



Comune di Modena

Settore Polizia Municipale e Politiche per la Legalità e le Sicurezze

Settore Direzione Generale – Ufficio organizzazione, qualità e ricerche

La soddisfazione dei cittadini per il servizio di Polizia Municipale

SINTESI DEI RISULTATI

maggio 2015

Indice

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI	4
AREE D'INDAGINE	5
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO (INIZIALE)	6
SITO INTERNET E PROFILO TWITTER	7
AGGETTIVI OPPOSTI CHE DESCRIVONO IL VIGILE URBANO	10
MIGLIORAMENTI O PEGGIORAMENTI DEL SERVIZIO	11
CONTATTO CON LA POLIZIA MUNICIPALE	12
LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	13
* Il rapporto con i cittadini	14
* La viabilità	15
* La sicurezza urbana	16
* Le regole	17
* La comunicazione	18
* L'accessibilità	19
* VALUTAZIONI COMPLESSIVE	20
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO (FINALE)	21
CONOSCENZA D'ALTRI COMPITI DELLA POLIZIA MUNICIPALE	22

Informazioni metodologiche

<i>Metodologia di rilevazione</i>	telefonica - metodologia CATI
	on-line panel - metodologia CAWI

<i>Periodo di rilevazione</i>	Maggio 2015
-------------------------------	-------------

<i>Universo di riferimento</i>	Popolazione maggiorenne italiana residente nel Comune di Modena - n° 132755 (al 1 aprile 2015)
--------------------------------	--

<i>Campione e ponderazione</i>	Stratificato per zona di residenza (circoscrizione)
	In sede di elaborazione il campione è stato pesato in modo da rispettare i valori percentuali dell'universo di riferimento per zona, sesso, età, titolo di studio, professione, numero componenti famiglia

<i>Riepilogo contatti</i>	
---------------------------	--

INTERVISTE TELEFONICHE	
<i>Totale rifiuti</i>	1323
<i>Interviste</i>	401
<i>Rapporto rifiuti/interviste</i>	3,3

INTERVISTE ON-LINE	
<i>E-mail contattate</i>	2084
<i>Questionari rientrati validi</i>	1131
<i>% rientri</i>	54,3%

TOTALE INTERVISTE	1.521
--------------------------	--------------

<i>Margine d'errore</i>	
<i>minimo % +/-</i>	0,49%
<i>massimo % +/-</i>	2,49%
<i>medie voto +/-</i>	0,23

Caratteristiche degli intervistati

Circoscrizione di residenza	n	%
Circoscrizione 1	171	11,2
Circoscrizione 2	389	25,6
Circoscrizione 3	518	34,1
Circoscrizione 4	443	29,2
Totale	1521	100
Sesso		
	n	%
Maschio	721	47,4
Femmina	800	52,6
Totale	1521	100
Età		
	n	%
18-24	109	7,2
25-34	160	10,5
35-44	236	15,5
45-54	285	18,7
55-64	239	15,7
65 e oltre	492	32,3
Totale	1521	100
Professione		
	n	%
autonomo	169	11,1
dipendente	610	40,1
studente	67	4,4
casalinga	81	5,3
pensionato	499	32,8
non occupato	96	6,3
Totale	1521	100
Scolarità		
	n	%
Fino a scuola media inferiore	681	44,8
Diploma	540	35,5
Laurea	299	19,7
Totale	1521	100
Numero componenti la famiglia		
	n	%
1	258	17
2	422	27,7
3	371	24,4
4	324	21,3
5 e oltre	146	9,6
Totale	1521	100

Aree di indagine

Soddisfazione complessiva del servizio (iniziale)

Sito internet e profilo twitter

Aggettivi opposti che descrivono il vigile urbano

Miglioramenti o peggioramenti del servizio

Contatto Polizia municipale

Soddisfazione su:

- rapporto con i cittadini
- viabilità
- sicurezza urbana
- regole
- comunicazione
- accessibilità

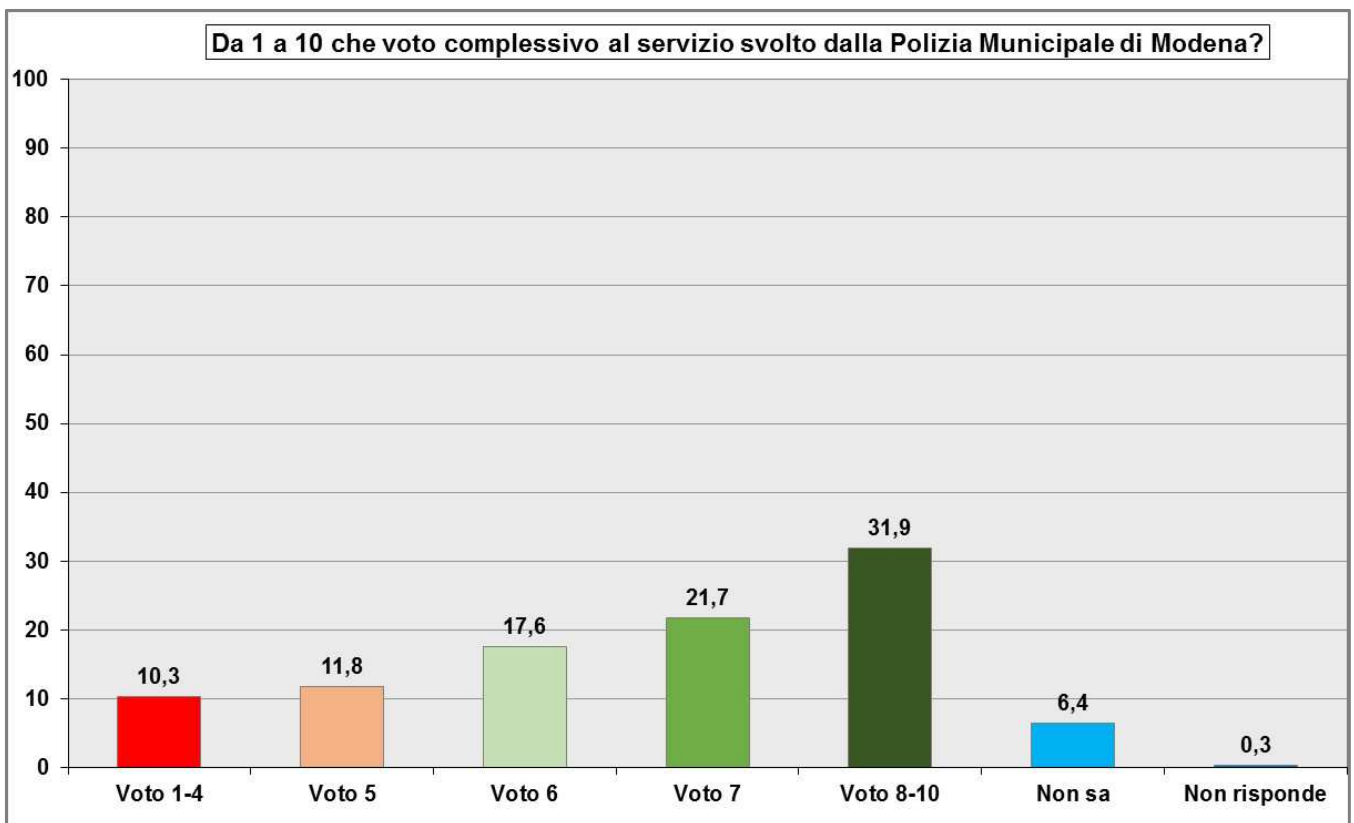
Conoscenza di altre attività della polizia municipale

Soddisfazione complessiva del servizio (finale)

Soddisfazione complessiva del servizio (iniziale)

L'indagine aveva l'obiettivo di valutare la qualità percepita dai cittadini di Modena, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio erogato. La prima domanda che veniva posta agli intervistati (dopo alcune informazioni anagrafiche) richiedeva un voto complessivo al servizio svolto dalla Polizia Municipale; dunque una valutazione immediata, d'istinto, non al termine della valutazione dei tanti aspetti che compongono il servizio stesso.

Il voto medio (su una scala da 1 a 10) è 6,6 con una deviazione standard (misura che descrive il grado di omogeneità della media) di 1,9; si osserva infatti, dal grafico sottostante, che il 22,1% degli intervistati esprime un voto insufficiente contro un 71,2% che dà un voto pari o superiore al 6. In particolare, la valutazione tra 8 e 10 raccoglie oltre il 30% dei voti. La non risposta (non sa + non risponde) è pari al 6,7%.

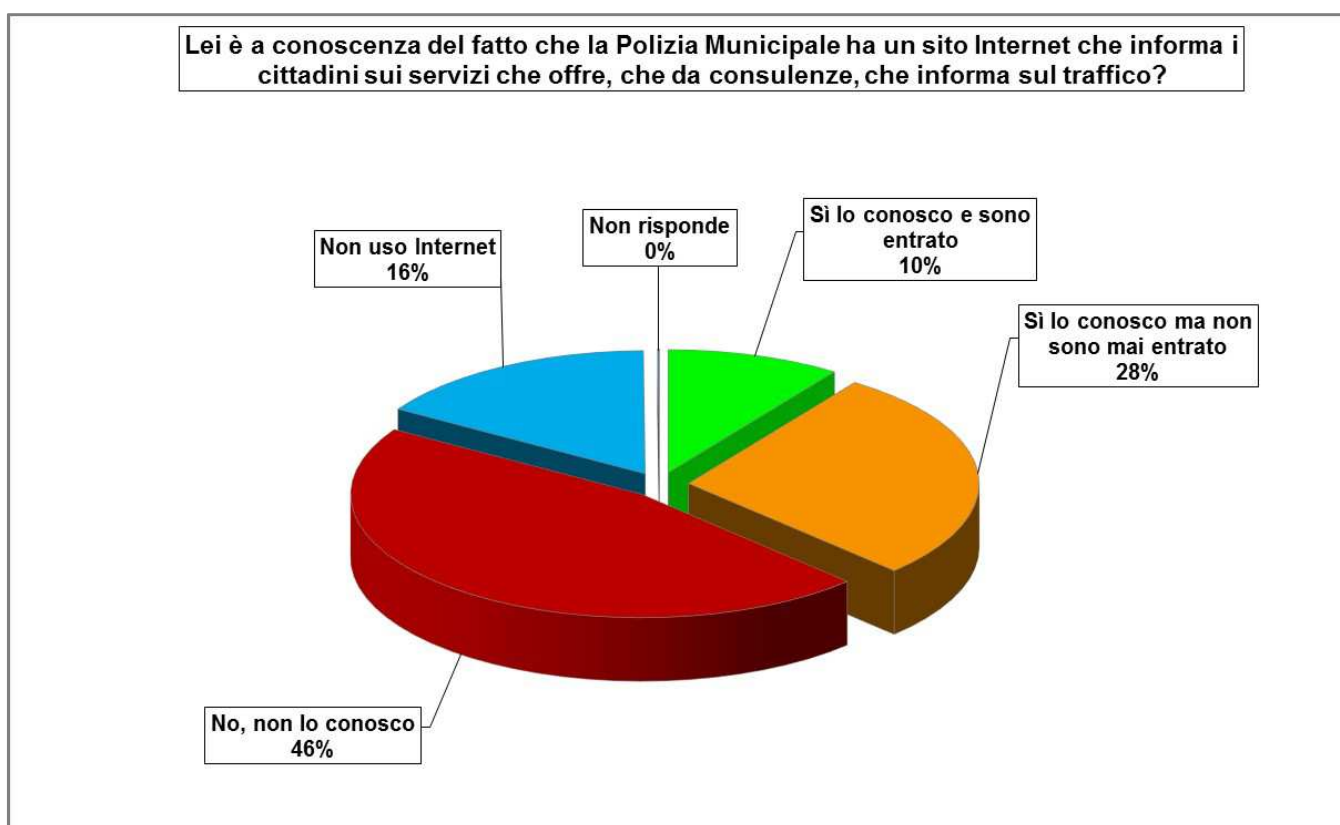


Sito internet e profilo twitter

Da diversi anni la Polizia Municipale di Modena ha creato un proprio sito internet per favorire la comunicazione con la cittadinanza e fornire informazioni. Dal giugno del 2013 ha poi creato anche un profilo twitter per aggiornare più velocemente su traffico e alcune attività della Polizia Municipale.

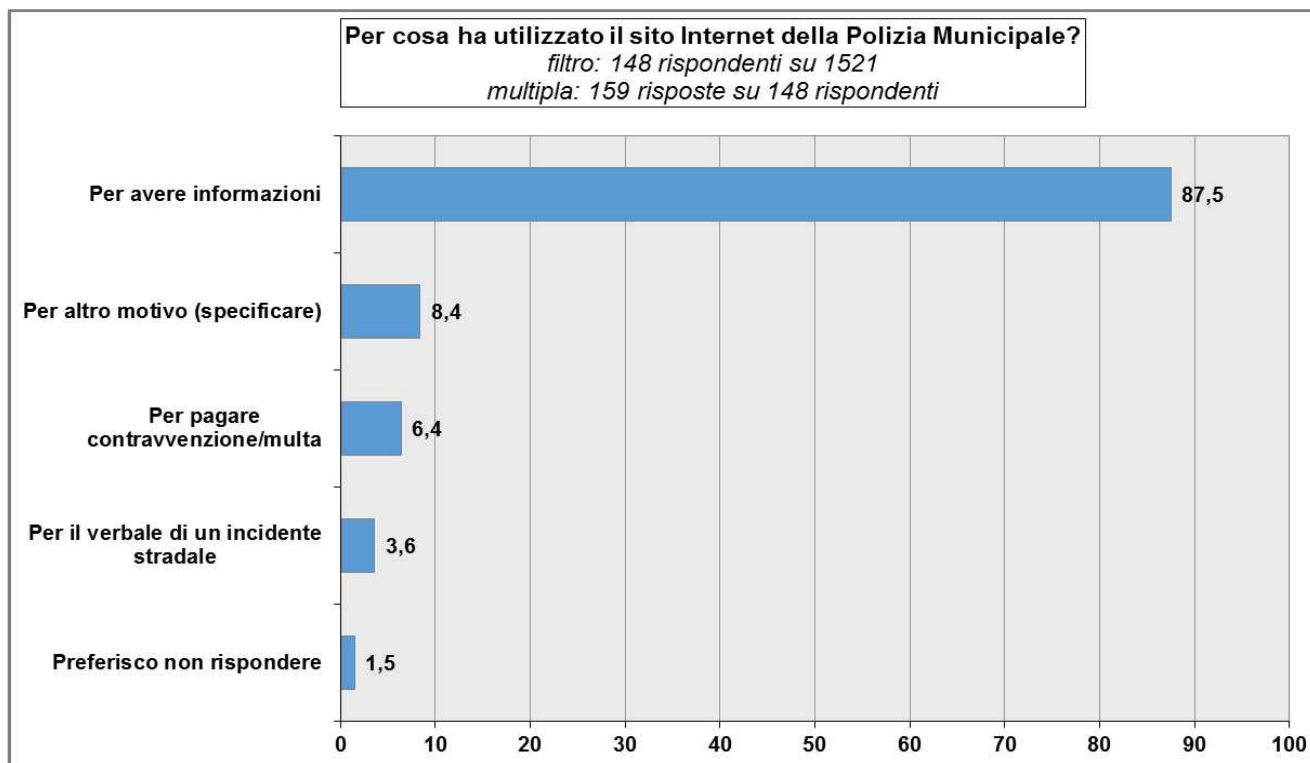
Questa parte del questionario aveva quindi l'obiettivo di indagare circa la conoscenza e l'utilizzo di questi due strumenti.

Il 38% degli intervistati conosce il sito internet della Polizia Municipale ma solo il 10% vi è entrato. Il sito è dunque uno strumento poco utilizzato, che ha notevoli potenzialità espansive, soprattutto in relazione al costante aumento della popolazione che usa internet. I maggiori utilizzatori si ritrovano tra i laureati, i lavoratori autonomi e dipendenti, e gli under 45.

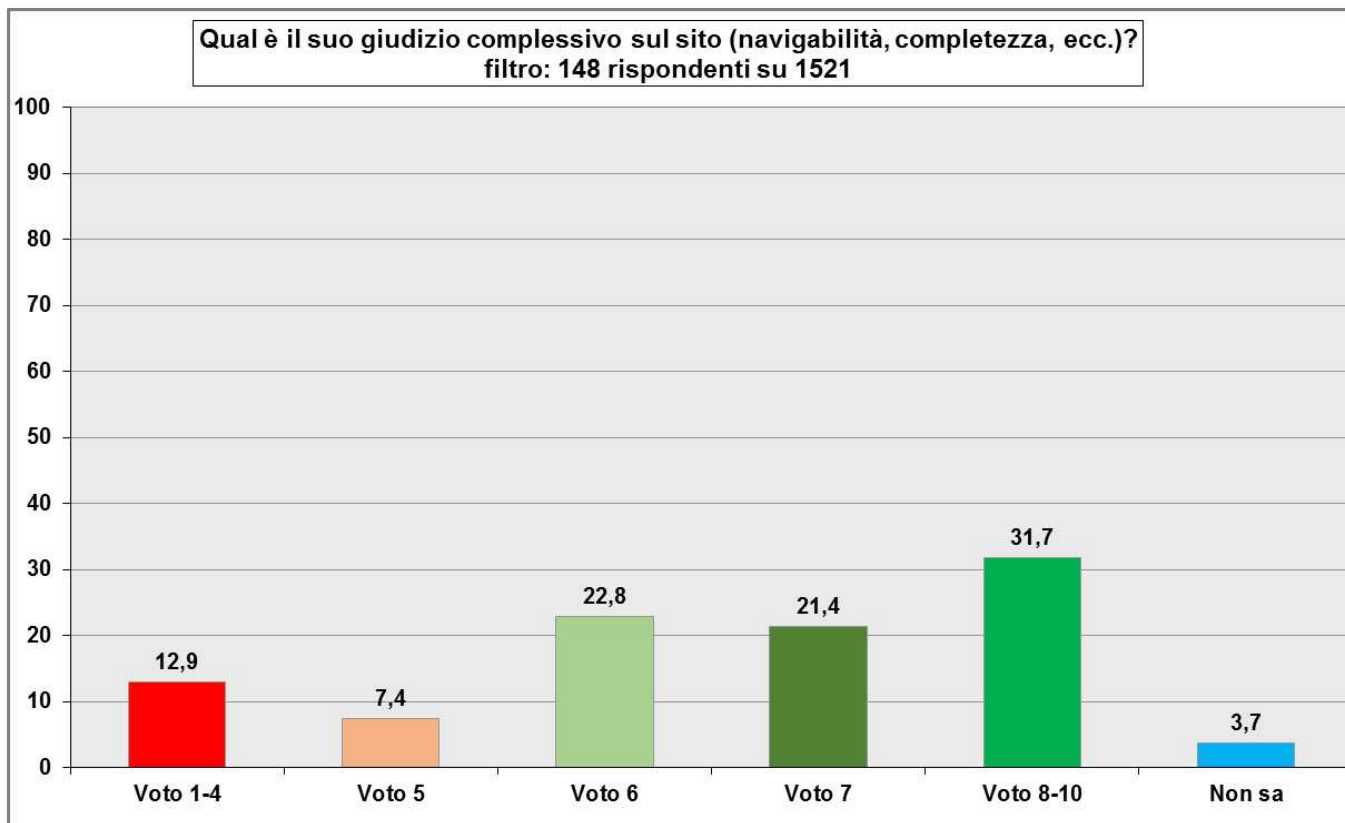


A coloro che hanno dichiarato di conoscere il sito internet e di esserci entrati è stata chiesta la ragione dell'utilizzo di tale strumento. L'indicazione maggiore è stata quella che richiama una necessità informativa; il pagamento di una contravvenzione riguarda un pubblico più contenuto e ancor di più la visione del verbale di incidente stradale.

Le voci che costituiscono la risposta "altro motivo" sono interessanti perché confermano le potenzialità del sito e indicano la pluralità di occasioni per le quali ci si può rivolgere anche on line alla Polizia Municipale: dalla segnalazione di problemi sulla viabilità al furto in appartamento, dalla segnalazione di fenomeni di degrado urbano alla richiesta di permessi.

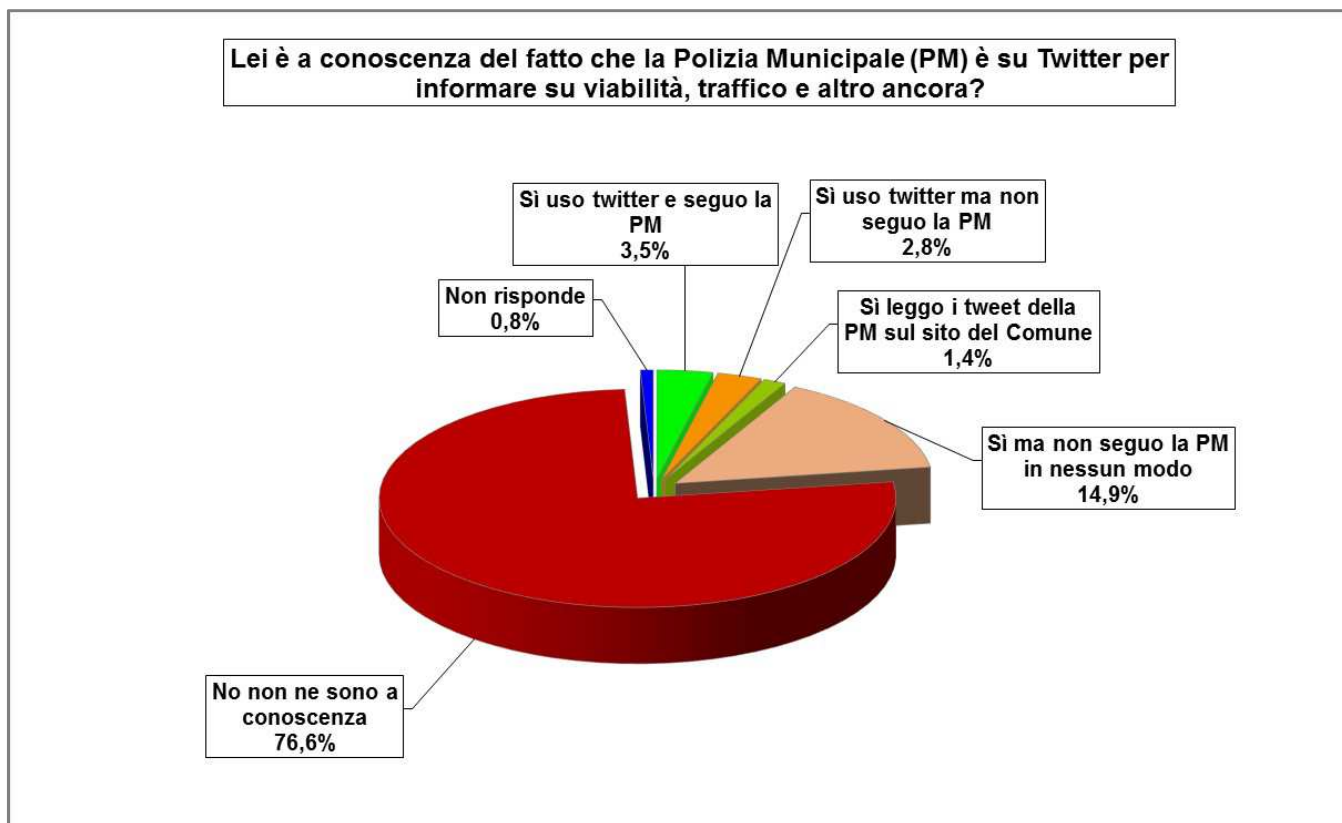


Nel complesso, il sito internet registra un voto di soddisfazione fra gli utilizzatori pari a 6,5 (su una scala 1-10); una valutazione abbastanza omogenea dove l'insufficienza è inferiore al 20% dei voti raccolti e il voto 8-10 è pari al 31,7%. Un giudizio positivo ma che indica anche limiti e possibili miglioramenti.



Negli ultimi anni, anche la Polizia Municipale di Modena ha creato un profilo Twitter per la comunicazione più immediata di notizie alla cittadinanza. Tuttavia, tale strumento è ancora poco conosciuto (il 76,6% non ne è a conoscenza) e solo il 3,5% degli intervistati dichiara di seguire la PM su Twitter, insieme all' 1,4% di cittadini che leggono i tweet sul sito del Comune di Modena. Il 2,8% degli intervistati al contrario, utilizza Twitter ma non segue la PM mentre un 14,9% dichiara di essere a conoscenza della presenza della Polizia Municipale su Twitter ma di non seguirla in alcun modo.

La maggioranza degli intervistati tuttavia non conosce nemmeno questo fatto (76,6%).



Aggettivi opposti che descrivono il vigile urbano

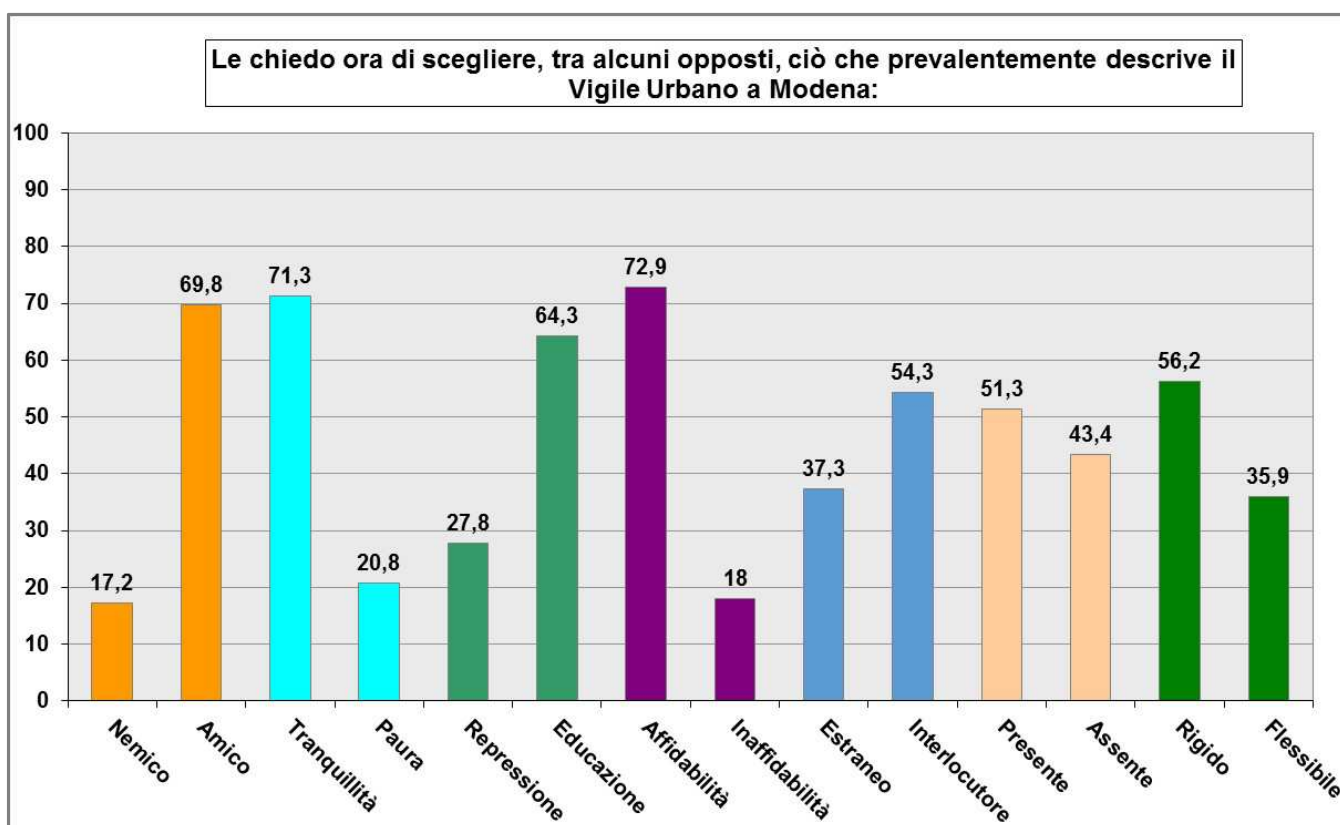
Sono state poi proposte agli intervistati sette coppie di aggettivi opposti ed è stato chiesto di scegliere - per ogni coppia - quello che meglio descrive il Vigile urbano a Modena.

La terminologia non è stata scelta casualmente ma in quanto è una terminologia più diffusa nel linguaggio comune modenese.

Dal grafico che riassume le risposte emergono i seguenti aspetti:

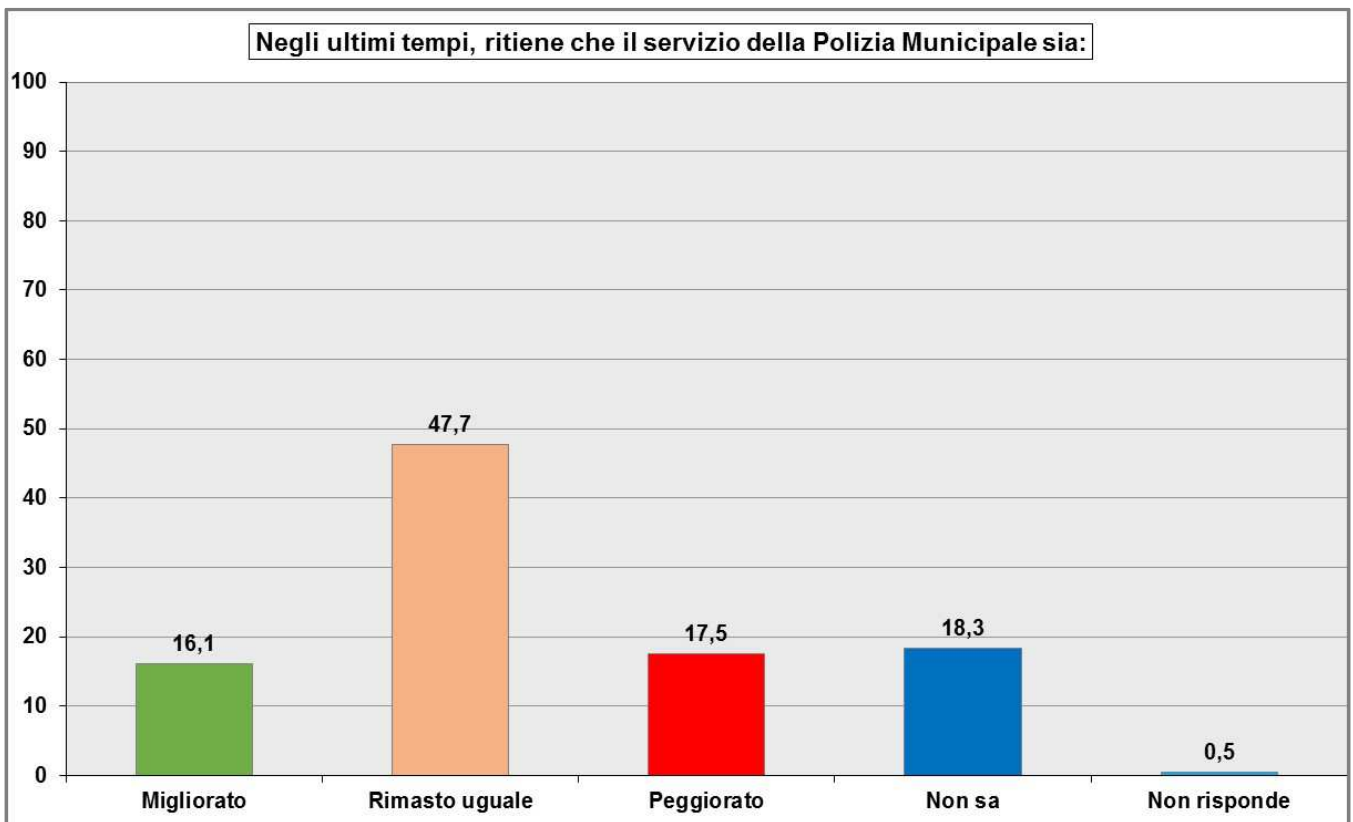
- gli aggettivi che registrano percentuali più alte di adesione sono affidabilità e tranquillità (contrapposti a inaffidabilità e paura), con percentuali di risposta superiori al 70%, ad indicare che nella percezione dei cittadini prevale l'aspetto rassicurante, di garanzia e di riferimento del vigile urbano;
- Seguono, con percentuali fra il 50 e il 70%, gli aggettivi educazione, amico e interlocutore (contrapposti a repressione, nemico ed estraneo) ad indicare che anche l'aspetto della relazione è caratterizzato positivamente;
- Le coppie di aggettivi rigido – flessibile e presente – assente mostrano differenze nelle percentuali di risposta meno marcate ad indicare una valutazione meno netta delle precedenti. Volendo comunque andare ad interpretare questi valori possiamo affermare che l'agente di Polizia municipale è considerato in percentuale maggiore rigido e presente. Tuttavia, è importante sottolineare che la rigidità può essere intesa sia positivamente come equa applicazione delle regole, sia come limite rispetto alla necessità di contestualizzare le regole stesse.

Si viene a definire una idea del Vigile urbano nel complesso positiva, dove prevale la percezione di un riferimento di sicurezza più che la descrizione di una relazione conflittuale.



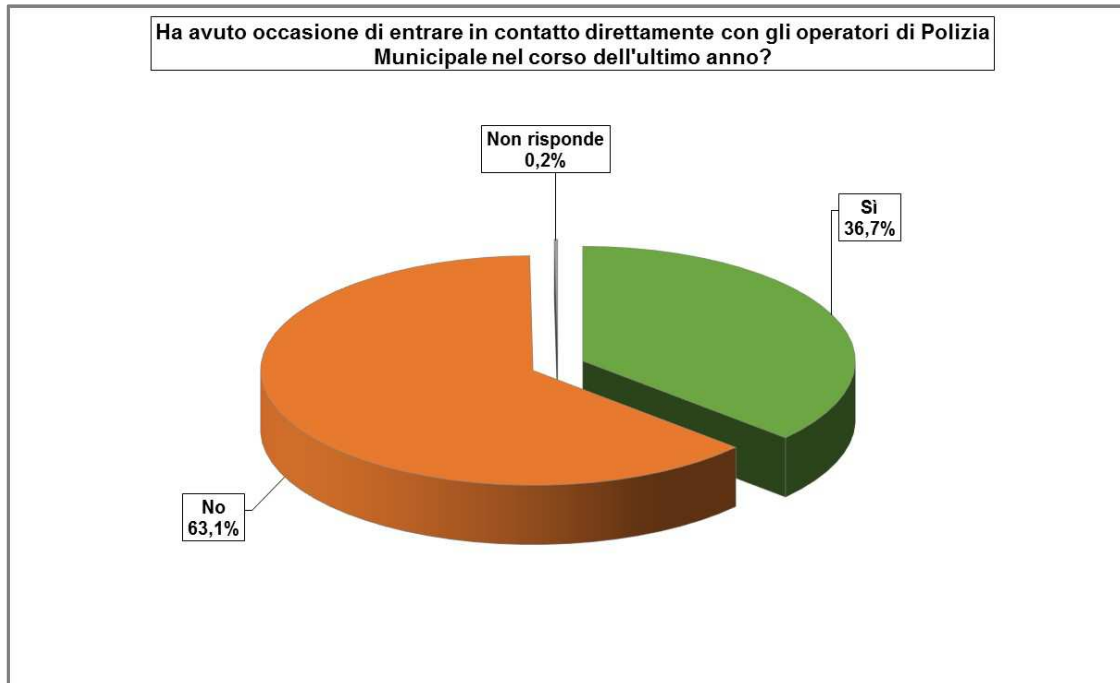
Miglioramenti o peggioramenti del servizio

Un ulteriore dato da mettere in evidenza riguarda la percezione della cittadinanza circa i miglioramenti o peggioramenti del servizio di Polizia Municipale nel tempo. La maggioranza degli intervistati ritiene che il servizio negli ultimi tempi sia rimasto uguale (47,7%), mentre sono simili le percentuali di coloro che dichiarano il servizio migliorato (16,1%) e peggiorato (17,5%). Una percentuale abbastanza consistente (18,8%) dichiara di non sapere o volere rispondere alla domanda.

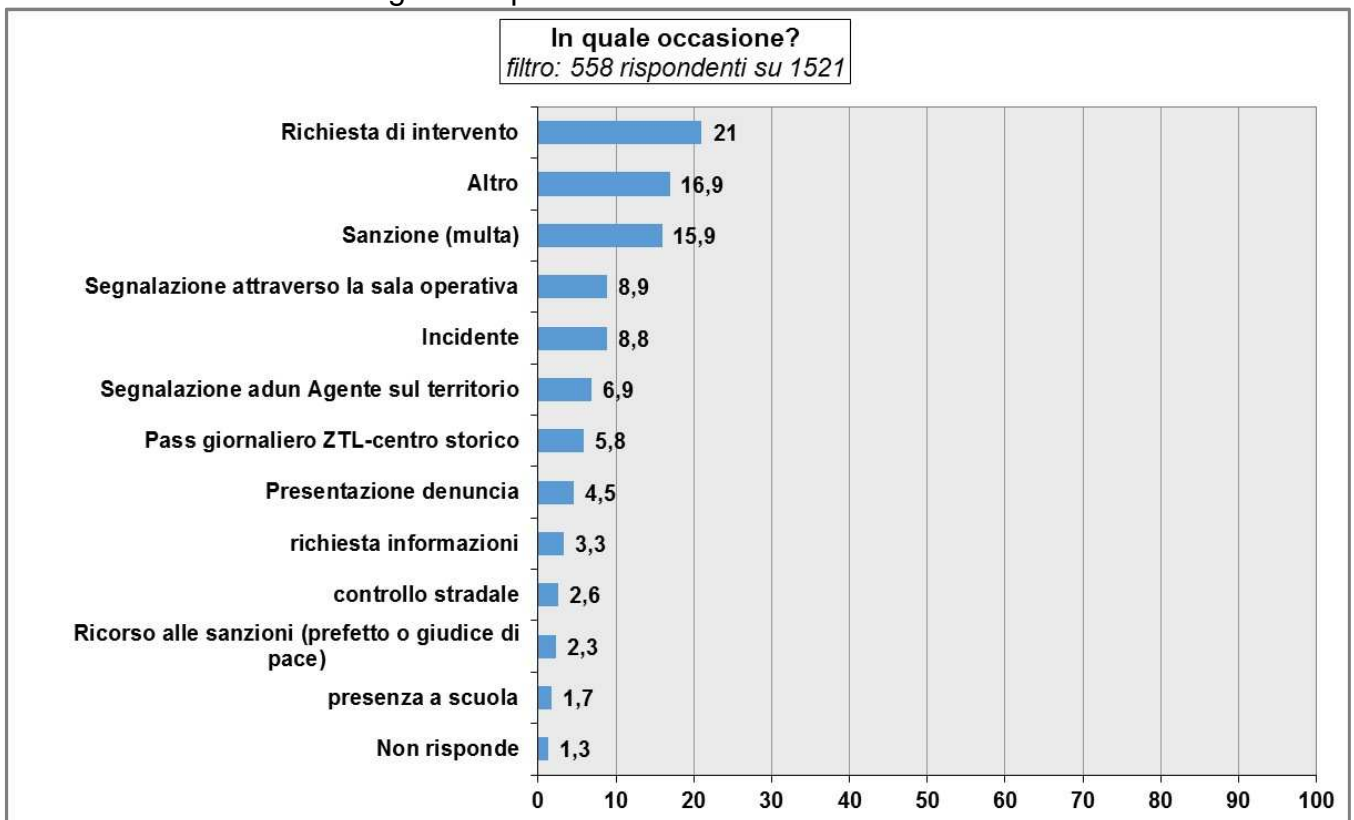


Contatto con Polizia municipale

Il 36,7% dei cittadini intervistati dichiara di aver avuto un contatto diretto con gli operatori della Polizia Municipale nell'ultimo anno. Fra questi si trovano in maggioranza maschi, persone di età compresa fra i 35 e i 64 anni, lavoratori autonomi e dipendenti e persone in possesso di diploma o laurea.



Fra le ragioni principali di contatto diretto con la Polizia Municipale si trovano le richieste di intervento e le sanzioni (rispettivamente 21 e 15,9%). Seguono con percentuali comprese fra il 5 e il 9% le segnalazioni attraverso la sala operativa, gli incidenti, le segnalazioni effettuate ad un agente sul territorio e le richieste di pass giornalieri ZTL o centro storico. Tutte le altre motivazioni registrano percentuali inferiori.



La soddisfazione del servizio

Lo schema seguente sintetizza le aree indagate e gli aspetti che le compongono:

- Il rapporto con i cittadini
 - La cortesia degli operatori di Polizia Municipale
 - Disponibilità ad ascoltare i problemi del cittadino
 - Disponibilità a dare informazioni e chiarimenti
 - Capacità di motivare le multe

- La viabilità
 - Controllo della viabilità (gestione del traffico e rispetto delle regole)
 - Presenza della Polizia Municipale nei momenti di crisi del traffico
 - Tempestività dell'intervento in caso di incidenti stradali

- La sicurezza urbana
 - Contrasto ai fenomeni di microcriminalità, spaccio, prostituzione, ecc.
 - Interventi a favore della convivenza civile: persone che disturbano, comportamenti incivili nelle aree pubbliche, conflitti
 - Controllo insediamenti abusivi (casolari-nomadi ecc.)

- Le regole
 - Rigore nel far rispettare leggi e regolamenti da parte dei Vigili Urbani
 - Uguale comportamento della Polizia Municipale verso i cittadini
 - Capacità della Polizia Municipale di comunicare le regole

- La comunicazione
 - Informazione su attività/eventi che causano disagio sulla strada
 - Campagne informative e di sensibilizzazione per la sicurezza stradale

- L'accessibilità
 - Facilità a prendere contatto con la Polizia Municipale
 - Accessibilità agli uffici della Polizia Municipale
 - Accessibilità telefonica alla Polizia Municipale
 - Efficacia del canale e-mail infopm@comune.modena.it

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni singola area indagata. Ai cittadini intervistati veniva chiesto di assegnare per ogni voce che componeva l'area, un voto di soddisfazione compreso fra 1 – per niente soddisfatto - e 10 – del tutto soddisfatto - come i voti scolastici. Al termine delle singole valutazioni veniva inoltre richiesto un giudizio di soddisfazione complessivo per l'intera area e un voto di importanza.

La necessità di misurare soddisfazione e importanza nasce dalla consapevolezza che, se richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative e le sue priorità a livello teorico sul servizio ricevuto, la valutazione di soddisfazione fa invece riferimento alla sua esperienza diretta di utente e alla sua percezione del servizio stesso. Poter affiancare questi due voti permette quindi di avere un quadro più ampio del giudizio dato e di trarre utili suggerimenti per migliorare o modificare il servizio stesso.

Il rapporto con i cittadini

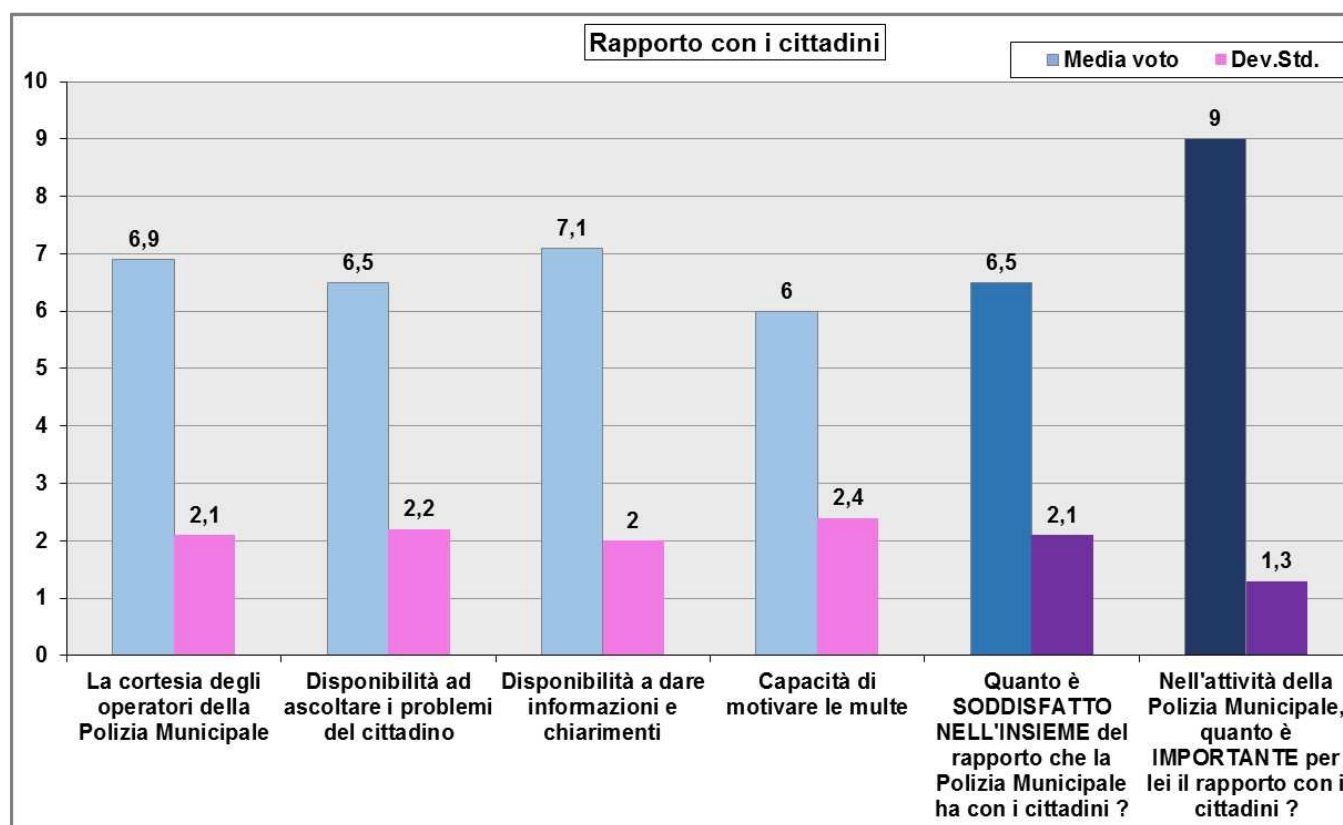
La prima area indagata aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti relativi al rapporto fra la Polizia Municipale e i cittadini.

L'aspetto che registra la soddisfazione maggiore è la *disponibilità a dare informazioni e chiarimenti* con un voto medio pari a 7,1. Seguono con voti medi rispettivamente di 6,9 e 6,5, la *cortesìa degli operatori della Polizia Municipale* e la *disponibilità ad ascoltare i problemi del cittadino*. Chiude questa prima area di indagine la *capacità di motivare le multe* con un voto medio pari a 6.

Nel complesso, il rapporto con i cittadini registra un voto medio di soddisfazione sufficiente e pari a 6,5 e di poco inferiore alla media aritmetica dei quattro micro fattori esaminati, segno che non tutti concorrono allo stesso modo al voto totale e che i voti più bassi in questo caso pesano di più. La deviazione standard per tutte le voci di soddisfazione esaminate è compresa fra il 2 e il 2,4 segno di una non elevata omogeneità dei voti assegnati a ciascuna voce.

Nella valutazione complessiva di questa area della relazione, esprimono maggiore criticità i più giovani (25-34 e 35-44 anni), i lavoratori autonomi e gli studenti e anche coloro che hanno un diploma o una laurea.

Il grado di importanza attribuito a questo aspetto è pari a 9 ed è il più alto fra gli aspetti complessivamente esaminati, così come si vedrà anche in seguito.



La viabilità

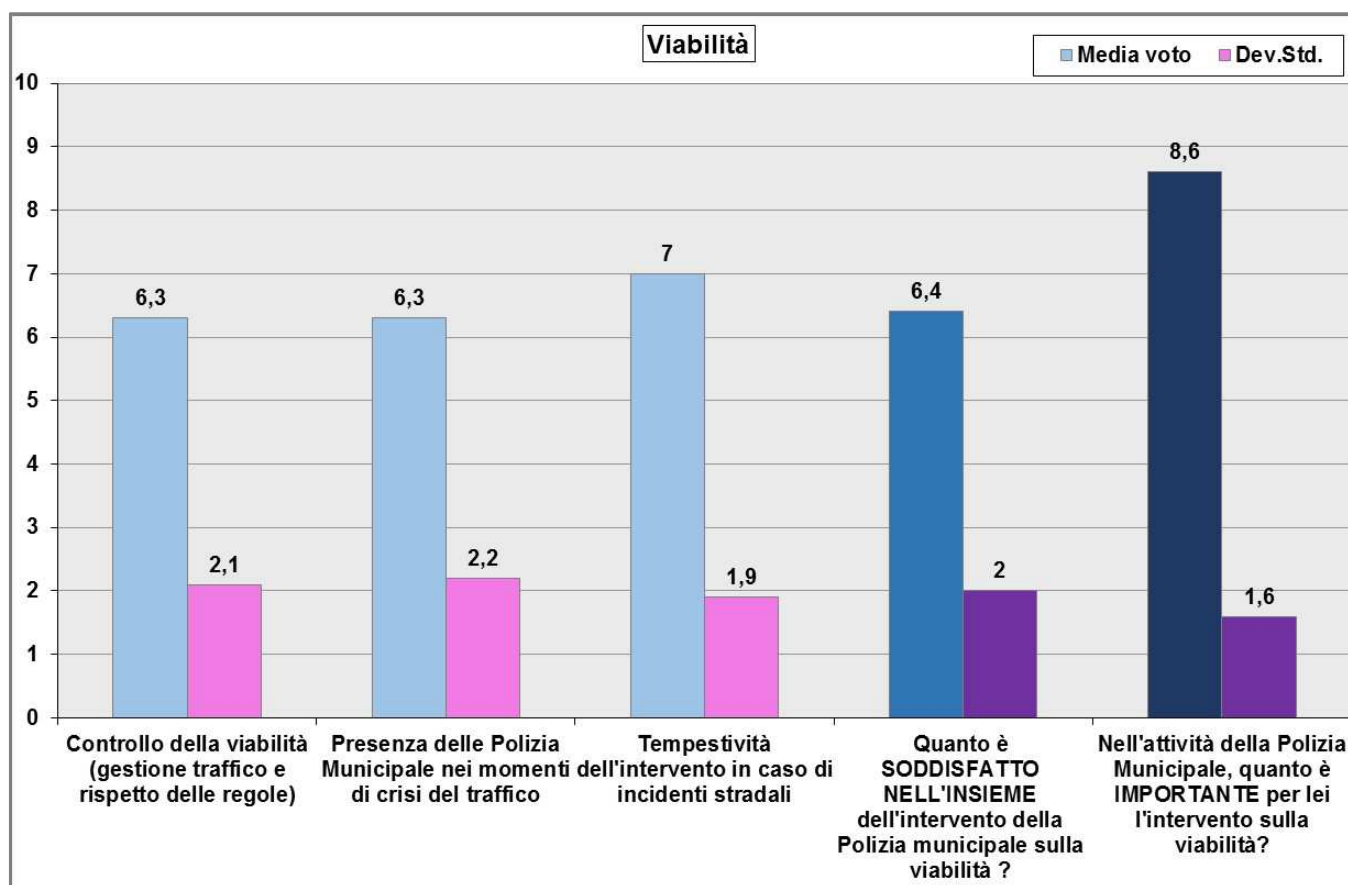
Fra le attività svolte dalla Polizia Municipale si trova anche il controllo della viabilità, che registra per tutte le voci esaminate voti medi di soddisfazione superiori alla sufficienza.

L'aspetto maggiormente gradito risulta essere la *tempestività dell'intervento in caso di incidenti stradali* con media voto pari a 7. Seguono, entrambi con media voto di 6,3, il *controllo della viabilità (gestione traffico e rispetto delle regole)* e la *presenza della Polizia Municipale nei momenti di crisi del traffico*.

La deviazione standard per tutte le voci esaminate è racchiusa fra l'1,9 e il 2,2 ad indicare una discreta omogeneità dei voti assegnati.

La soddisfazione complessiva si attesta su un voto medio di 6,4, inferiore alla media dei fattori esaminati, segno che gli aspetti di *controllo della viabilità* e la *presenza della Polizia Municipale nei momenti di crisi del traffico* incidono maggiormente e coinvolgono un numero maggiore di intervistati.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza della viabilità è di 2,2punti rispetto alle due medie.



Nel complesso, la soddisfazione maggiore viene registrata fra le persone di 65 anni e oltre, i pensionati e coloro che sono in possesso di titolo di studio fino alla licenza media inferiore. Al contrario, i giovani (25-44 anni), i lavoratori autonomi e coloro in possesso di un diploma o laurea registrano voti di soddisfazione significativamente inferiori al totale.

La sicurezza urbana

In questa area si volevano indagare gli interventi in materia di sicurezza urbana, ad esempio, il contrasto ai fenomeni di microcriminalità e agli interventi a favore della convivenza civile, così come il controllo agli insediamenti abusivi.

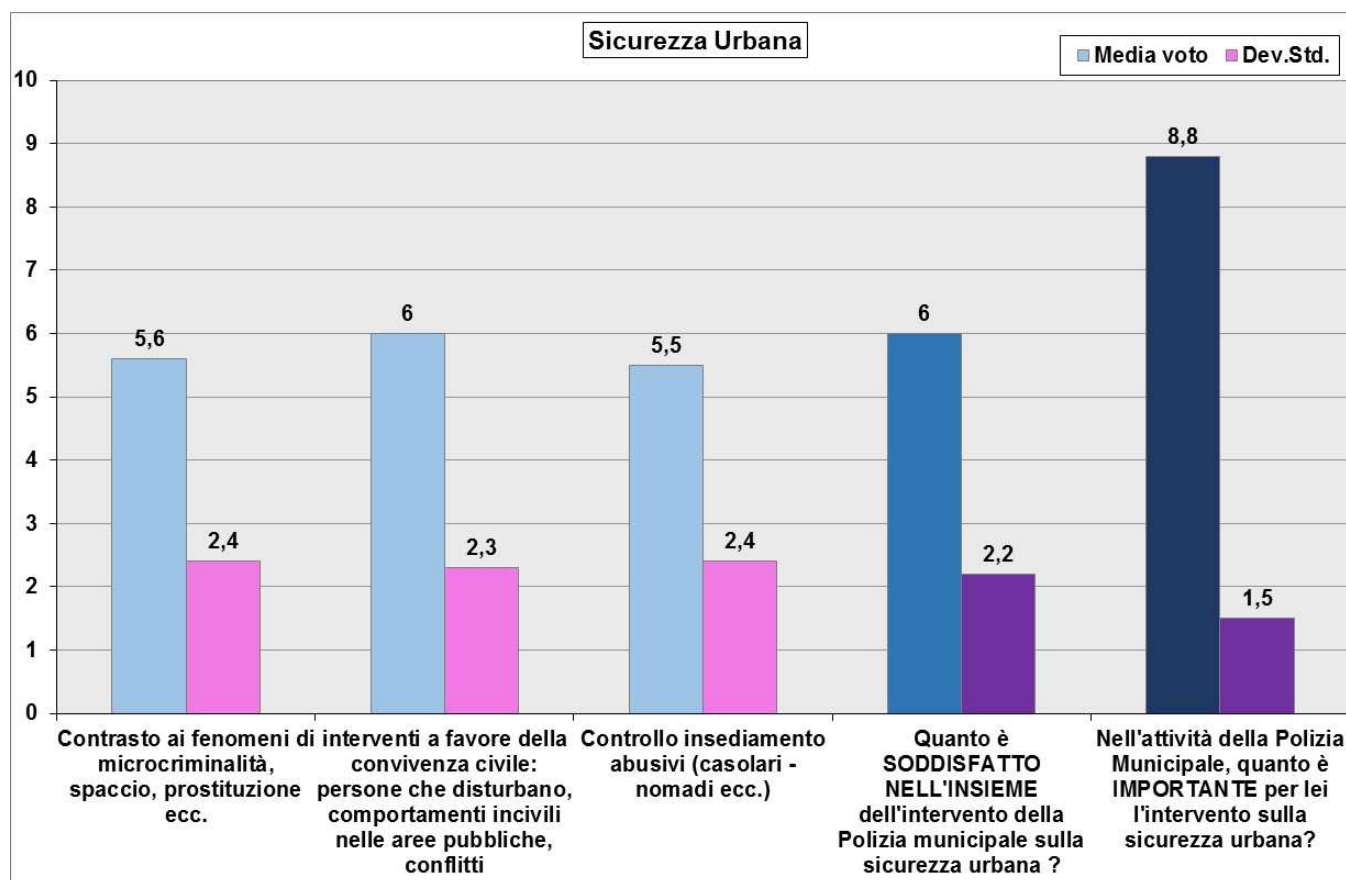
L'insieme delle valutazioni è più critica rispetto ad altre aree d'indagine e le medie voto raggiungono appena la sufficienza, registrando nel complesso una media voto di soddisfazione pari a 6.

Nello specifico, l'unico voto che registra una media voto superiore alla sufficienza è relativo agli *interventi a favore della convivenza civile* (media voto 6) mentre le altre due voci che compongono questa area, ovvero il *controllo agli insediamenti abusivi (casolari-nomadi ecc.)* e il *contrasto ai fenomeni di microcriminalità, spaccio, prostituzione, ecc.*, registrano voti insufficienti e rispettivamente pari a 5,5 e 5,6.

Si osserva quindi che il voto di soddisfazione complessivo è maggiormente influenzato dal voto relativo agli interventi a favore della convivenza civile rispetto alle altre due voci.

Le deviazioni standard sono comprese fra il 2,3 e il 2,4 ad indicare che il voto medio è caratterizzato da una significativa diversità di voti assegnati.

L'importanza attribuita a quest'area di attività è di 8,8.



Anche per questa area d'indagine la soddisfazione maggiore si registra nella fascia d'età 65 anni e oltre, fra le casalinghe e i pensionati e fra coloro che possiedono un titolo di studio pari o inferiore alla licenza media inferiore.

Le regole

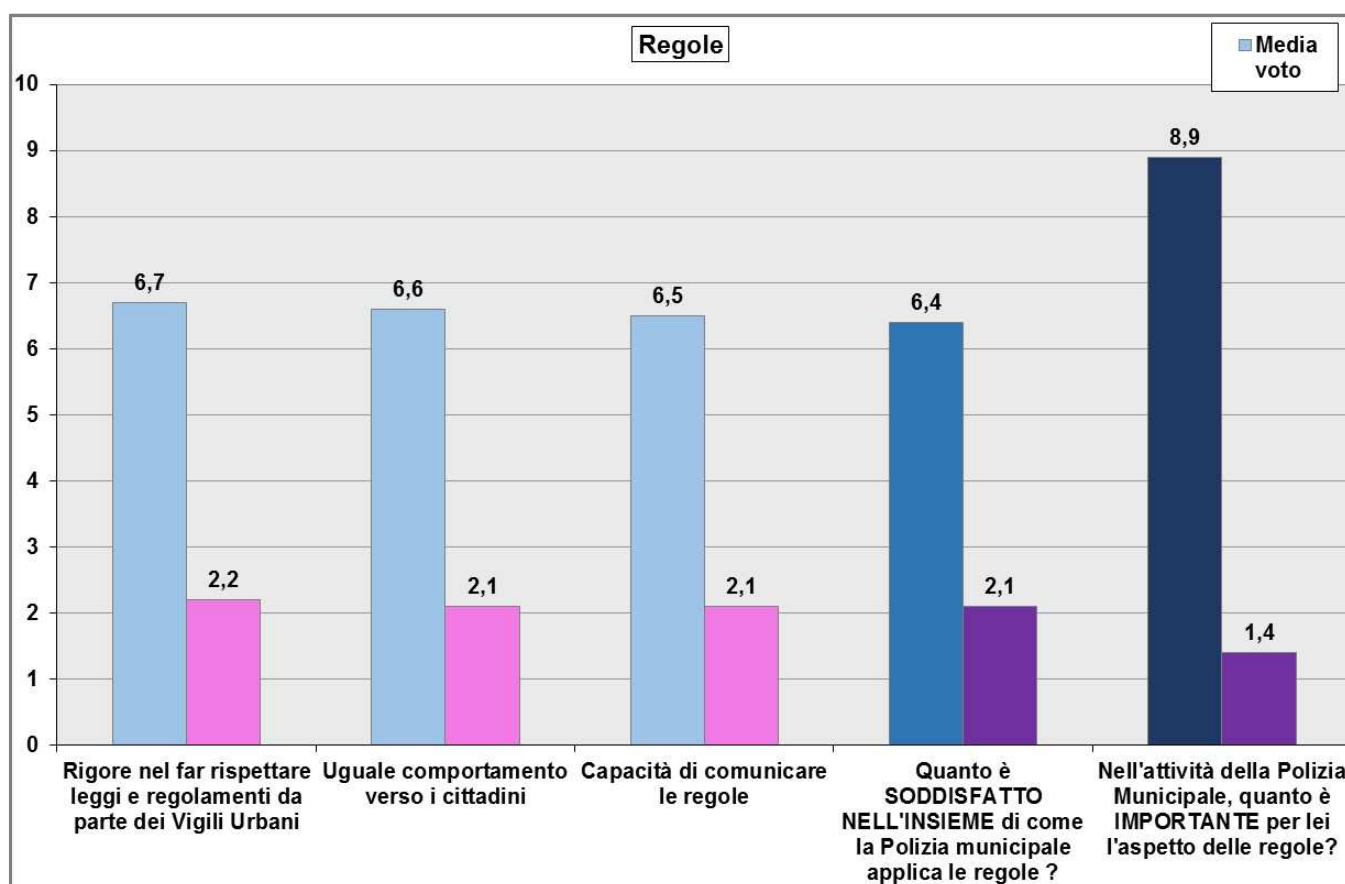
Tutti i voti medi assegnati all'area delle regole risultano superiori alla sufficienza, ad indicare che il rigore della Polizia Municipale nel far rispettare le regole, comunicare le stesse e l'uguaglianza di comportamento verso i cittadini non costituiscono elemento problematico né di criticità anche se vi sono margini (e forse aspettative) di miglioramento.

L'aspetto che registra la soddisfazione maggiore, con media voto pari a 6,7, è il *rigore nel far rispettare leggi e regolamenti da parte dei Vigili Urbani*. Segue, con media voto di 6,6 la voce relativa all'*uguale comportamento verso i cittadini*. Chiude questa area delle regole la *capacità di comunicare le regole* con media voto pari a 6,5.

Il voto di soddisfazione complessiva su come la Polizia Municipale applica le regole è 6,4, leggermente più basso della media dei fattori esaminati.

Per sottocampioni si rileva una maggiore criticità tra i lavoratori autonomi mentre una valutazione più positiva è assegnata dalle casalinghe e dai pensionati, insieme alla fascia d'età superiore ai 65 anni.

Lo scarto fra la soddisfazione complessiva e l'importanza attribuita all'area delle regole è di 2,5 punti rispetto alle due medie.



La comunicazione

Anche in materia di comunicazione i voti di soddisfazione espressi sono sufficienti.

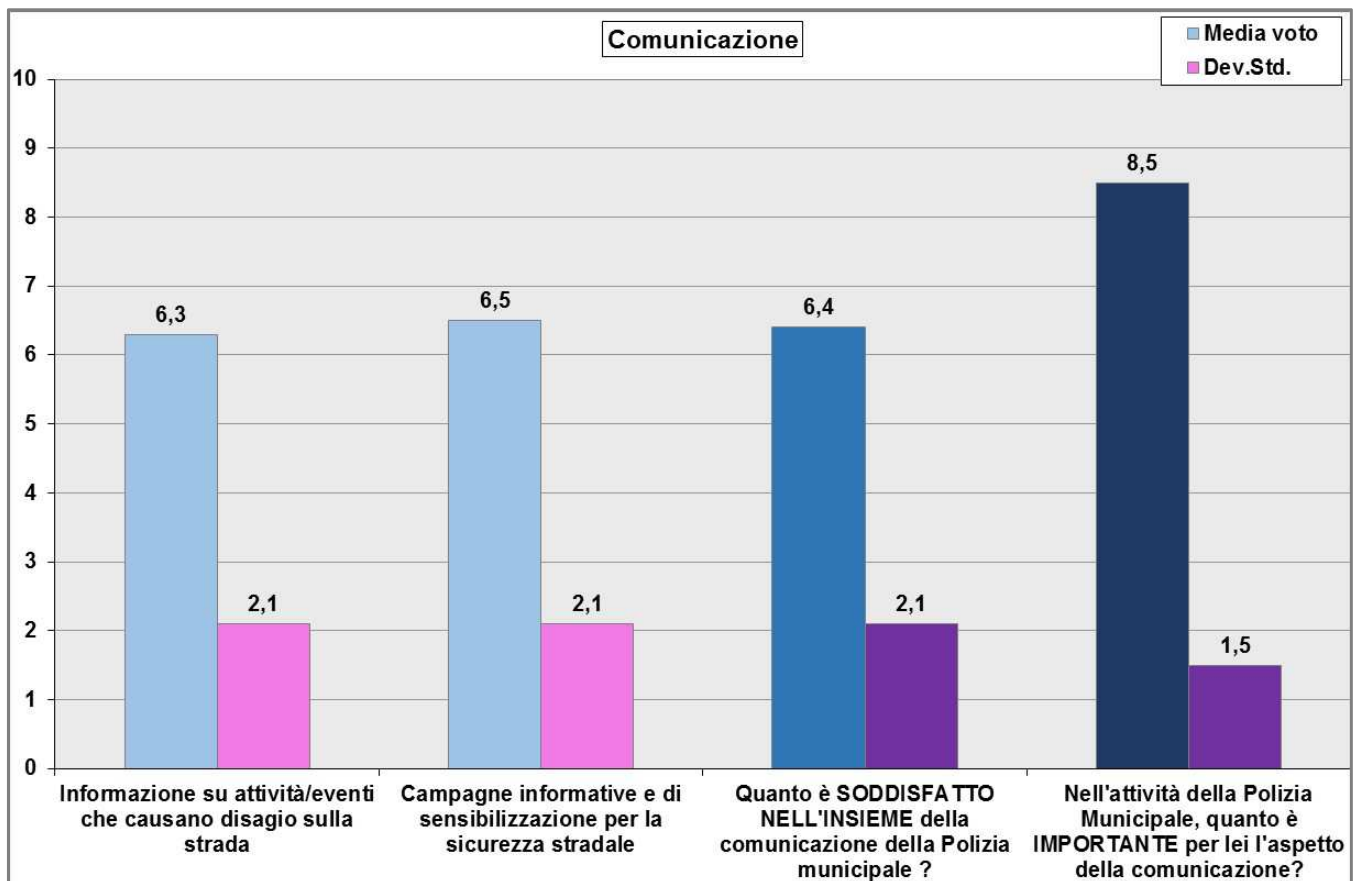
Il voto medio più alto (6,5) riguarda le *campagne informative e di sensibilizzazione per la sicurezza stradale*; più bassa la media voto per quanto riguarda le *informazioni su attività/eventi che causano disagio sulla strada* (6,3).

La deviazione standard pur non risultando bassa, supera di poco il valore 2 per entrambi i voti medi.

Il voto medio di soddisfazione complessivo assegnato alla comunicazione è di 6,4 ed è pari alla media dei singoli voti assegnati. Il voto complessivo assegnato mostra anche una discreta omogeneità delle risposte, evidenziata da una deviazione standard di 2,1.

Per sottocampioni si conferma ancora una maggiore criticità delle fasce d'età 25-34, 35-4 e 45-54 anni, insieme ai lavoratori autonomi e dipendenti e ai possessori di diploma o laurea.

L'importanza attribuita all'aspetto della comunicazione si attesta su un valore medio di 8,5.



L'accessibilità

In tema di accessibilità gli aspetti che registrano i voti di soddisfazione maggiori sono l'*accessibilità agli uffici e alla linea telefonica della Polizia Municipale* con voti medi rispettivamente di 7,2 e 7.

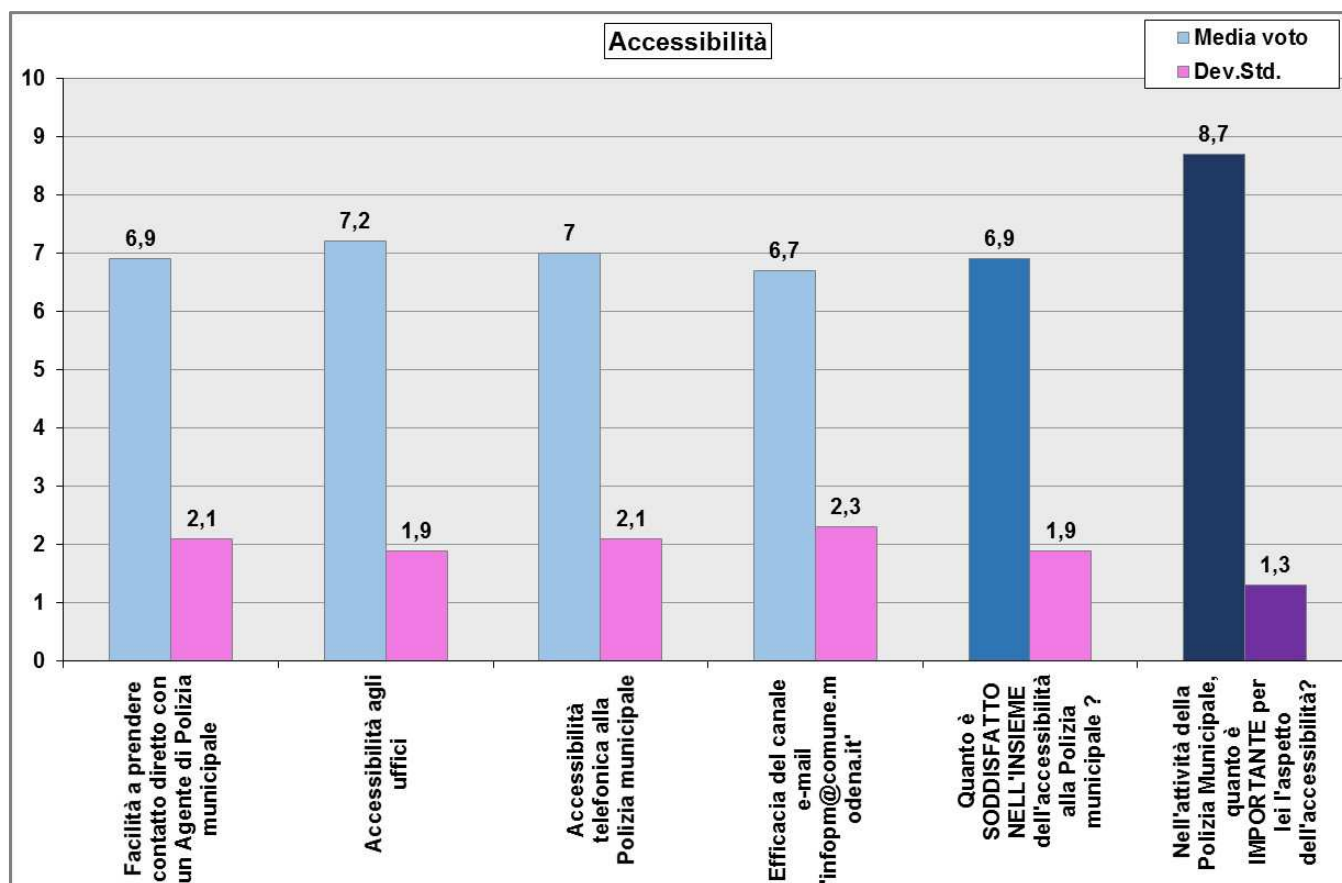
Segue con media voto di 6,9 la *facilità a prendere contatto diretto con un Agente di Polizia Municipale*.

L'*efficacia del canale e-mail* infine, ottiene una soddisfazione media pari a 6,7 risultando l'aspetto meno gradito dell'area dell'accessibilità.

Importante sottolineare inoltre che per tutti gli aspetti esaminati la percentuale di non risposte (non sa e non risponde) è compresa fra il 20 e il 30%, ad eccezione del canale e-mail dove la percentuale di non sa supera il 65% degli intervistati.

La soddisfazione complessiva per l'accesso alla Polizia municipale è pari a 6,9 ed è anche in questo caso inferiore alla media dei singoli fattori esaminati. Nell'insieme non si evidenziano problemi rilevanti in materia di accesso al servizio.

L'importanza attribuita è pari ad una media di 8,7.



Per sottocampioni si conferma l'atteggiamento generale verso questo servizio già emerso nel corso della ricerca e cioè una maggiore criticità fra i lavoratori autonomi e gli studenti mentre valutazioni più positive si trovano tra casalinghe e pensionati.

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

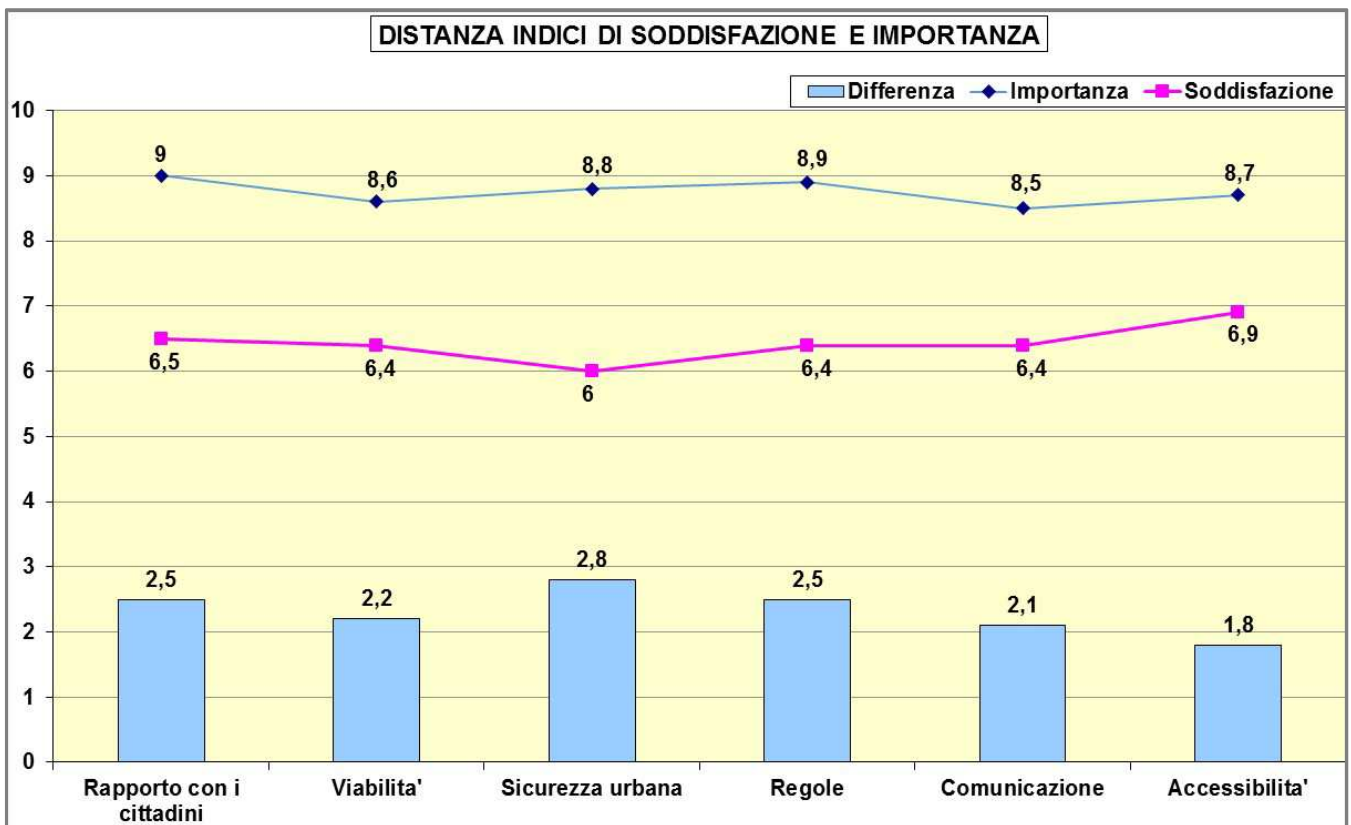
Per aree è stato anche rilevato il grado di importanza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione indica le possibili aree di miglioramento che nel grafico che segue vengono meglio evidenziate.

Confrontando le medie voto date all'importanza e alla soddisfazione per ogni aspetto analizzato, si può notare che il divario più ampio, che rappresenta quindi i fattori più "critici", si trova in corrispondenza della *sicurezza urbana* (2,8), del *rapporto con i cittadini* (2,5) e delle *regole* (2,5);

Seguono con differenze rispettivamente di 2,2 e 2,1, la *viabilità* e la *comunicazione*.

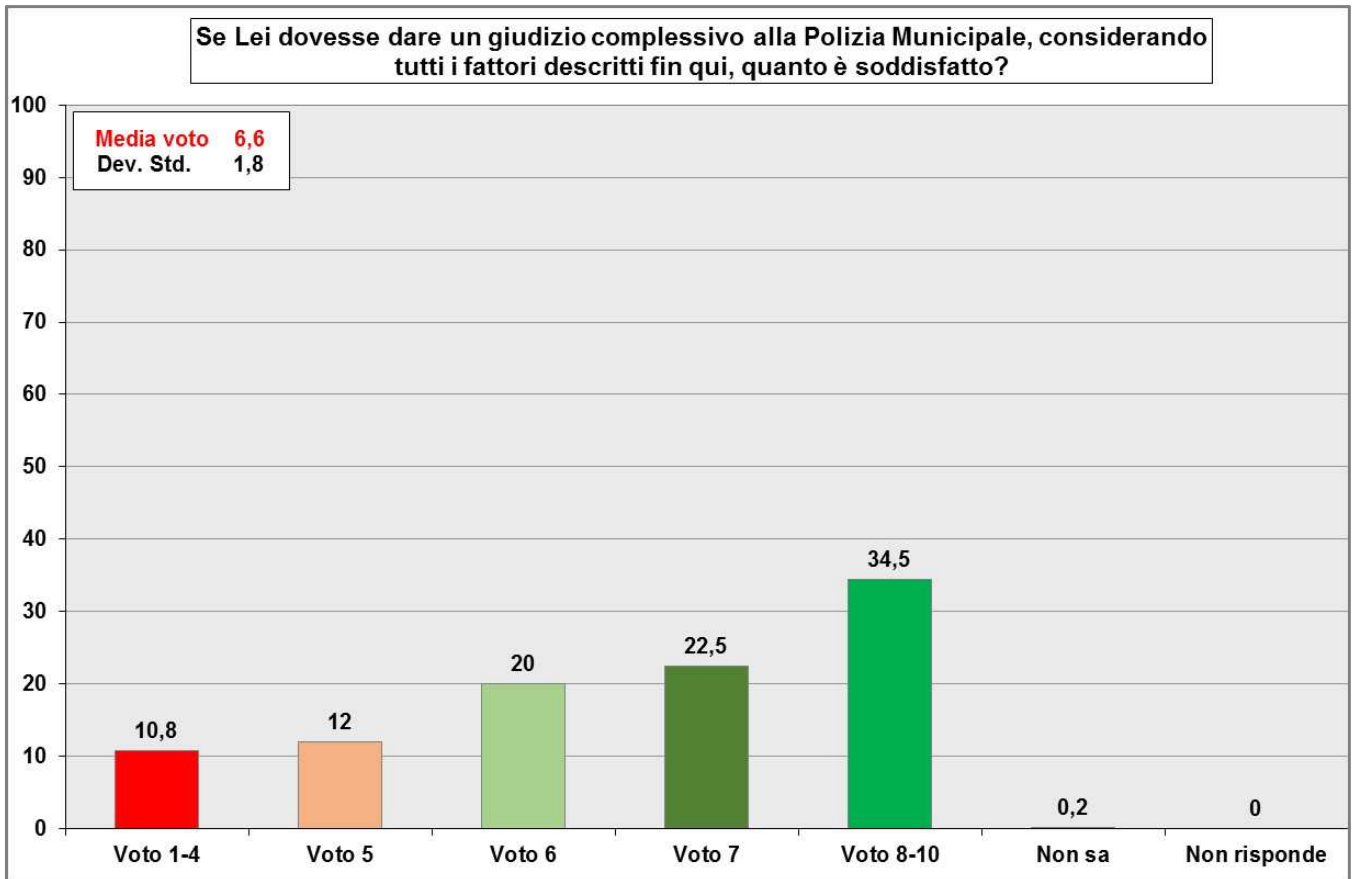
L'aspetto che registra uno scarto fra i due voti medi inferiore e che quindi si può considerare come non prioritario nella gerarchia di interventi, è la *l'accessibilità*.



La soddisfazione complessiva del servizio

Il voto complessivo al servizio di Polizia Municipale del Comune di Modena, si attesta su una media voto di 6,6. Questi voti sono frutto di giudizi abbastanza omogenei fra loro con una percentuale di poco inferiore al 60% di voti compresi fra l'8 e il 10, mentre il 22,8% assegna voto insufficiente.

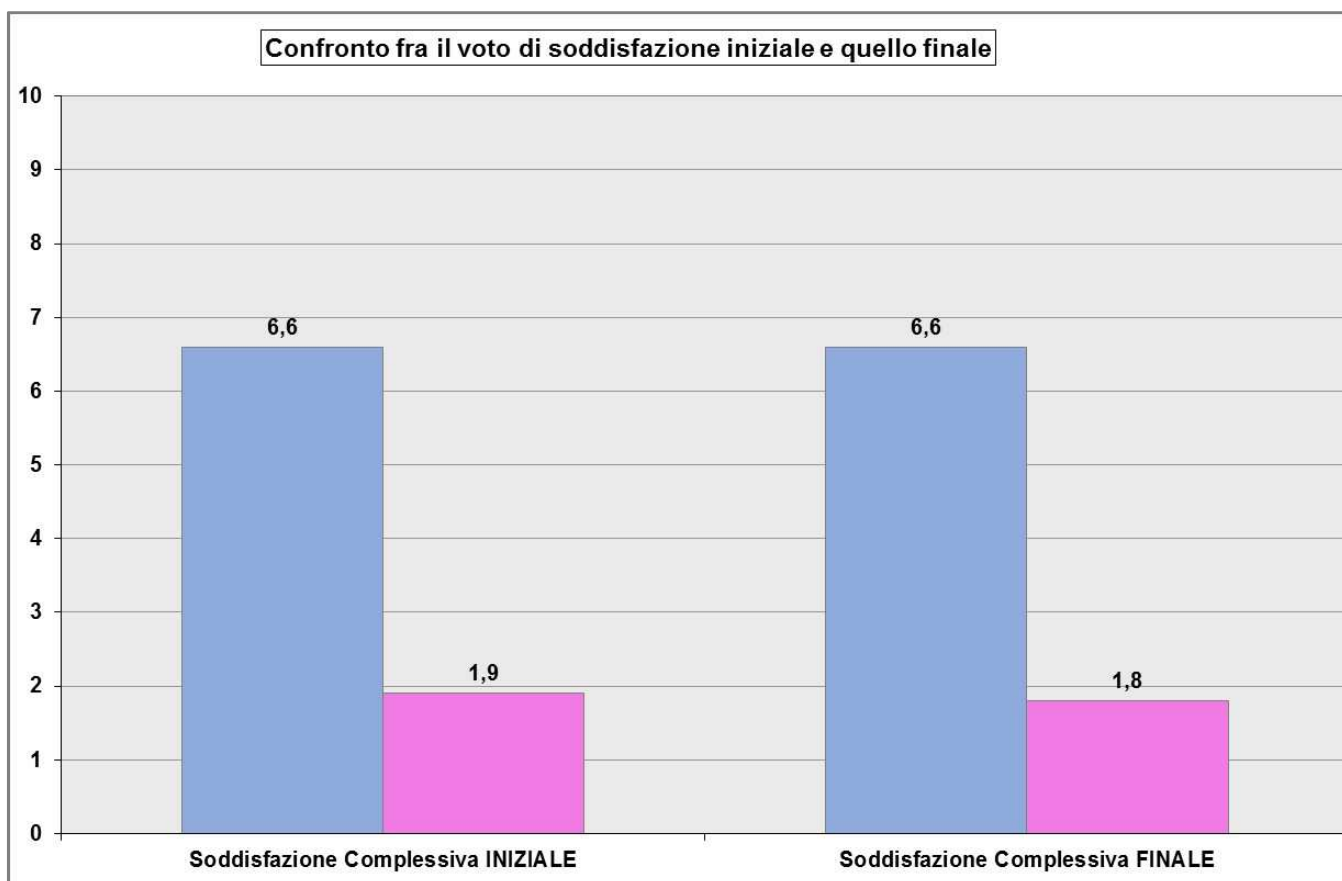
Solo lo 0,2% degli intervistati non ha risposto a questa domanda.



Prima di chiudere questo capitolo relativo e alla soddisfazione del servizio di Polizia Municipale, confrontiamo i voti medi assegnati, nel complesso al servizio, prima e dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che lo compongono.

Il primo voto, all'inizio dell'intervista, aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione immediata, più "istintiva" mentre lo stesso giudizio chiesto al termine dell'intervista, si prefiggeva di raccogliere una valutazione più meditata, in quanto i soggetti avevano avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che compongono il servizio stesso.

Il secondo voto risulta uguale al primo e tenderebbe a dimostrare che non esistono pre-giudizi positivi o negativi che differenziano il voto più istintivo da quello più meditato.



Conoscenza di altri compiti della Polizia Municipale

Oltre la viabilità ed alla sicurezza sono anche altre le attività della Polizia Municipale, a volte meno note ed evidenti; per ognuna (delle principali) è stato chiesto agli intervistati la conoscenza.

Gli aspetti che registrano la conoscenza maggiore sono le attività della *Polizia edilizia ed urbanistica* (controllo cantieri, sicurezza sul lavoro, ecc.) e i *controlli ambientali* (gas di scarico, discariche abusive, pulizia fossati ecc.) con percentuali di risposte affermative pari al 67,5 e 64,8% rispettivamente.

Seguono con percentuali inferiori e pari al 59,7 e 57,6% la *Tutela del Consumatore* (controllo esercizi commerciali, controllo prezzi, sicurezza e regolarità dei prodotti) e la *Tutela delle vittime di abusi e violenze* (minori, donne, ecc.).

L'ambito di intervento meno conosciuto (con percentuale del 43,8%) riguarda un'opportunità per i cittadini e cioè la *possibilità di fare denuncia di reati subiti anche presso la Polizia Municipale*.

È forse possibile migliorare la comunicazione su tutti gli aspetti esaminati, ma su quest'ultimo in particolare è evidente uno scarto informativo.

