

A background diagram featuring a large letter 'A' on the left, a large letter 'C' on the right, and a large letter 'B' in the center. A solid line starts from the 'A' and curves towards the 'C'. A dashed line starts from the 'A' and extends downwards and to the right. A vertical dashed line is on the right side, and a horizontal dashed line is at the bottom. The diagram is light blue and serves as a backdrop for the text.

CUSTOMER SATISFACTION

Uno sguardo al futuro

Raccolta dati Anno 2022/2023

Partire dal cittadino per orientare le attività

In questa edizione della rilevazione abbiamo voluto focalizzare la nostra attenzione su attività che sono oggetto di rivalutazione da parte dell'Ente:

1. quale **forma di contatto** predilige ad oggi il cittadino
2. raccolta di informazioni sui **sistemi di comunicazione** dell'Ente
[periodici, social e sito istituzionale]
3. conoscenza ed utilizzo dei **nuovi strumenti digitali**

PAROLA D'ORDINE:

ANALISI DEL CONTESTO, CONSOLIDARE I RISULTATI POSITIVI E RIVEDERE I PUNTI DI CRITICITÀ

Indagine 2022

FORMATO: questionario anonimo a risposta multipla

MODALITÀ: questionario **digitale online** disponibile H24 sul sito istituzionale, inviato tramite **casella email dedicata** a tutti gli utenti fisici, sottoposto in alcune **giornate di mercato**

PERIODO: da martedì **28 novembre 2022** a sabato **31 gennaio 2023**

A

C

ELABORAZIONE DATI

CAMPIONE d'indagine emerso

	2022	2020
ETÀ	tra i 36 e i 64 anni (71,3%)	Oltre 46 anni (68%)
NAZIONALITÀ	Italiana (97,9%)	Italiana (93%)
RESIDENZA	Casalecchio di Reno (95,6%)	Casalecchio di Reno (86%)
TITOLO DI STUDIO	almeno Diploma (87,5%)	almeno Diploma (82%)

Mancano dati significativi della percezione:

- dei cittadini **stranieri** (12% della popolazione di Casalecchio di Reno)
- della **fascia d'età 26-35 e sopra i 65 anni**
- della totalità dei **professionisti**

Modalità di CONTATTO

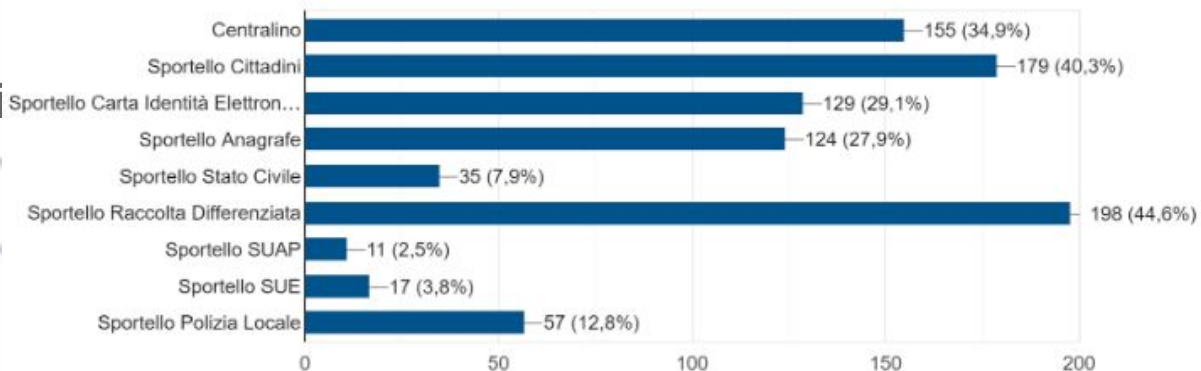
FISICA	(51,6%)
TELEFONICA	(50,2%)
POSTA ELETTRONICA	(47,7%)
MODULISTICA INFORMATICA	(24,5%)
APPUNTAMENTO	(30,6%)

- Per la prima volta si registra un trend in calo rispetto alla preferenza di **contatto fisico**
- Si consolidano invece il **contatto telefonico** e i sistemi di **posta elettronica**
- In crescita il sistema degli appuntamenti
- Prende spazio in modo significativo l'utilizzo della **modulistica informatica**, che dovrebbe incidere significativamente sulla diminuzione dell'accesso fisico e l'aumento telefonico per avere indicazioni sulle nuove possibilità.

Quale SPORTELLO?

La risposta è stata interessante: detiene il maggiore numero di richieste lo **Sportello Raccolta Differenziata** (44,6%) che, ad oggi non registra appuntamenti, nella giornata settimanale di apertura.

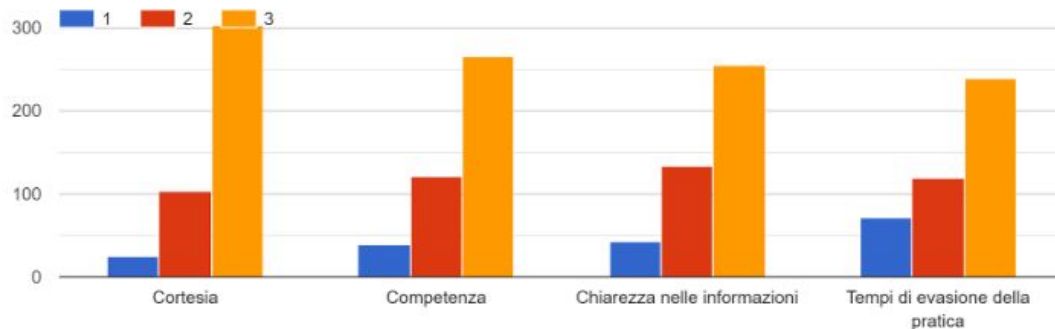
Seguono **senza particolari novità** lo Sportello Cittadini (40,3%), Centralino (34,9%) e CIE - Carta d'Identità Elettronica (29,1%) e lo Sportello Anagrafe (27,9%)



II PERSONALE

Si conferma un punto di forza della nostra struttura con livelli di gradimento che raggiungono e talvolta superano il **90% di apprezzamento**.

È necessario annotare alcuni trend che confermano **punti di criticità** interni alla struttura
Ci viene segnalato 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%).



DA RIVEDERE: FLUSSI INFORMATIVI E PROTOCOLLI DI CONDIVISIONE TRA I SERVIZI

Casalecchio di Reno - AMMINISTRAZIONE DIGITALE

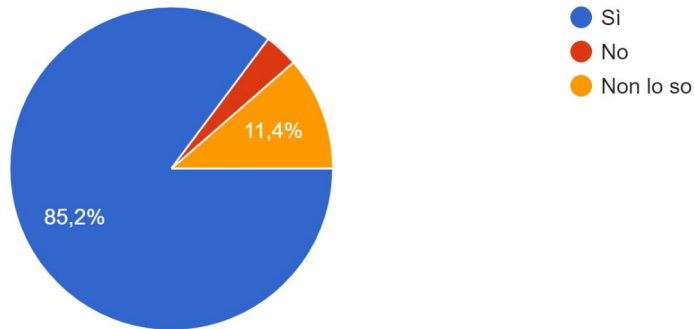
Cittadini con SPID	(95,8%)
Lo usano	(92%)
Lo usano per CdR	(52%)

Cosa ci dicono su I NOSTRI SERVIZI DIGITALI?	LO UTILIZZO	NON LO UTILIZZO	NON LO CONOSCO
Modulistica	(53,2%)	(34,1%)	(12,7%)
PagoPA	(46,3%)	(46,6%)	(7,1%)
Comuni-Chiamo	(23,6%)	(48,8%)	(27,6%)

Incontro AL FUTURO?

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

528 risposte



**VICINI AL CITTADINO:
FISICAMENTE, AL TELEFONO, CON PRATICHE DIGITALI H24 E A BREVE... ON LINE!**



INDAGINE

Strumenti di comunicazione

Quali sono i temi di cui ti interessa avere info dal Comune?

MOBILITA'/VIABILITA'	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%

Quali strumenti di comunicazione del Comune conosci?

SITO DEL COMUNE	86,1%
CASALECCHIO NEWS	61,5%
CASALECCHIO NOTIZIE	46,9%
CANALE TELEGRAM	37,2%
WHATSAPP	30,9%
FACEBOOK	30,2%
NEWSLETTER	26,6%
TWITTER	3,6%
CANALE YOUTUBE	2,7%

Strumenti di comunicazione: riflessioni

Dato sul sito: ci spinge a puntare ancora di più sulla **nuova rete civica** cercando di migliorare gli aspetti collegati all'**usabilità** e all'**organizzazione delle informazioni**.

Percentuale di conoscenza dei **periodici**: seppur con formule diverse, non si potrà probabilmente prescindere dal realizzare comunque, anche in futuro, uno strumento cartaceo periodico.

Sorpresa da **Telegram**: 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.

Puntare maggiormente su Telegram.

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.

Su quali altri canali social desidereresti informazioni?

INSTAGRAM	21,1%
LINKEDIN	4,4%
TIK TOK	1,5%
NON SO / NON MI INTERESSA	67,6%

Nuovi canali social: riflessioni

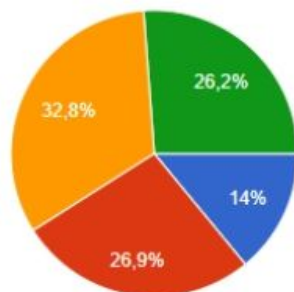
Il più citato è Instagram, dal 21,1% dei partecipanti al questionario, segue, molto distante, LinkedIn con il 4,4%, ma la percentuale più alta è di chi non sa o non è interessato (67,6%).

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 - Casalecchio News

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

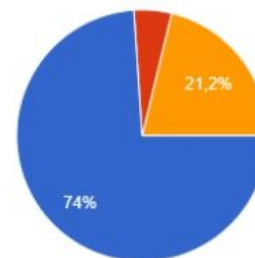
527 risposte



- Mai
- Raramente
- Spesso
- Sempre

Quale versione del Casalecchio News leggi?

311 risposte

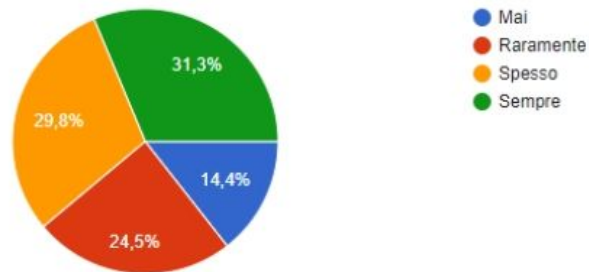


- Cartacea
- Digitale
- Sia cartacea che digitale

Periodici comunali - Casalecchio Notizie

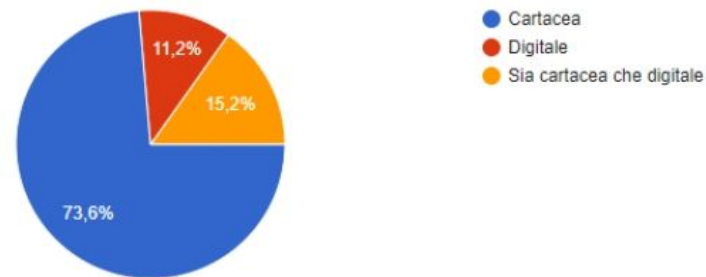
Nell'ultimo anno quante volte hai letto il periodico Casalecchio Notizie?

527 risposte



Quale versione del Casalecchio Notizie leggi?

527 risposte



Periodici comunali: riflessioni

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.

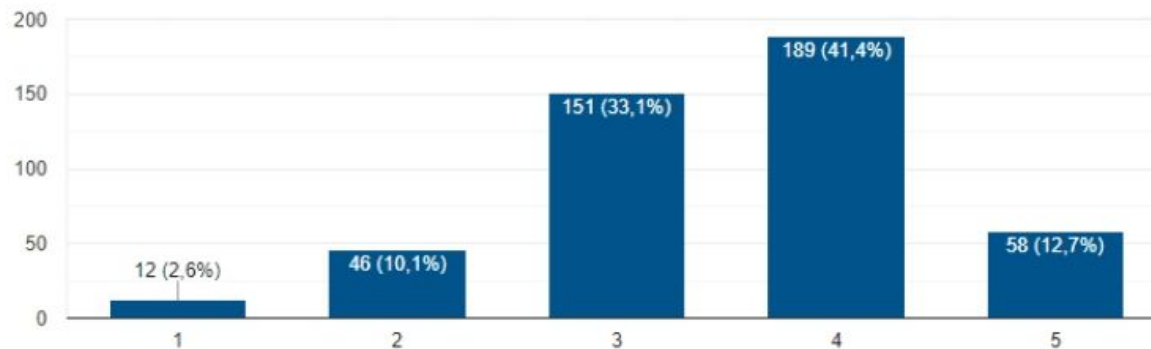
Dal questionario emerge sia un **dato alto di conoscenza dei due periodici** sia la **predilezione per la versione cartacea**. Buona anche la percentuale di lettura: legge il **Casalecchio News** sempre o spesso il **59%** e il **Casalecchio Notizie** il **61,1%**. Questi strumenti hanno il vantaggio 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.

Sito comunale

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

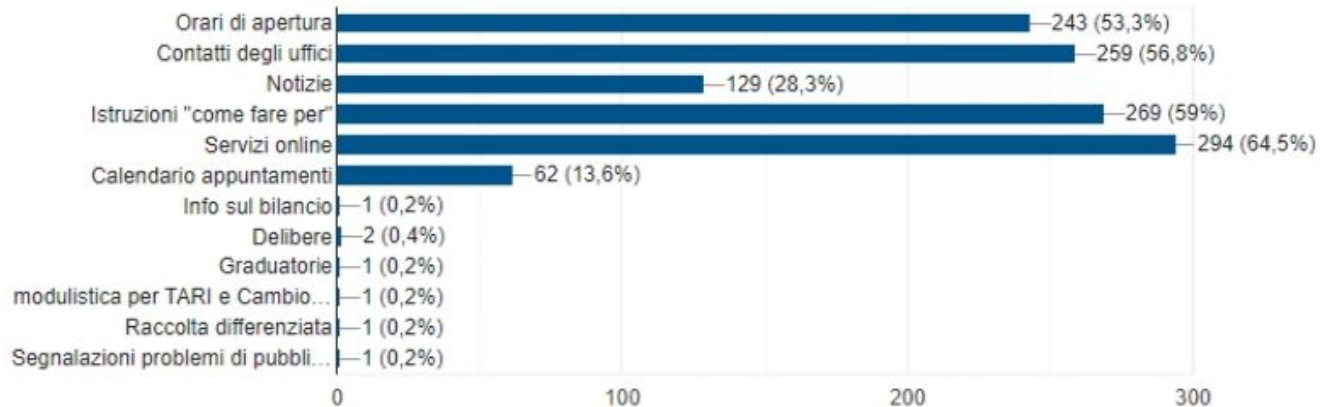
456 risposte



Sito comunale

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

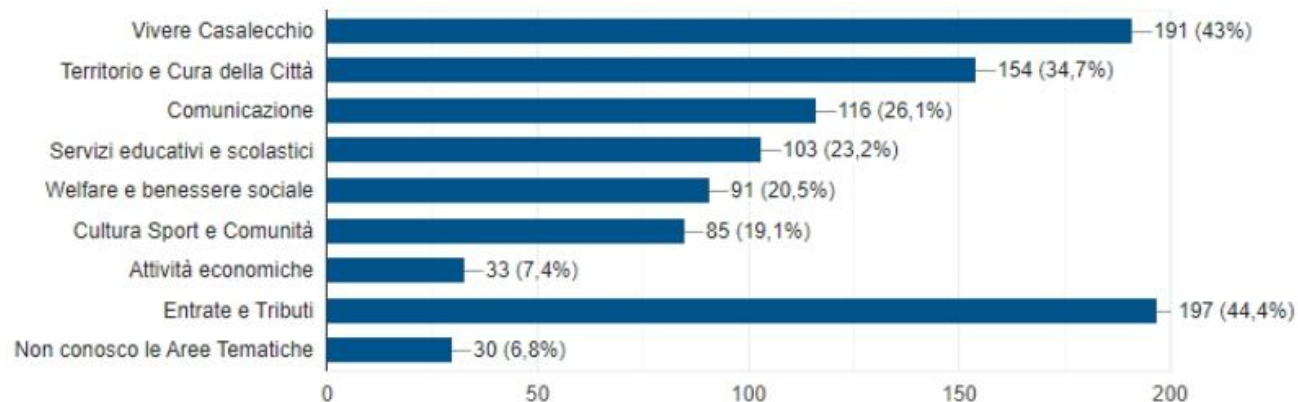
456 risposte



Sito comunale

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

444 risposte



Sito comunale: riflessioni

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 somma 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%).

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%).

Indicazioni utili nell'organizzazione dei contenuti sul sito insieme al dato sulle aree tematiche.

Risposte aperte: riflessioni

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 ai 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)

A

Grazie per l'attenzione

C