



## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2020

### PREMESSA

Fin dall'avvio di SEMPLICE Sportello Polifunzionale per il Cittadino, il Comune di Casalecchio di Reno effettua 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 offerti dall'Ente.

L'obiettivo è quello di comprendere in che misura si riescano a soddisfare le aspettative degli utenti e quindi di individuare le aree di miglioramento su cui eventualmente intervenire.

Per una omogeneità e comparabilità dei dati raccolti con quelli relativi agli anni di indagine precedenti, la rilevazione anche nel 2020 ha riguardato il mese di novembre e, precisamente, è iniziata **martedì 10 novembre** e si è conclusa **sabato 5 dicembre**.

L'analisi del campione è avvenuta nella **struttura municipale** 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 attiva H24 per l'intero periodo della rilevazione.

Al termine del periodo di indagine, il numero totale di questionari raccolti è stato pari a **257**, di cui **218 cartacei** (85%) e **39 on-line** (15%).

L'analisi e la presentazione dei risultati ha tenuto distinti materiali ed esiti dei questionari in funzione della modalità di compilazione, nel caso in cui la distinzione fosse significativa.

Come è comprensibile, i giudizi contenuti nei questionari on-line, hanno evidenziato maggiormente alcune criticità, probabilmente per effetto del minore condizionamento psicologico legato alla distanza fisica dall'oggetto di indagine e dalla percezione di una maggior garanzia dell'anonimato.

Tuttavia tali indicazioni non hanno alterato il complessivo giudizio positivo della valutazione; inoltre l'esiguo numero delle risposte ricevute mediante la raccolta on-line rispetto al cartaceo non fa emergere in modo evidente situazioni di disagio, ma con una lettura opportuna può sicuramente dare spunti interessanti di osservazione volti al miglioramento del servizio.

In ultimo è bene considerare anche la differenza sostanziale di approccio di questa indagine rispetto alle precedenti.

L'esperienza derivata dallo **stato di emergenza** dovuta all'epidemia di Covid-19 in corso, ha segnato una complessa destrutturazione dei servizi così come ce li immaginavamo prima del mese di marzo 2020 per creare un tipo di risposta maggiormente innovativo e che potesse comunque dare un segnale di presenza alla cittadinanza.

In modo voluto, quindi, pur mantenendo alcune domande sull'accesso fisico delle persone, utili a stimare la mobilità, la qualità del servizio offerto e l'efficacia del personale, si è voluto aprire al **mondo del digitale** in modo da orientare efficacemente l'attività di un'amministrazione che vuole andare incontro alle necessità dei cittadini.

## RISULTATI

### Campione

Contrariamente agli anni passati, in termine di genere, il campione è equamente distribuito, femmine (56%) e maschi (44%), anche se online la compilazione è avvenuta principalmente da donne (70%). Si tratta prevalentemente di persone residenti a Casalecchio di Reno (86%), di nazionalità italiana (93%), con un titolo di studio mediamente elevato (diploma 50% o laurea 32%) e con un'età superiore ai 46 anni (68%). Dal punto di vista occupazionale, tornano ad essere maggiori fruitori dei servizi a sportello i dipendenti del settore privato (33%), mentre la categoria dei liberi professionisti scende decisamente (14%), inevitabilmente rispetto alla situazione pandemica e all'attivazione di contatti telefonici o digitali; resta più o meno invariato l'accesso dei pensionati (24%); segue la categoria dei dipendenti pubblici (12%).

Numeri minimi per studenti, casalinghe e persone prive di occupazione.

Visto il numero esiguo di persone straniere che hanno partecipato all'indagine, non risulta significativa un'analisi delle preferenze per nazionalità.

### Frequenza

Si confermano le dichiarazioni di recarsi in media presso il municipio **da 1 a 3 volte** all'anno (59%); da segnalare un significativo aumento (19%) di chi dichiara di venire **meno di una volta**.

### Accessibilità e Mezzi di trasporto

Dopo 10 anni e 5 indagini di soddisfazione abbiamo ritenuto di tenere buono il dato sempre confermato come positivo del **luogo in cui si trova il municipio** (stabile a oltre 80%).

Stabili i numeri degli intervistati affermano di usare prioritariamente l'**auto** o la **moto** per raggiungere la sede municipale (66%) e il 31% **a piedi**; calano invece gli utenti in **bicicletta** (9%, mentre nelle precedenti indagini avevamo visto dati al 15%).

Come in passato, solo una percentuale molto residuale, pari all'4% (e solo nei questionari cartacei) dichiara di ricorrere all'**autobus** per i suoi spostamenti verso il municipio. Nessuno utilizza il **treno**.

Si desume, esattamente come in passato, che i mezzi pubblici non trovano riscontro pratico nell'utilizzo dei cittadini.

### Orari di apertura

Pur risentendo notevolmente dello stato di emergenza, che ha visto numerosi cambi orari nel corso dell'anno, il campione che ha espresso una valutazione si è dichiarato ampiamente soddisfatto dell'organizzazione dell'ente in termini di orari di apertura. Infatti **l'91% dei questionari cartacei e ben il 100% di quelli on-line si dice soddisfatto** (più di un terzo lo è del tutto).

Va comunque considerato che la situazione legata alla pandemia ci ha portato a non indagare in modo approfondito i *desiderata* dei cittadini rispetto ai giorni di apertura.

### **Sistema di chiamata**

Il sistema di chiamata allo sportello, ovvero la priorità che viene assegnata ai singoli servizi, è **soddisfacente** per **oltre il 90%** del campione nel suo complesso. Così come per gli orari di apertura, la residenza degli intervistati, non incide in alcun modo sul dato, sia in termini quantitativi che per la valutazione espressa.

### **Tempi di attesa**

In progressiva crescita il **giudizio positivo** riguardante i tempi di attesa agli sportelli: quest'anno si raggiunge la percentuale record dell'**83%** di persone **abbastanza o del tutto soddisfatto**, a cui si associa un 10% poco contento (dati precedenti al 15%).

L'orario di compilazione del questionario del tutto 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; invece sulle risposte on-line il dato dei poco soddisfatti si alza al 17%.

### **Riservatezza**

Poiché la maggior parte degli sportelli opera all'interno di spazi organizzati attraverso *open space*, particolare interesse ha sempre suscitato l'opinione circa la salvaguardia della riservatezza: passiamo dal 95% della scorsa indagine all'**87%** di quella del 2020 degli intervistati che si dichiarano **abbastanza o del tutto soddisfatto**. È bene rilevare che di coloro che hanno compilato il questionario on-line il 26% si dichiara poco o per niente soddisfatto.

### **Personale di sportello**

Quasi unanime e sempre in crescita il **giudizio positivo** degli intervistati rispetto alla gentilezza dimostrata dal personale di sportello, con un livello di soddisfazione che raggiunge il **97%**: **circa l'93% considera gli operatori competenti e in grado di capire e 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.

### **Canali di comunicazione**

Rispetto ai canali di comunicazione che l'utenza utilizza abitualmente per ricevere le informazioni riguardanti il Comune, i risultati cambiano sensibilmente in funzione dello strumento di partecipazione all'indagine.

Il **sito web** raccoglie il **massimo delle preferenze** (84% nel cartaceo e 65% nell'on-line); a seguire invece si confermano al secondo posto i periodici comunali Casalecchio News e

Notizie (54% nel cartaceo e 65% nell'on-line), per il resto delle preferenze è necessario differenziare:

**RISULTATI CARTACEO      RISULTATI ON-LINE**

<b>Sportello, espositori</b>	<b>19%</b>	0%
<b>Telefono</b>	<b>40%</b>	10%
<b>Newsletter</b>	10%	<b>49%</b>
<b>Social</b>	11%	<b>41%</b>

Interessante vedere come chi ha compilato il questionario in modo cartaceo è maggiormente portato a reperire fisicamente le informazioni (a sportello o al telefono), mentre chi si è approcciato alla compilazione on-line predilige in modo spiccato *newsletter* e *social media*.

Restano invariate alcune considerazioni generali:

- **rispetto all'età:** il sito web resta la maggiore fonte di informazione per tutti, ma per approfondimenti o maggiore sicurezza le persone più anziane prediligono il canale telefonico, comunque apprezzato anche dalle fasce intermedie.
- **rispetto al titolo di studio:** chi possiede la licenza media inferiore utilizza prevalentemente e maggiormente il telefono rispetto alla parte del campione più istruita, che invece si avvale soprattutto degli strumenti più innovativi per reperire le informazioni inerenti l'Ente

**Servizi on-line**

Nel corso del tempo abbiamo visto un crescendo continuo nell'utilizzo dei servizi on-line, naturalmente, come è facile intuire, riguarda prevalentemente i questionari compilati digitalmente: tra questi solo un utente dichiara di **non utilizzare i servizi on-line** del Comune, mentre tra **chi ha compilato in modo cartaceo la percentuale sale al 25%**.

**Scaricare la modulistica** per entrambi è la percentuale di maggiore utilizzo dei servizi online (40% cartacei, 57% on-line).

A seguire osserviamo nuovamente una variazione rispetto alla modalità di invio (sono indicati i valori più significativi:

**RISULTATI CARTACEO      RISULTATI ON-LINE**

<b>Prenotazioni</b>	28%	30%
<b>Info eventi</b>	17%	46%

<b>Segnalazioni</b>	16%	43%
<b>Calcoli tributi</b>	11%	32%
<b>Richieste ser. ed.</b>	6%	14%

## Bisogni

Per quanto attiene alle motivazioni che spingono gli utenti a recarsi in municipio, non ci sono significative differenze fra le risposte fornite da chi ha compilato il questionario in forma cartacea e chi l'ha inviato tramite il sito web.

La percentuale maggiore degli intervistati (71% dei questionari cartacei e ben il 95% di quelli on-line) si presenta per ritirare i **sacchi per la raccolta differenziata**, a cui si aggiunge un'altra quota importante di persone che, nonostante la normativa sulla decertificazione ormai in vigore da anni, richiede **certificati e documenti** (70%).

A seguire le uniche voci rilevate con sono **ricevere informazioni** (21% dei questionari cartacei e 11% di quelli on-line) e **appuntamenti con gli uffici** (23% dei questionari cartacei e 11% di quelli on-line).

## Desiderata SERVIZI ON-LINE

Concludiamo la nostra indagine con la novità dell'edizione 2020.

Abbiamo chiesto ai nostri utenti quali servizi vorrebbero fossero disponibili sul sito web istituzionale. La risposta è stata decisa e lineare con uguale andamento tra i questionari cartacei e quelli on-line.

Il **70%** desidera potere effettuare **pagamenti on-line**.

A seguire con percentuali molto alte i soggetti intervistati hanno indicato la presa visione / copia di **documenti amministrativi** (50%), **cambi di residenza** (38%), pratiche relative ai **tributi** (31%).

Tra il **10-12%** troviamo **pratiche più specifiche** come abbattimento / potatura alberi o occupazioni suolo pubblico, che probabilmente sono in generale richiesti da utenza di settore, come che richiede la presentazione telematica delle pratiche edilizie (14% ma citati solo nel piccolo campione on-line)

## Il mondo di Google

A conclusione di questa piccola indagine sembra opportuno annotare una relativamente nuova strada di rilevazione della soddisfazione. La definirei essenzialmente una *valutazione spontanea* dell'utente in base alla sua esperienza più o meno positiva.

Tutti noi abbiamo cominciato a guardare con vivo interesse le recensioni su ristoranti, luoghi d'interesse, alberghi.

Il Comune di Casalecchio di Reno ha una pagina riservata di **Google My Business**, che abbiamo iniziato ad utilizzare a partire dal 2018 per indicare in modo puntuale gli orari di apertura o le chiusure festive (molti utenti consultavano gli orari proprio sulle indicazioni del noto motore di ricerca invece che sul sito istituzionale).

Un certo numero di cittadini ha cominciato a recensire la sua esperienza sul nostro territorio, valutando con il classico sistema a stelline (0/5).

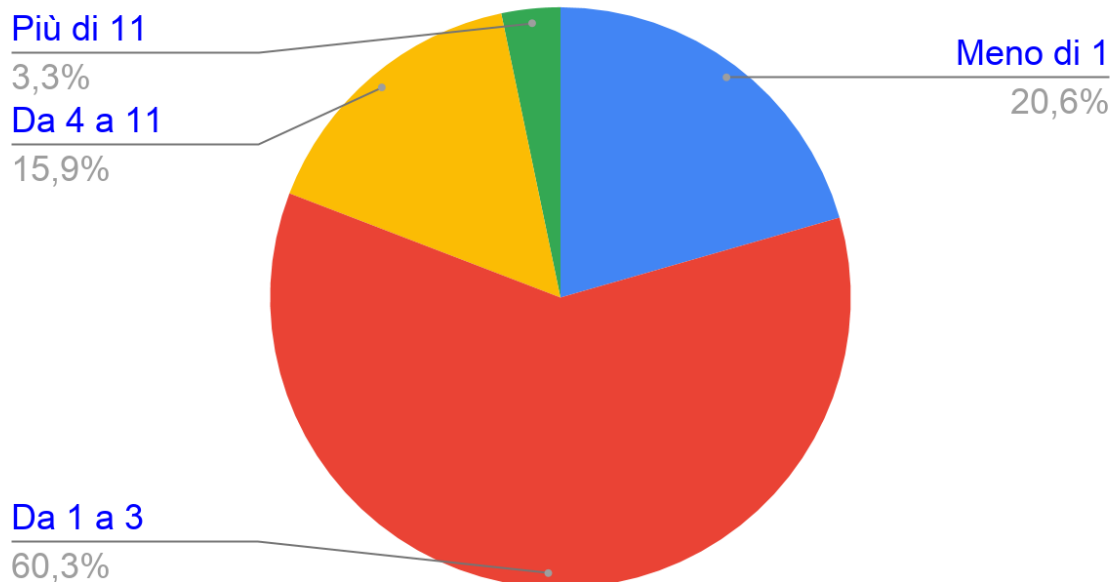
Ad oggi la **media recensioni è 3.9**.

Naturalmente, se priva di commento, l'indicazione potrebbe non riguardare l'accesso ad un servizio.

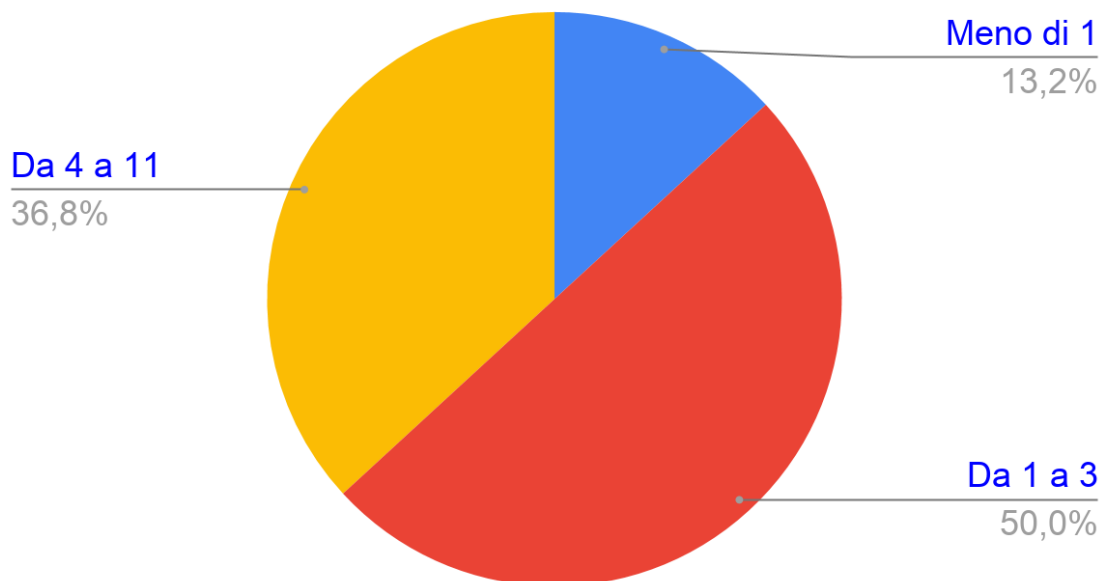
Questo strumento prevede la possibilità dell'utente di fare domande, che il gruppo Comunicazione oppure SEMPLICE presidiano in modo puntuale a seconda della richiesta: interessante annotare come a volte *gli utenti si diano informazioni tra loro*.

## ELABORAZIONI GRAFICHE Contenuti

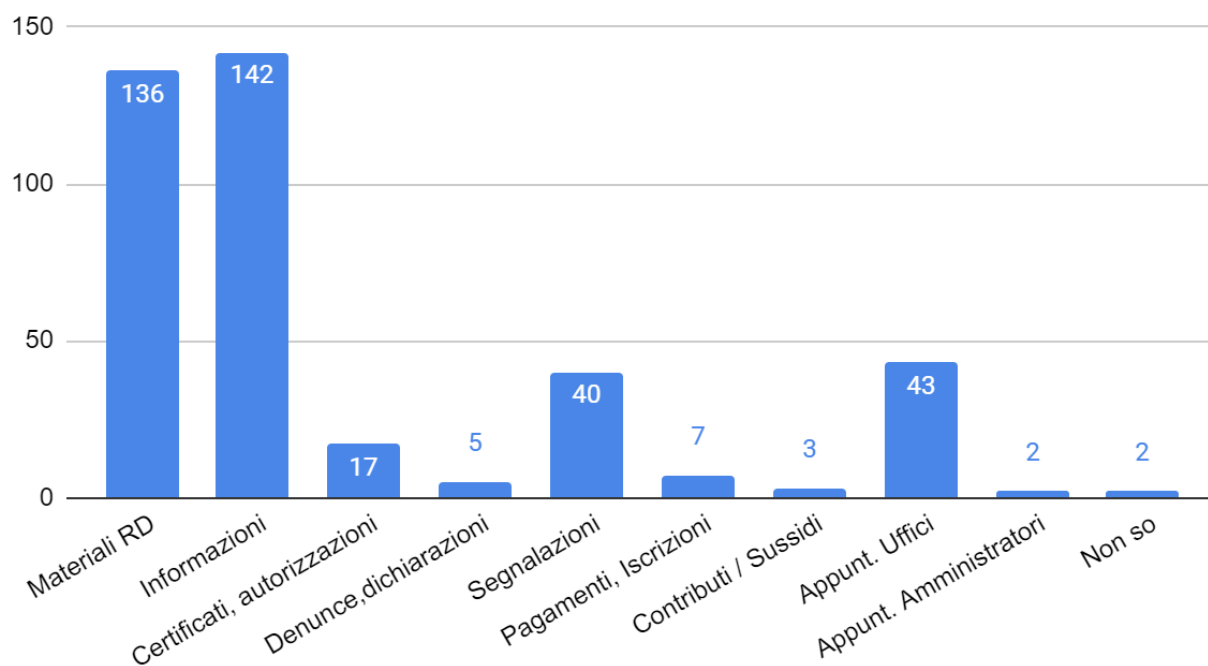
### Quante volte i cittadini si recano in Comune? [cartaceo]



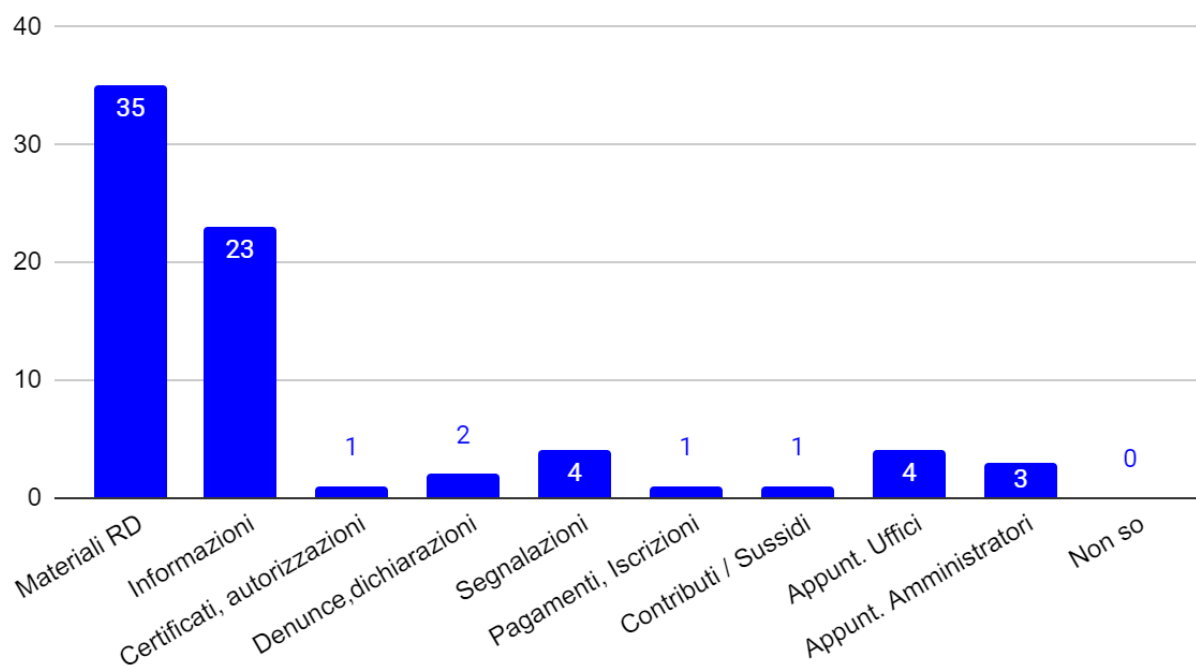
### Quante volte i cittadini si recano in Comune? [on-line]



## Per quale motivo [cartaceo]

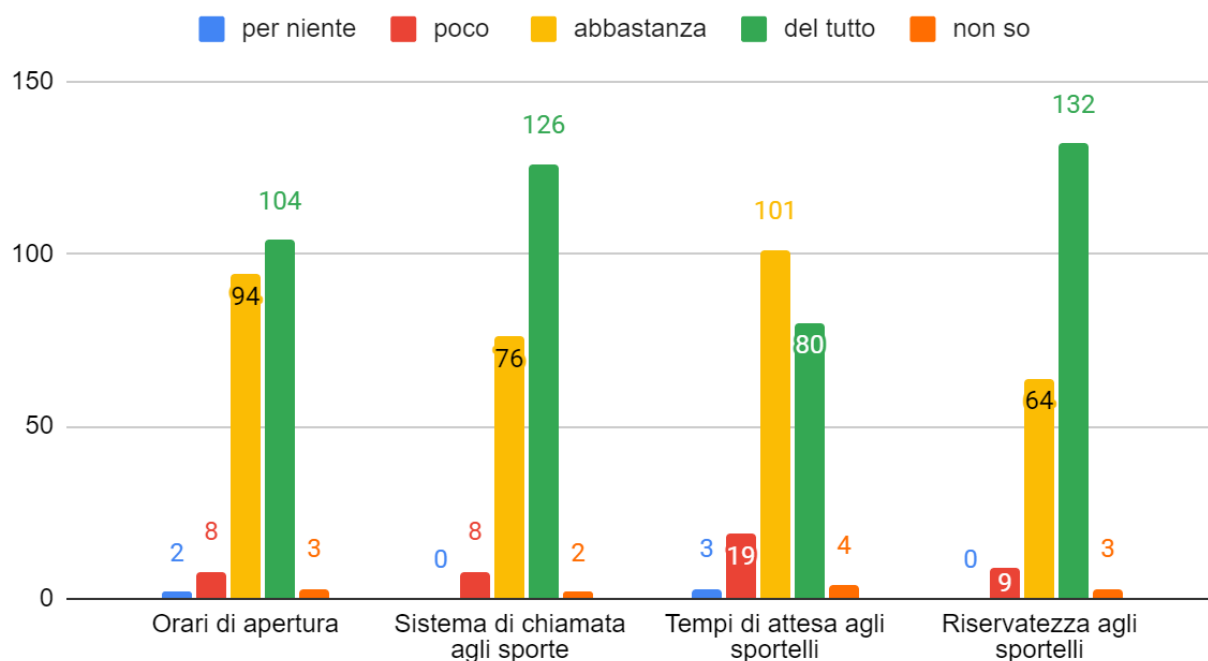


## Per quale motivo [on-line]

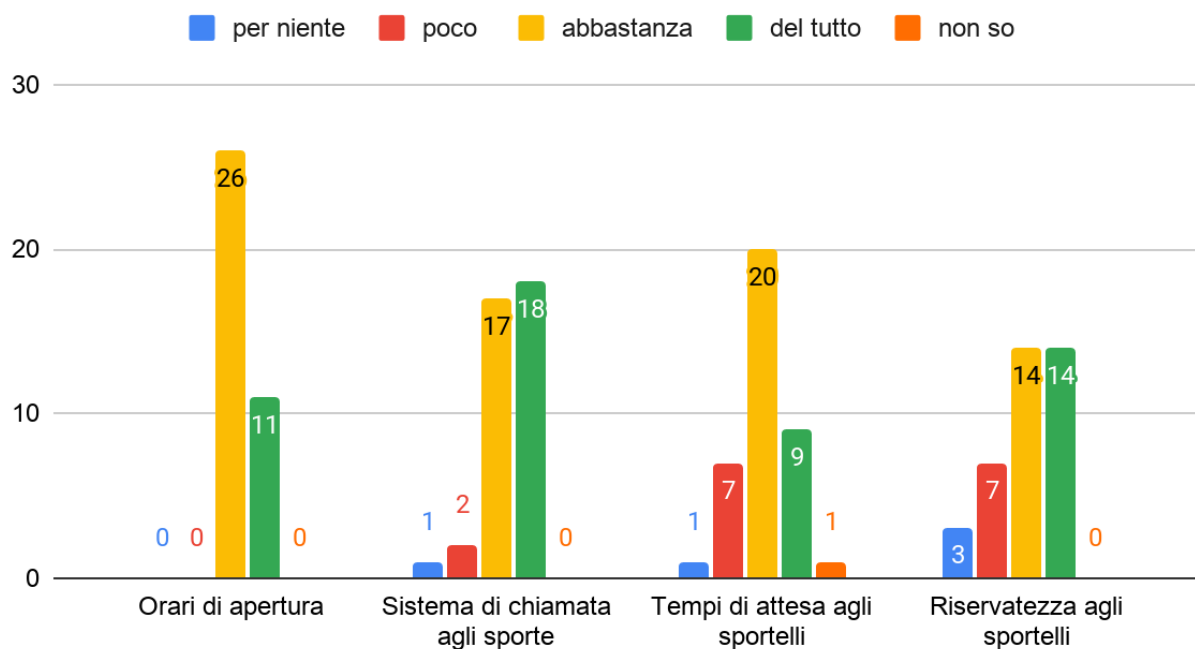




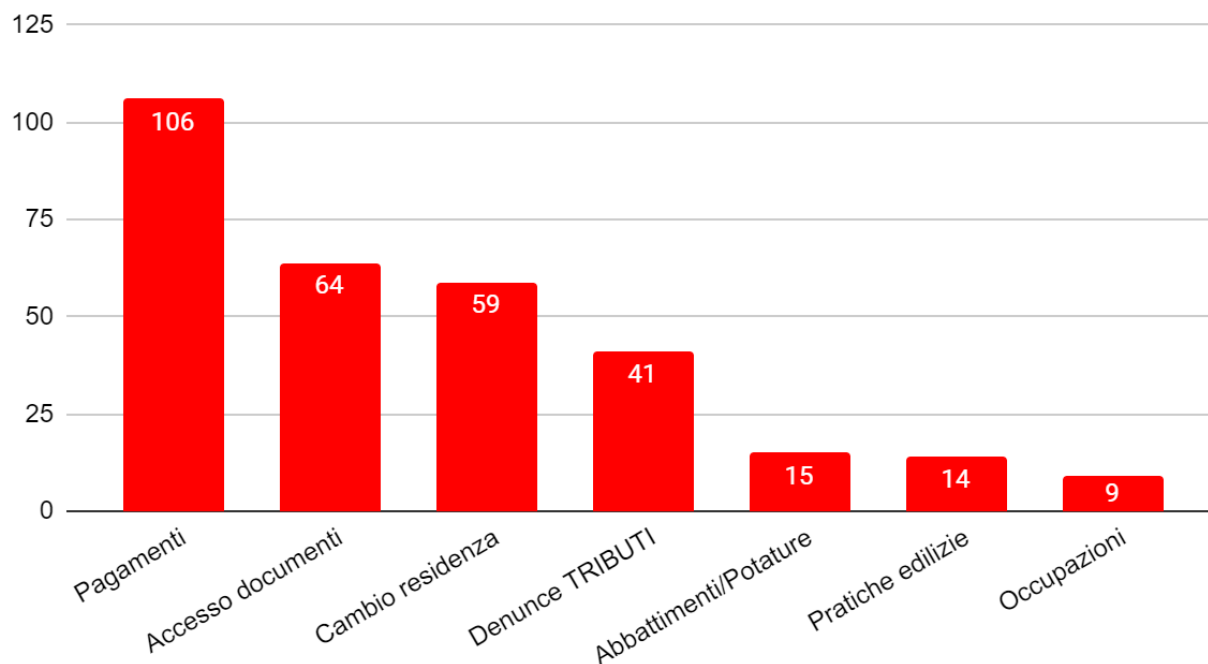
## SODDISFAZIONE CITTADINI [cartaceo]



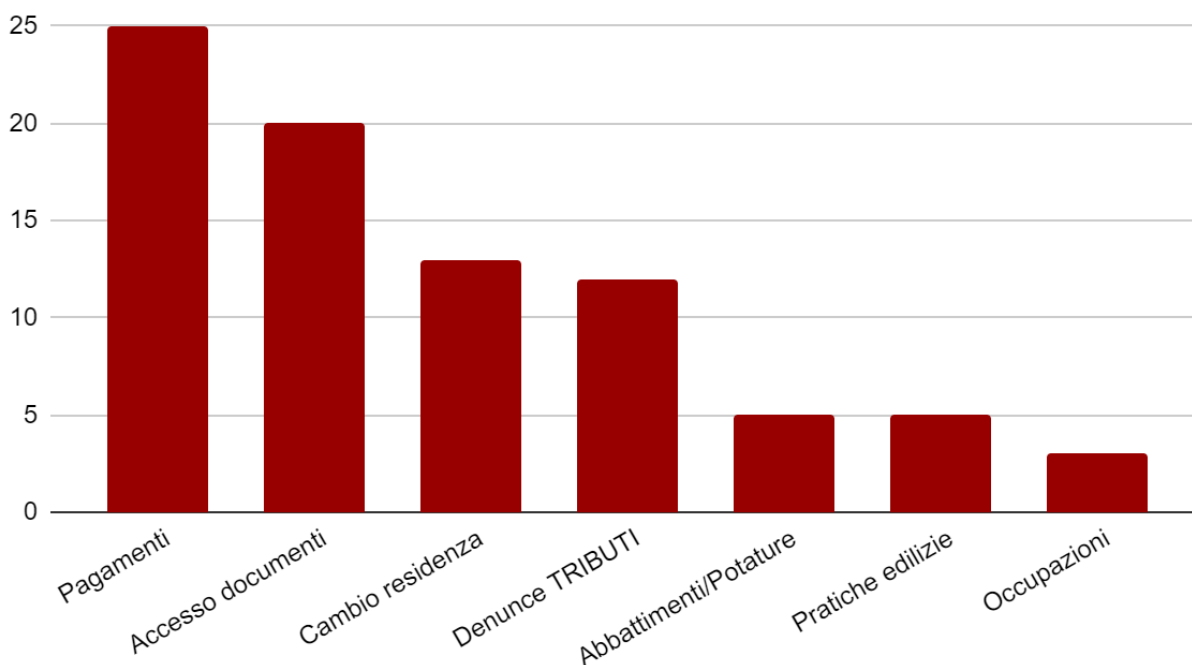
## SODDISFAZIONE CITTADINI [on-line]



## Desiderata SERVIZI ON-LINE [cartaceo]

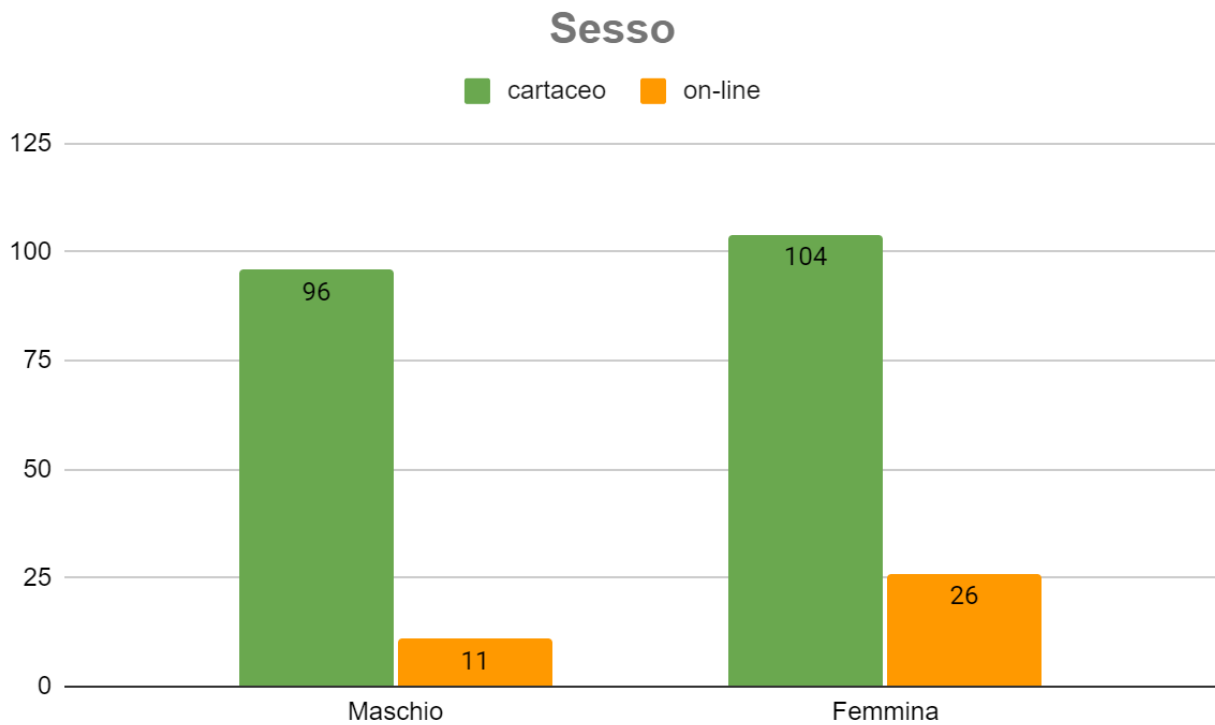
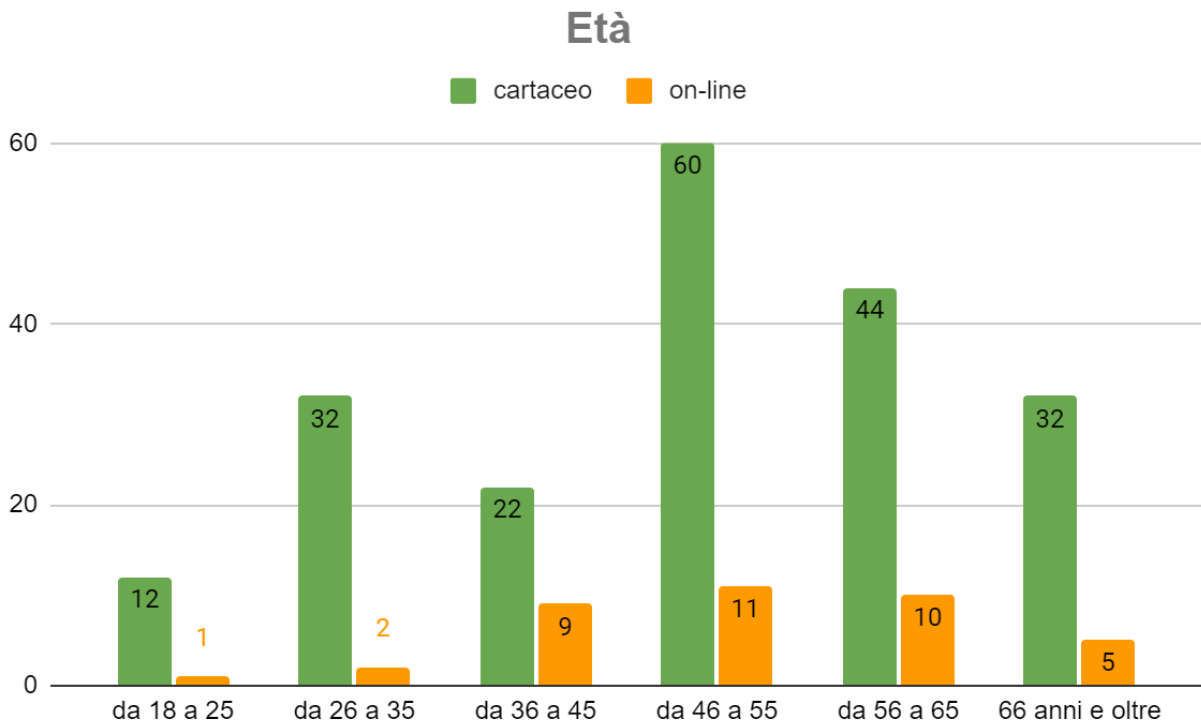


## Desiderata SERVIZI ON-LINE [on-line]

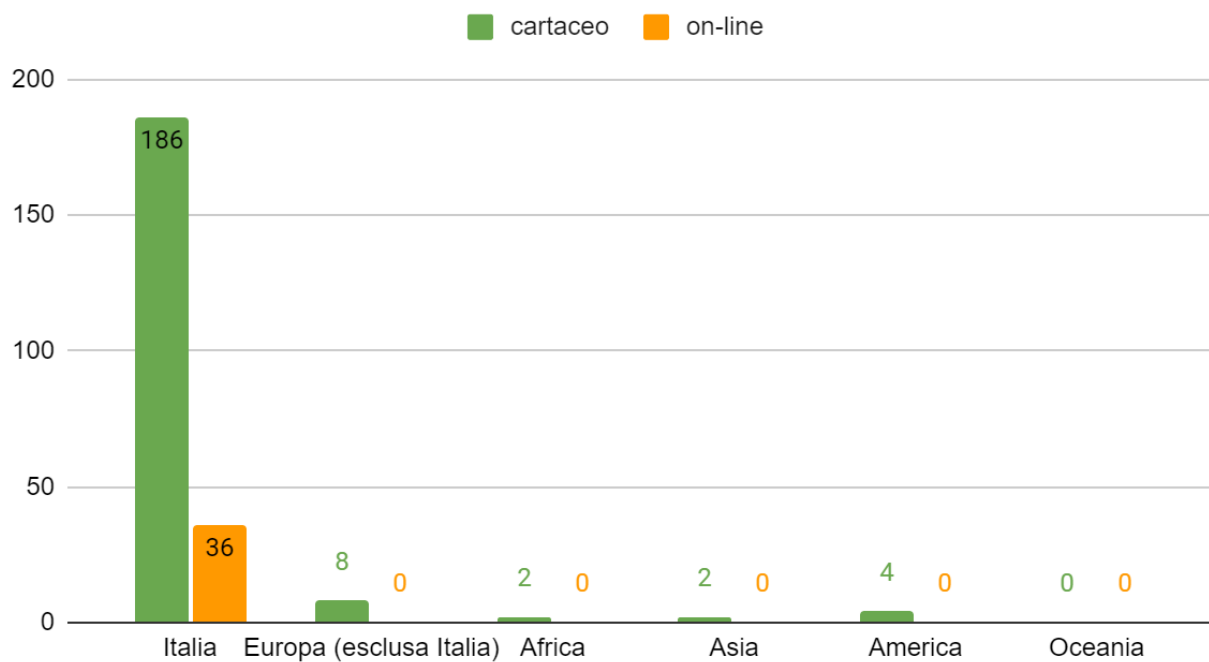


### ELABORAZIONI GRAFICHE

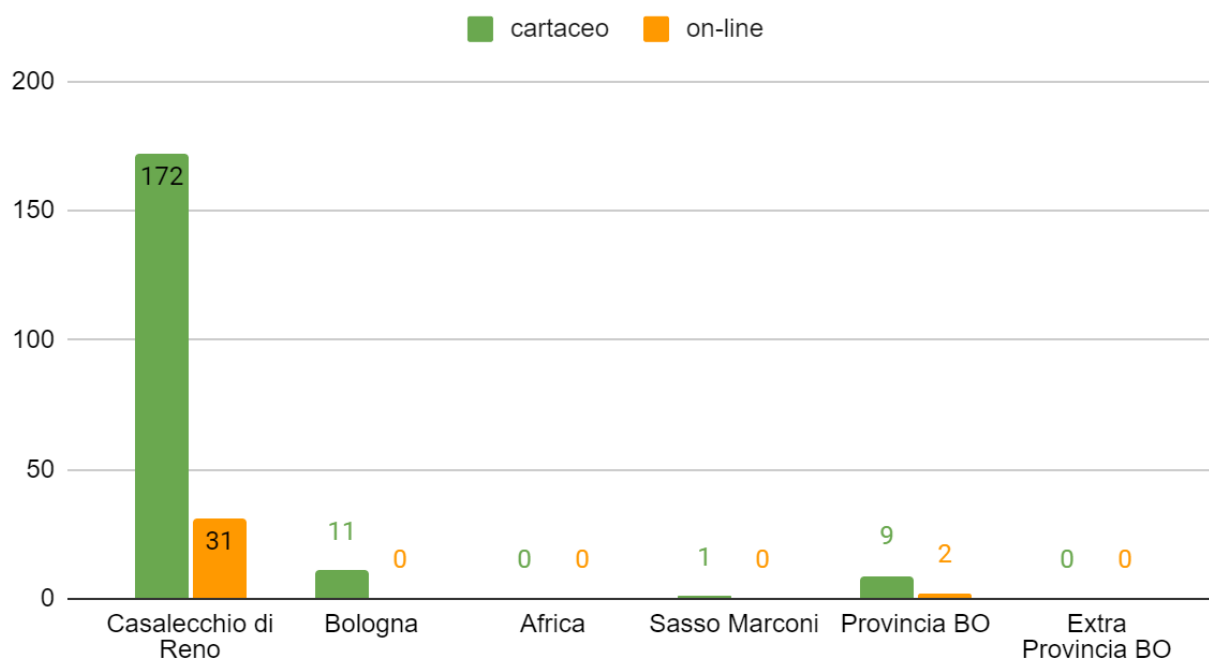
## Campione demografico



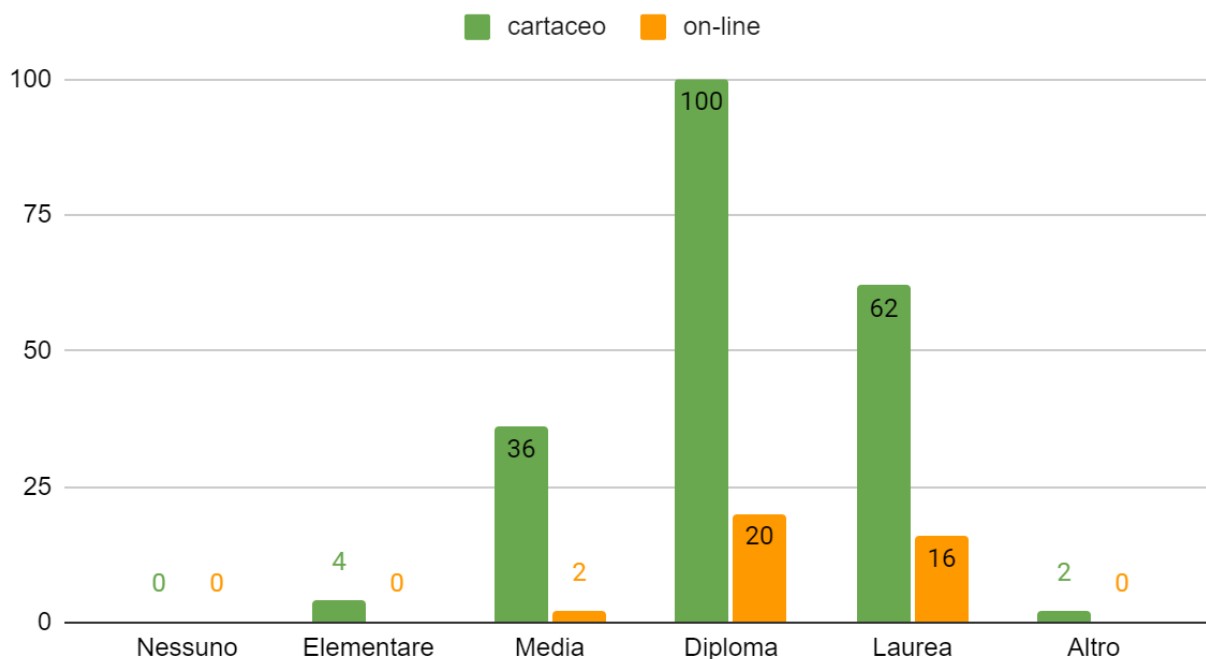
## Nazionalità



## Residenza



## Titolo di studio



## Professione

