



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Indagine tipologia di utenza - conoscenza orari e servizi dei Centri Civici del Comune di Bolzano

Presentazione dei risultati

Ottobre/Novembre 2012

Indice

1.	Premessa	2
2.	Obiettivi dell'indagine	2
3.	Metodologia utilizzata	2
4.	I risultati dell'indagine	3

1. Premessa

Nel periodo ottobre e novembre 2012 è stata svolta, rispettivamente per una settimana ciascuna e per tutta la durata di apertura al pubblico, un'indagine conoscitiva sulla tipologia di utenti che si rivolgono ai Centri Civici del Comune di Bolzano. A tal fine sono stati distribuiti questionari anonimi a tutti gli utenti dei Centri Civici per un totale di 1.023 questionari raccolti.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di definire la tipologia degli utenti dei Centri Civici analizzando il motivo per il quale si rivolgono agli stessi, nonché la conoscenza dei vari servizi offerti, la vicinanza dal luogo di lavoro/dalla residenza ecc. al fine di poter migliorare costantemente il servizio cogliendo anche eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

A questo proposito nel questionario sono stati analizzati vari aspetti con domande mirate sull'orario di apertura al pubblico, sul motivo di frequentazione nonché sulla frequenza con la quale i cittadini necessitano dei servizi dei Centri Civici, oltre a vari aspetti anagrafici.

3. Metodologia utilizzata

A settembre sono stati impostati gli obiettivi delle indagini insieme ai responsabili del servizio. Nei mesi di ottobre e novembre 2012 sono state svolte le indagini con questionari distribuiti ai cittadini che si rivolgono ai Centri Civici di Bolzano, che li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco.

4. I risultati dell'Indagine

I 1.023 intervistati risultano avere un'età media pari a 52,4 anni. Come si dimostra nei seguenti grafici, il 21,6% dei cittadini, che usufruiscono dei servizi dei Centri Civici, hanno un'età compresa tra i 35 e i 44 anni. Se analizziamo il campione più nel dettaglio, il Centro più "vecchio" risulta essere Europa Novacella, dove la maggior parte dei cittadini (22,6%) che si presentano hanno un'età compresa tra i 65 e i 74 anni, mentre negli altri Centri Civici gli utenti hanno un'età compresa tra i 35 e i 54 anni.

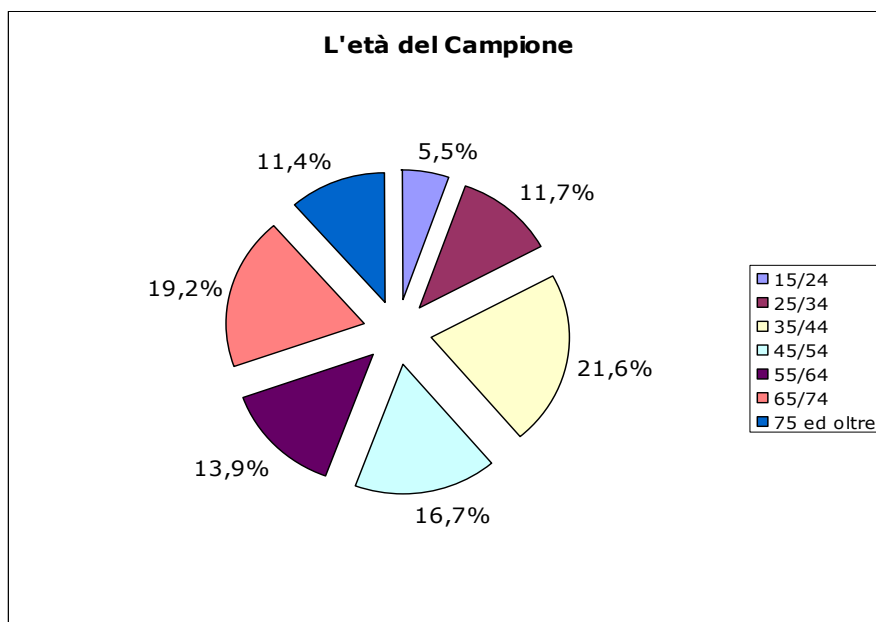


Grafico 1

Centro Civico	Classi di età							Totale
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 e oltre	
Centro-Piani-Rencio	10,7%	15,1%	15,1%	17,6%	15,7%	16,6%	9,4%	100%
Oltrisarco-Aslago	7,8%	10,6%	24,8%	15,6%	11,3%	19,9%	9,9%	100%
Europa-Novacella	3,0%	12,4%	18,4%	18,8%	14,5%	22,6%	10,3%	100%
Don Bosco	5,6%	11,9%	25,5%	13,9%	14,9%	18,9%	9,3%	100%
Gries-S. Quirino	1,7%	8,1%	22,7%	18,6%	11,6%	17,4%	19,8%	100%
Totale	5,5%	11,7%	21,6%	16,7%	13,9%	19,2%	11,4%	100%

Tabella 1

Il 53,8% degli intervistati sono donne, il 46,2% uomini. (Grafico 2)

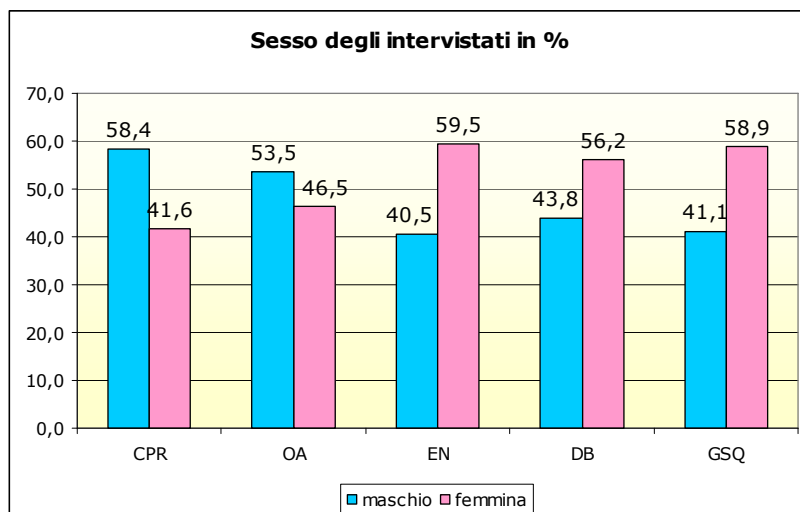


Grafico 2

Il 90,3% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 9,7% in lingua tedesca.

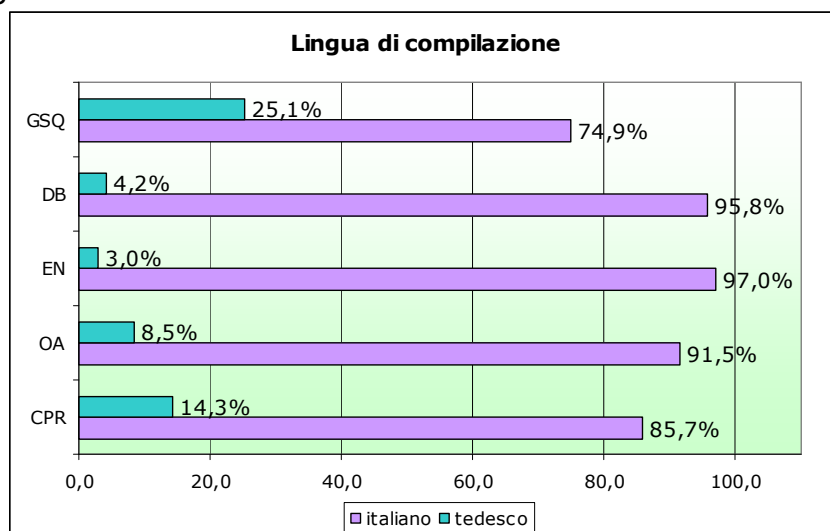


Grafico 3

La maggioranza del campione ha la cittadinanza italiana (90,5%).

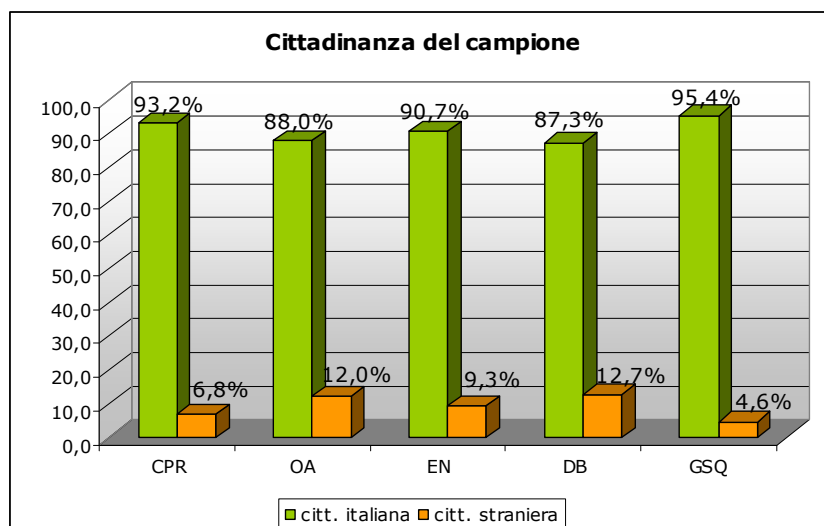


Grafico 4

La maggioranza degli utenti che si recano ai Centri Civici si dichiara occupata (47,8%), il 17,2% impiegato/operaio pubblico e il 16,7% impiegato/operaio privato. Il 34,7% degli utenti è pensionato.

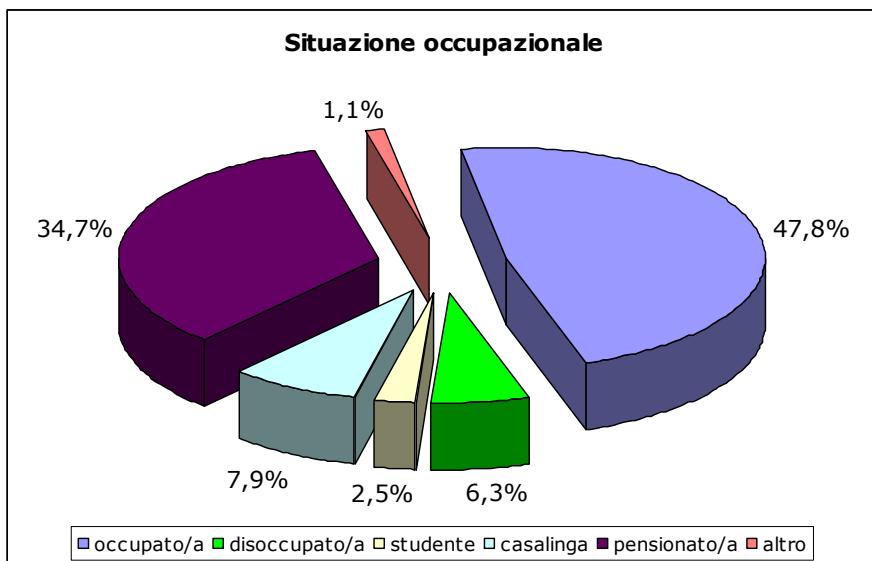


Grafico 5

L' 87,2% dei cittadini che si rivolgono ai Centri Civici ha la sede del proprio lavoro a Bolzano, l'8,3% in un altro comune dell'Alto Adige mentre il 4,5% fuori provincia. Agli intervistati con sede di lavoro a Bolzano è stato chiesto di specificare il quartiere.

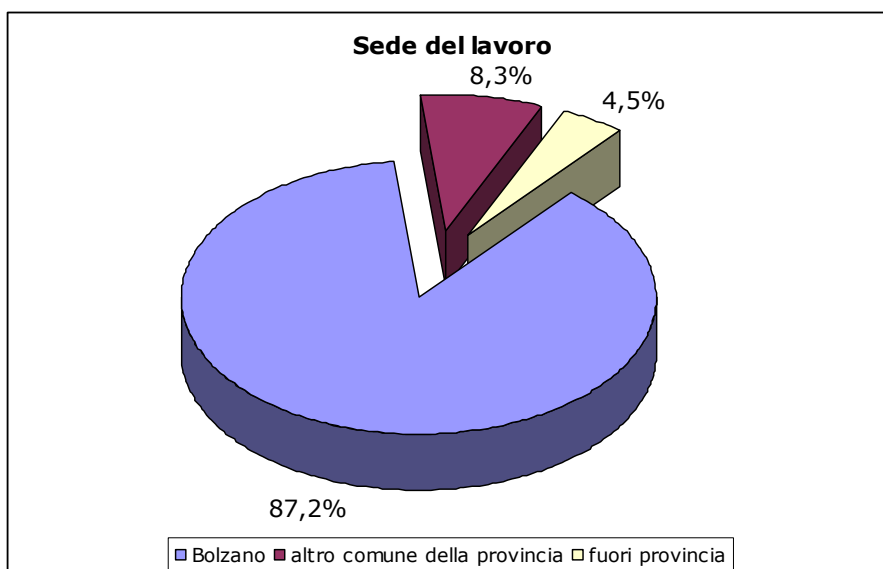


Grafico 6

Il 95,1% degli utenti dei Centri Civici risiede a Bolzano, il 3,0% in un altro Comune dell'Alto Adige mentre l' 1,8% risiede fuori Provincia.

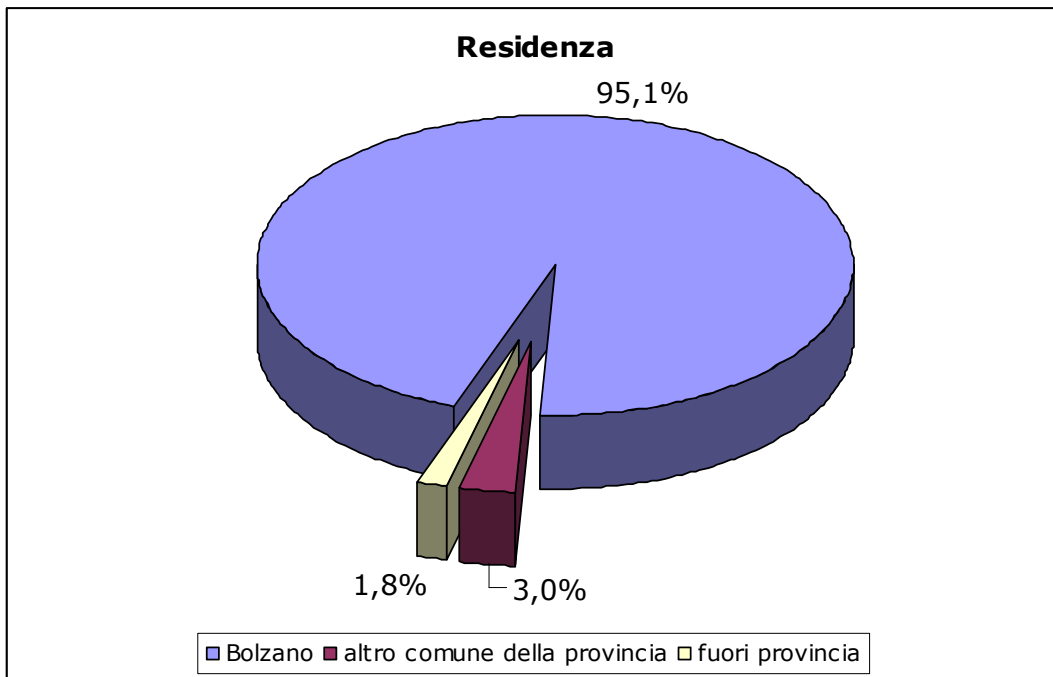


Grafico 7

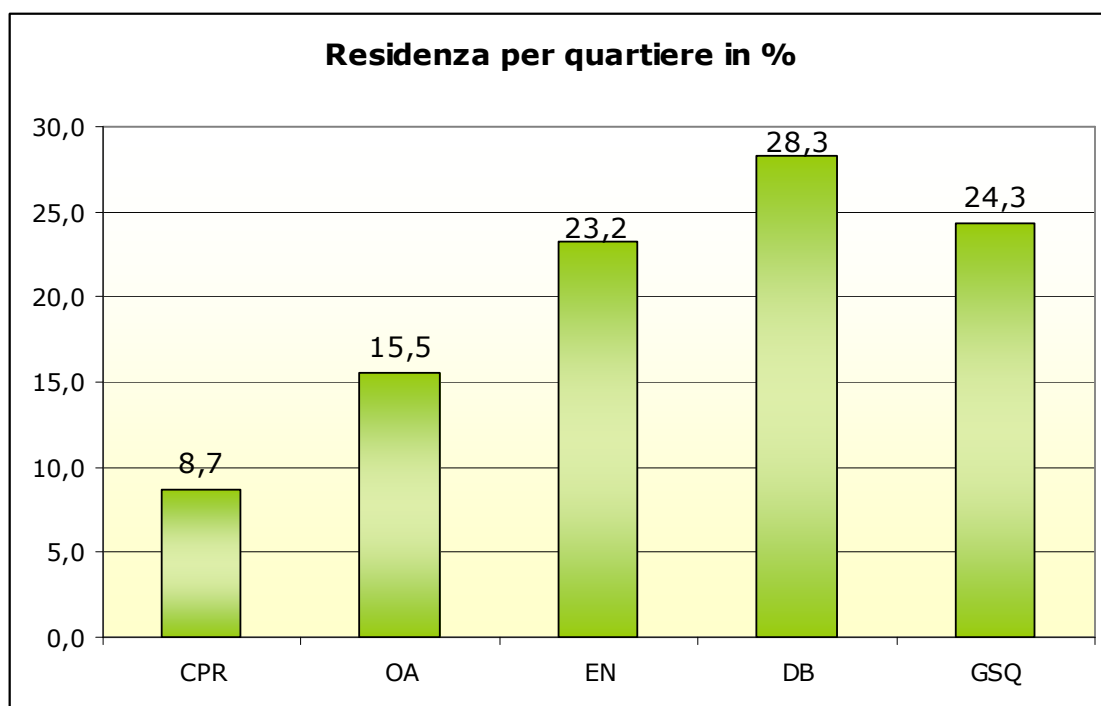


Grafico 8

Centro Civico	Residenza per quartiere					Totale
	Centro-Piani-Rencio	Oltrisarco-Aslago	Europa-Novacella	Don Bosco	Gries-S.Quirino	
Centro-Piani-Rencio	44,0%	9,9%	10,6%	11,3%	24,1%	100%
Oltrisarco-Aslago	2,9%	86,2%	4,3%	5,1%	1,4%	100%
Europa-Novacella	2,2%	3,1%	70,3%	9,2%	15,3%	100%
Don Bosco	1,1%	2,2%	12,5%	80,6%	3,6%	100%
Gries-S.Quirino	5,4%	1,2%	3,0%	0,6%	89,9%	100%
Totale	8,7%	15,5%	23,2%	28,3%	24,3%	100%

Tabella 2

La maggioranza degli utenti intervistati (44,0%) frequenta il Centro Civico almeno una volta nel corso di un anno, il 21,6% 1 volta al mese.

Il giorno della settimana con la maggiore frequenza di utenti del Centro Civico risulta essere il giovedì (Giovedì del Cittadino), con il 26,0% di utenti intervistati; 21,4% degli utenti è stato intervistato il martedì. Indipendentemente dal giorno però risulta ben chiaro che i cittadini preferiscono la mattina (77,8%); il 25,2% si è rivolto al Centro Civico tra le 10 e le 11 della mattina.

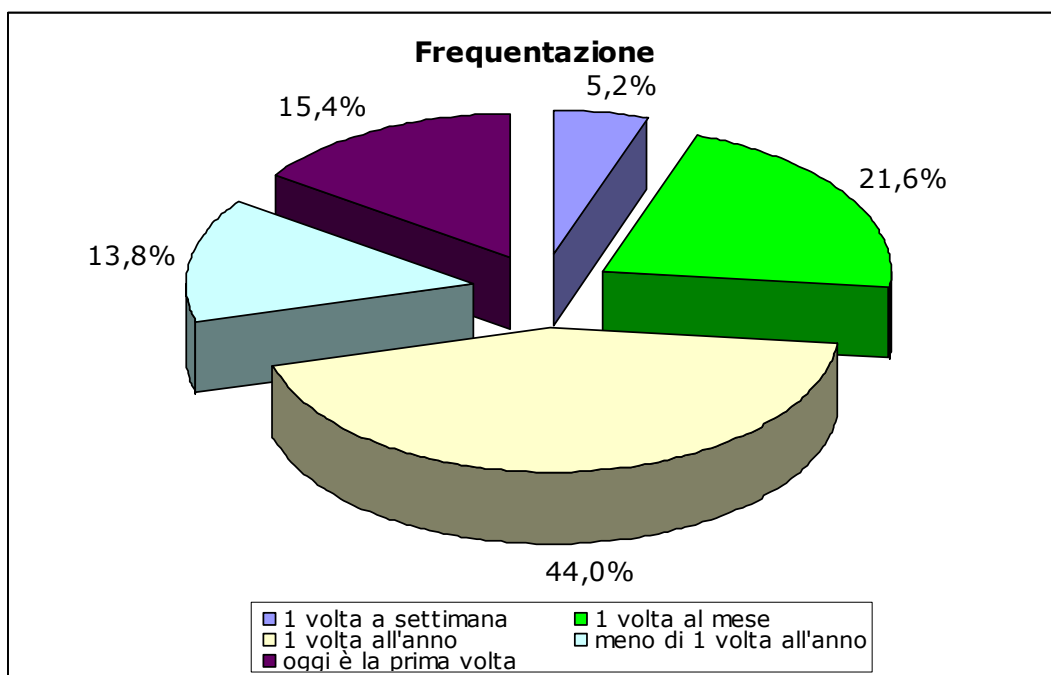


Grafico 9

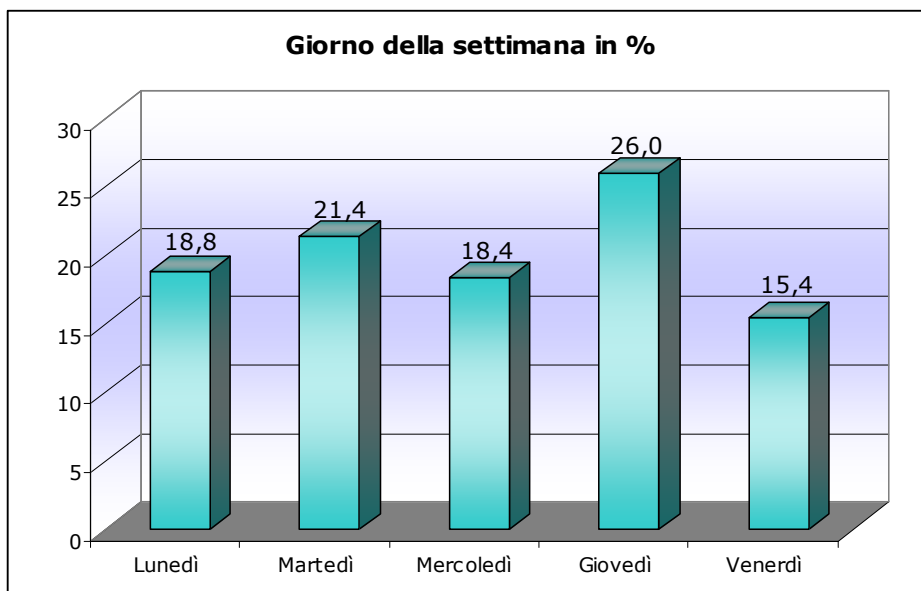


Grafico 10

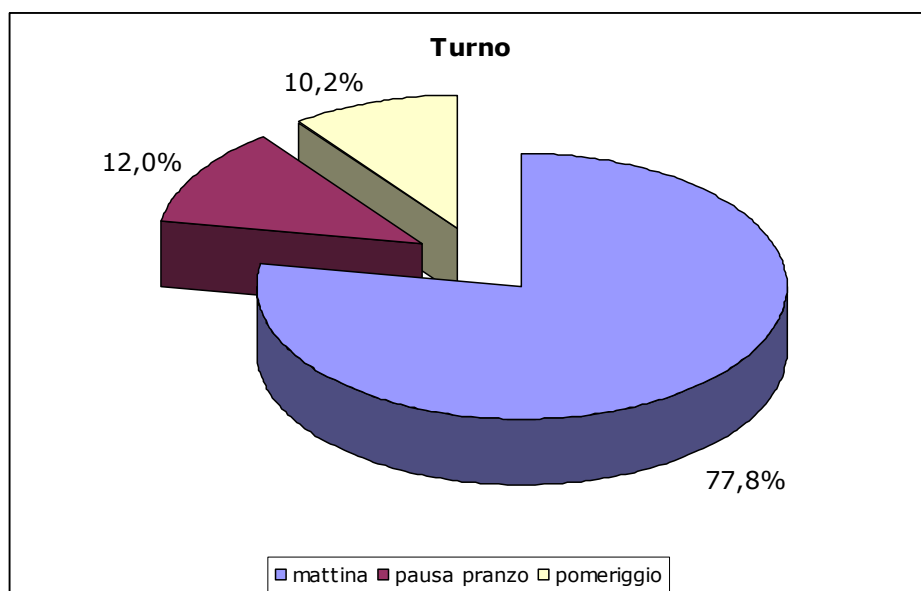
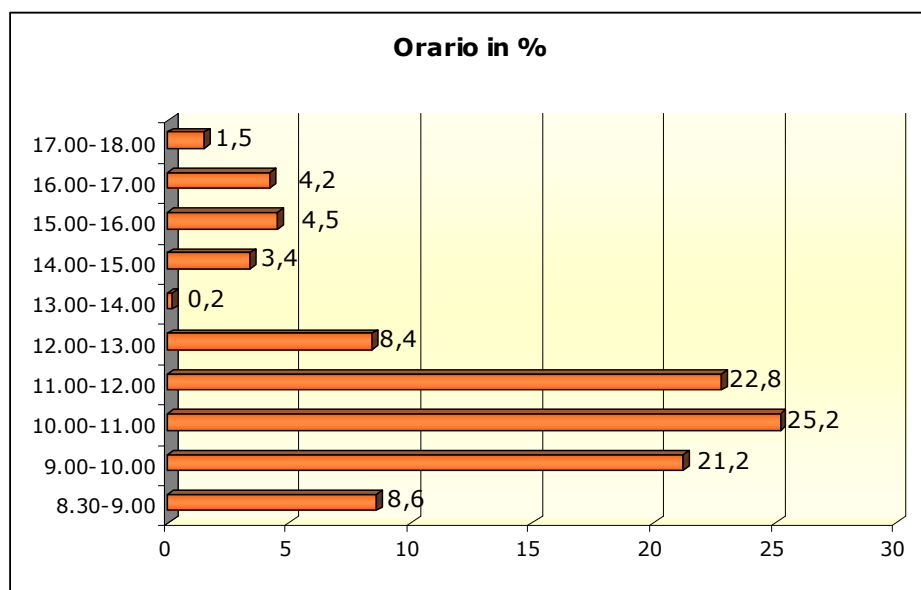


Grafico 11



Centro Civico	Periodicità di frequentazione					Totale
	1 volta a settimana	1 volta al mese	1 volta all'anno	meno di 1 volta all'anno	oggi è la prima volta	
Centro-Piani-Rencio	0,6%	12,4%	46,0%	18,0%	23,0%	100%
Oltrisarco-Aslago	0,7%	19,0%	40,8%	11,3%	28,2%	100%
Europa-Novacella	6,0%	33,2%	38,7%	12,8%	9,4%	100%
Don Bosco	8,1%	21,5%	45,9%	13,4%	11,1%	100%
Gries-S.Quirino	6,9%	16,7%	48,3%	14,4%	13,8%	100%
Totale	5,2%	21,6%	44,0%	13,8%	15,4%	100%

Tabella 3

Abbiamo chiesto ai cittadini il motivo per il quale si sono rivolti al Centro Civico; la maggioranza del campione si è recata nel Centro Civico per ottenere un'informazione (20,5%) o per ritirare il bollino di parcheggio delle zone colorate (18,0%).

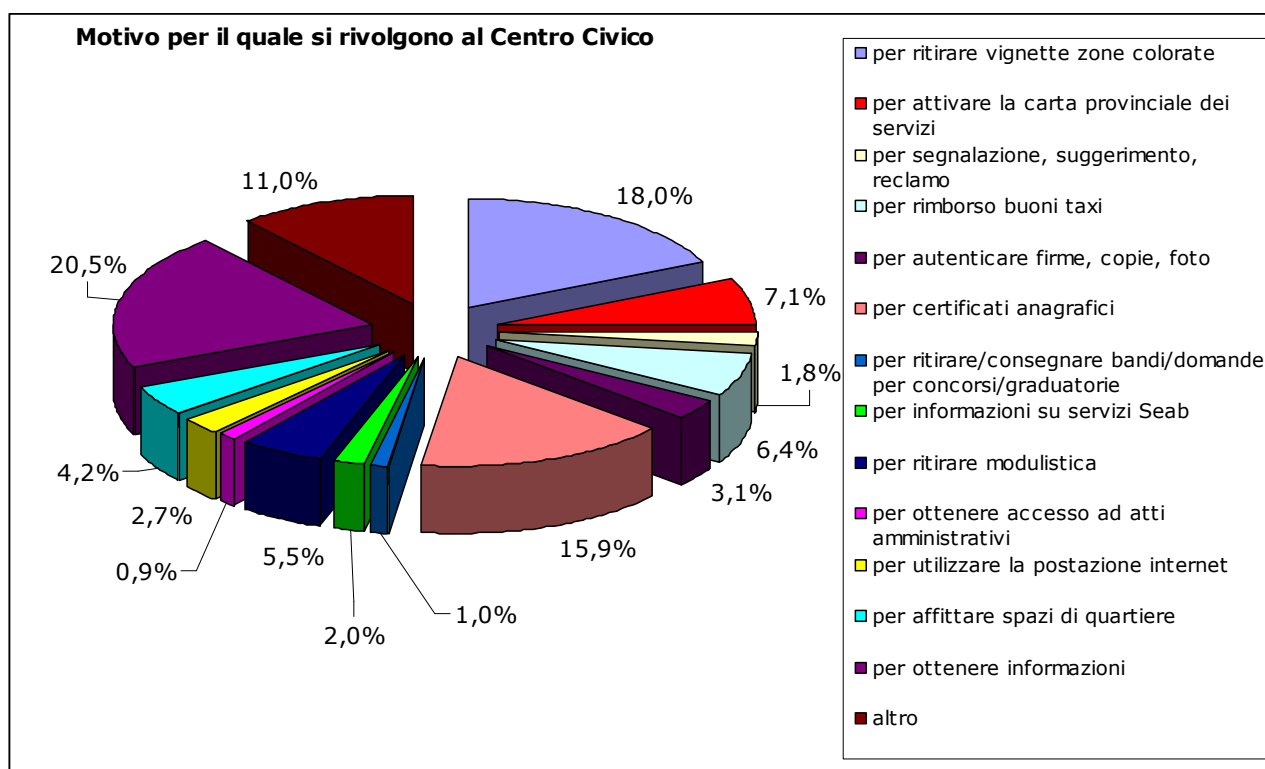


Grafico 13

Di seguito la tabella che mostra il motivo di frequentazione suddiviso per Centro Civico.

Motivo per il quale si rivolgono al Centro Civico	Centro Civico					Totale
	Centro-Piani-Rencio	Oltrisarco-Aslago	Europa-Novacella	Don Bosco	Gries-S. Quirino	
per ritirare vignette zone colorate	19,8%	24,1%	16,0%	13,6%	21,9%	18,0%
per attivare la carta provinciale dei servizi	15,3%	5,1%	7,8%	3,7%	6,6%	7,1%
per segnalazione, suggerimento, reclamo	1,7%	2,5%	0,8%	2,0%	2,2%	1,8%
per rimborso buoni taxi	6,2%	3,2%	6,6%	2,8%	15,8%	6,4%
per autenticare firme, copie, foto	3,4%	2,5%	2,9%	4,0%	2,2%	3,1%
per certificati anagrafici	2,8%	19,6%	15,2%	22,2%	14,2%	15,9%
per ritirare/consegnare bandi/domande per concorsi/graduatorie	2,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,5%	1,0%
per informazioni su servizi Seab	0,6%	4,4%	2,0%	2,0%	1,1%	2,0%
per ritirare modulistica	11,3%	1,3%	4,1%	6,3%	3,8%	5,5%
per ottenere accesso ad atti amministrativi	1,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,9%
per utilizzare la postazione internet gratuita	0,6%	0,0%	4,5%	3,7%	2,7%	2,7%
per affittare spazi di quartiere	0,0%	2,5%	9,4%	4,8%	1,6%	4,2%
per ottenere informazioni	22,6%	27,2%	25,4%	17,6%	11,5%	20,5%
altro	11,9%	7,6%	5,3%	13,6%	15,8%	11,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 4

Abbiamo chiesto agli utenti intervistati il grado di conoscenza dei servizi offerti dal Centro civico elencati nel questionario; il 51,0% ha risposto in modo affermativo. In controtendenza Oltrisarco – Aslago e Centro – Piani – Rencio, dove la maggioranza ha risposto di no (rispettivamente il 60,9% e il 52,2%).



Grafico 14

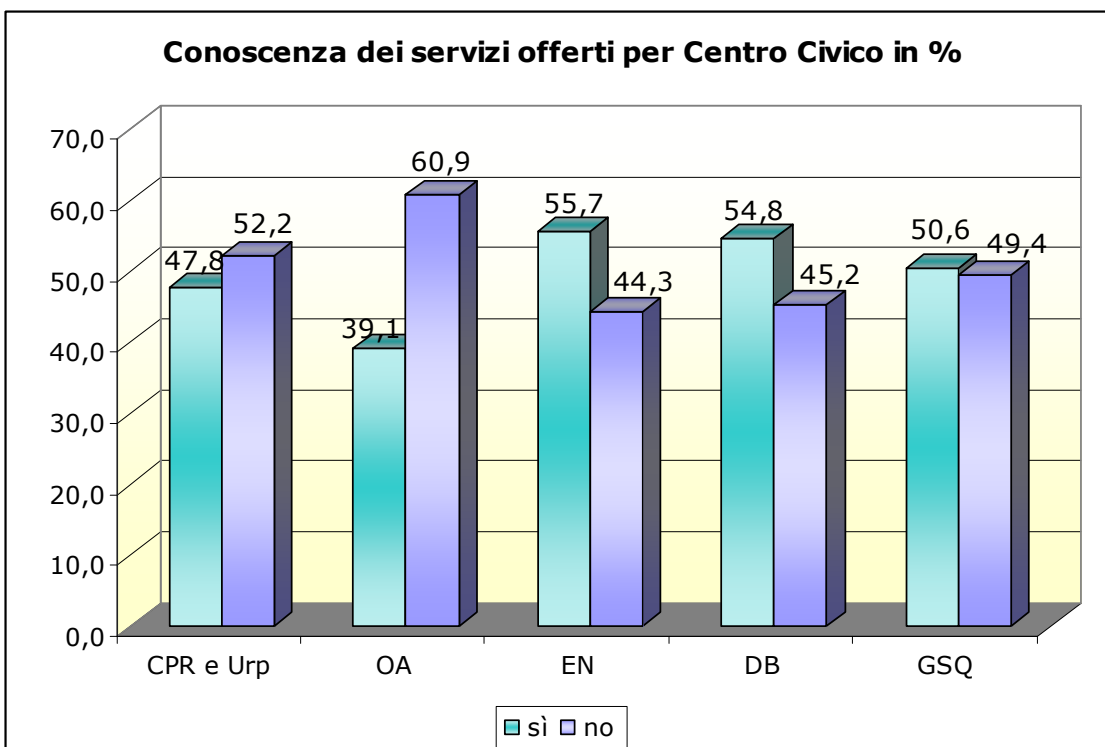


Grafico 15

Il 78,4% del nostro campione (esclusi gli utenti che hanno dichiarato di essersi presentati per la prima volta al Centro Civico) evidenzia un tasso di fidelizzazione allo stesso Centro Civico.

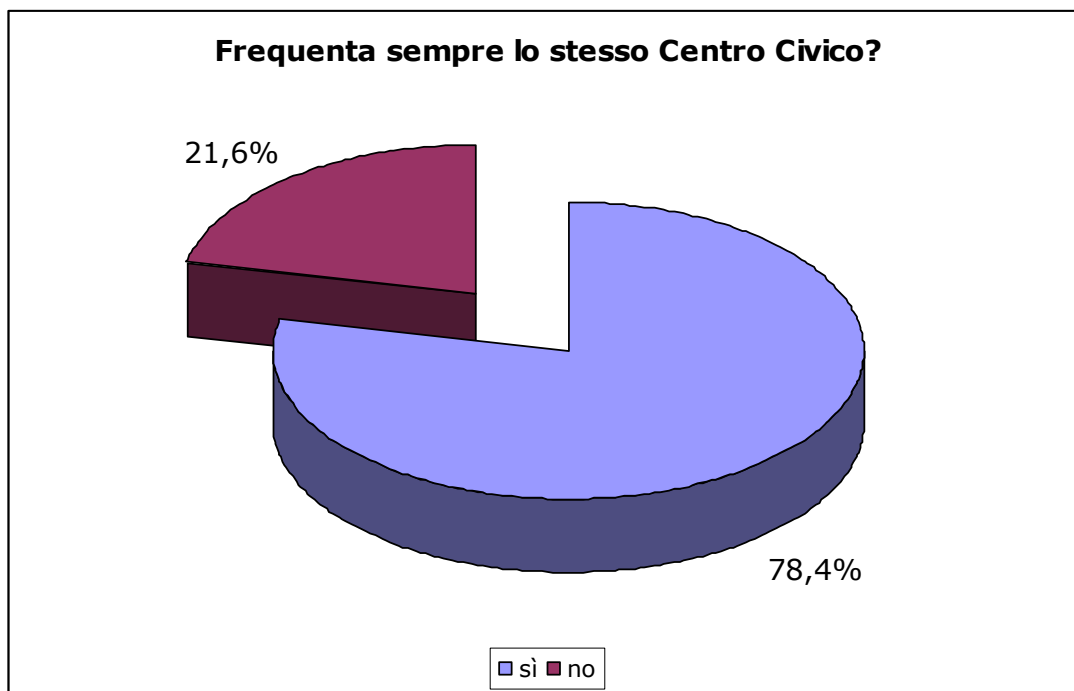


Grafico 16

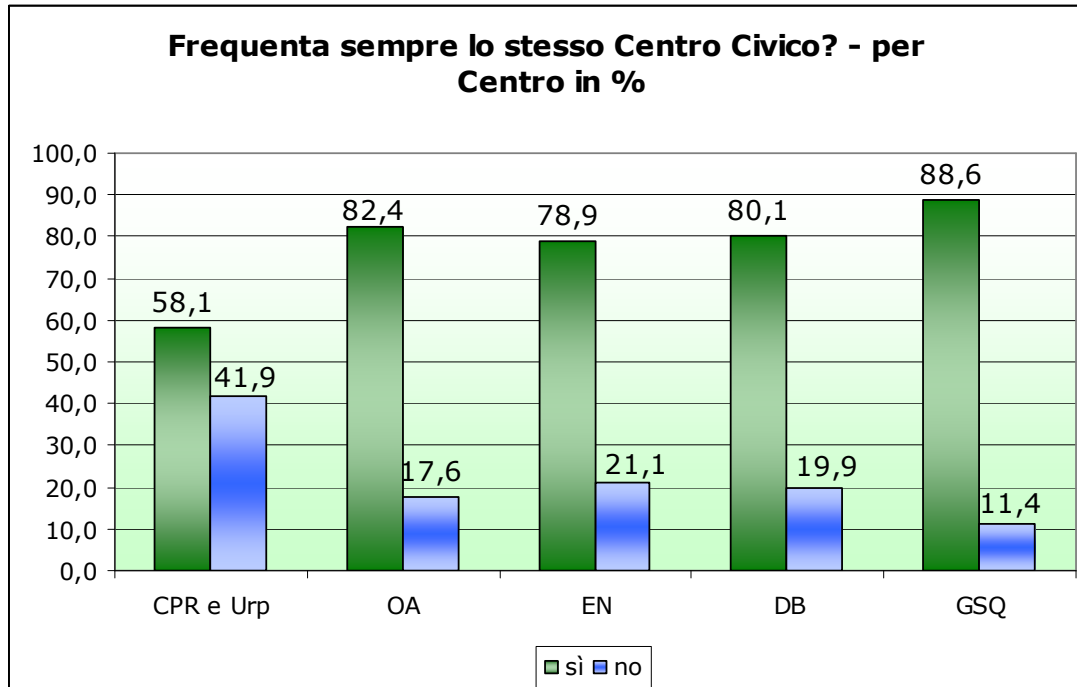


Grafico 17

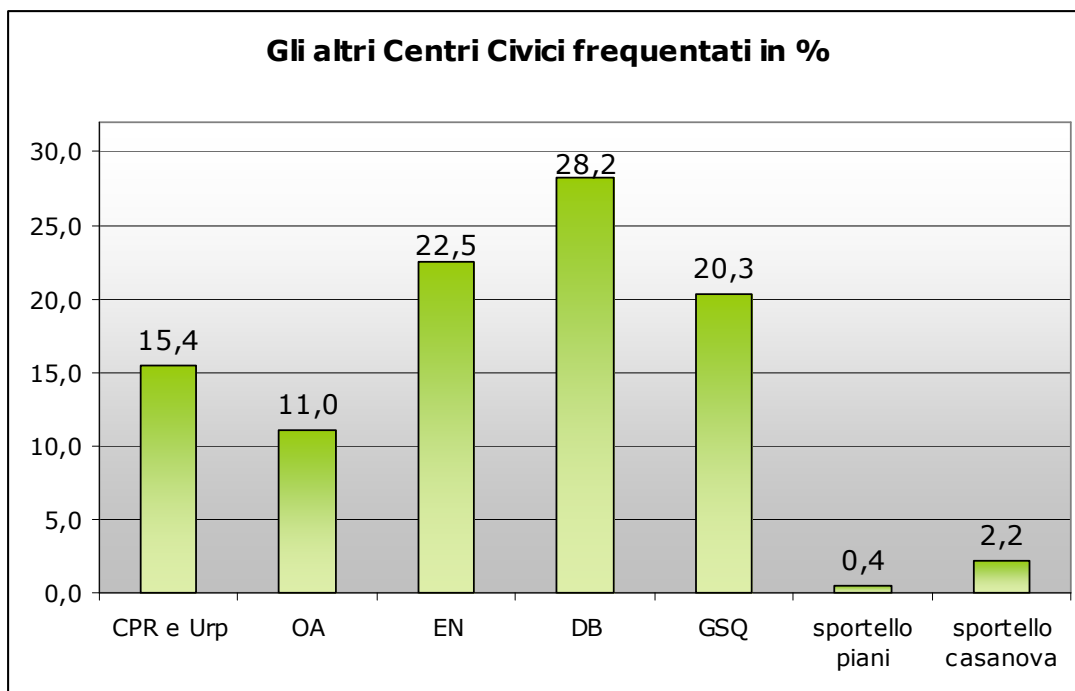


Grafico 18

Il 71,4% del campione dichiara di conoscere gli orari di apertura dei Centri Civici e il 91,8% li considera comodi. Il 57,4% degli utenti non soddisfatti vorrebbe che i Centri Civici fossero aperti più spesso al pomeriggio.

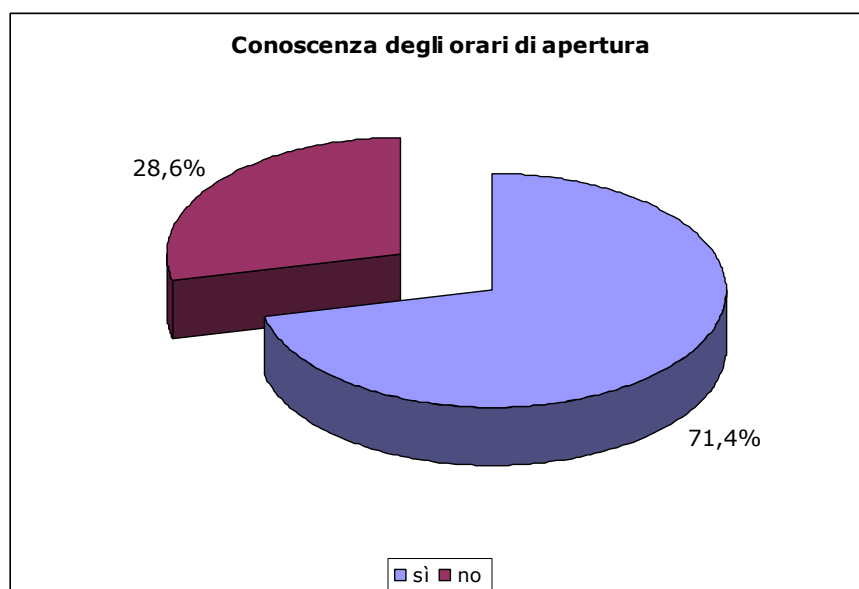


Grafico 19

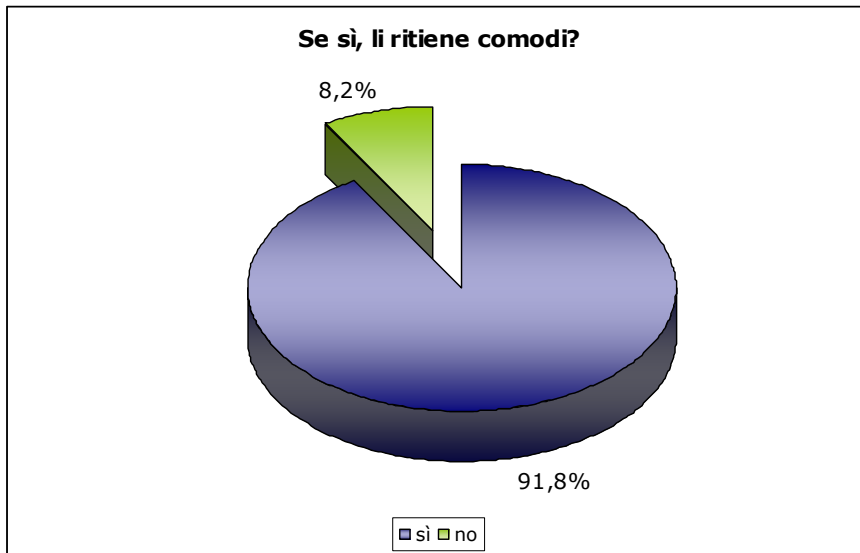


Grafico 20

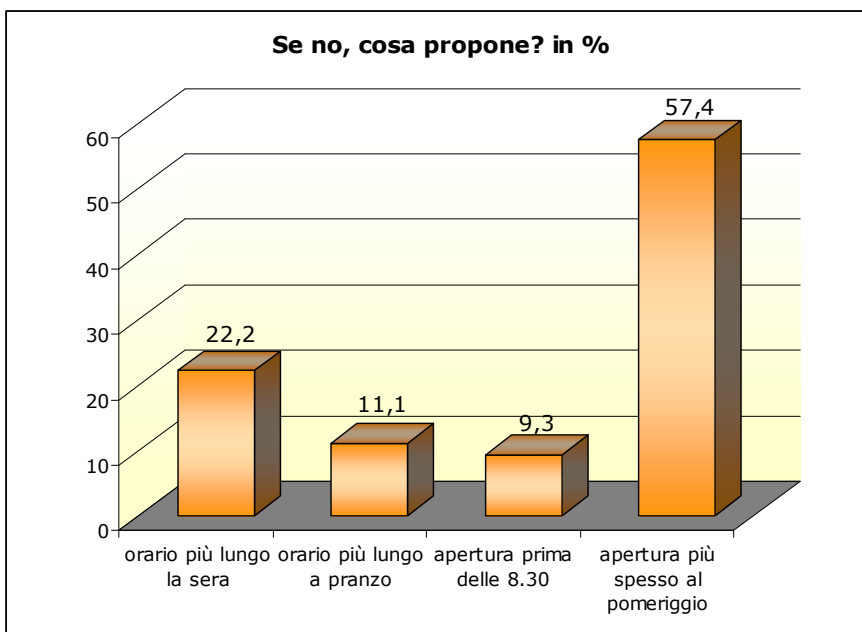


Grafico 21

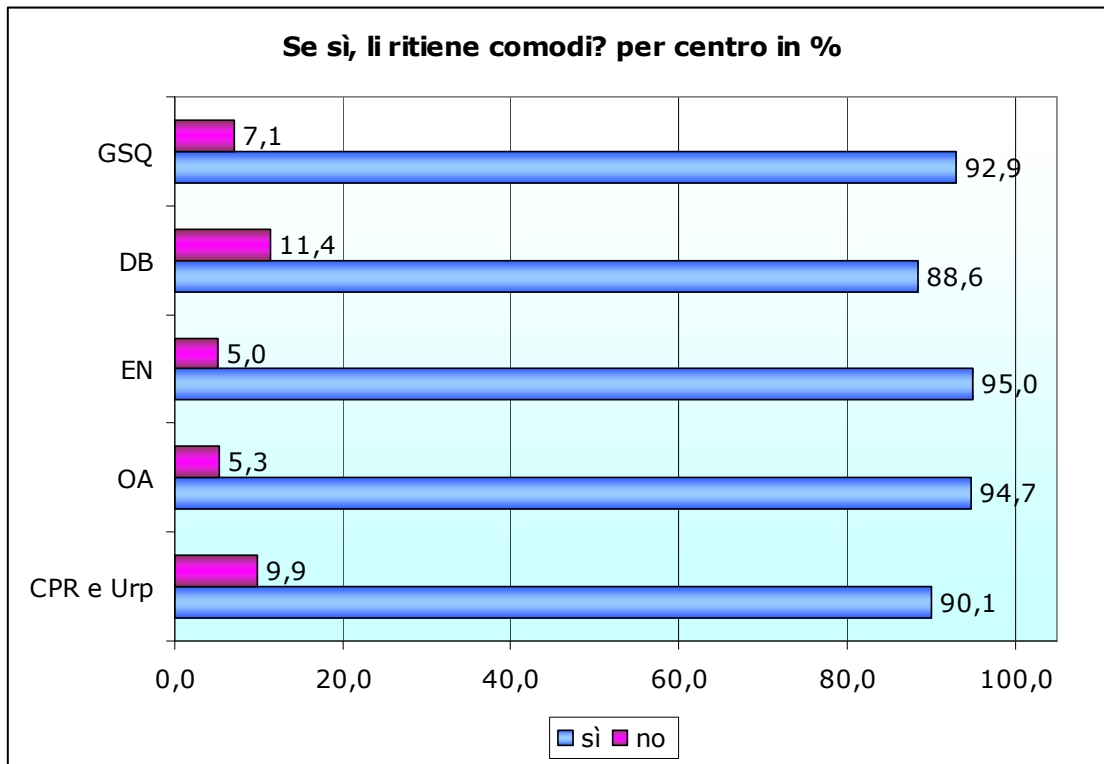


Grafico 22

Centro Civico	Se no, cosa propone?				Totale
	Orario più lungo la sera	Orario più lungo a pranzo	Apertura prima della 8.30	Apertura più spesso al pomeriggio	
Centro-Piani-Rencio	44,4%	11,1%	11,1%	33,3%	100,0%
Oltrisarco-Aslago	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Europa-Novacella	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%
Don Bosco	18,5%	14,8%	7,4%	59,3%	100,0%
Gries-S.Quirino	37,5%	12,5%	12,5%	37,5%	100,0%
Totale	22,2%	11,1%	9,3%	57,4%	100,0%

Tabella 5