



COMUNE DI VALSAMOGGIA

Città Metropolitana di Bologna

Servizio Decentramento

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION SPORTELLI POLIFUNZIONALI 2020

PREMESSA

Il questionario di **customer satisfaction** sulle attività degli Sportelli Polifunzionali, di cui qui si presentano i risultati, è uno dei primi di una serie di rilevazioni che l'amministrazione comunale di Valsamoggia si propone di sottoporre agli utenti, così da avviare un percorso per rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini, valutare la rispondenza dei servizi rispetto ai bisogni e supportare un miglioramento nell'erogazione dei servizi stessi, sulla base delle necessità reali dei destinatari, in base a quanto previsto nella delibera di Giunta Comunale n. 32 del 21/4/2020. Il questionario in esame fa seguito ad una prima rilevazione effettuata nei mesi di aprile/maggio dell'anno 2016 rispetto alla quale si evidenzia un miglioramento del giudizio complessivo del servizio (All. A).

CONTESTO

I cinque Sportelli Polifunzionali presenti sul territorio, con una media giornaliera di accessi di circa 150 utenti, rappresentano la principale porta d'ingresso dei cittadini ai servizi ed alle attività dell'Ente e, nei Municipi di Castello di Serravalle, Monteveglio e Savigno, dove non vi è presenza di altri uffici comunali, assumono una funzione di vero riferimento e presidio per il territorio.

Allo Sportello Polifunzionale sono trasferite le competenze di altri uffici interni all'Ente configurandosi così come luogo dove il cittadino non solo può trovare informazioni, ma anche avviare e completare la quasi totalità delle pratiche di suo interesse e/o necessità.

Molteplici sono le attività svolte: rilascio di certificazioni anagrafe/stato civile e documenti identità, supporto alle attività dei Consigli di Municipio, gestione delle operazioni cimiteriali nei 21 cimiteri, rilascio contrassegni disabili, gestione posta in partenza per tutti gli uffici, rilascio tesserini caccia/pesca/funghi, protocollazione di pratiche, supporto e consulenza nell'utilizzo dei sempre più numerosi servizi online, supporto ai seggi e consegna/ristampa tessere in occasione di consultazioni elettorali, riscossione di diverse tipologie di entrate dell'Ente, ecc..

Considerata quindi la naturale *vocazione* degli Sportelli all'ascolto dei cittadini ed al supporto nel



soddisfacimento dei bisogni dagli stessi rappresentati si è ritenuto importante partire proprio da questi nel processo di rilevazione della soddisfazione degli utenti che coinvolgerà tutti i servizi dell'Ente.

INFORMAZIONI METODOLOGICHE: TEMPI E CANALI PER LA COMPILAZIONE

Il questionario è stato pubblicato per circa un mese, tra il 25 novembre e il 28 dicembre 2020, e ha ricevuto 395 risposte: campione statisticamente significativo rispetto ad un universo di indagine di 30.000 utenti (n. 26.359 sono le persone maggiorenni residenti nel comune).

E' stato diffuso in particolare in formato cartaceo presso gli Sportelli Polifunzionali oltre che tramite sito web, pagina Facebook, newsletter settimanale e newsletter dedicata al mondo della scuola, canale Telegram nonché via mail ad alcuni gruppi di utenti "strategici" come i consiglieri comunali e municipali, con l'invito a compilarlo in prima persona ma anche a promuoverne la compilazione.

La diffusione cartacea presso gli Sportelli ha permesso di garantire l'individuazione di un campione di persone che usufruisce effettivamente dei servizi offerti dagli Sportelli Polifunzionali.

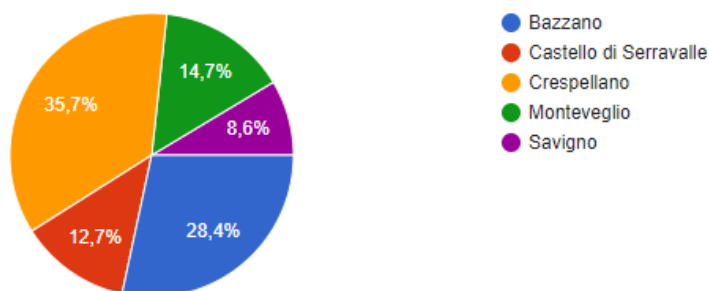
In particolare:

- il 56,7% del campione ha dichiarato di rivolgersi agli Sportelli Polifunzionali da 1 a 3 volte l'anno;
- il 35,7% da 4 a 10
- il 7,6% oltre 10 volte all'anno.

La distribuzione dei questionari raccolti presso i 5 Sportelli conferma invece la differenza di affluenze già rilevata¹ e proporzionale alla popolazione residente nei territori degli ex comuni che costituiscono oggi i Municipi.

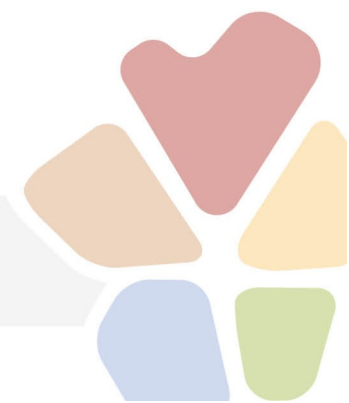
Presso quale Sportello Polifunzionale ti rivolgi più spesso?

395 risposte



1. Numero accessi per sportello anno 2019:

- Crespellano: 14.376
- Bazzano: 13.739
- Monteveglio: 6.336
- Castello di Serravalle: 5.395
- Savigno: 3.205



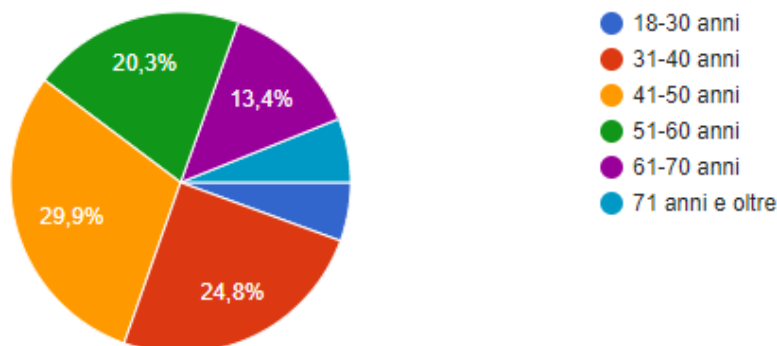
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE: CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO E COSA RICHIEDE

Le fasce d'età di cui si compone il campione risultano piuttosto omogenee, in ordine:

- 29,9% tra 41 e 50 anni,
- 24,8% tra 31 e 40 anni,
- 20,3% tra i 51 e 60 anni,
- 13,4% tra i 61 e 70 anni,
- 6,1% oltre i 70 anni.
- 5,6% tra 18 e 30 anni.

Qual è la tua fascia d'età?

395 risposte



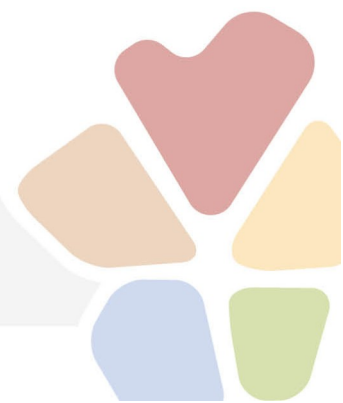
Il 57,5% del campione è di sesso femminile mentre la quasi totalità dichiara di avere cittadinanza italiana (89,9%).

Le risposte alla domanda sulla condizione lavorativa sono le seguenti:

- il 71% dei rispondenti lavora;
- il 17,9% è pensionato;
- il 9,7% è disoccupato;
- pressoché assenti gli studenti: solo 5 risposte, 1,3%.

Riguardo al titolo di studio:

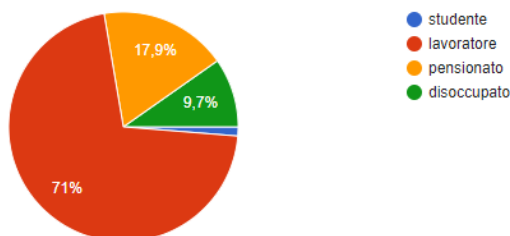
- il 25,1% è laureato;
- il 51,4% è in possesso di diploma superiore;
- il 22,5% ha frequentato la scuola dell'obbligo;



- solo l'1% (4 risposte) dichiara di non avere alcun titolo di studio.

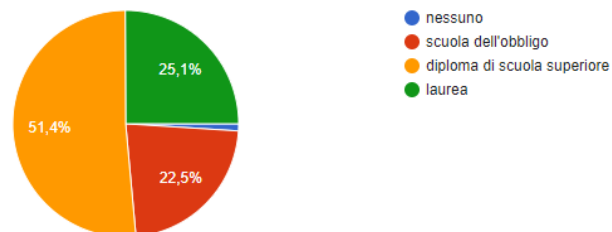
A quale categoria appartieni?

390 risposte



Qual è il tuo titolo di studio?

395 risposte



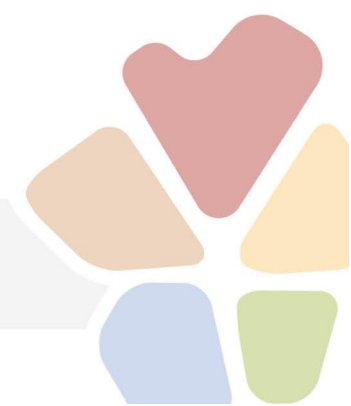
Il 75,6% del campione dichiara di avere una identità SPID, il 22,6% ne è invece privo e solo l'1,8% dichiara di non sapere cosa sia.

Rispetto ai servizi per i quali gli utenti si rivolgono agli Sportelli (domanda con più risposte possibili) i dati raccolti risultano i seguenti:

- 59,6% per richiedere certificazioni anagrafiche;
- 58,1% per ritiro sacchi raccolta differenziata porta a porta (Sportelli di Bazzano e Crespellano);
- 39,8% per ricevere informazioni o chiarimenti;
- 29,2% per presentare documenti/ricieste;
- 17,8% per fare pagamenti;
- 17,8% per presentare iscrizioni e/o cancellazioni dai servizi;

Da un confronto con i dati registrati nell'anno 2020 per la rendicontazione delle attività è possibile trovare conferma delle principali tipologie di richiesta come evidenziato di seguito.

Tipologia attività	numero
Certificazioni	13.994
Autocertificazioni	2.214
Documenti identità	3.147
Legalizzazione fotografia	163



Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	474
Attestazioni soggiorno cittadini comunitari	53
Pratiche di residenza	1.549
Pagamenti elettronici	4.839
Pagamenti contanti (n. ricevute emesse)	2.438
Contrassegni disabili	139
Protocollazione pratiche (dati 2019)	13.850
Identità digitali rilasciate (identificazioni e registrazioni in modalità assistita)	966
N. utenti per consegna sacchi (Sportelli Bazzano e Crespellano. Dati dal 1/1/2020 al 31/10/2020)	12.054

Dall'analisi combinata dei risultati ottenuti nelle due domande precedenti emerge un *gap* tra il numero di utenti in possesso di una identità digitale (75,6%) e i servizi indicati per i quali ci si rivolge agli Sportelli: certificazioni anagrafiche (59,6%), pagamenti (17,8%) e presentazione iscrizioni/cancellazioni dai servizi scolastici (17,8%) sono infatti servizi già da tempo disponibili online attraverso specifiche piattaforme alle quali è possibile accedere con la propria identità digitale.

Questo aspetto sarà oggetto di interventi di indagine, anche mirata, per individuare le motivazioni alla base del divario riscontrato e i possibili interventi da mettere in campo per incrementare l'utilizzo dei servizi online.



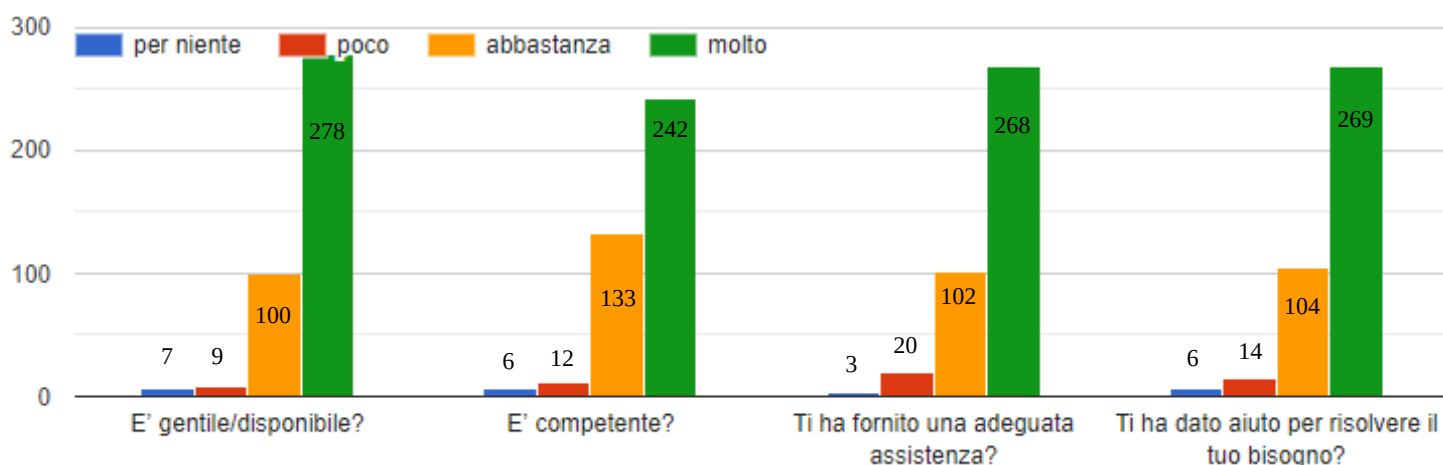
RISULTATI SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Rispetto alla soddisfazione del servizio sono state poste singole domande su cortesia, disponibilità, competenza e grado di supporto/aiuto ricevuto nella risoluzione delle problematiche presentate da parte del personale degli Sportelli. Per la misurazione è stata utilizzata una scala a 4 valori:

1	2	3	4
per niente	poco	abbastanza	molto

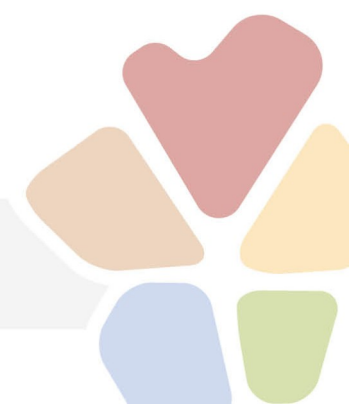
Di seguito i risultati:

A tuo giudizio il personale dello Sportello Polifunzionale:



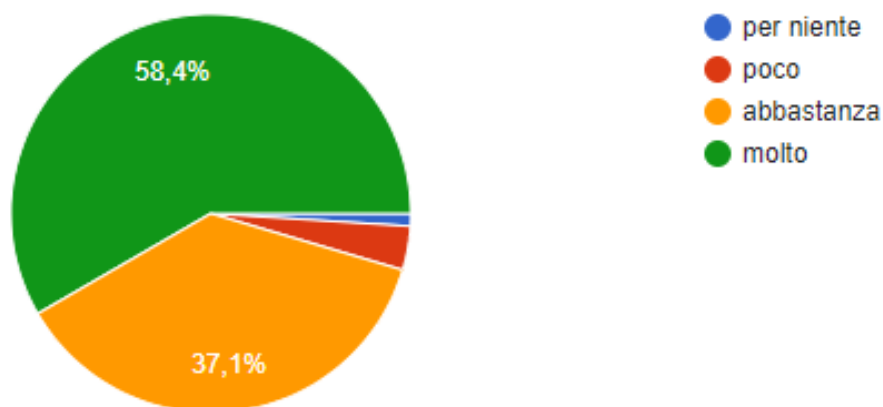
Agli utenti è stato richiesto quindi di esprimere un giudizio complessivo sulla soddisfazione del servizio offerto dallo Sportello Polifunzionale sempre in una scala a 4 valori:

- il 58,4% ha dichiarato di essere MOLTO soddisfatto;
- il 37,1% ABBASTANZA soddisfatto;
- il 3,6% (14 risposte) POCO soddisfatto;
- l'1% (4 risposte) PER NIENTE soddisfatto.



Quanto sei soddisfatto del servizio offerto dallo Sportello Polifunzionale?

394 risposte



Alla domanda se il servizio migliora la percezione che si aveva degli Sportelli Polifunzionali, sempre in una scala a 4 valori, il 44,4% del campione dichiara che il servizio erogato migliora molto la percezione, il 44,1% abbastanza, l'8,7% poco e il 2,8% per niente.

NUOVA MODULAZIONE ORARIA E APPUNTAMENTI ONLINE

Il 67,2% del campione dichiara di essere a conoscenza della nuova modulazione oraria in vigore dal 1° novembre 2020 che vede l'apertura alternata degli Sportelli di Castello di Serravalle e Savigno e il ricevimento di tutti gli Sportelli su appuntamento ad esclusione di un giorno, a scacchiera, con apertura ad accesso libero dalle ore 8 alle ore 13.

Rispetto in particolare alla modalità di ricevimento su appuntamento si registrano i seguenti dati:

- il 38,2% dichiara che la stessa migliora MOLTO la qualità del servizio offerto eliminando tempi di attesa e garantendo una tempistica adeguata per il soddisfacimento dei bisogni;
- il 45% dichiara che la qualità migliora ABBASTANZA;
- il restante 16,8% dichiara che l'appuntamento migliora POCO (11,5%) o PER NIENTE (5,3%) la qualità del servizio offerto.



Sempre rispetto al ricevimento su appuntamento il 70,2% del campione dichiara di essere favorevole all'introduzione di un sistema di appuntamenti online.

A questo proposito, l'Amministrazione sta valutando la partecipazione al progetto che si sta realizzando nell'ambito dei finanziamenti PON METRO - da parte del Comune di Bologna e della Città Metropolitana - con cui si mette a disposizione di tutti i Comuni una piattaforma per gestire il proprio sito web istituzionale e i servizi online, compresa anche la gestione dell'agenda appuntamenti con i cittadini.

SUGGERIMENTI

I suggerimenti riportati sono stati in tutto 96.

Alcuni riportano un semplice "nessun commento", diversi altri parole di apprezzamento sull'operato degli Sportelli ed un numero molto ridotto commenti negativi o lamentele generali sull'attività della pubblica amministrazione.

I restanti suggerimenti d'interesse si possono suddividere in 3 aree tematiche:

- attivazione di servizi (in realtà già presenti):

Alcuni suggerimenti riguardano ad esempio la possibilità di fissare appuntamenti telefonici o ricevere, attraverso lo stesso canale, informazioni o assistenza; o, ancora, la digitalizzazione di alcune pratiche, che in realtà sono già online.

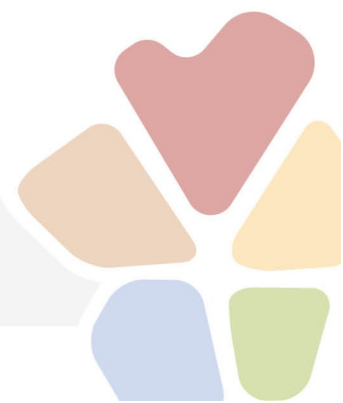
Occorrerà a questo riguardo predisporre una nuova campagna informativa a vari livelli per far conoscere ai cittadini i diversi servizi già attivi.

- richiesta introduzione sistema appuntamenti online:

Come evidenziato dall'elevata percentuale di utenti che dichiarano di essere favorevoli all'introduzione di un sistema di appuntamenti online, viene suggerito di adottare un'applicazione attraverso la quale prenotare i servizi, ottenere informazioni relative a questi e ricevere eventuali avvisi/notifiche di possibili ritardi accumulati rispetto all'orario fissato.

- migliorare la privacy/riservatezza delle postazioni:

A questo proposito si segnala che le postazioni degli operatori in tutti gli Sportelli sono all'interno di un unico ufficio senza alcun tipo di divisorio. E' quindi inevitabile che utenti presenti nello stesso momento presso l'ufficio possano ascoltare, anche involontariamente, quanto riportato o richiesto dagli altri utenti presenti. Nella trattazione di alcune pratiche (es. funerali, rateizzazioni per debiti) ciò rappresenta oggettivamente un elemento critico che si aggiunge al disturbo acustico reciproco che la presenza di più persone all'interno dello stesso ufficio può creare. Il ricevimento su appuntamento riduce certamente la criticità in parola, ma è opportuno valutare interventi alternativi per la risoluzione di quanto segnalato, anche di tipo strutturale, al fine di migliorare l'accoglienza e l'attesa delle persone.

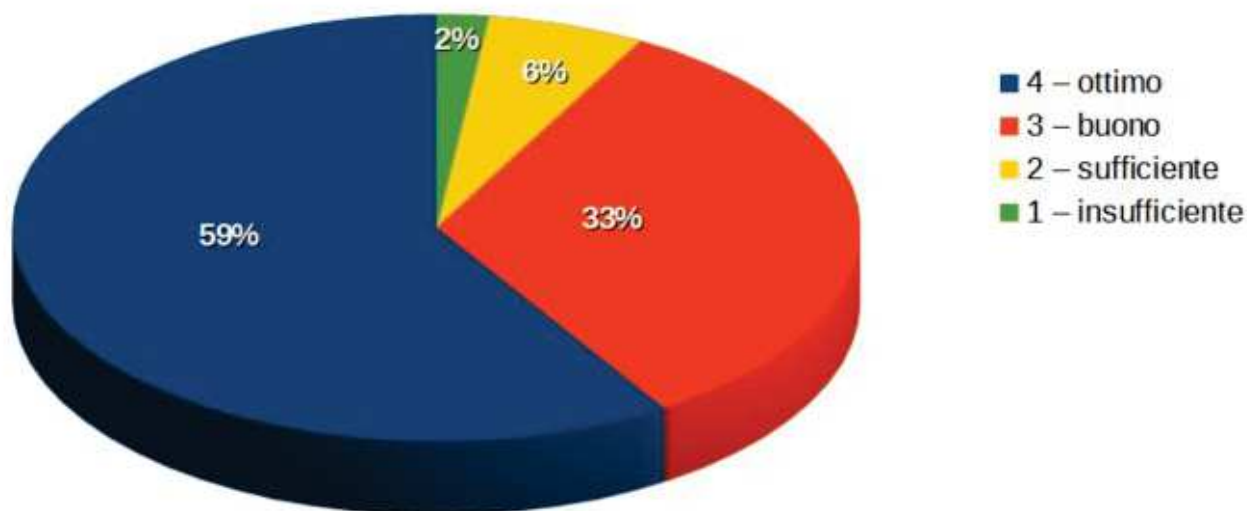


All. A)

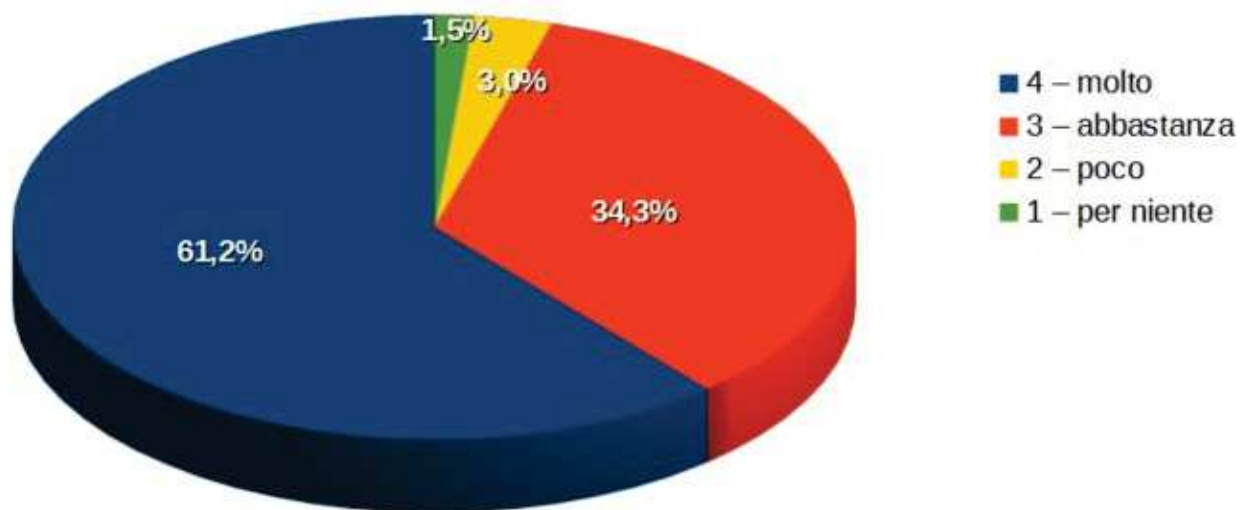
Confronto risultati questionari 2016 / 2020

Competenza del personale

Questionario 2016

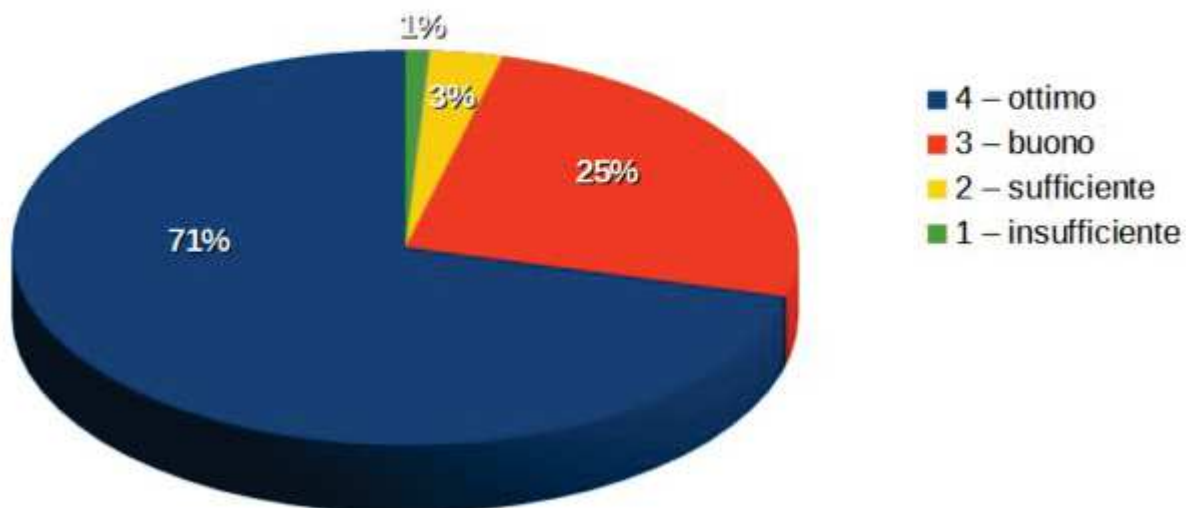


Questionario 2020

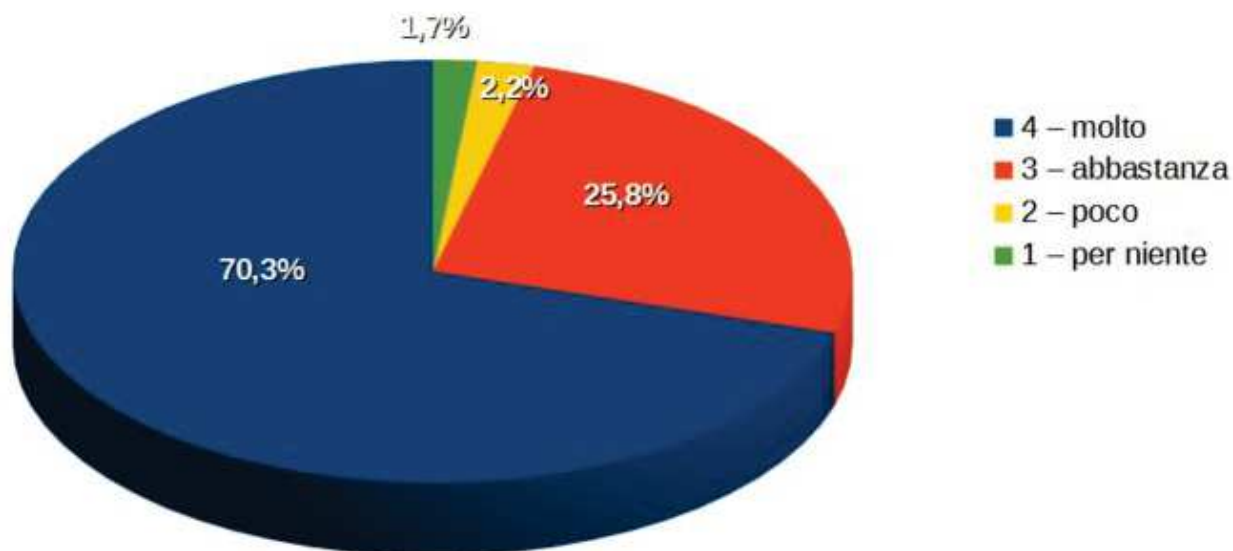


Cortesia e disponibilità del personale

Questionario 2016

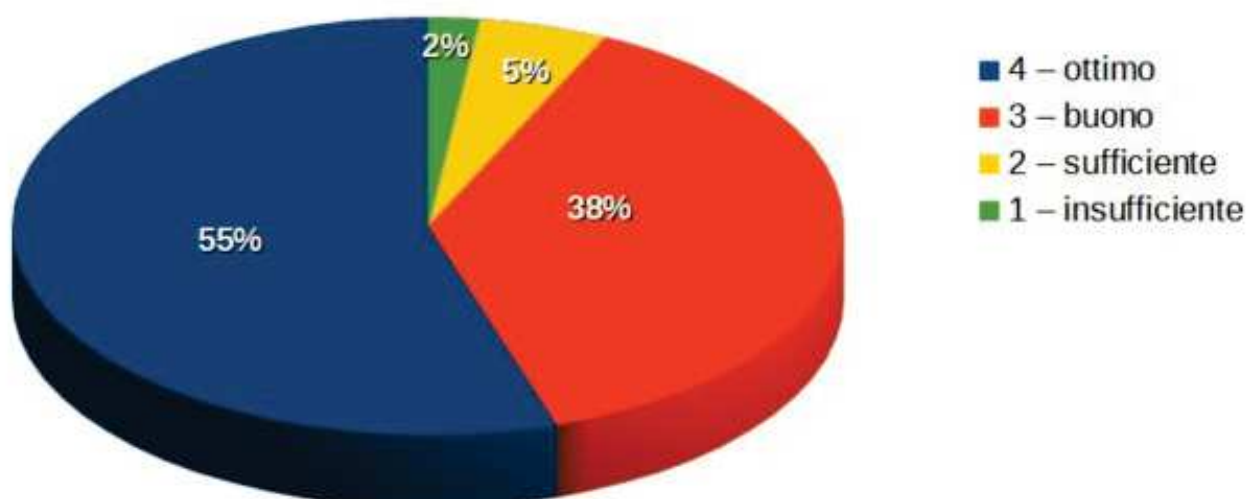


Questionario 2020



Soddisfazione complessiva del servizio

Questionario 2016



Questionario 2020

