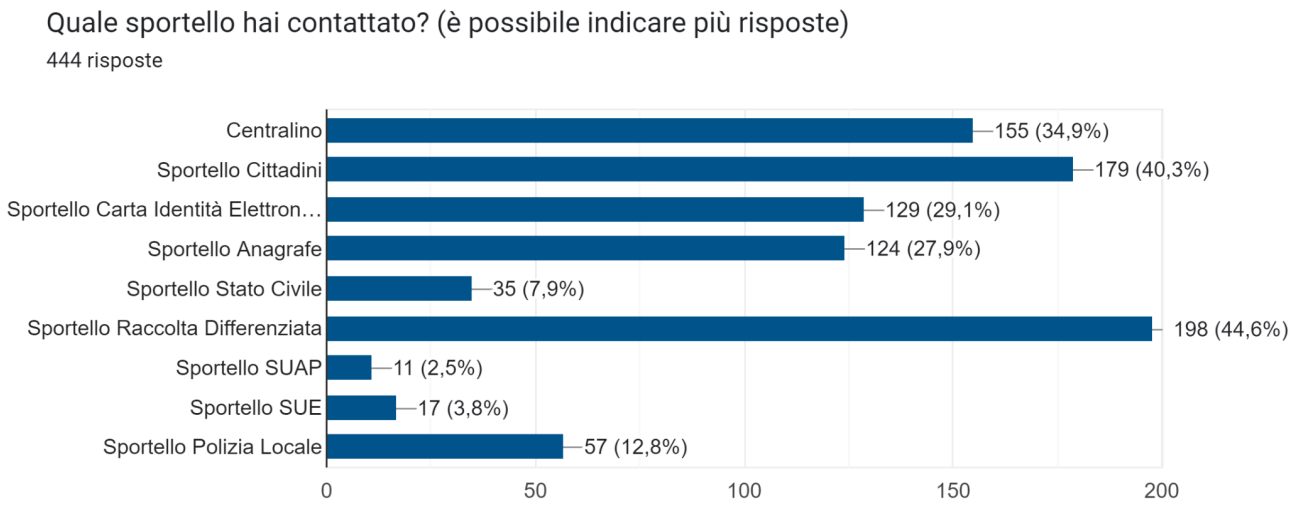
Pur restando assolutamente alta la percentuale di persone cha contattano il Comune recandosi **fisicamente** (51,6%) è tuttavia per la prima volta un trend in calo rispetto al passato; fanno invece un *notevole balzo in avanti* il contatto **telefonico** (50,2%) e i sistemi di **posta elettronica** (47,7%). Si conferma in crescita il sistema degli **appuntamenti** (30,6%) e compare in modo significativo l'utilizzo della **modulistica informatica** (24,5 %), che dovrebbe incidere significativamente sulla diminuzione dell'accesso fisico e l'aumento telefonico per avere indicazioni sulle nuove possibilità.



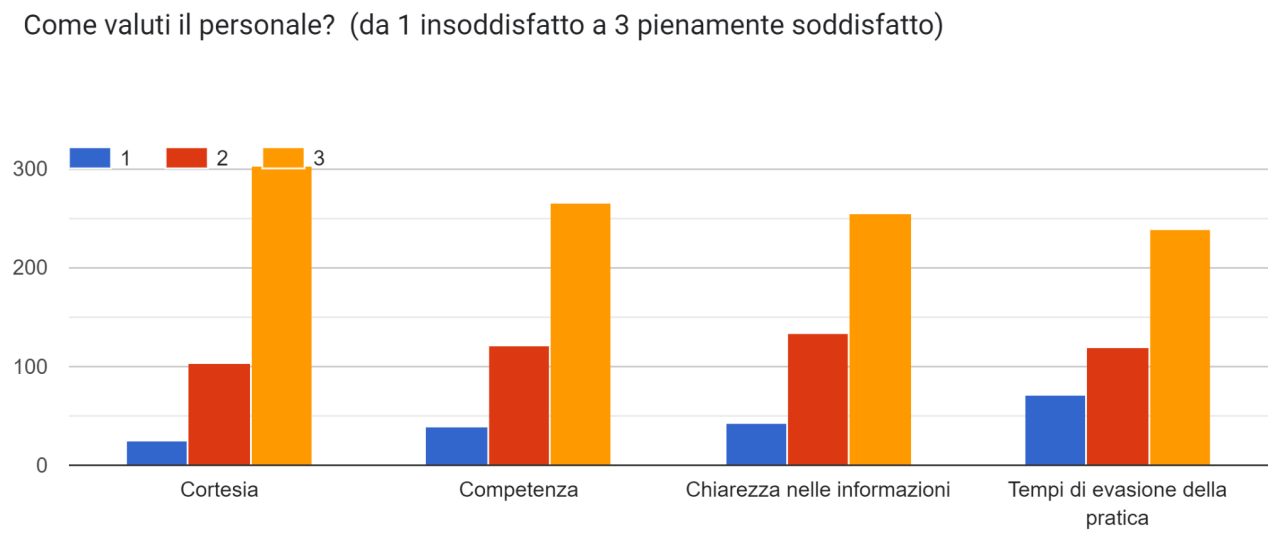
Quale sportello?

Abbiamo introdotto questa domanda per capire la reale esigenza dei cittadini che prendono contatto con l'Amministrazione.

La risposta è stata interessante: detiene il maggiore numero di richieste lo Sportello Raccolta Differenzia (44,6%) che, ad oggi non registra appuntamenti, nella giornata settimanale di apertura. Seguono senza particolari novità lo Sportello Cittadini (40,3%), Centralino (34,9%) e CIE - Carta d'Identità Elettronica (29,1%) e lo Sportello Anagrafe (27,9%).



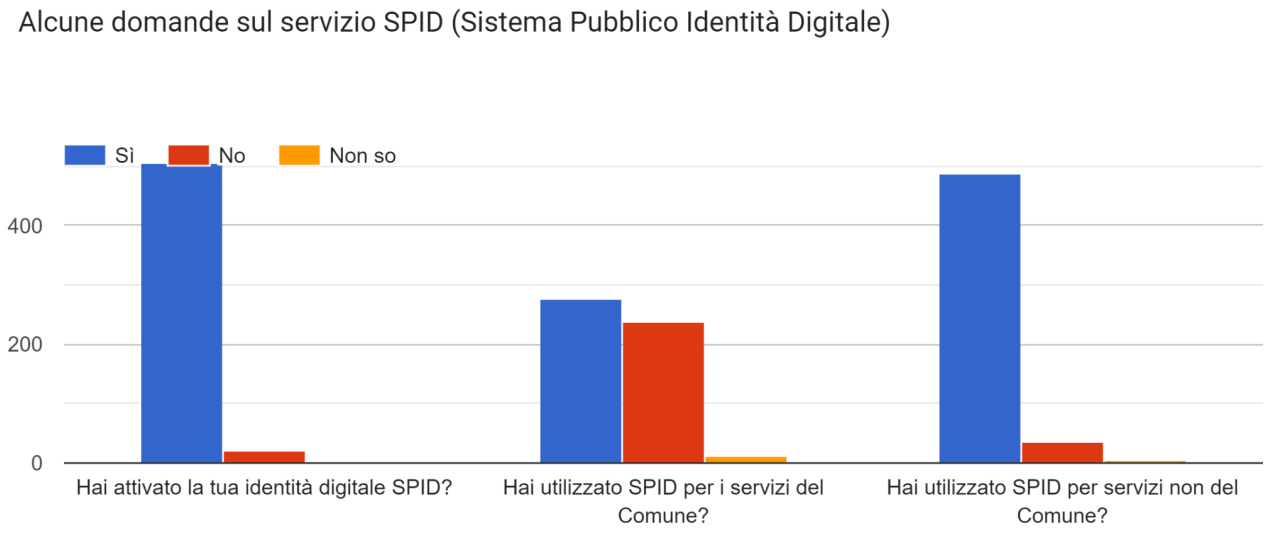
Personale
La valutazione dei cittadini nei confronti del personale del Comune si conferma un punto di forza della nostra struttura con **livelli di gradimento che raggiungono e talvolta superano il 90% di apprezzamento**.
Mi preme comunque annotare alcuni *trend* che confermano punti di criticità di cui eravamo consapevoli e che necessitano di una attività di revisione organizzativa già oggetto delle nostre riflessioni.
Negli ultimi anni abbiamo visto una evoluzione nella modalità di lavoro e fronteggiato un importante *turnover* del personale, in servizio a tutti i livelli; la conseguenza più ovvia risulta essere la mancanza di passaggio di informazioni organizzative.
Entrambi questi fattori hanno interrotto flussi informativi e protocolli di condivisione tra i diversi servizi.
È necessario ripristinare queste buone prassi, con una attenta riflessione anche al cambiamento della strumentazione.
E di questa *frattura* possiamo dire ha preso atto anche il cittadino di Casalecchio che pur continuando a riconoscere la cortesia del personale, ci segnala in modo sensibile di non essere soddisfatto della **competenza** (9,2%), della **chiarezza** delle informazioni (9,8%) e dei **tempi di evasione delle pratiche** (16,7%).

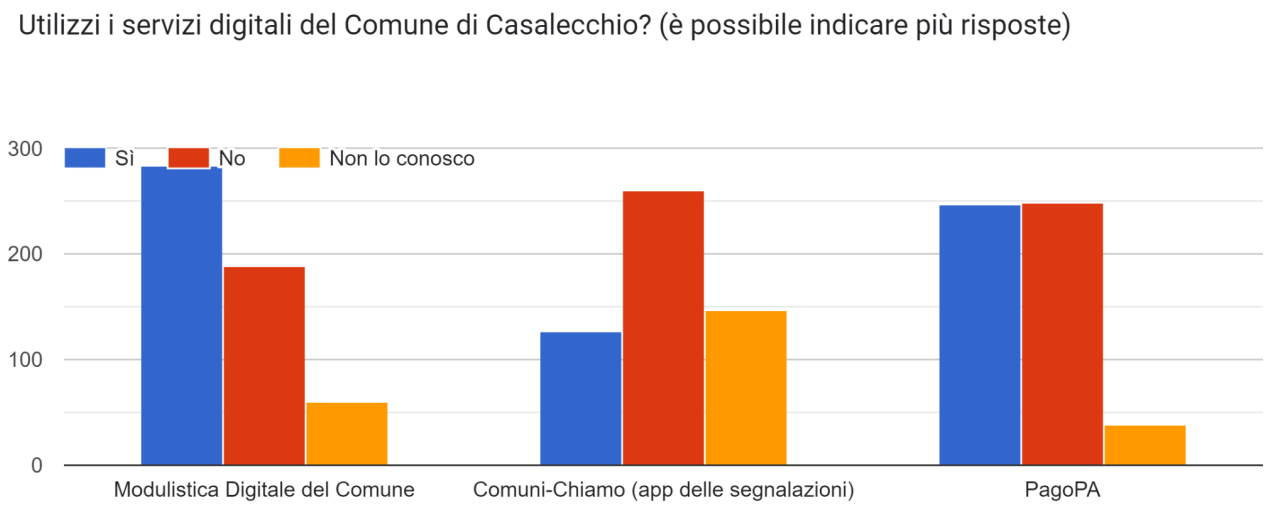


Amministrazione digitale
Infine abbiamo concentrato l'intervento sull'attuale tema centrale del nostro sforzo amministrativo: il passaggio dall'analogico al digitale.
L'obiettivo è ambizioso ma incontrovertibile. Anche a livello nazionale l'impegno in questa direzione è stato notevole e per certi versi inevitabile, l'unica alternativa che garantisca continuità lavorativa anche in caso di chiusura fisica.
Abbiamo voluto capire quanto il cittadino di Casalecchio di Reno fosse attivo e autonomo. La quasi totalità del campione ha ottenuto **la propria identità digitale** (95,8%); solo la metà conferma di averlo utilizzato **per i nostri servizi** (52%), tuttavia lo ha ampiamente utilizzato per tutti gli **altri servizi nazionali** (92%).

Rispetto agli strumenti digitali già in uso nel nostro comune sia la **modulistica digitale** (89%) sia il sistema di pagamento **PagoPA** (93%) sono conosciuti, ma utilizzati sui nostri canali per quanto possibile: entrambi i servizi sono in fase di implementazione.
Il gestionale delle segnalazioni **Comuni-Chiamo**, attivato in fase sperimentale proprio durante la raccolta dei questionari è stata una piacevole sorpresa perché già utilizzata (23,6%) pur non essendo ancora stata pubblicizzata dall'Amministrazione.

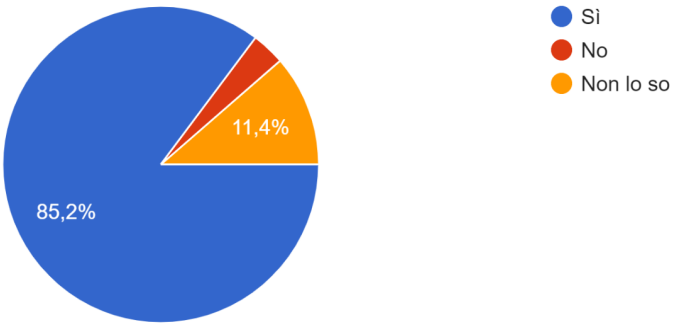
In chiusura di indagine abbiamo sondato l'interesse nei confronti di uno **sportello telematico**: il progetto prevede appuntamenti da remoto gestiti da un operatore funzionale a supporto del cittadino per informazioni o sostegno alla compilazione in autonomia.
Il parere è stato decisamente favorevole (85,2%).





Stiamo lavorando per creare uno sportello cittadini con modalità a distanza. Consideri l'idea interessante?

528 risposte



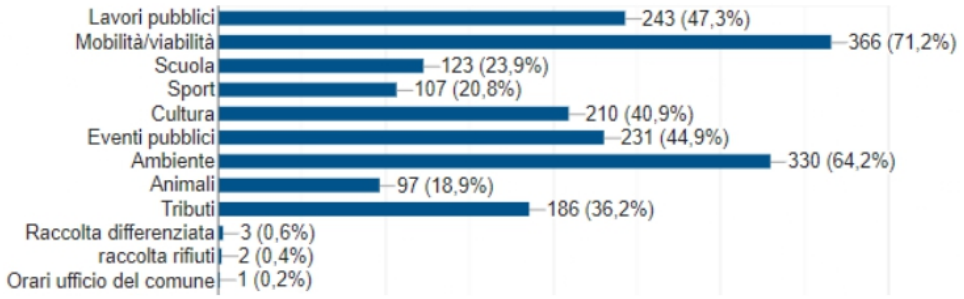
Strumenti di comunicazione

I **principali temi** su cui la cittadinanza desidera avere informazioni sono:
mobilità/viabilità (71,2%)
ambiente (64,2%)
lavori pubblici (47,3%)
eventi pubblici (44,9%)
cultura (40,9%)
tributi (36,2%)
scuola (23,9%)
sport (20,8%)
animali (18,9%)

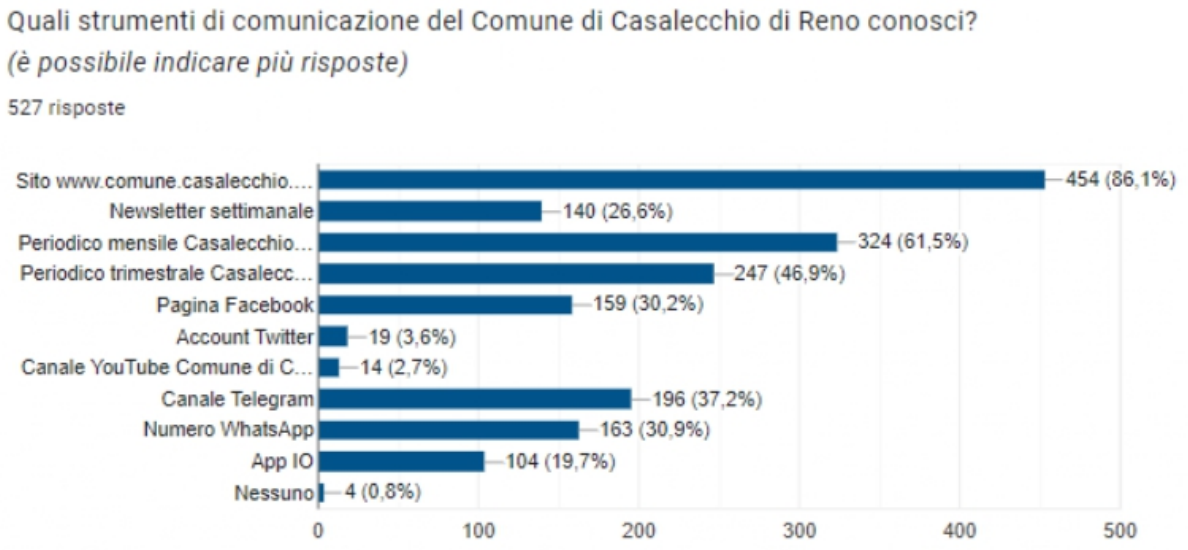
Strumenti di comunicazione

Quali sono i temi principali di cui interessa avere informazioni dal Comune?
(è possibile indicare più risposte)

514 risposte



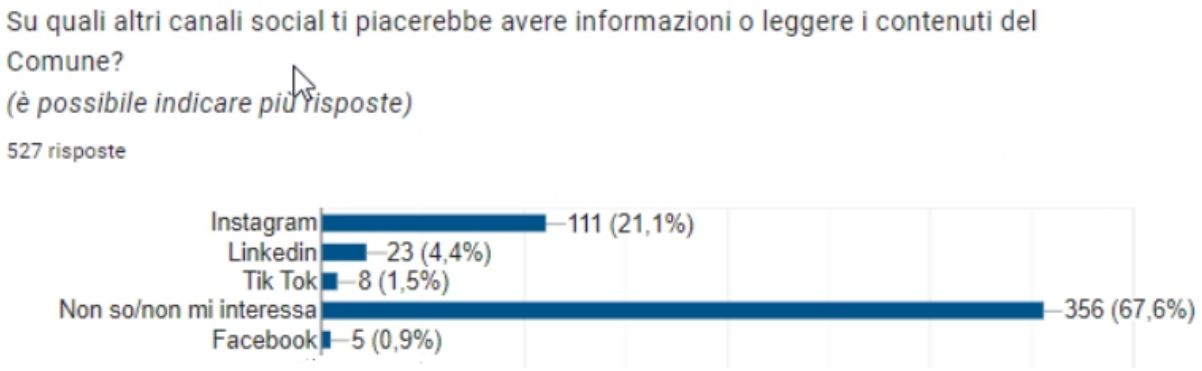
I dati confermano quindi l'importanza di essere puntuali e tempestivi rispetto alle informazioni su mobilità/viabilità, lavori pubblici, ma anche ambiente - il dato potrebbe fare il paio con quello sullo Sportello Raccolta differenziata tra quelli più richiesti - cultura, tributi. Più lontani scuola, sport e animali anche perché riguardano un pubblico comunque numeroso ma meno generico.



Nella classifica degli **strumenti di comunicazione** più conosciuti, importante il dato sul sito perché ci spinge a puntare ancora di più sulla nuova rete civica cercando di migliorare gli aspetti collegati all'usabilità e all'organizzazione delle informazioni. Significativa anche la percentuale di conoscenza dei periodici che costituisce anch'essa un'indicazione sulla strada da prendere che, seppur con formule diverse, non potrà probabilmente prescindere dal realizzare comunque, anche in futuro, uno strumento cartaceo periodico.
Arriva una sorpresa invece da Telegram che, con i suoi 1.939 iscritti, risulta più conosciuto sia della pagina Facebook che ha invece 12.106 followers sia del servizio di messaggistica WhatsApp che ha 4.011 iscritti. Questo dato dipende probabilmente dalla composizione del campione ma ci incentiva anche sulla strada, che avevamo già deciso di intraprendere, di puntare maggiormente su Telegram come servizio di messaggistica implementandone l'uso.
Oltre un quarto dei partecipanti conosce la newsletter settimanale, il passaggio alla nuova rete civica segnerà anche l'adozione di un nuovo sistema di newsletter che ci darà significative statistiche di lettura e apertura da parte degli iscritti.
Meno conosciuti l'account Twitter e il canale YouTube del Comune.

sito del comune (86,1%)
periodico mensile Casalecchio News (61,5%)
periodico trimestrale Casalecchio Notizie (46,9%)
canale Telegram (37,2%)
numero WhatsApp (30,9%)
pagina Facebook (30,2%)
newsletter settimanale (26,6%)
app IO (19,7%)
account Twitter (3,6%)
canale YouTube (2,7%)

Abbiamo chiesto ai partecipanti su **quali altri canali social** desidererebbero trovare informazioni dal Comune.
Il più citato è Instagram, dal 21,1% dei partecipanti al questionario, segue, molto distante, Linkedin con il 4,4%, ma la percentuale più alta è di chi non sa o non è interessato (67,6%). Anche questo un dato che, sempre tenendo conto delle fasce di età che ci hanno risposto, deve forse farci riflettere sulla "saturazione" del pubblico e sull'importanza di aprire nuovi social solo a fronte di un'analisi realistica costi/benefici/efficacia dello strumento per gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere.

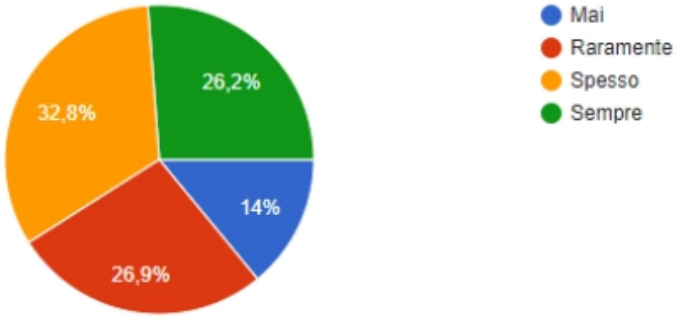


Periodici comunali

Uno degli obiettivi dell'indagine era quello di capire se gli house organ cartacei avessero ancora ragione di essere, sia perché l'impatto dei social e delle nuove tecnologie sta dominando le abitudini di fruizione delle persone non solo giovani ma anche cosiddette "over" sia per lo sforzo che la realizzazione di un house organ richiede in termini di impatto sull'organizzazione e di costi.
Dal questionario emerge sia un dato alto di conoscenza dei due periodici (61,5% per il mensile Casalecchio News, 46,9% per il trimestrale Casalecchio Notizie) sia la predilezione per la versione cartacea.
Buona anche la **percentuale di lettura**: legge il **Casalecchio News** sempre o spesso il **59%** e il **Casalecchio Notizie** il **61,1%**.
Questi strumenti hanno il vantaggio di arrivare anche alle fasce di popolazione che maggiormente soffrono del *digital divide*.
Per il futuro questo dato andrà tenuto in considerazione, si può ipotizzare una formula diversa che vada verso l'adozione di un unico giornale con una periodicità che probabilmente si situa a metà tra i due attuali e che valuti soprattutto molto bene l'aspetto della distribuzione, ma è difficile pensare di prescindere completamente da questo strumento.

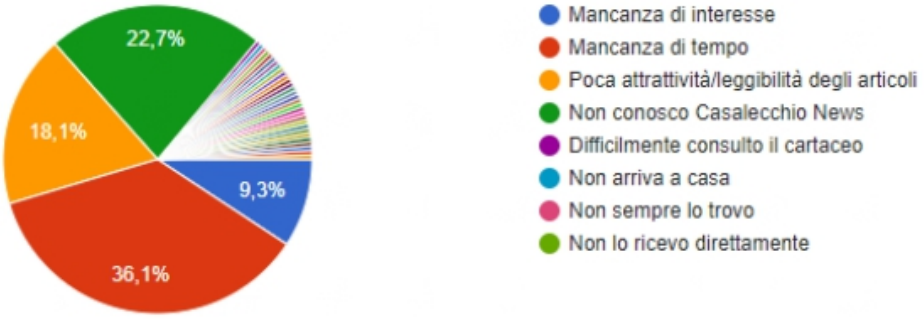
Nell'ultimo anno quante volte hai letto il mensile Casalecchio News?

527 risposte



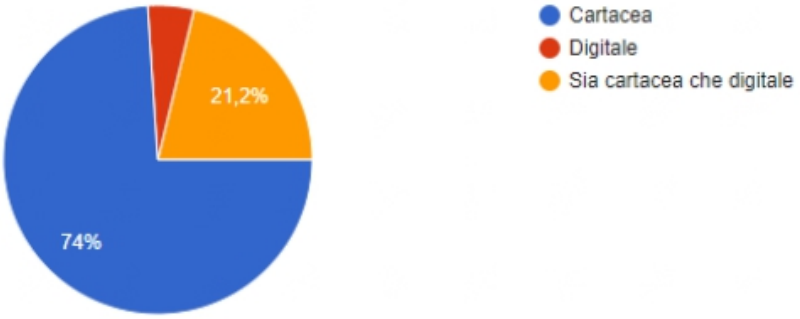
Per quale ragione non leggi il Casalecchio News?

216 risposte



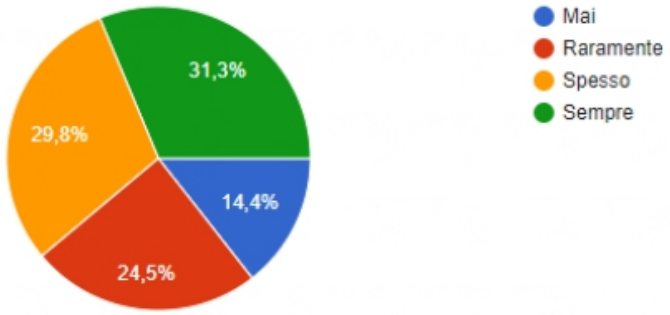
Quale versione del Casalecchio News leggi?

311 risposte



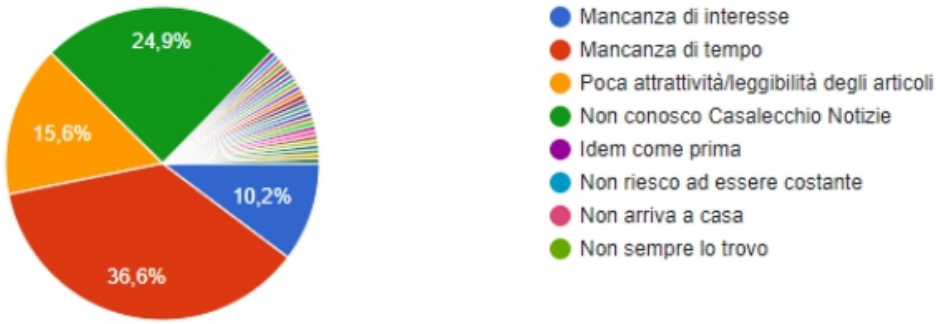
Nell'ultimo anno quante volte hai letto il periodico Casalecchio Notizie?

527 risposte



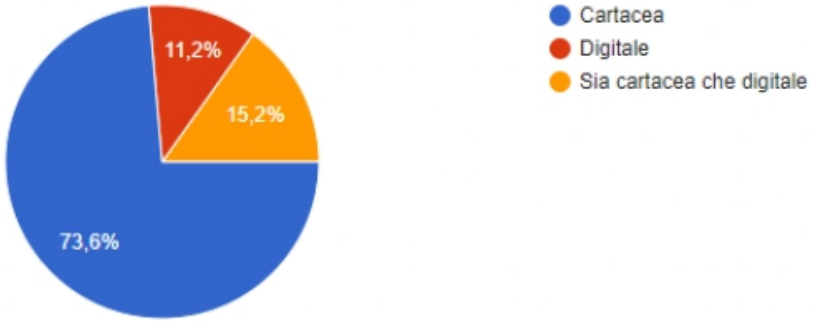
Per quale ragione non leggi il Casalecchio Notizie?

205 risposte



Quale versione del Casalecchio Notizie leggi?

527 risposte



Sito comunale

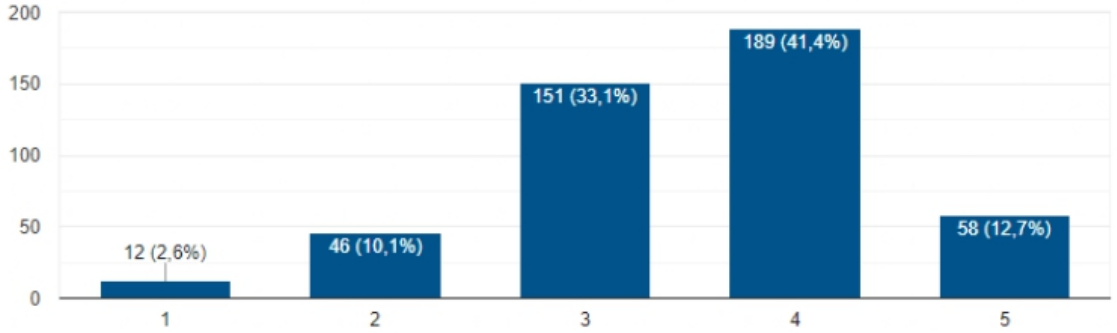
Partiamo da un dato molto buono di **conoscenza del sito** (86,1%), più che discreto anche il dato sulla **facilità di utilizzo** che in una scala da 1 a 5 assomma sui valori del 3 e del 4 il 74,5% (di cui 41,4 sul valore 4). Le due estremità si sovrappongono percentualmente: sul valore 5, che indica una piena soddisfazione, abbiamo il 12,7%, sui valori 1 e 2 la somma è del 12,7% (sul valore più basso, 1, solo il 2,6%).

Gli utenti **cercano più di frequente** i servizi online (64,5%), a seguire "Istruzioni come fare per" (59%), Contatti (56,8%), Orari (53,3%), Notizie (28,3%) e Calendario Appuntamenti (13,6%), anche queste sono utili indicazioni nell'organizzazione dei contenuti sul sito insieme al dato successivo sulle aree tematiche.

Tra le **aree tematiche** maggiormente visitate spiccano quella delle Entrate e Tributi (44,4%), a seguire Vivere Casalecchio (43%), Territorio e Cura della Città (34,7%), Comunicazione (26,1%), Servizi Educativi e Scolastici (23,2%), Welfare (20,5%), Cultura Sport Associazionismo (19,1%), Attività economiche (7,4%).

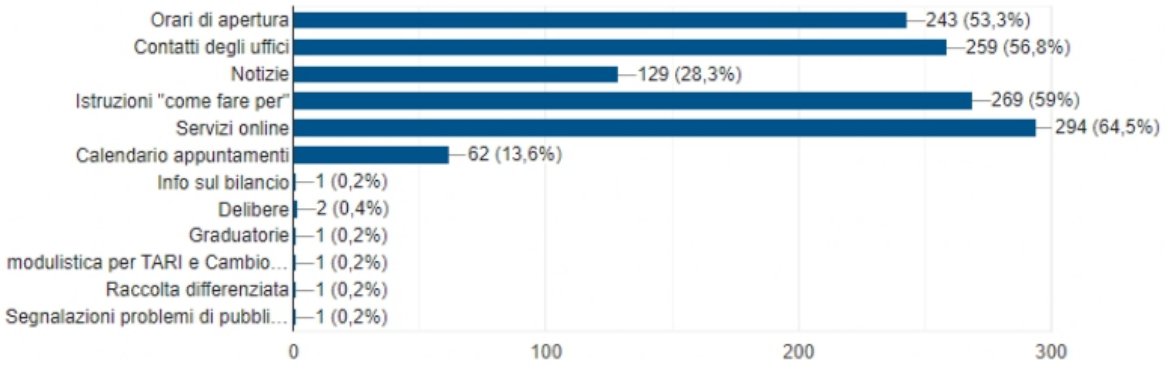
Come valuti la facilità di utilizzo del sito web?
(da 1 insoddisfatto a 5 pienamente soddisfatto)

456 risposte



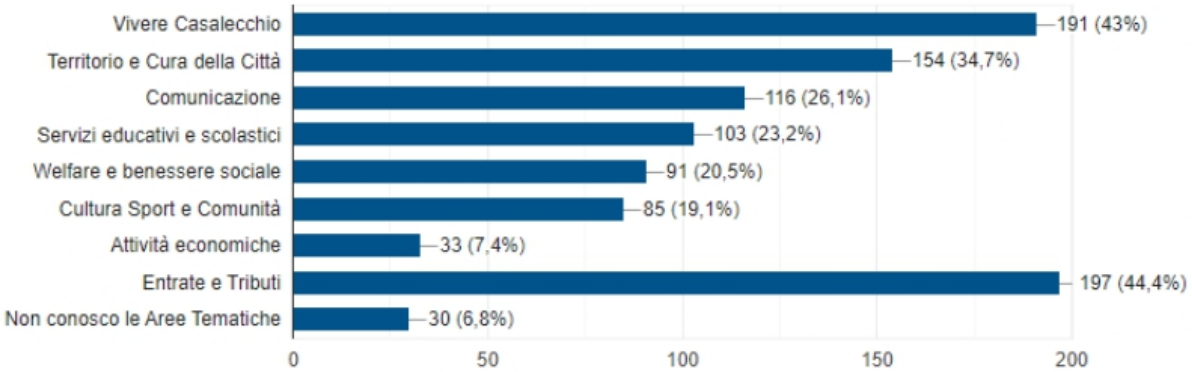
Sul sito cosa cerchi più di frequente?
(è possibile indicare più risposte)

456 risposte



Quali Aree Tematiche hai visitato sul sito?
(è possibile indicare più risposte)

444 risposte



Risposte aperte

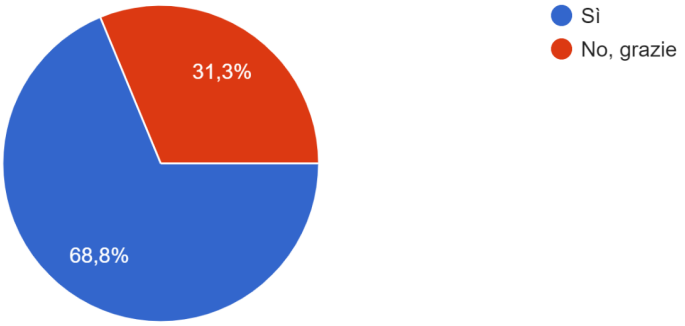
Dalle risposte aperte le principali aree di miglioramento segnalate sono invece le modalità di risposta ai cittadini e la fruibilità del sito internet del Comune.
I cittadini chiedono una risposta, anche negativa, anche non corrispondente alle loro aspettative, ma una risposta motivata.
App come Comuni-Chiamo sono senza dubbio uno strumento operativo utile ma risultano efficaci solo se presidiate.
Per quanto riguarda invece la fruibilità del sito, il passaggio alla nuova rete civica previsto nella prima metà del 2024, ha proprio lo scopo di fare un deciso salto di qualità su questo piano.

Feedback per i partecipanti

L'edizione 2022 di indagine di Customer si conclude con la possibilità per i cittadini di avere informazioni sulle novità presentate nel corso della compilazione.
Il 68,8% degli intervistati desidera avere un riscontro.
Si ipotizza pertanto un ultimo invio dalla casella dedicata con brevi riepiloghi e collegamenti informativi su:

- AppIO
- Comuni-Chiamo
- PagoPA
- Sportello Telematico (un accenno al work-in-progress, finché non abbiamo la certezza di avvio)
- Sito
- Newsletter
- Account Social (in particolare Telegram)

Vuoi ulteriori informazioni o rimanere aggiornato sui servizi digitali e di comunicazione del Comune?
528 risposte



Segretario Generale
Andrea Fanti

Dirigente Area Servizi al Cittadino e di Staff
Monica Boschi