



CUSTOMER SATISFACTION

***INDAGINE SUL GRADO
DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI***

***POLIZIA MUNICIPALE DI BOLZANO
2020***

Presentazione dei risultati

a cura
dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città
Comune di Bolzano

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	Risultati dell'indagine	4
	4.1 Cittadine e cittadini	4
	4.2 Utenti dell'Ufficio Permessi e Viabilità	7
	4.3 Utenti del Servizio Polizia Stradale e Infortunistica	12
5.	Considerazioni finali	18

1. Premessa

Al fine di misurare la soddisfazione dei servizi offerti dalla Polizia Municipale del Comune di Bolzano si è ritenuto opportuno:

1. intervistare un campione rappresentativo di cittadini e cittadine per avere una valutazione generale sull'operato degli agenti della Polizia Municipale;
2. focalizzare l'attenzione in particolare su due settori: l'Ufficio Permessi e Viabilità e il Servizio Polizia Stradale e Infortunistica.

Nel dicembre 2019 è stata effettuata un'indagine telefonica a cura della società "Index research", ad un campione rappresentativo della popolazione di Bolzano pari a 800 persone, al fine di verificare la soddisfazione in generale rispetto ai servizi offerti dalla Polizia Municipale.

Rispetto all'Ufficio Permessi e Viabilità, nell'ultima decade di gennaio 2020 è stata svolta un'indagine conoscitiva direttamente in loco con l'assistenza di due rilevatori. In diverse fasce orarie, di due ore ciascuna, e per la durata di dieci giorni, sono stati intervistati 109 cittadini, campione statisticamente significativo e rappresentativo degli utenti dell'Ufficio.

Relativamente al Servizio Polizia Stradale e Infortunistica, nel mese di aprile 2020 sono state inviate circa 1.800 lettere ad utenti che nel corso del 2019, in occasione di un incidente stradale, hanno avuto contatti con la Polizia Municipale – Settore Infortunistica, invitandoli a compilare, entro metà giugno, un questionario online sul sito del Comune di Bolzano. Hanno aderito 378 persone.

2. Obiettivi dell'indagine

- rilevare il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti dalla Polizia Municipale di Bolzano, in particolare l'Ufficio Permessi e Viabilità ed il Servizio Polizia Stradale e Infortunistica;
- evidenziare eventuali differenze tra le diverse tipologie di utenti;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non considerate.
- provvedere ad un continuo miglioramento dei servizi stessi sulla base delle risultanze emerse.

3. Metodologia utilizzata

I dati raccolti – sia quelli dai rilevatori con l'utilizzo di tablet che quelli attraverso un questionario online - sono stati successivamente analizzati con SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione statistica dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro degli stessi.

Di seguito vengono presentati i risultati delle indagini.

4. Risultati dell'indagine

4.1 Cittadine e cittadini

Al sondaggio telefonico a cura della società "Index research", realizzato al fine di misurare il grado di soddisfazione dei cittadini e delle cittadine di Bolzano rispetto ai servizi offerti dalla Polizia Municipale, hanno partecipato 800 persone.

La prima domanda ha riguardato il motivo del contatto con la Polizia Municipale di Bolzano: la maggioranza si è rivolta per multe (23,9%) o per ottenere informazioni (20,6%) (vedi grafico 1).

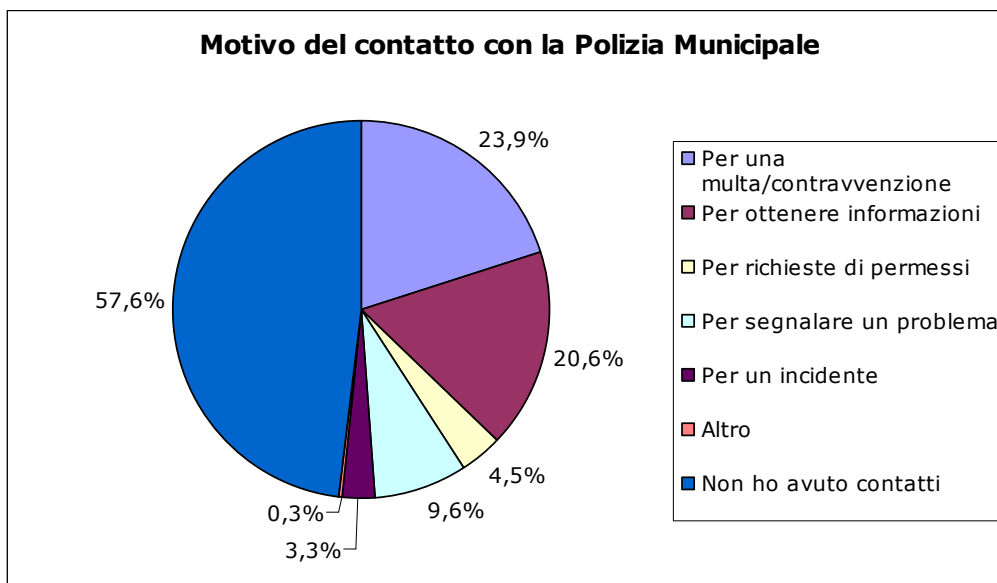


Grafico 1

È stato poi richiesto di esprimere un giudizio complessivo sui servizi offerti dalla Polizia Municipale di Bolzano, utilizzando la scala di valutazione "molto, abbastanza, poco, per nulla soddisfatto/a" (vedi grafico 2). Il 68,4% degli intervistati si dichiara molto o abbastanza soddisfatto.

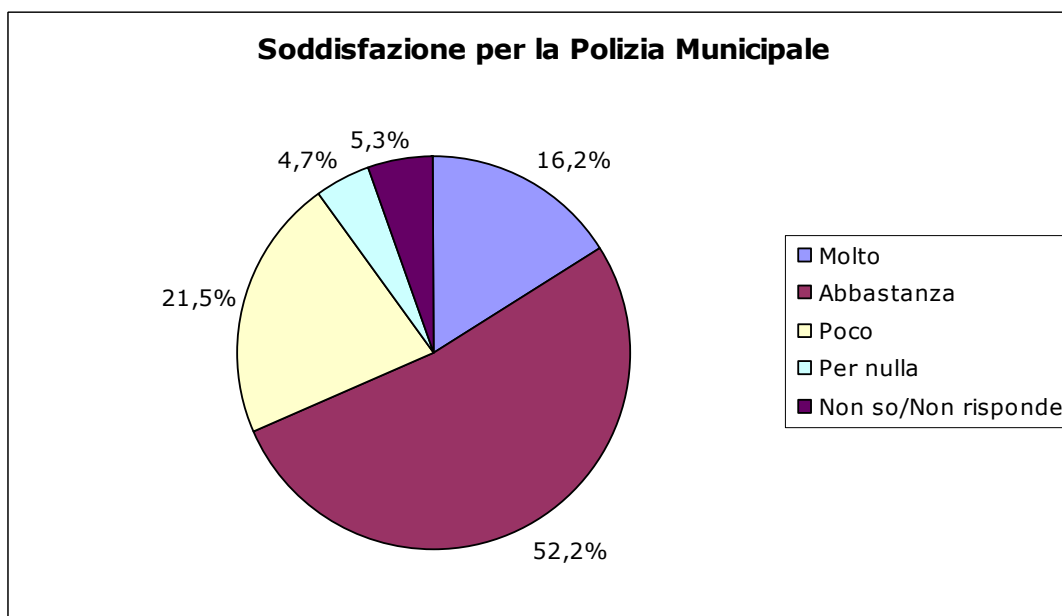


Grafico 2

Di seguito, è stato richiesto ai cittadini di esprimere la propria opinione utilizzando la scala di valutazione "molto, abbastanza, poco, per nulla d'accordo" rispetto alle affermazioni sotto elencate (vedi tabella 1).

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so/Non risponde
Gli agenti della Polizia Municipale risultano presenti sul territorio e garantiscono la sicurezza urbana	15,0%	50,1%	25,7%	7,4%	1,8%
Gli agenti della Polizia Municipale presidiano le strade e i luoghi a rischio nei momenti di maggiore necessità	18,0%	52,2%	20,4%	6,5%	2,9%
Gli agenti della Polizia Municipale forniscono interpretazioni chiare ed univoche del Codice della Strada	18,9%	47,8%	16,8%	3,5%	13,0%
Gli agenti della Polizia Municipale sono cortesi e disponibili, anche in caso di disaccordo	11,5%	52,5%	22,4%	5,6%	8,0%
Gli agenti della Polizia Municipale sono in grado di rivolgersi correttamente ai cittadini in italiano e/o tedesco	22,4%	58,4%	13,0%	3,8%	2,4%

Tabella 1

Le diverse rilevazioni hanno evidenziato un elevato grado di soddisfazione per le affermazioni riportate.

È stato richiesto ai cittadini e alle cittadine il grado di conoscenza rispetto ai seguenti servizi e progetti proposti dalla Polizia Municipale. Le risposte (multiple) sono state le seguenti: Vigili di quartiere (66,8%), Videosorveglianza delle strade (62,2%) e Polizia annonaria per il controllo di negozi e mercati (52,4%) (vedi tabella 2).

Conoscenza servizi/progetti	%
Vigili di quartiere	66,8
Videosorveglianza delle strade	62,2
Polizia annonaria per il controllo di negozi e mercati	52,4
Iniziativa "Controlli notturni anti-rumore presso i locali pubblici"	40,9
Nonni vigili	20,2
Nessuno	10,3

Tabella 2

Alla domanda, in quale settore la Polizia Municipale dovesse essere più attiva, i cittadini e le cittadine hanno indicato i seguenti aspetti: il controllo della circolazione stradale (55,7%), il controllo a piedi nei quartieri (54,6%) e l'educazione stradale nelle scuole (52,8%) (vedi tabella 3).

Essere più attivi in	%
Controllo della circolazione stradale	55,7
Controllo a piedi nei quartieri	54,6
Educazione stradale nelle scuole	52,8
Controllo serale di parchi e giardini	42,8
Controllo davanti alle scuole	41,2
Controllo dei locali in ore notturne	40,9
Non so/Non risponde	8,1

Tabella 3

Infine è stata richiesta l'indicazione dei comportamenti dei ciclisti che la Polizia Municipale dovrebbe maggiormente controllare.

I comportamenti ritenuti particolarmente rilevanti sono: attraversare la strada con il rosso (60,3%), viaggiare contromano (54,6%) e pedalare sul marciapiede (53,3%) (vedi tabella 4).

Controllo dei ciclisti	%
Attraversare la strada con il rosso	60,3
Viaggiare contromano	54,6
Pedalare sul marciapiede	53,3
Procedere senza luci	51,6
Utilizzare il cellulare mentre si pedala	45,3
Altro	1,2
Non so/Non risponde	4,3

Tabella 4

4.2 Utenti dell'Ufficio Permessi e Viabilità

Il campione

All'indagine svoltasi presso l'Ufficio Permessi e Viabilità della Polizia Municipale di Bolzano hanno partecipato 109 utenti.

Il 32,1% degli intervistati si è recato all'Ufficio Permessi e Viabilità della Polizia Municipale di Bolzano per il rilascio di permesso di transito in zona a traffico limitato e il 30,4% per il rilascio di contrassegno per parcheggi riservati a persone in situazione di disabilità (vedi grafico 3).

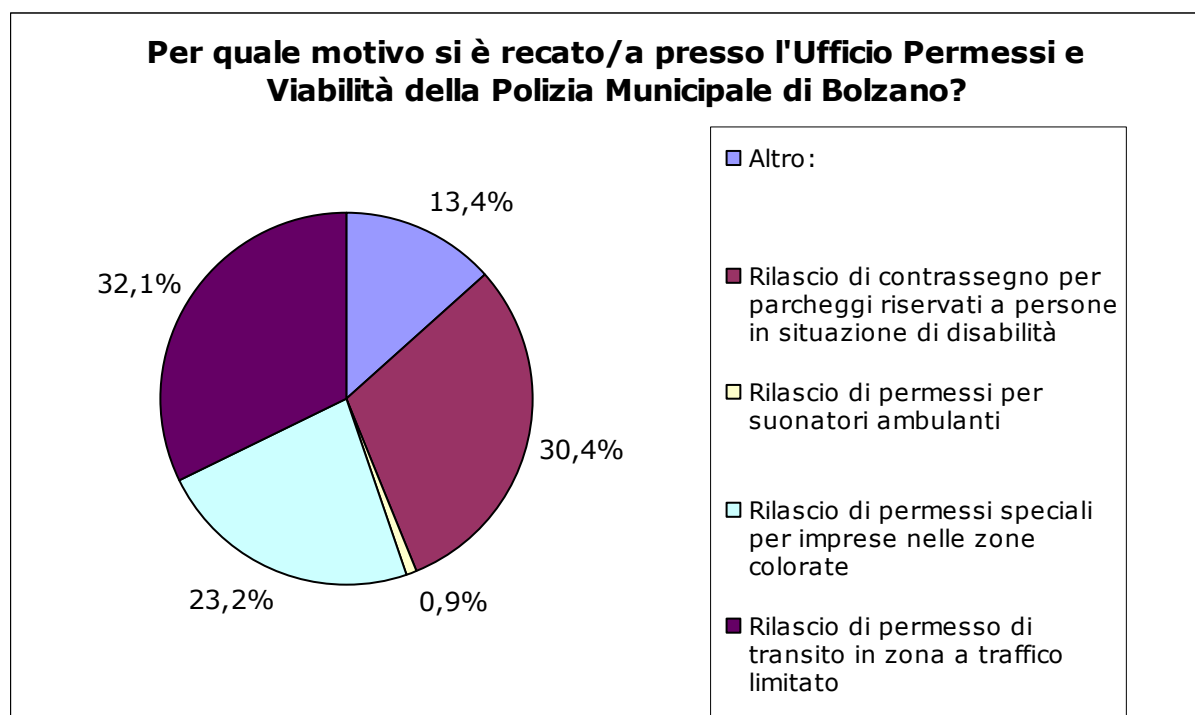


Grafico 3

Il giudizio complessivo

È stato chiesto agli utenti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sui servizi forniti dall'Ufficio Permessi e Viabilità del Comune di Bolzano per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

In particolare, come si evince dal seguente grafico, il valore più ricorrente (con 76 risposte) è rappresentato dal voto "10", mentre non sono stati espressi voti negativi (sotto il voto 6) (vedi grafico 4).

La valutazione media si è posizionata su **9,5**, con una deviazione standard¹ pari a 0,8.

¹ La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

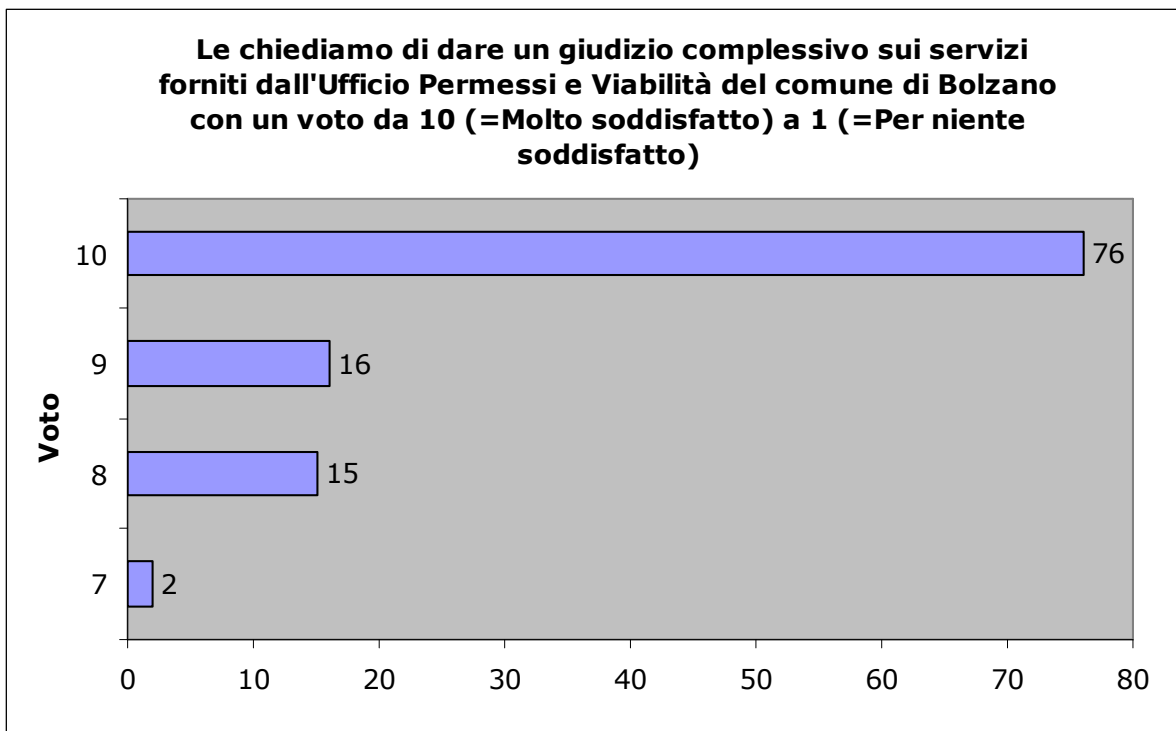


Grafico 4

È stato inoltre chiesto agli utenti se sapevano a quale ufficio rivolgersi per ottenere un permesso: il 92,7% dei cittadini e delle cittadine risultava saperlo.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento di alcuni aspetti specifici relativi all'Ufficio Permessi e Viabilità di Bolzano, è stato richiesto agli intervistati di esprimere una valutazione rispetto a 9 affermazioni, con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero). Il seguente grafico 5 riporta le valutazioni medie:

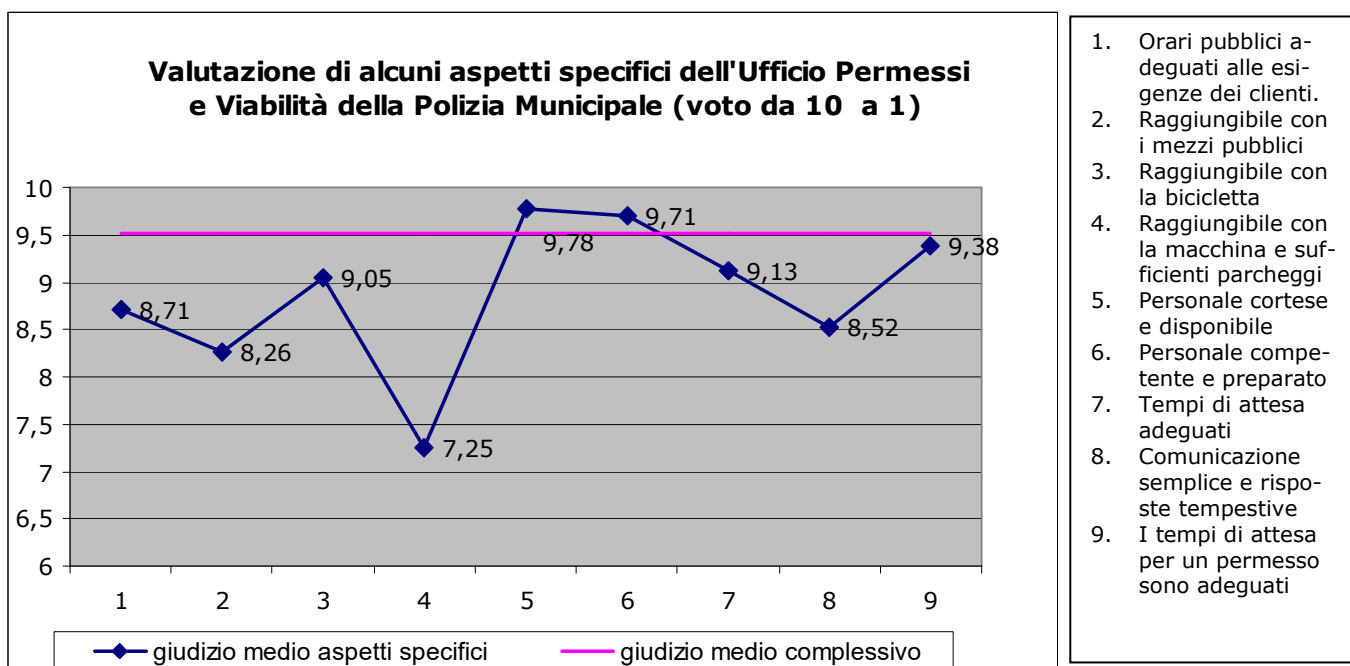


Grafico 5

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito soprattutto dai seguenti aspetti:

- personale cortese e disponibile (9,8)
- personale competente e preparato (9,7)
- adeguatezza dei tempi di attesa per un permesso (dopo la richiesta) (9,4)
- adeguatezza dei tempi di attesa (9,1)

I punti di attenzione:

Nell'ambito di una valutazione nel complesso positiva, emerge la richiesta di un maggior numero di parcheggi (7,3).

Sito Web

Solo il 37% degli intervistati ha dichiarato di aver consultato il sito internet per avere informazioni sui servizi offerti dalla Polizia Municipale del Comune di Bolzano (vedi grafico 6).

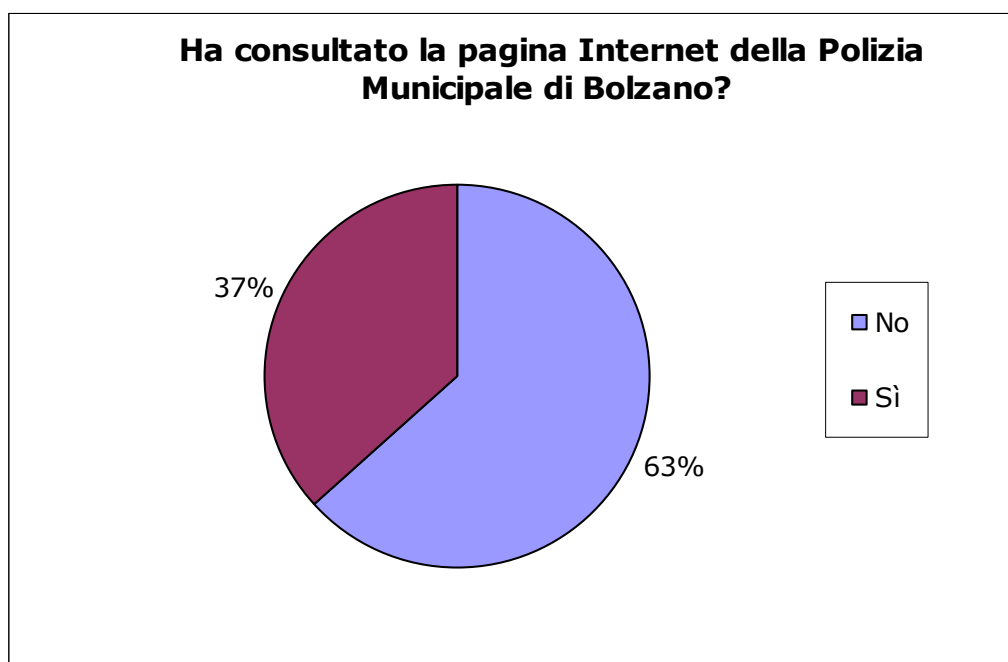


Grafico 6

Alle persone che hanno consultato la pagina web dedicata è stato richiesto se la ritenessero strutturata e ricca di informazioni.

Per il 92,5% degli utenti la risposta è stata "molto" o "abbastanza" (vedi grafico 7).

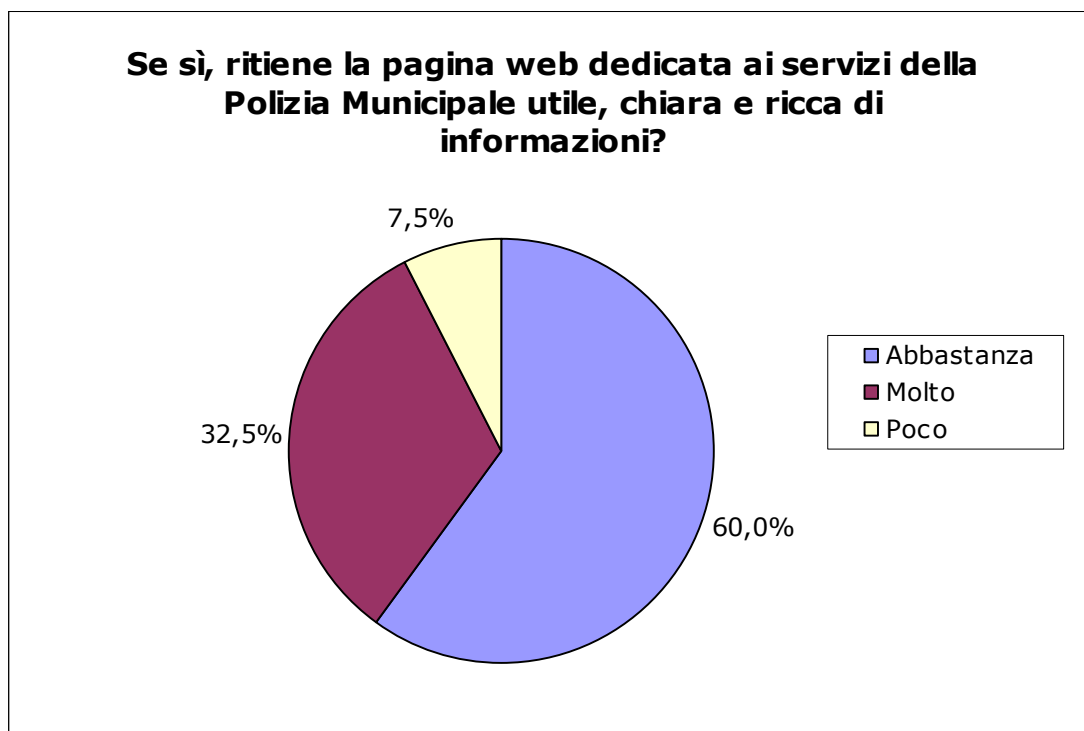


Grafico 7

SensorCivico

È stato chiesto agli intervistati se fossero a conoscenza della piattaforma Web SensorCivico, promossa dall'Amministrazione Comunale, che consente di inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami per il miglioramento dei servizi (vedi grafico 8).

La maggioranza (85%) è risultata non esserne a conoscenza.

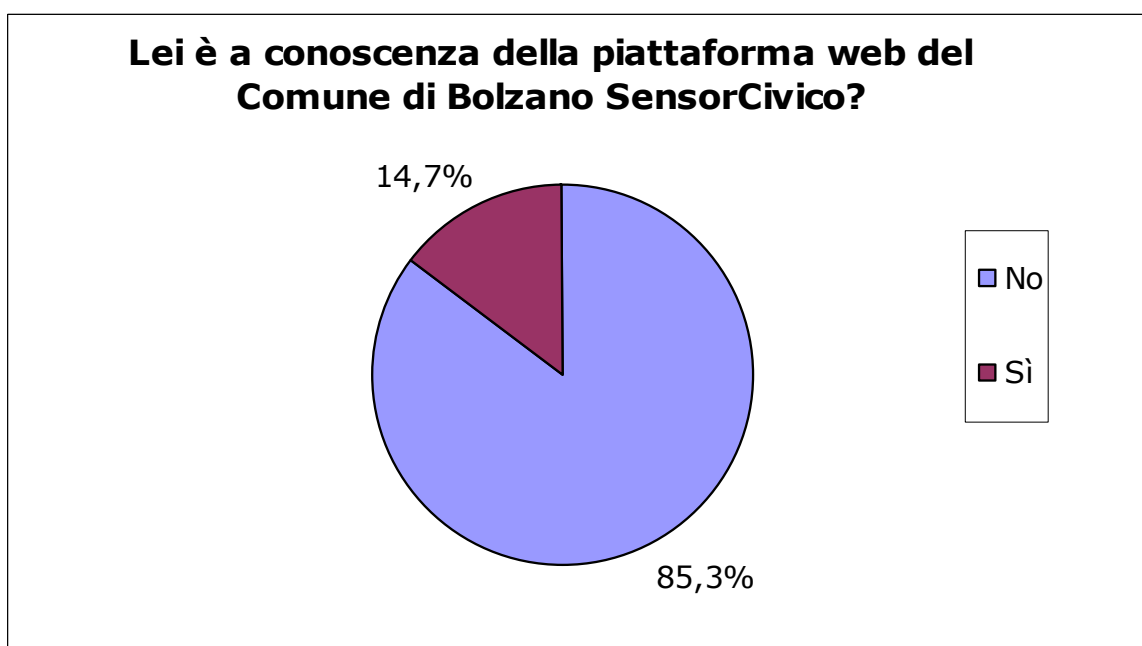


Grafico 8

Agli intervistati, a conoscenza del servizio, è stato chiesto di esprimere un giudizio sul servizio (vedi grafico 9).

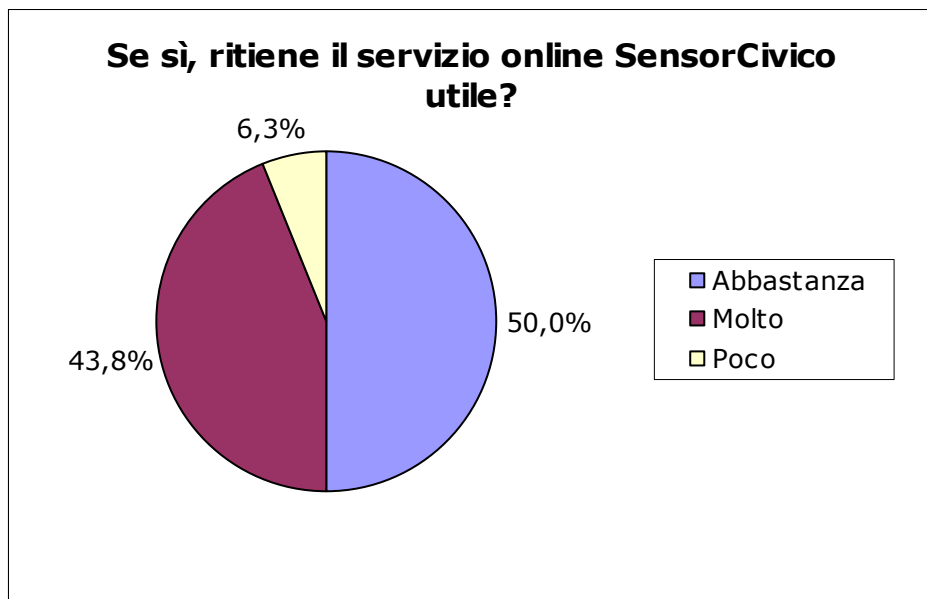


Grafico 9

Osservazioni del campione

Sono state formulate complessivamente 21 osservazioni/suggerimenti nell'apposito spazio, di cui 4 hanno riguardato l'accessibilità dell'Ufficio da migliorare.

4.3. Utenti del Servizio Polizia Stradale e Infortunistica

Il campione

A fronte di 1.797 lettere inviate, hanno aderito all'indagine 378 utenti, con un tasso di risposta pari al 21,3%.

Dai dati pervenuti risulta che nel 60,2% dei casi i mezzi coinvolti nell'incidente fossero autoveicoli, a seguire motociclette, ciclomotori e scooter (16,5%) e biciclette (13,7%), mentre i mezzi meno coinvolti sono risultati essere camion, bus (di linea e turistici) e camper. Si è registrato anche il caso di 1 velocipede. Nel sottostante grafico 10 si possono esaminare i dati nel dettaglio.

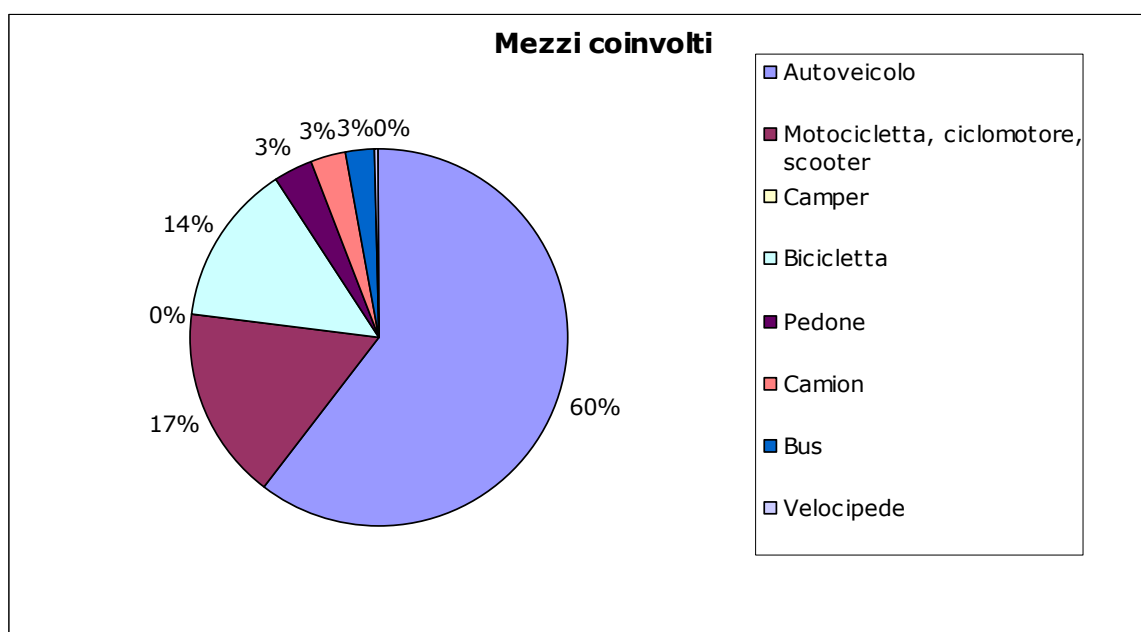


Grafico 10

Gli incidenti con feriti registrati risultano dal grafico 11 (146 incidenti con feriti, 232 senza).

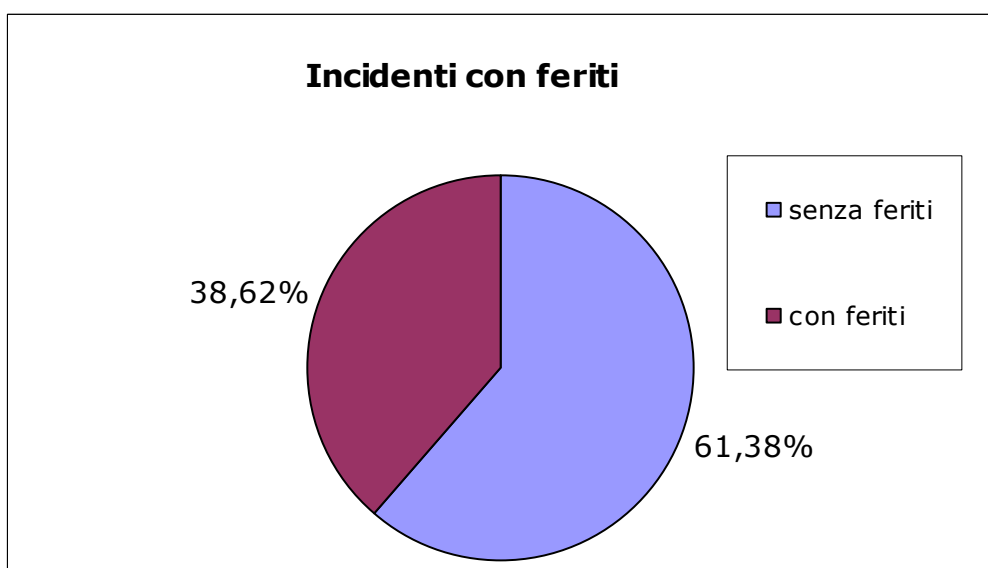


Grafico 11

Il giudizio complessivo

È stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo sull'intervento degli agenti della Polizia Municipale del Comune di Bolzano in occasione dell'incidente per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

Nel grafico 12 sottostante sono riportate le frequenze dei voti assegnati: si può notare come per questa domanda i voti abbiano spaziato su tutta la scala dei valori da 1 a 10 e che il voto 10 risulti il più assegnato (172 su 378 votazioni).

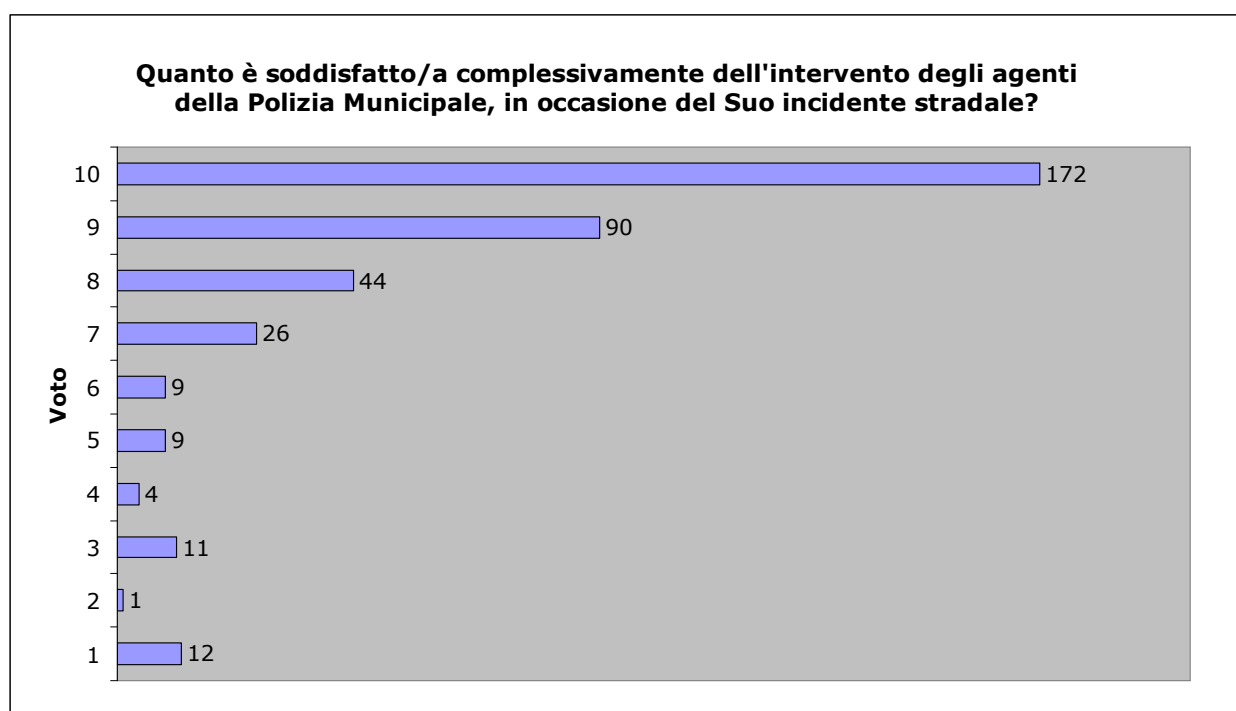


Grafico 12

La valutazione media si posiziona su **8,5**, con una deviazione standard alta, pari a 2,2.

Gradimento di aspetti specifici

Di seguito è stato chiesto agli utenti di giudicare l'operato degli agenti del Settore Infortunistica del Comune di Bolzano rispetto a 4 argomenti specifici, con un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); le valutazioni medie emerse sono riportate nel seguente grafico 13.

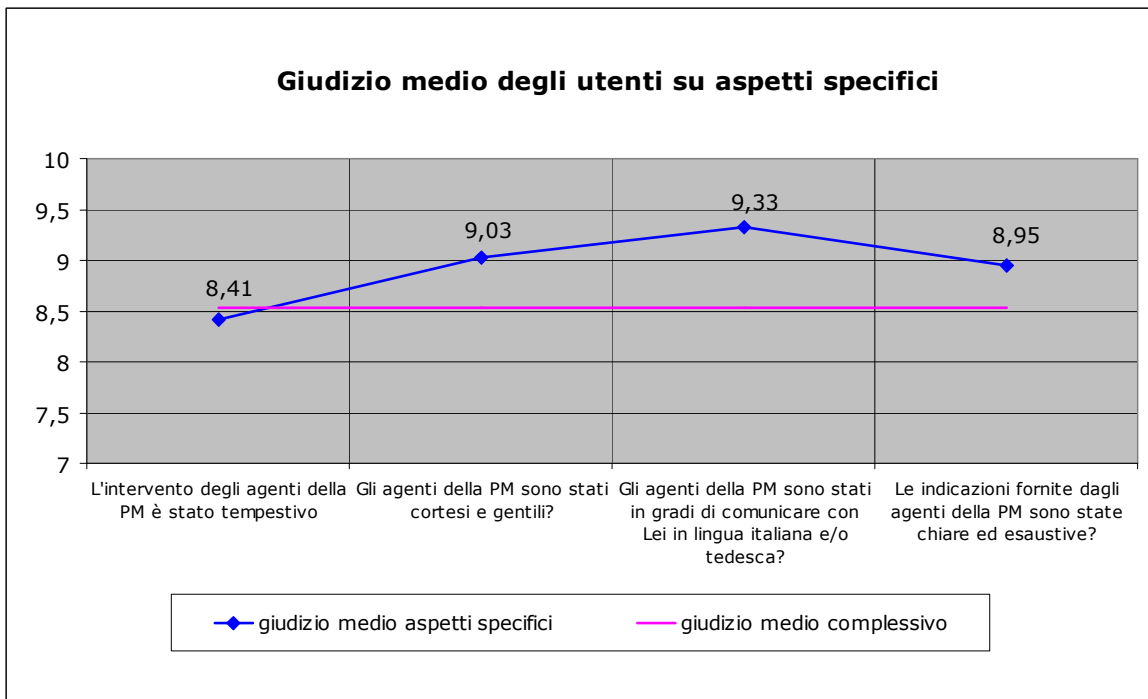


Grafico 13

Come si evince dal grafico 14, mediamente 1 utente su 3 ha ricevuto una sanzione pecuniaria.

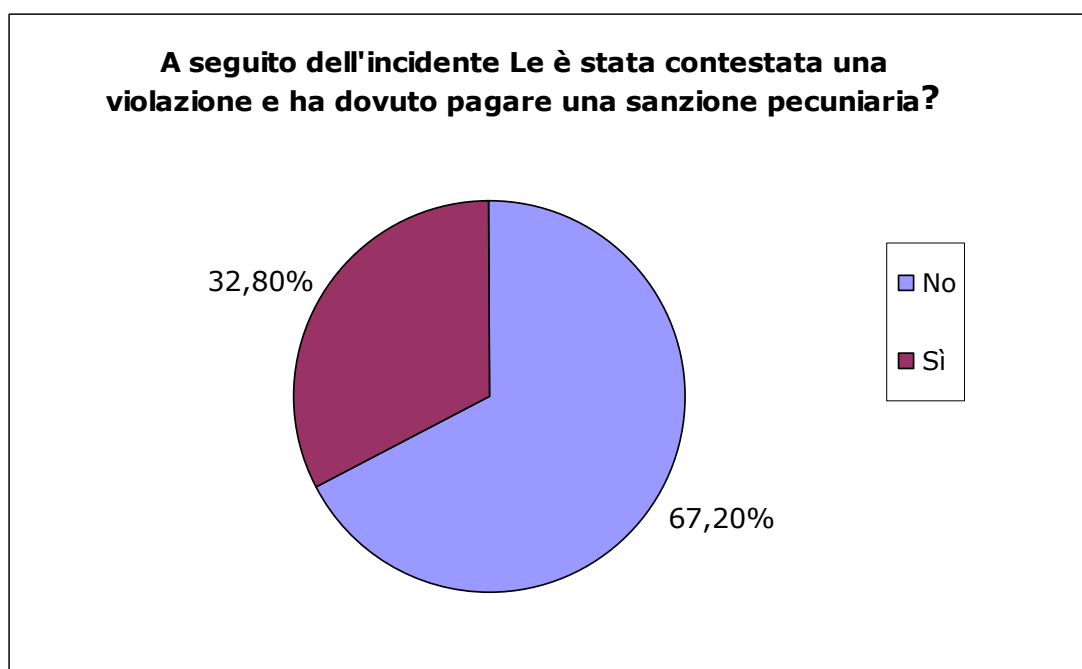


Grafico 14

La metà degli utenti ha richiesto copia del rapporto di infortunio (grafico 15).

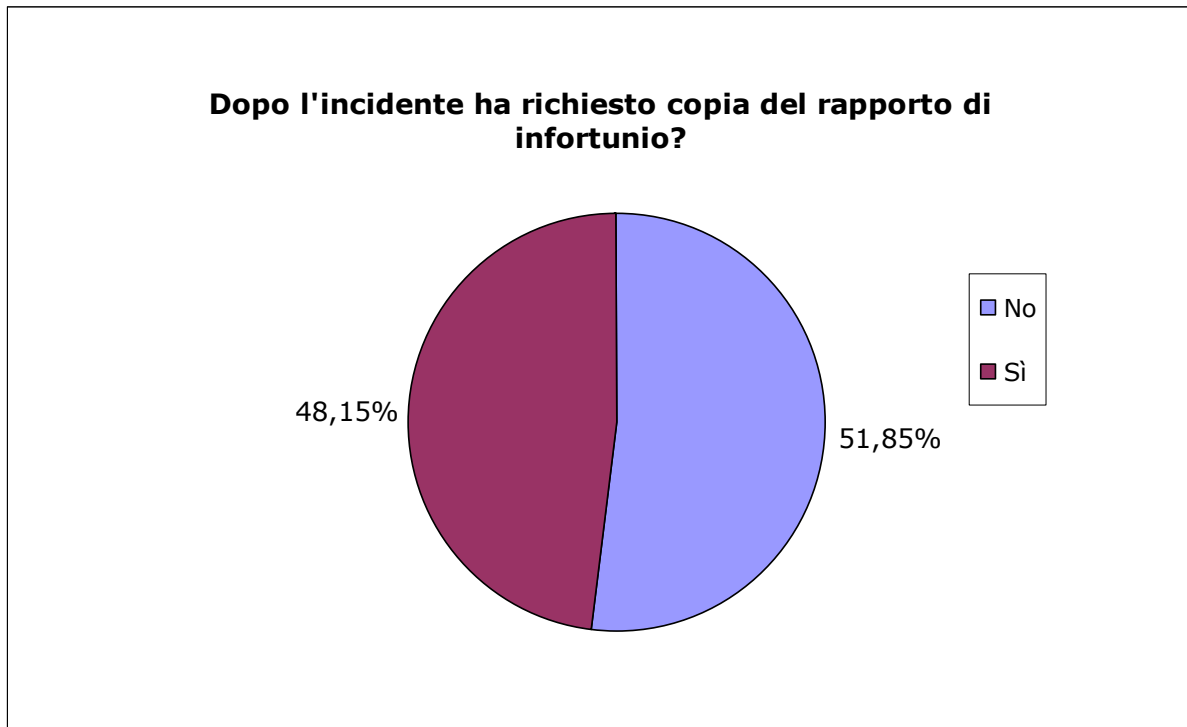


Grafico 15

La maggior parte degli utenti ha affermato di essere a conoscenza delle procedure da adottare in caso di incidente stradale (vedi grafico 16).

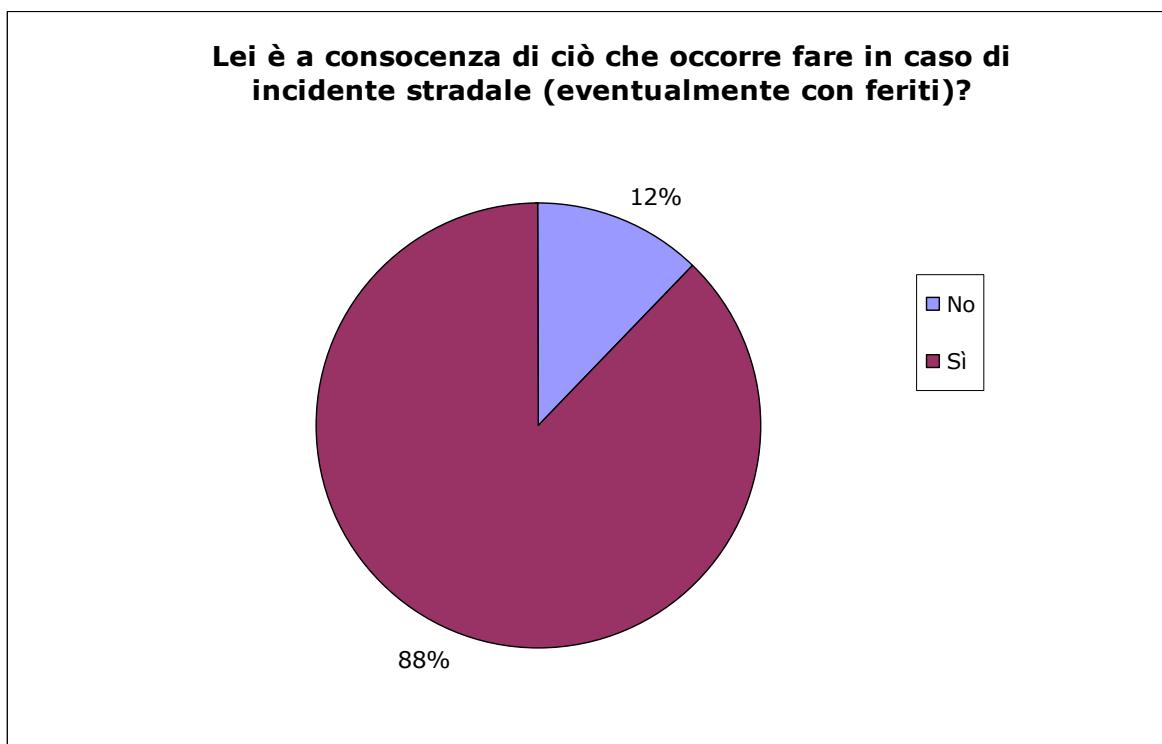


Grafico 16

Sito Web

Solo il 24,1% degli intervistati dichiara di aver consultato il sito internet della Polizia Municipale del Comune di Bolzano (vedi grafico 17).

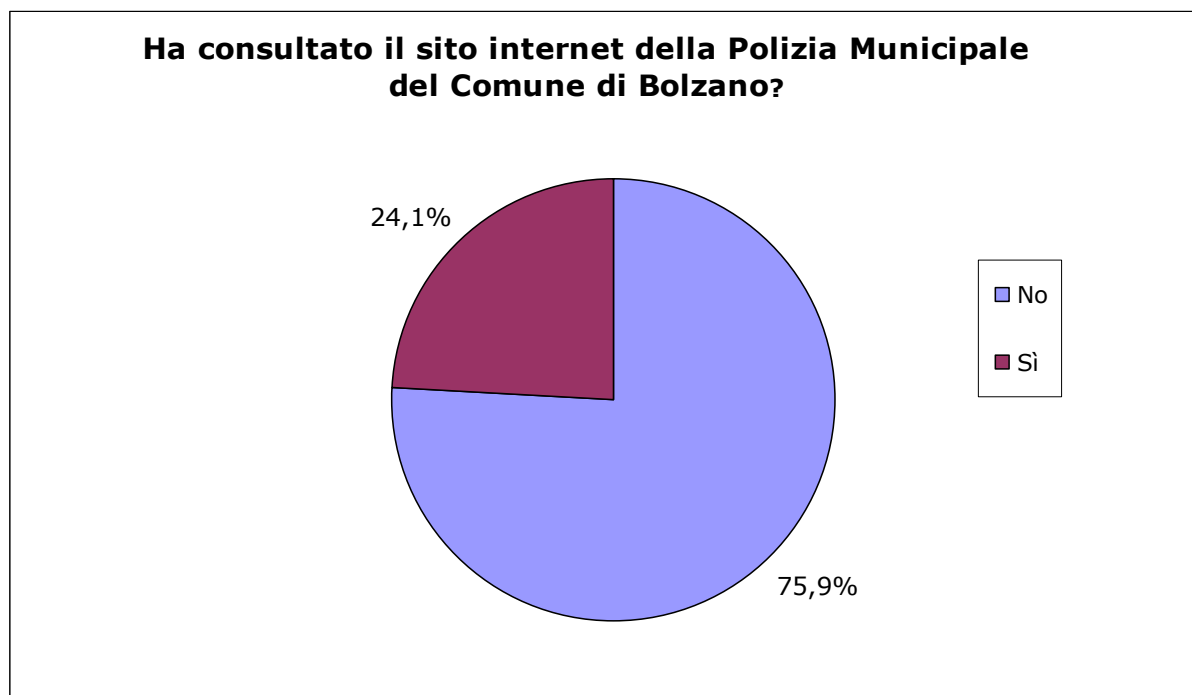


Grafico 17

Alle persone che hanno consultato la pagina web dedicata è stato chiesto se ritenessero le informazioni in essa contenute utili, chiare ed esaustive (grafico 18).

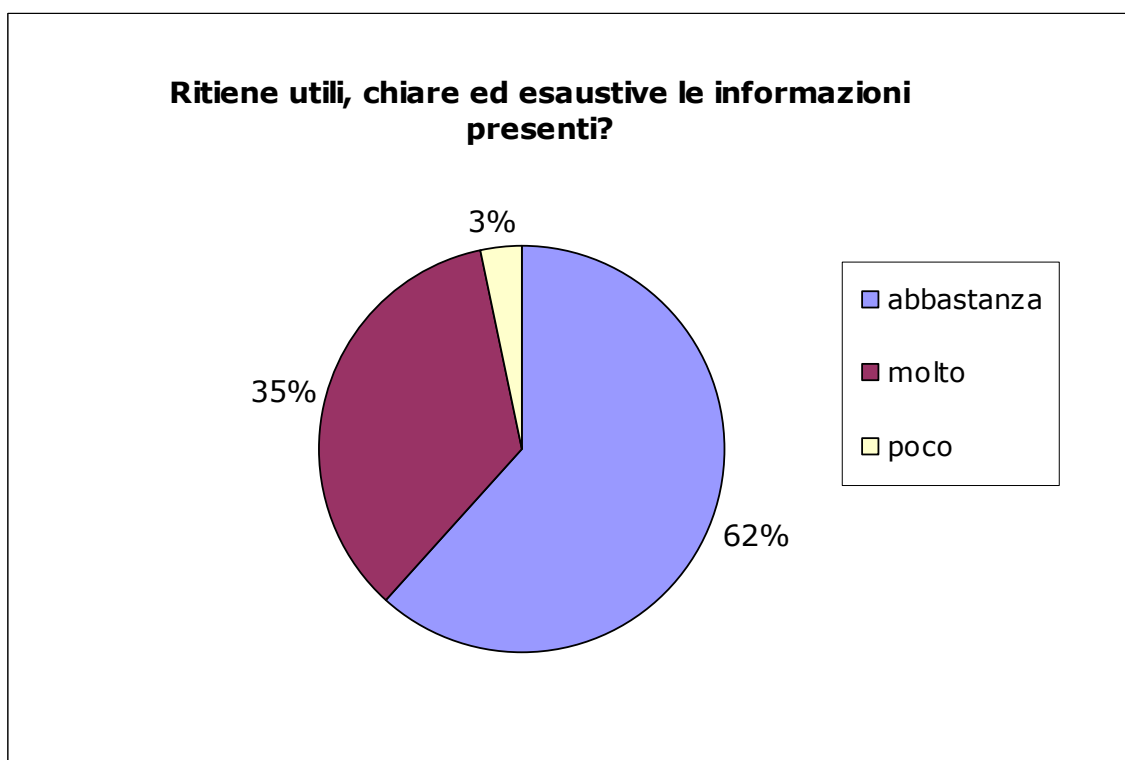


Grafico 18

SensorCivico

È stato chiesto agli intervistati se fossero a conoscenza della piattaforma Web SensorCivico, promossa dall'Amministrazione Comunale, che consente di inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami per il miglioramento dei servizi (vedi grafico 19).

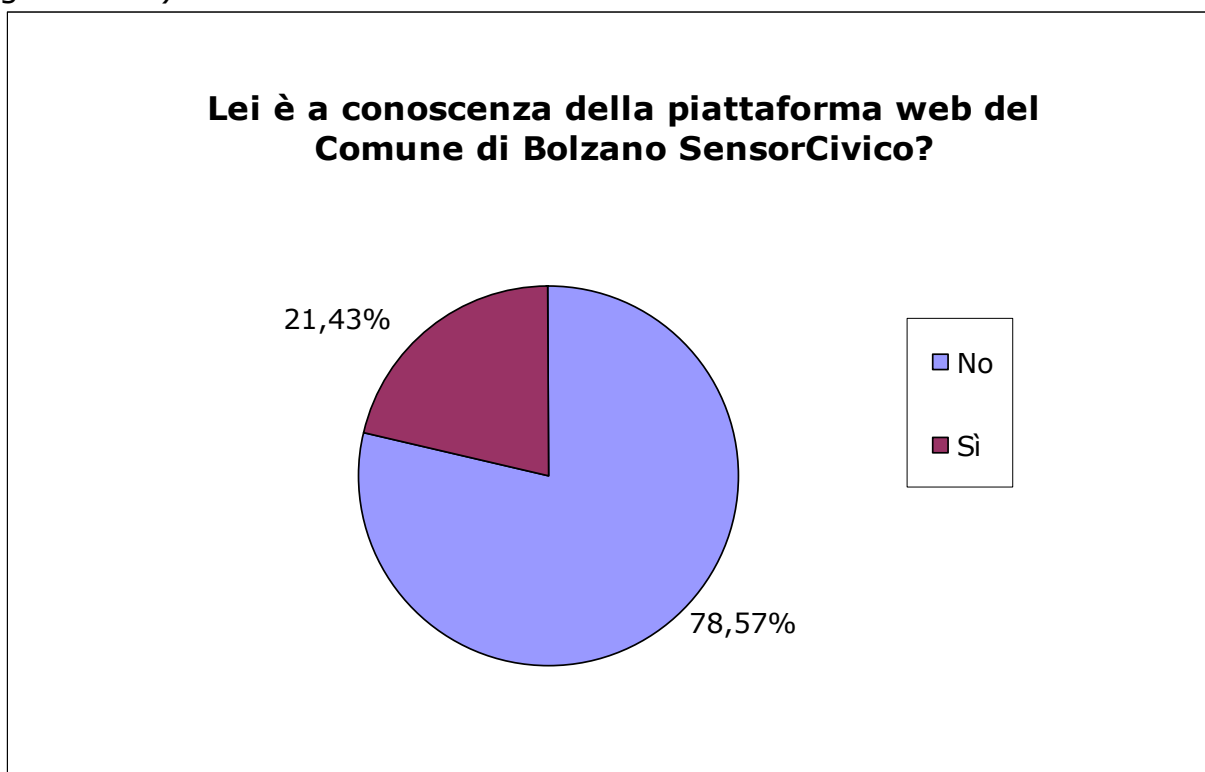


Grafico 19

La maggioranza (78,6%) risulta non esserne a conoscenza. Agli intervistati, a conoscenza del servizio (21,4%), è stato chiesto di esprimere un giudizio sull'utilità dello stesso (vedi grafico 20): oltre il 90% lo ritiene molto o abbastanza utile.

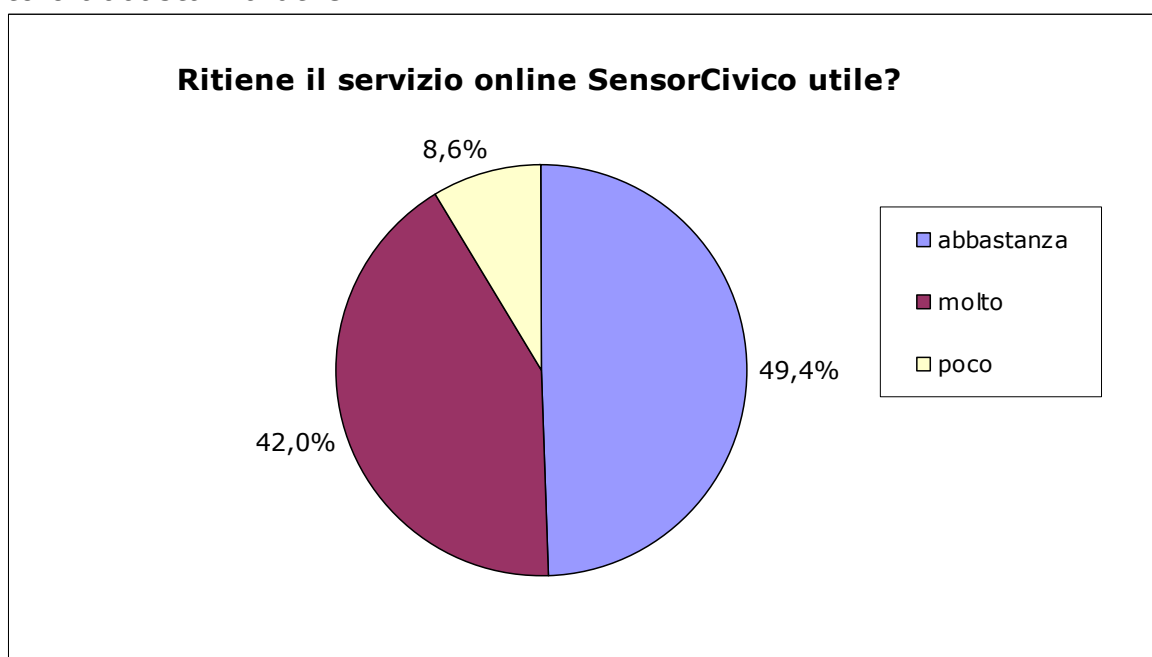


Grafico 20

Osservazioni del campione

In apposito spazio sono stati espressi complessivamente 81 giudizi, osservazioni e suggerimenti. Le maggiori criticità (13) hanno riguardato l'operato dei vigili in sede di valutazione oggettiva dell'incidente. Alcuni utenti hanno lamentato l'impossibilità di ricevere subito copia del verbale. Altri hanno proposto di migliorare la procedura informatica, al fine di poter seguire la pratica amministrativa dell'incidente da casa, compresa la possibilità di accedere tramite SPID.

Vi sono state anche richieste di miglioramento/aumento dei percorsi ciclabili nonché critiche sul comportamento dei ciclisti (inosservanza delle norme stradali).

5. Considerazioni finali

Le tre diverse indagini, qui presentate nelle loro risultanze, hanno fornito un quadro complessivo evidenziando un giudizio positivo rispetto all'operato della Polizia Municipale di Bolzano. In particolare vengono apprezzate la competenza e la professionalità degli operatori.

Emerge l'opportunità di potenziare le modalità di contatto ed interazione con gli utenti con strumenti digitali innovativi, al fine di offrire servizi di qualità efficaci e rapidi.