

01/05/2018



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, formazione,
programmazione e ricerche

Settore Polizia Municipale e Politiche per la Legalità e le Sicurezze

Servizio di Polizia Municipale

La soddisfazione dei cittadini per il servizio di Polizia Municipale

Sintesi delle risultanze



Sommario

PREMESSA.....	3
INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	4
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	5
QUALI AGGETTIVI PER DESCRIVERE L'OPERATORE DI POLIZIA MUNICIPALE DI MODENA	6
CAMBIAMENTI NEL TEMPO E CONTATTI CON LA POLIZIA MUNICIPALE	7
LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	10
GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	17
CONOSCENZA DI ALTRI COMPITI DELLA POLIZIA MUNICIPALE	18
IL CONTROLLO DI VICINATO	19

PREMESSA

L'indagine ha avuto l'obiettivo di valutare la qualità percepita dai cittadini di Modena, ovvero il grado di soddisfazione, per il servizio di Polizia Municipale del Comune di Modena.

La stessa si inserisce nel quadro delle attività svolte dall'Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche della Direzione del Comune di Modena in ottemperanza al sistema vigente dei controlli in tema di qualità dei servizi.

La ricerca relativa al servizio di Polizia Municipale viene svolta inoltre con regolare continuità, come per altri servizi del Comune, al fine di permettere anche il monitoraggio dei dati nel loro trend storico.

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Popolazione maggiorenne italiana residente nel Comune di Modena - n° 133570 (al 1 aprile 2018)
Campione	Stratificato per zona di residenza (circoscrizione)
Metodologia di rilevazione	CAWI: autocompilazione di un questionario on-line CATI: interviste telefoniche eseguite dalla ditta Demetra di Mestre (VE)
Ponderazione	In sede di analisi il campione è stato riproporzionato in modo da rispettare i valori percentuali dell'universo di riferimento per zona di residenza, genere, età, titolo di studio, professione, numero componenti famiglia
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata a maggio 2018

<i>Interviste CAWI</i>	1092
<i>Interviste CATI</i>	393
<i>Interviste utili</i>	1485
<i>Margine d'errore massimo +/- 2,54</i>	

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso

	n	%
Maschio	707	48
Femmina	778	52
Totale	1485	100

Età

	n	%
18-24	108	7,3
25-34	164	11
35-44	209	14
45-54	281	19
55-64	243	16
65 e oltre	480	32
Totale	1485	100

Professione

	n	%
Autonomo	165	11
Dipendente	595	40
Studente	65	4,4
Casalinga	79	5,3
Pensionato	487	33
Non occupato	94	6,3
Totale	1485	100

Scolarità

	n	%
Fino a licenza elementare	336	23
Licenza media inferiore	330	22
Diploma di scuola professionale di 3 anni	95	6,4
Diploma di scuola professionale di 5 anni	432	29
Laurea	292	20
Totale	1485	100

Numero di componenti

	n	%
1	251	17
2	411	28
3	362	24
4	316	21
5 e oltre	142	9,6
Non risponde	1	0,1
Totale	1485	100

Circoscrizione di residenza

	n	%
Circoscrizione 1	169	11
Circoscrizione 2	378	25
Circoscrizione 3	503	34
Circoscrizione 4	435	29
Totale	1485	100

QUALI AGGETTIVI PER DESCRIVERE L'OPERATORE DI POLIZIA MUNICIPALE DI MODENA

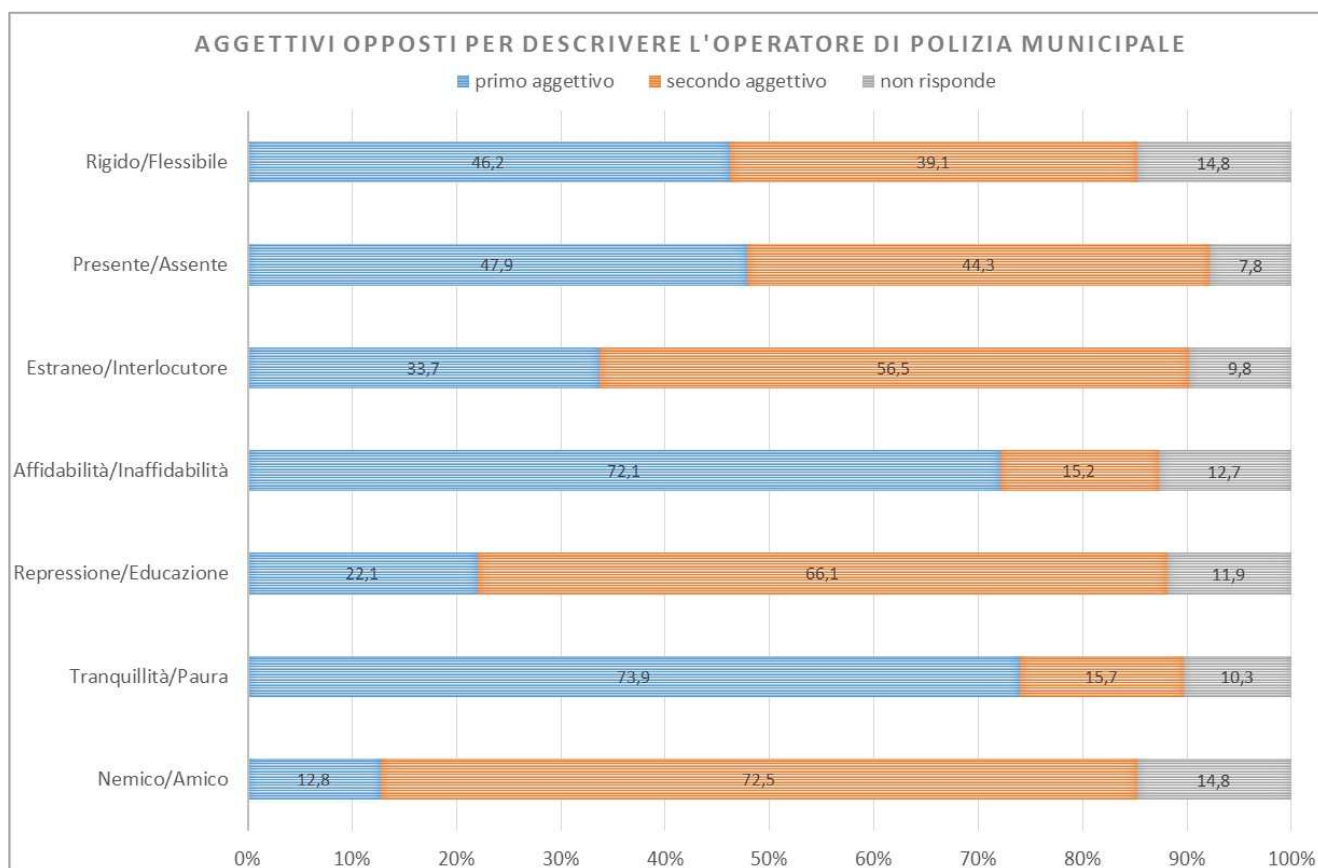
L'operatore di Polizia municipale a Modena può essere descritto con diversi aggettivi, anche opposti fra loro. Ne sono stati scelti alcuni ed è stato chiesto agli intervistati di indicare quale, per ogni coppia di aggettivi opposti, rappresentasse meglio la figura dell'operatore di Polizia Municipale di Modena.

Il grafico sottostante rappresenta le percentuali di risposta per ogni coppia.

Gli aggettivi che registrano le percentuali di consenso più alte, e che quindi per la maggior parte dei cittadini modenesi descrivono l'operatore di Polizia Municipale, sono quelli che lo descrivono come un amico (72,5%), una persona affidabile (72,1%) e tranquilla (73,9%). Seguono con percentuali più contenute e quindi condivise da parti più ristrette di intervistati, la definizione di vigile come interlocutore e come educatore (66,1%). Le ultime due coppie, presente/assente e rigido/flessibile, spaccano quasi a metà gli intervistati non riuscendo quindi a definire in modo netto l'operatore di Polizia Municipale con uno piuttosto che con l'altro aggettivo.

Le percentuali di non risposta per ogni coppia di aggettivi sono sempre inferiori al 15% degli intervistati.

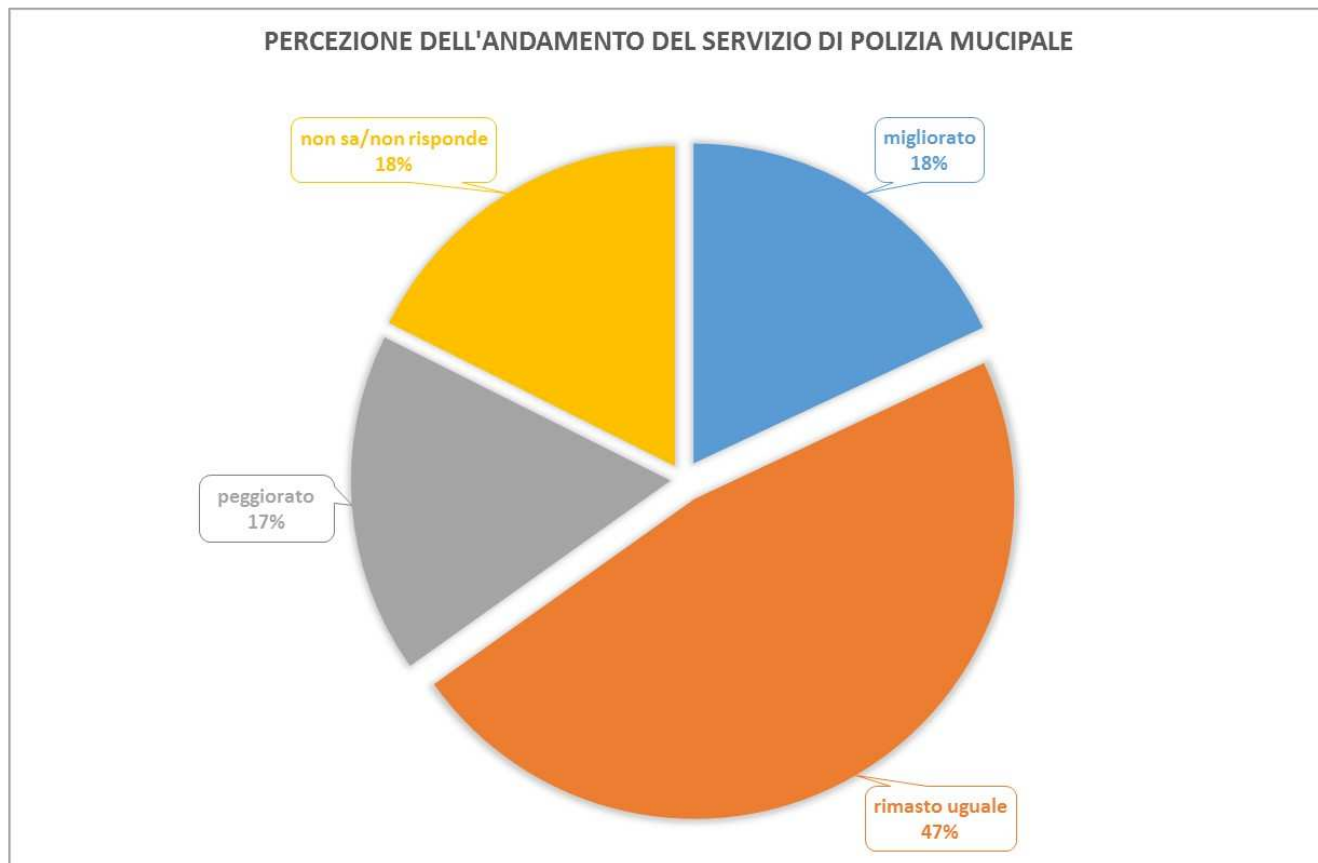
Nel complesso si può quindi affermare che a Modena l'operatore di Polizia Municipale viene identificato come una figura positiva, un riferimento per il cittadino.



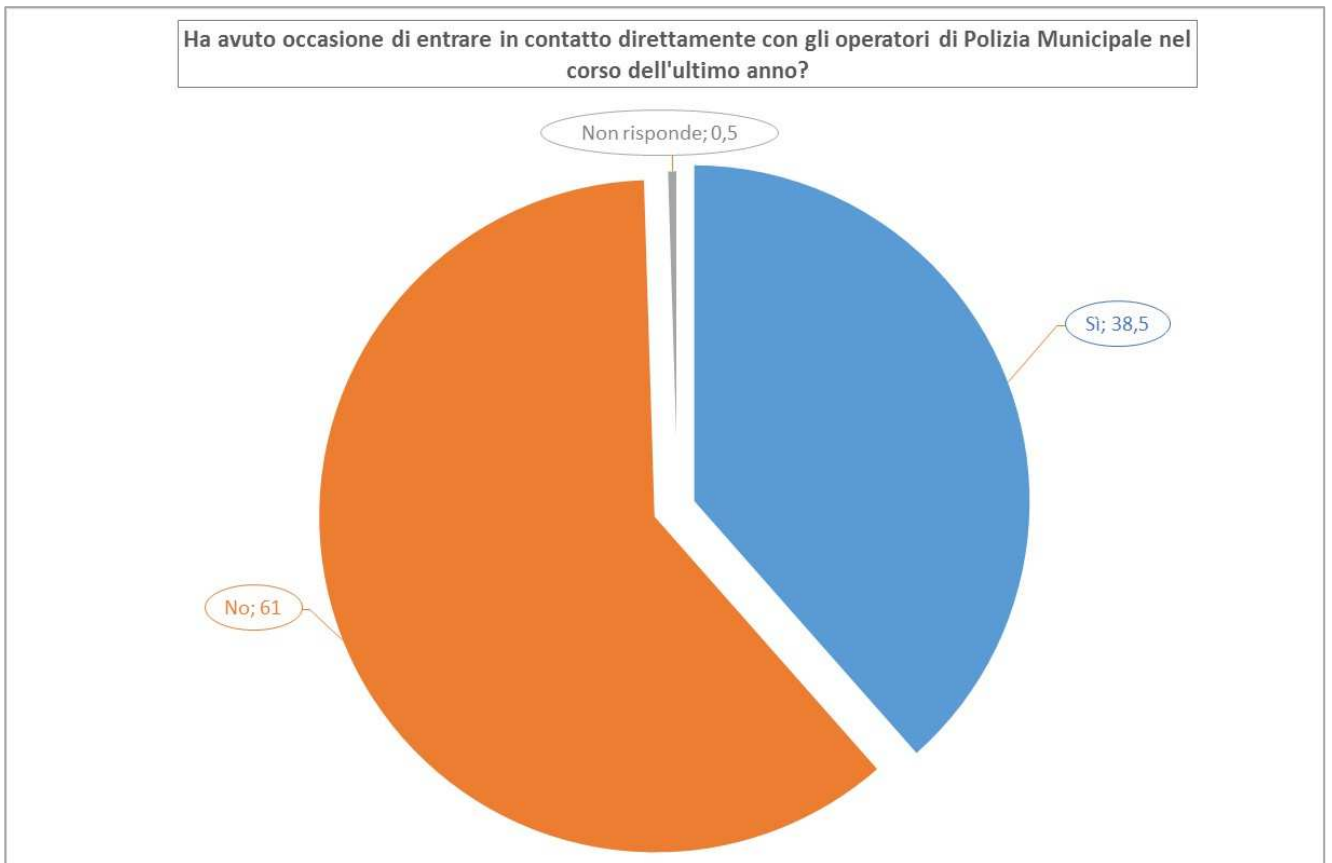
CAMBIAMENTI NEL TEMPO E CONTATTI CON LA POLIZIA MUNICIPALE

Il secondo aspetto da considerare in questa ricerca sulla soddisfazione dell'utenza è la percezione del cambiamento del servizio secondo i cittadini modenesi.

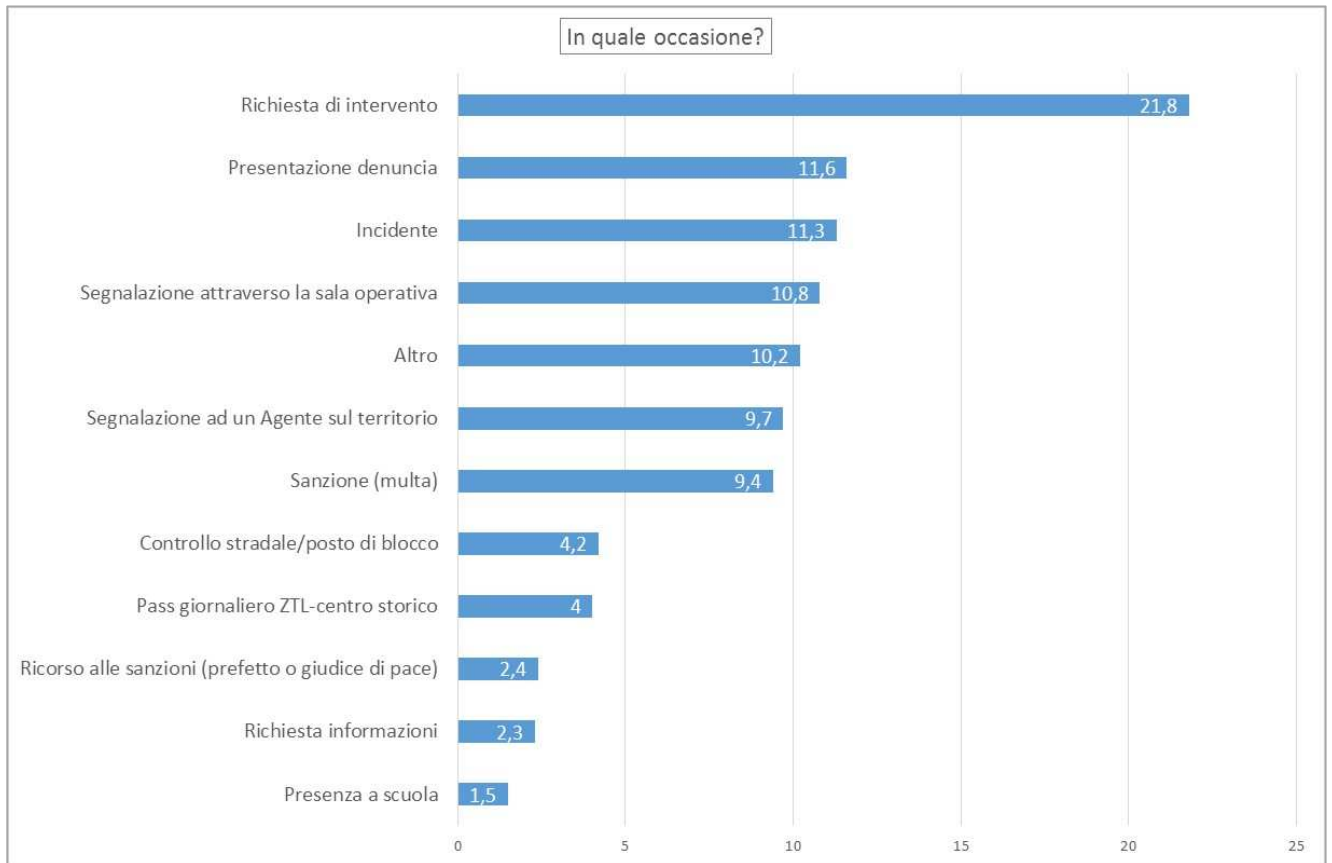
Alla domanda diretta su come ritenessero il servizio di Polizia Municipale nell'ultimo periodo, quasi la metà – il 47% - non ha notato modifiche rispetto al passato. I restanti cittadini si dividono poi in tre gruppi quasi omogenei: il 18% dei modenesi ritiene che il servizio di Polizia Municipale sia migliorato nell'ultimo periodo, il 17% lo ritiene peggiorato; infine il 18% degli intervistati preferisce non prendere una posizione (non sa o non risponde).



Fra i cittadini modenesi intervistati solo il 38,5% ha avuto un contatto diretto con la Polizia Municipale.



Il contatto con la Polizia Municipale è stato nella maggior parte dei casi per richieste di intervento (21,8% di selezioni di questa motivazione). Seguono la presentazione di denuncia, gli incidenti, la segnalazione attraverso la sala operativa con percentuali comprese fra il 10 e il 12%. In questo intervallo troviamo anche la voce altro in quanto fra gli intervistati ci sono state indicazioni diverse da quelle proposte. Tra le indicazioni scritte dagli intervistati si trovano ad esempio le assemblee pubbliche, le collaborazioni per lavoro ed il concerto di Vasco Rossi al parco Ferrari. Tutte le altre motivazioni raccolgono meno del 10% di segnalazioni.



LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La soddisfazione del servizio di Polizia Municipale si articola in diverse aree, al cui interno vengono indagati più aspetti specifici. Le aree prese in esame in questa indagine di soddisfazione sono:

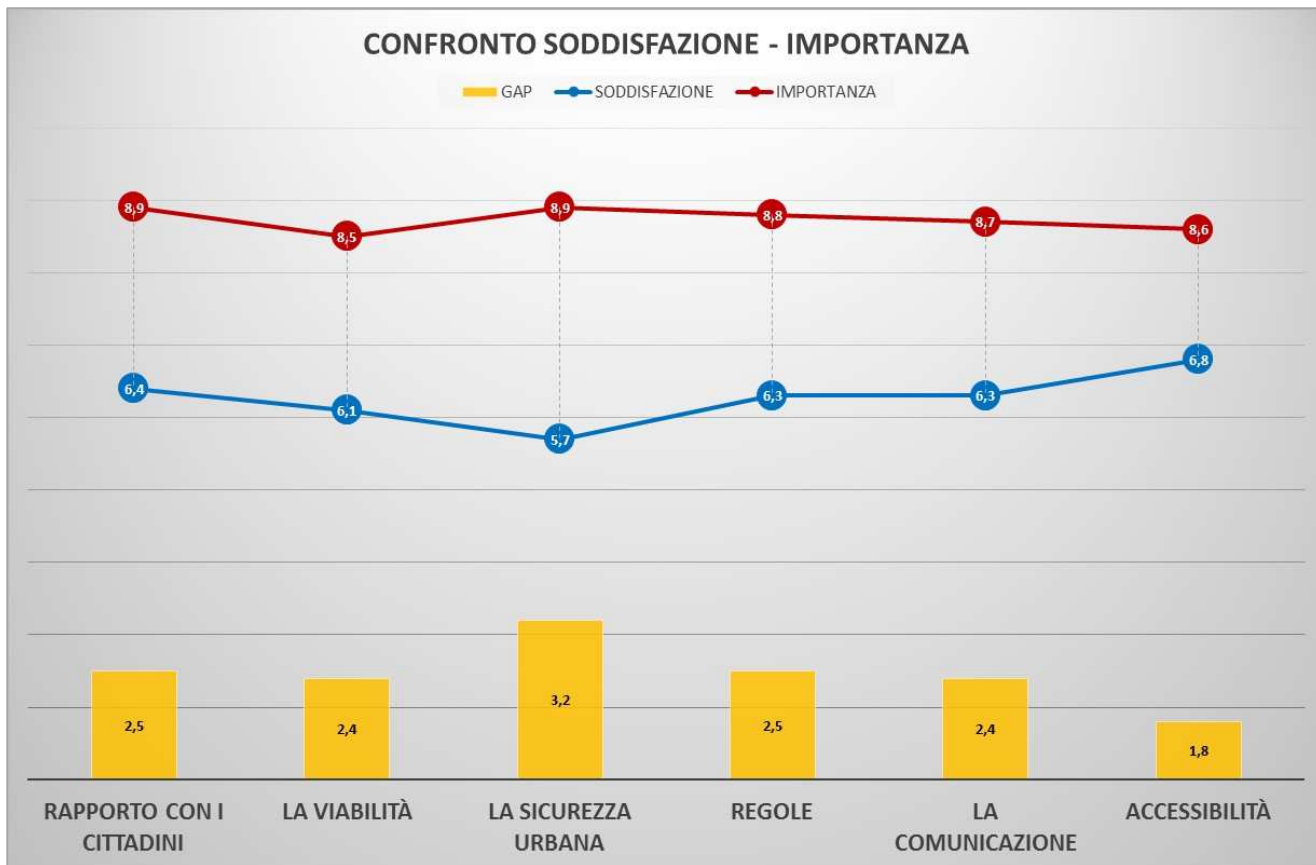
- Rapporto con i cittadini
- Viabilità
- Sicurezza urbana
- Regole
- Comunicazione
- Accessibilità.

Ogni aspetto delle singole aree viene valutato con un voto di soddisfazione da 1 – per niente soddisfatto - a 10 – del tutto soddisfatto. Inoltre, con la medesima scala, viene anche chiesto un giudizio di soddisfazione complessivo e un voto di importanza all'intera area.

Il grafico sottostante raccoglie i voti di soddisfazione e di importanza delle aree esaminate; si può osservare che lo scarto maggiore è nell'area della *sicurezza urbana*. Quest'area raccoglie infatti un voto di importanza alto (8,9) ma la soddisfazione complessiva è la più bassa, addirittura insufficiente, e pari a 5,7.

Il gap minore si registra nell'area della accessibilità in cui ad un voto di importanza in linea con gli altri (8,6) si associa la soddisfazione più alta fra quelle esaminate, con un voto medio di 6,8.

I restanti aspetti registrano voti di soddisfazione sufficienti e compresi fra il 6,1 e il 6,4 e differenze con i voti di importanza pari a 2,4/2,5 voti.

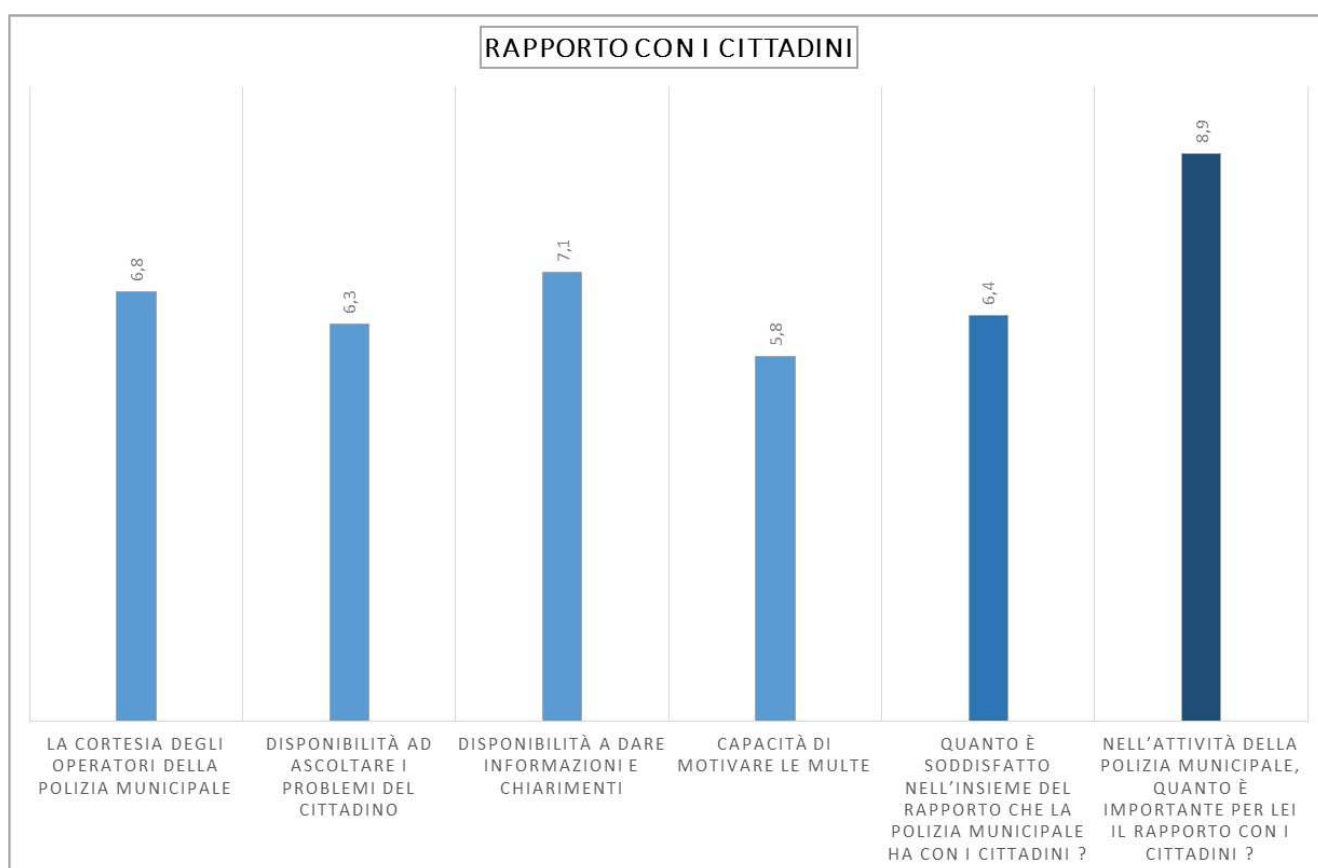


Il rapporto con i cittadini

Il rapporto con i cittadini si articola in quattro diverse voci che cercano di descrivere i principali comportamenti degli operatori di Polizia Municipale nei confronti dell'utente cittadino. Fra questi solamente uno raccoglie un voto medio insufficiente ed è quello legato alla *capacità di motivare le multe* (5,8). Seguono con una sufficienza appena superiore al 6 la *disponibilità ad ascoltare i problemi dei cittadini* (voto medio 6,3) e la *cortesìa degli operatori della Polizia Municipale* (6,8). Un'unica voce registra una piena soddisfazione – con voto medio 7,1 – ed è quella della *disponibilità a dare informazioni chiare*.

Nel complesso quest'area registra un voto di soddisfazione pari a 6,4 che risulta appena inferiore alla media aritmetica delle quattro aree esaminate.

Il voto di importanza, come già evidenziato nel grafico precedente, è quello più alto fra quelli esaminati ad indicare che quest'area per i cittadini modenesi è quella che contribuisce maggiormente al giudizio complessivo sul servizio oggetto della ricerca.

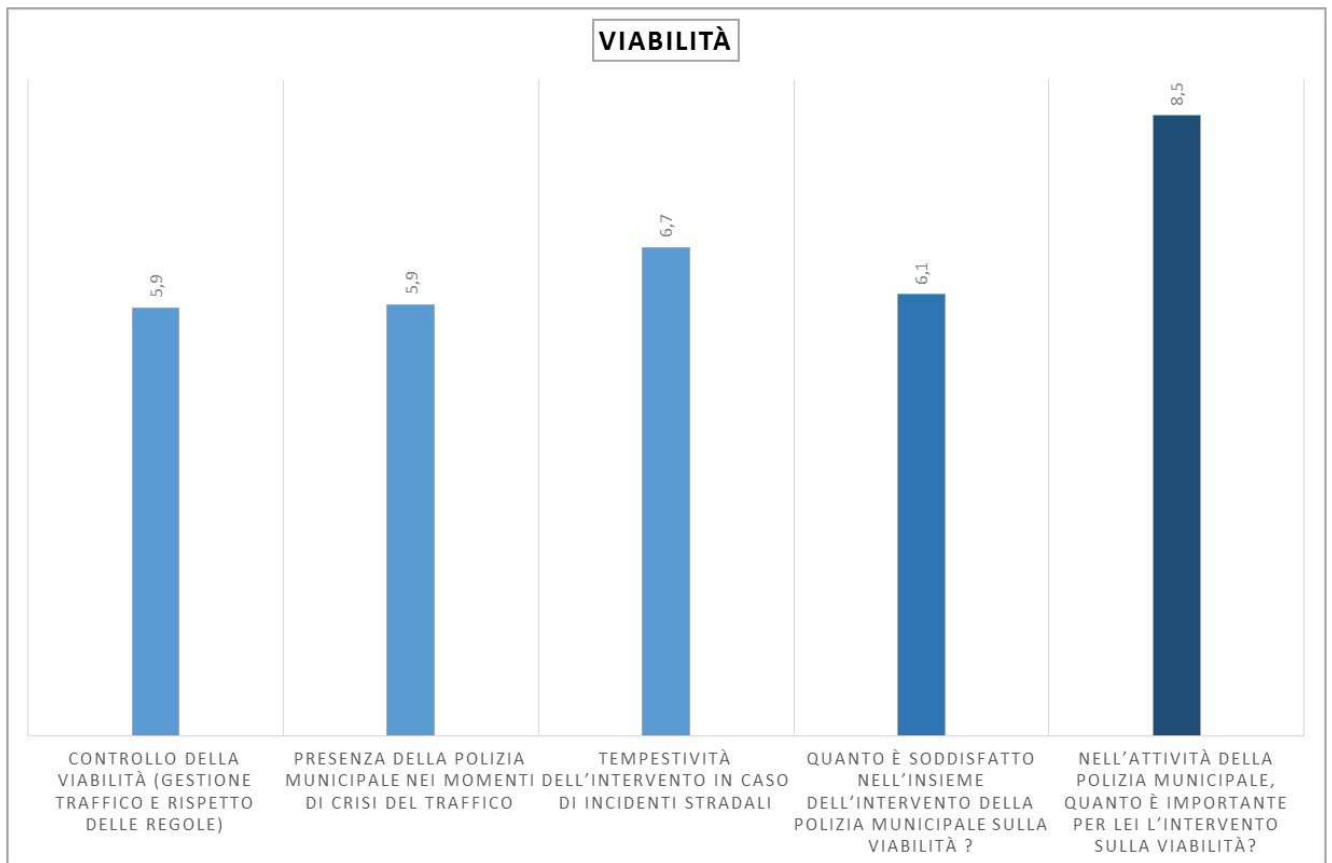


Viabilità

L'area della viabilità registra una soddisfazione appena sufficiente e pari a 6,1 come voto medio complessivo.

Questo voto, che rappresenta la media aritmetica dei tre voti medi che compongono l'area, è dovuto ad una insoddisfazione per il *controllo della viabilità (gestione traffico e rispetto delle regole)* e per la *presenza della Polizia Municipale nei momenti di crisi del traffico*, entrambi con voto medio di 5,9. Gli intervistati risultano invece soddisfatti e assegnano voto medio 6,7 alla *tempestività dell'intervento in caso di incidenti stradali*.

Il voto medio di importanza è in linea con le altre aree che verranno successivamente esaminate e pari a 8,5.

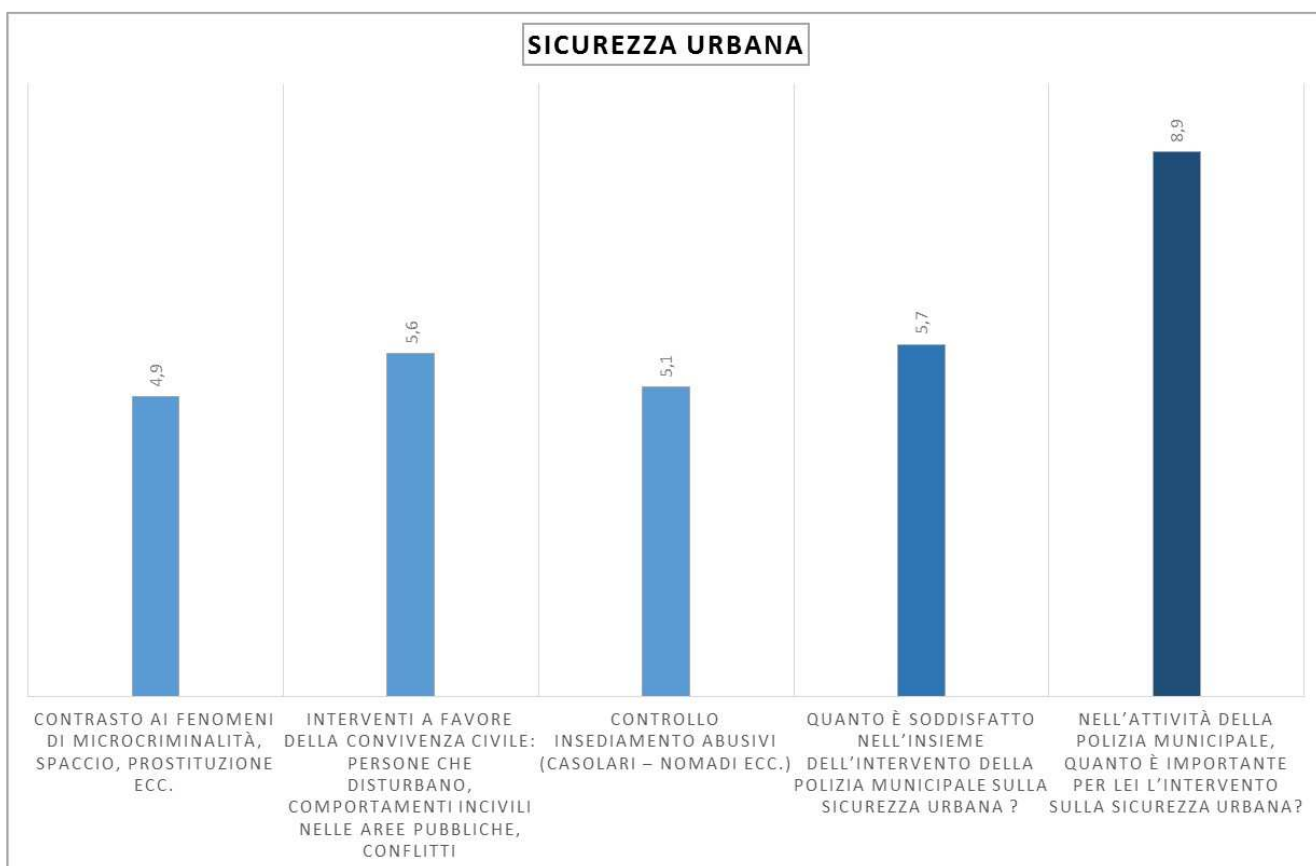


Sicurezza Urbana

La sicurezza urbana è la voce più critica dell'intera indagine di soddisfazione con voti medi di soddisfazione tutti insufficienti.

Quest'area presenta il voto di importanza maggiore e pari 8,9 e il voto di soddisfazione minore e pari a 5,7. La soddisfazione complessiva all'area della sicurezza urbana si divide in tre aspetti specifici: il *contrasto ai fenomeni di microcriminalità, spaccio, prostituzione ecc.* (voto medio 4,9), *interventi a favore della convivenza civile: persone che disturbano, comportamenti incivili nelle aree pubbliche, conflitti* (voto medio 5,6) e il *controllo sugli insediamenti abusivi (casolari – nomadi ecc.)* (voto medio 5,1).

Da evidenziare tuttavia che il voto medio di soddisfazione complessiva è più alto – se pur insufficiente – alla media aritmetica dei singoli voti di soddisfazione ad indicare che verosimilmente su quest'area incidano altri elementi non qui indagati.

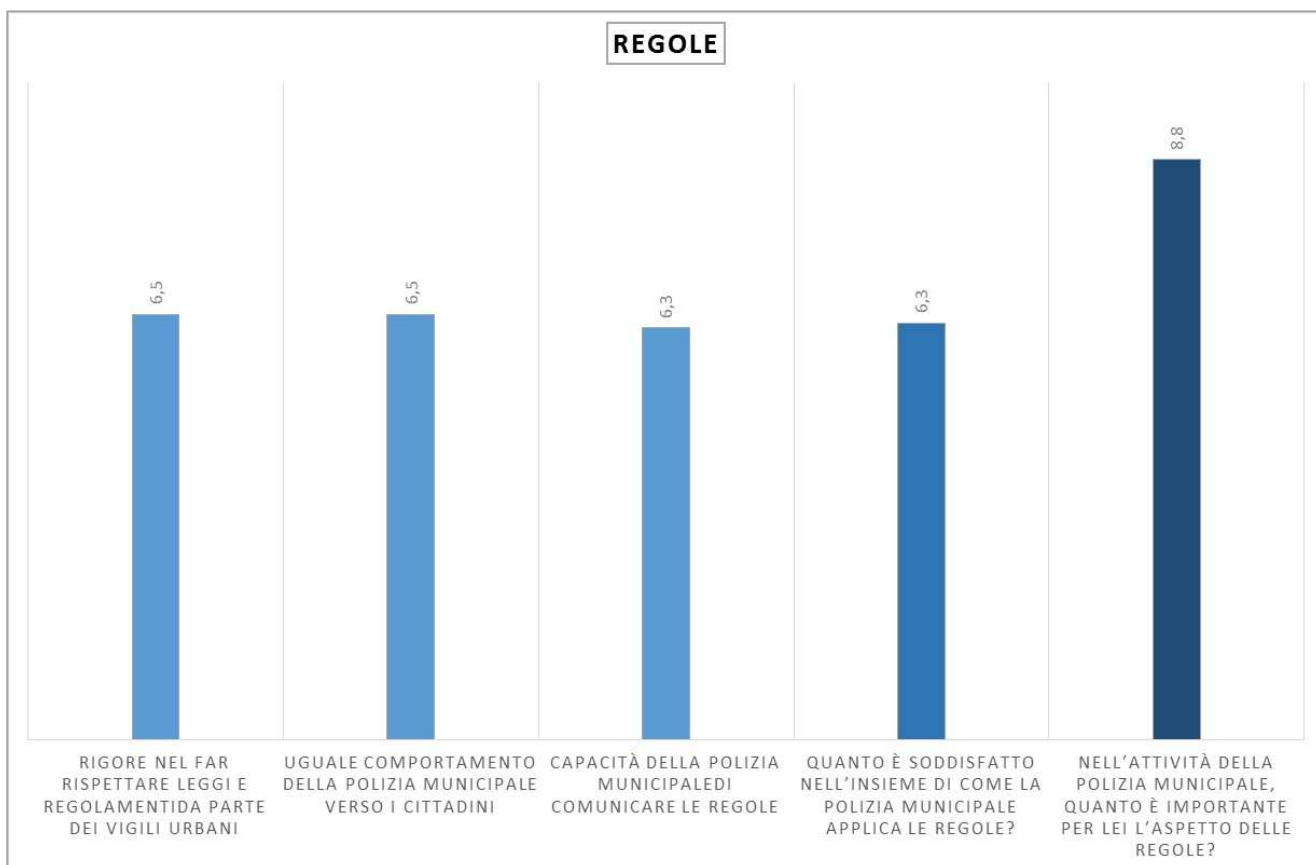


Regole

Il capitolo dedicato alle regole non presenta voti di insoddisfazione. Tutte le voci incluse registrano la sufficienza:

- Il *rigore nel far rispettare leggi e regolamenti da parte dei vigili urbani* insieme all'*uguale comportamento della Polizia Municipale verso i cittadini* registrano entrambi voto medio paria 6,5;
- La *capacità della Polizia Municipale di comunicare le regole* registra invece un voto pari a 6,3.

Nel complesso l'area riporta una media voto di soddisfazione complessiva di 6,3, di 0,1 punti inferiore alla media aritmetica delle singole voci analizzate.



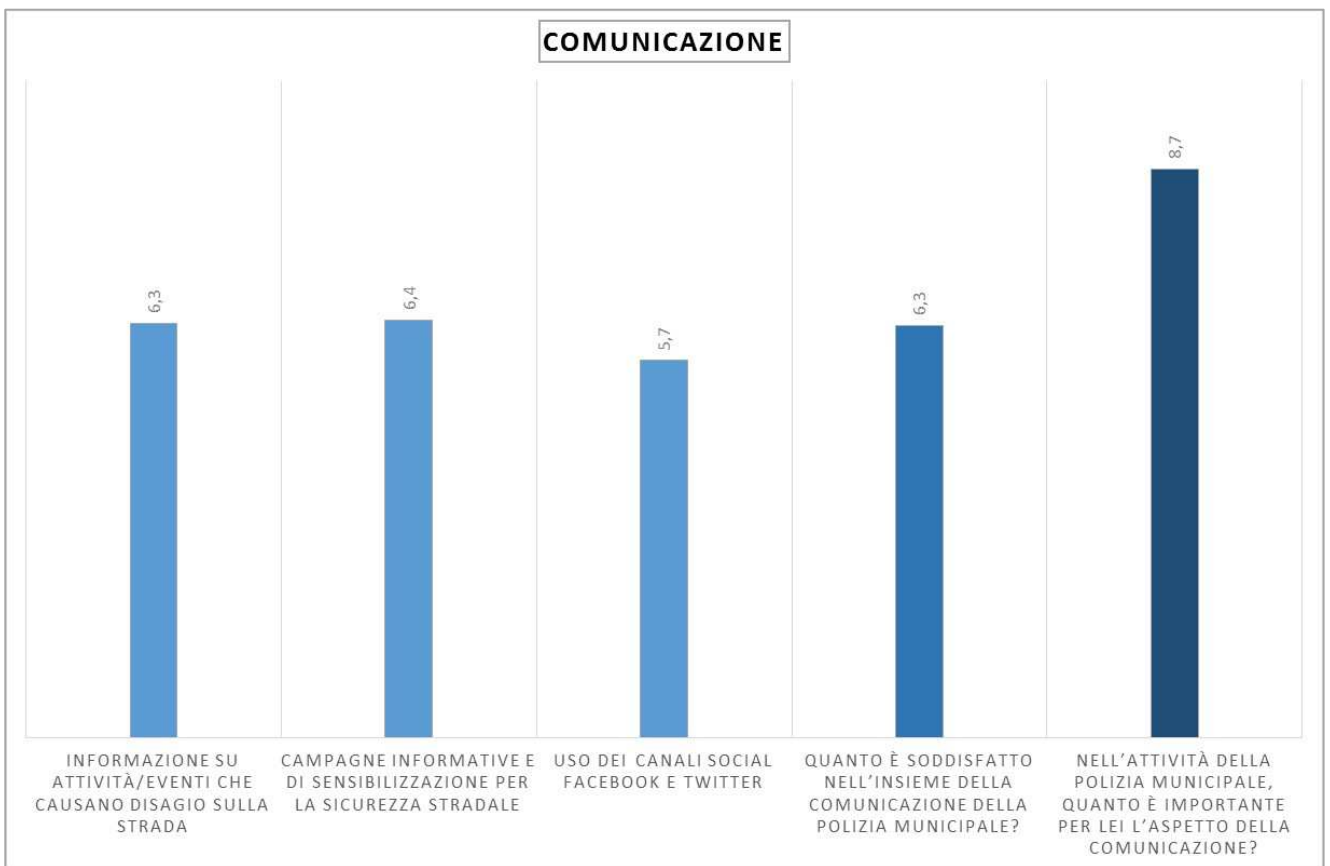
Comunicazione

Anche la comunicazione della Polizia Municipale, come l'area precedente dedicata alle regole, registra un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 6,3.

Quest'area si divide al suo interno in tre aspetti specifici: due con soddisfazione superiore alla sufficienza e uno con voto insufficiente. L'aspetto che raccoglie l'insoddisfazione dei cittadini modenesi è quello dedicato all'*uso dei canali social facebook e twitter* con voto medio 5,7. Le *informazioni su attività/eventi che causano disagio sulla strada* e le *campagne informative di sensibilizzazione per la sicurezza stradale* raccolgono invece una media voto rispettivamente di 6,3 e 6,4.

Da evidenziare che il voto medio complessivo risulta più alto di 0,2 voti rispetto alla media aritmetica delle singole voci ad indicare la possibilità dell'esistenza di altri parametri di valutazione della comunicazione qui non considerati.

Il voto medio di importanza alla comunicazione è pari a 8,7.

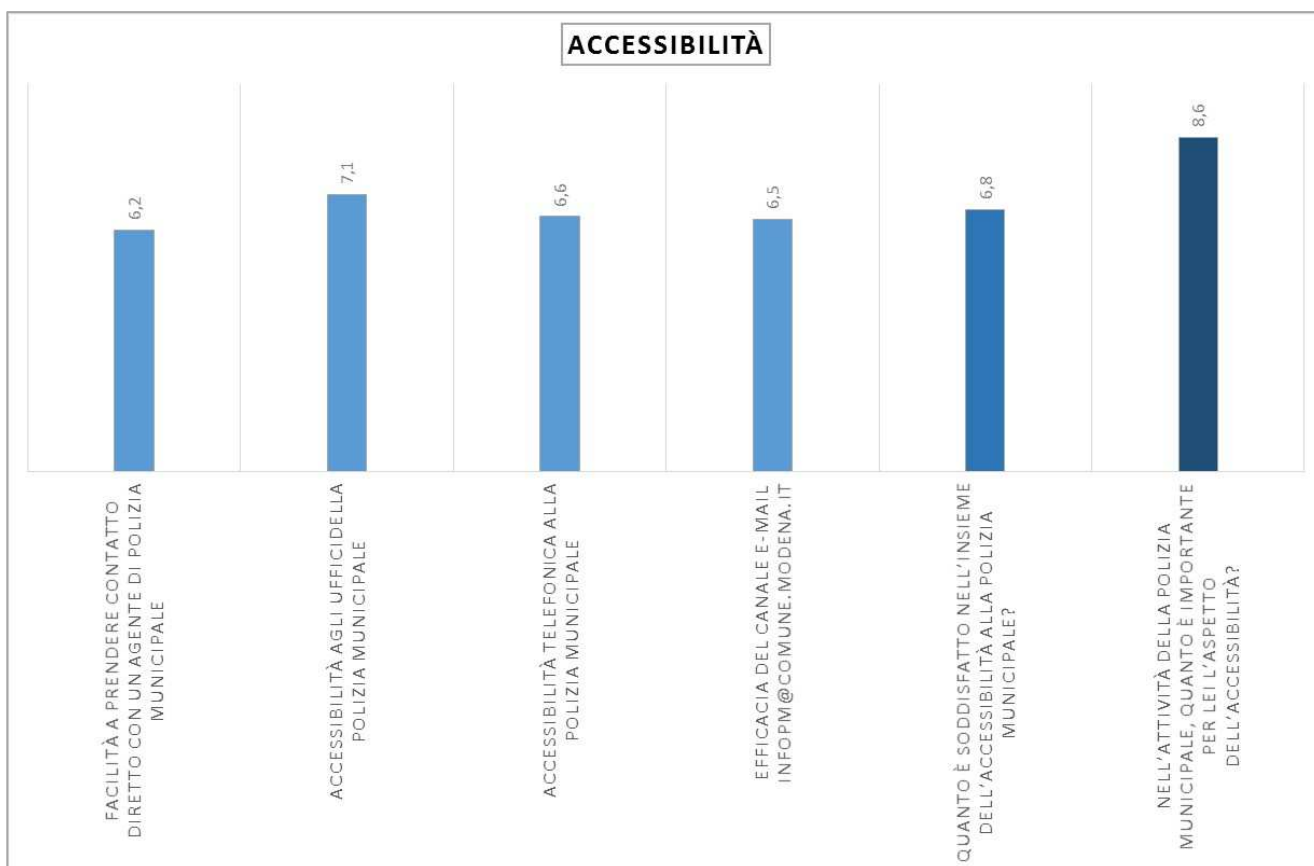


Accessibilità

L'ultima area esaminata è quella dell'accessibilità.

Come indicato ad inizio capitolo quest'area presenta la differenza fra soddisfazione ed importanza minore grazie ad un voto medio complessivo di soddisfazione più alto e pari a 6,8, a fianco di un voto di importanza in linea con i precedenti e pari a 8,6 di voto medio.

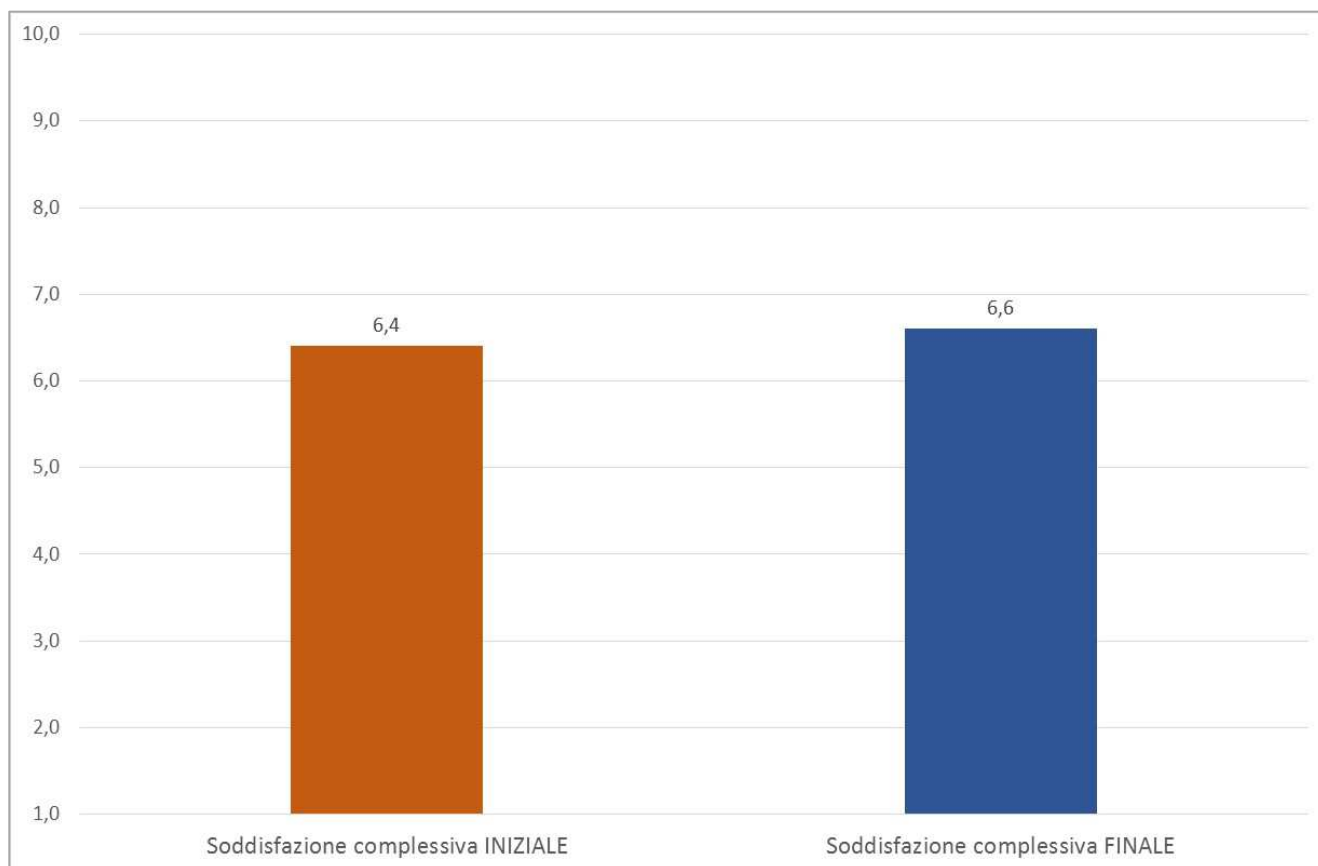
L'accessibilità si compone di quattro aspetti specifici, tutti con voto medio superiore al 6. Il voto più basso – 6,2 – è stato assegnato alla *facilità di prendere contatto diretto con un agente di Polizia Municipale*. Seguono con media voto rispettivamente di 6,5 e 6,6 l'*efficacia del canale e-mail infopm@comune.modena.it* e l'*accessibilità telefonica della Polizia Municipale*. L'aspetto che registra la soddisfazione maggiore è infine quello dell'*accessibilità agli uffici della Polizia Municipale* con voto medio pari a 7,1.



GIUDIZIO COMPLESSIVO

La soddisfazione dei cittadini modenesi sul servizio di Polizia Municipale di Modena viene ulteriormente indagata attraverso due domande di soddisfazione complessiva. La prima posta ad inizio questionario, la seconda dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che lo compongono. La scala di valutazione è uguale a quella già vista in precedenza con voti da 1 – per niente soddisfatto – a 10 – del tutto soddisfatto.

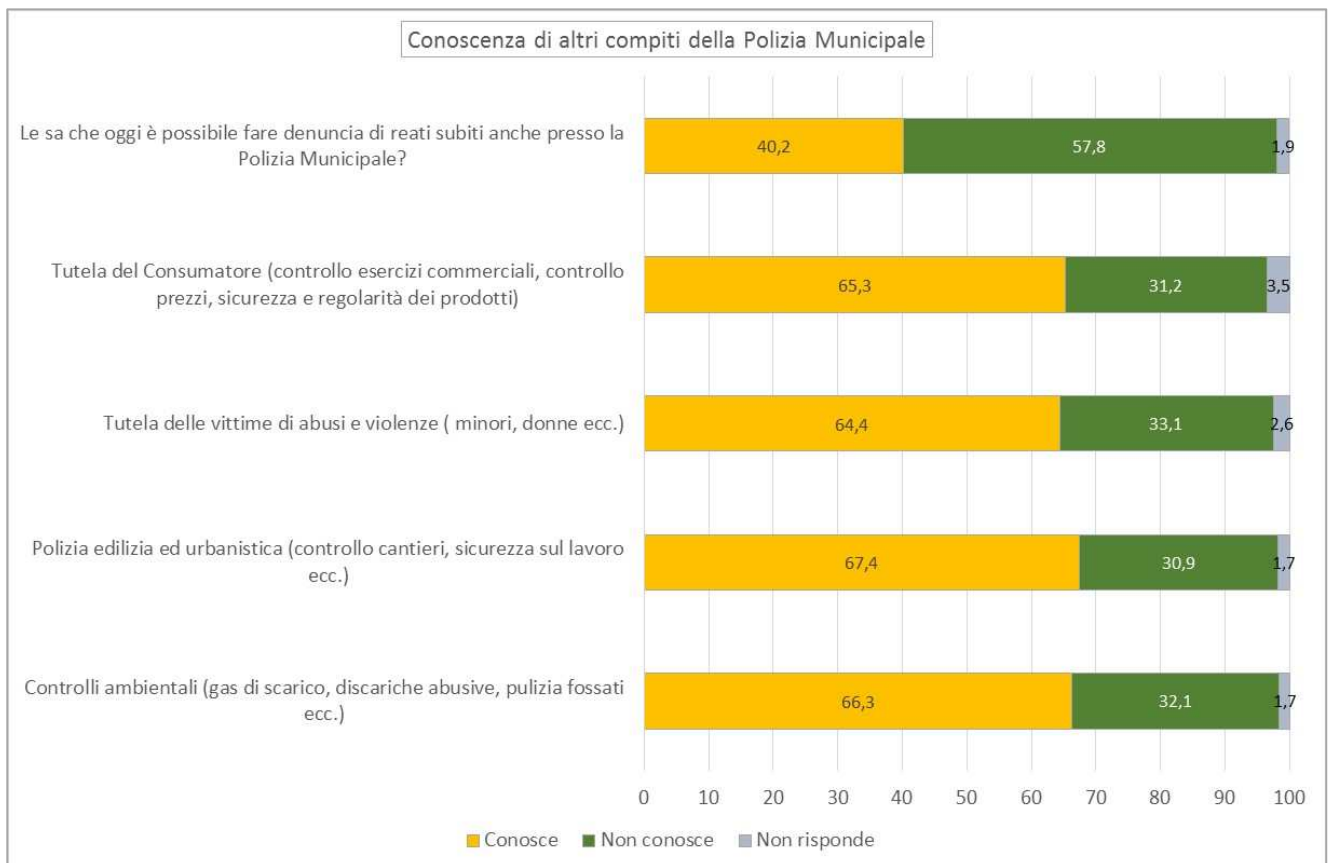
Il primo voto, quello chiesto ad inizio intervista, registra una soddisfazione pari a 6,4. Il secondo voto, chiesto al termine dell'intervista, dopo avere analizzato più in dettaglio il servizio di Polizia Municipale, registra un voto di soddisfazione complessiva di poco superiore al precedente e pari a 6,6.



CONOSCENZA DI ALTRI COMPITI DELLA POLIZIA MUNICIPALE

La Polizia Municipale di Modena svolge diverse attività in vari ambiti. Oltre a quelle comunemente conosciute e già precedentemente analizzate, agli intervistati ne sono state elencate altre ed è stato loro chiesto di indicare, per ognuna, se ne erano a conoscenza oppure no.

Delle cinque attività specificate, solamente una mostra una percentuale di conoscenza inferiore alla metà degli intervistati (40,2%) ed è la *possibilità di denunciare i reati subiti anche presso la Polizia Municipale*. Le altre attività registrano tutte percentuali di conoscenza superiori al 60%. In ordine crescente si trovano la *tutela delle vittime di abusi e violenze* (64,4%), la *tutela del consumatore* (65,3%), i *controlli ambientali* (66,3%) ed infine l'attività della *Polizia edilizia ed urbanistica* (67,4%).

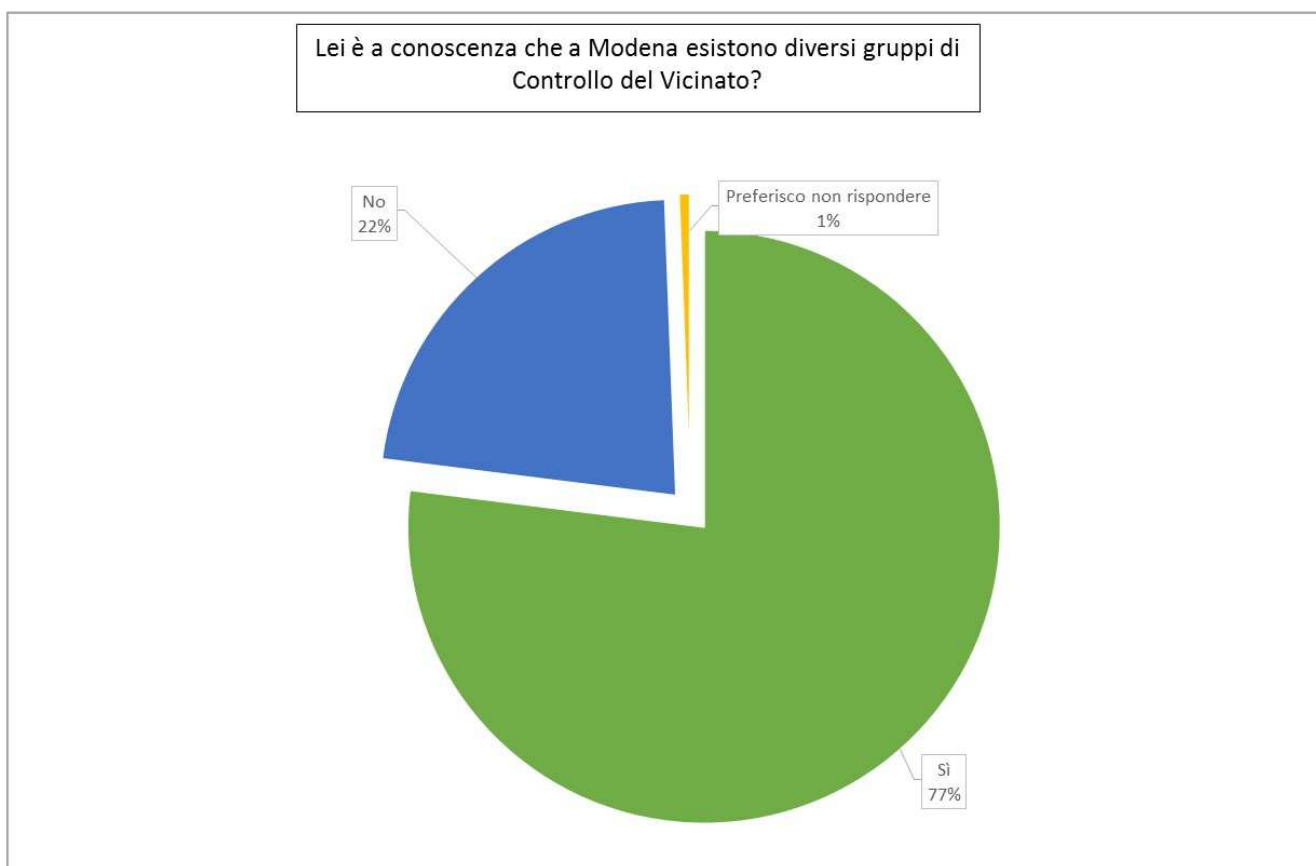


IL CONTROLLO DI VICINATO

Il Comune di Modena ha avviato, a partire dal 2017, i primi gruppi di Controllo del Vicinato a Cognito e in via Zamenhof. Ad oggi sono 49 i gruppi costituiti in diverse zone di Modena e composti da circa 1300 persone.

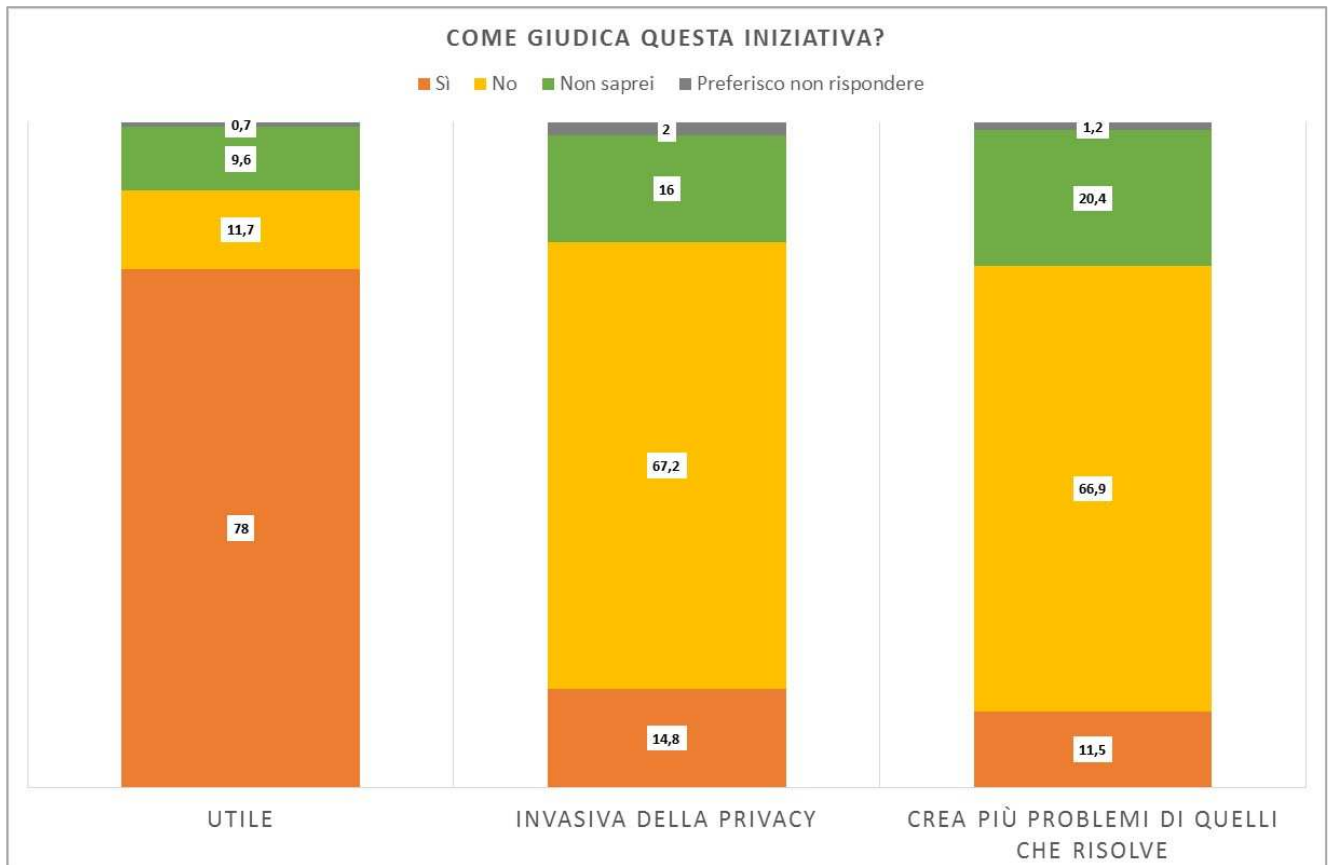
Il controllo di vicinato rappresenta uno strumento di prevenzione basato sulla partecipazione attiva dei cittadini attraverso un controllo informale della zona di residenza e la cooperazione con le forze di polizia al fine di ridurre il verificarsi di reati.

La conoscenza di questi gruppi risulta abbastanza diffusa con il 77% degli intervistati che dichiara di esserne informato e solo l'1% di non risposte. La restante parte – il 22% - dichiara invece una non conoscenza di questi gruppi.

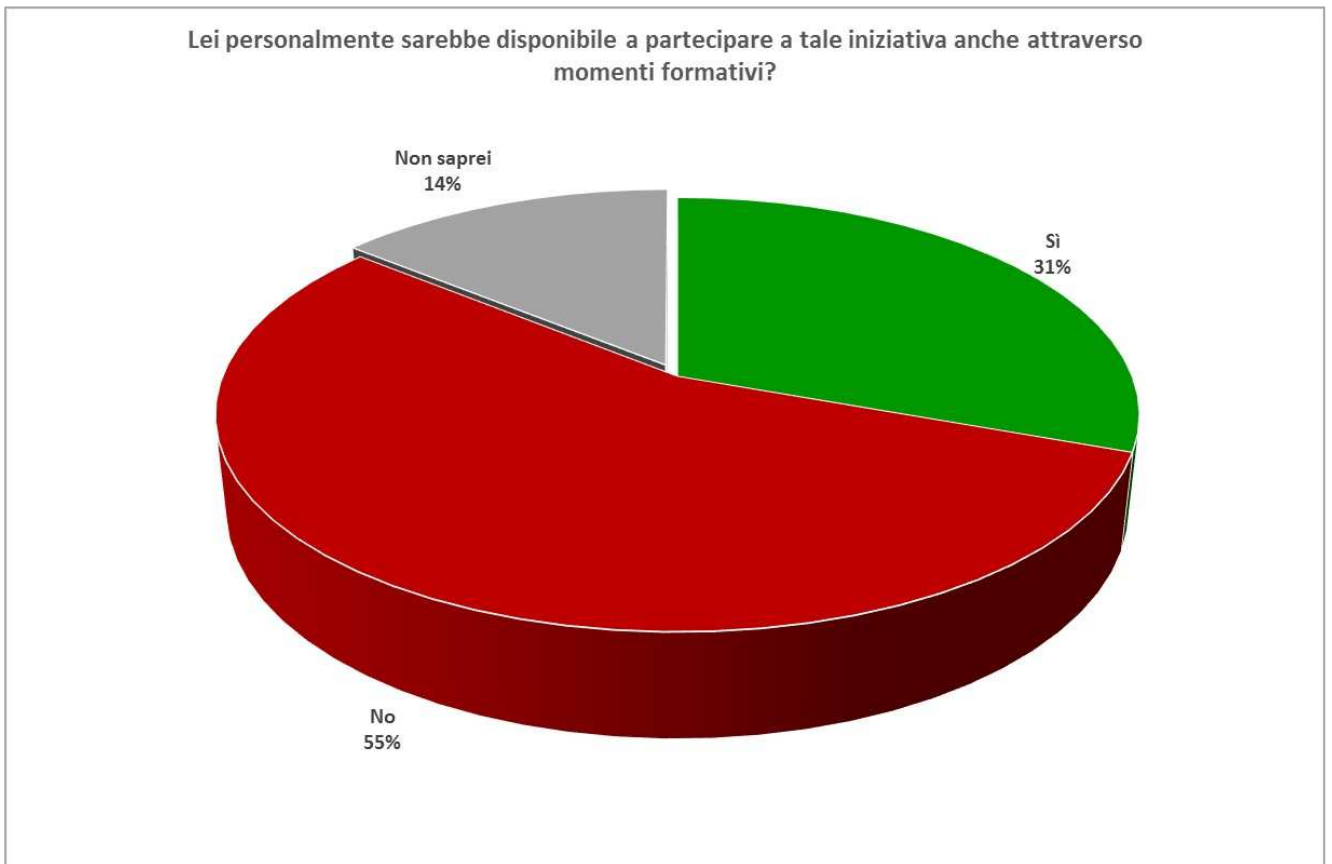


Indipendentemente dalla conoscenza o non conoscenza del controllo di vicinato, agli intervistati viene quindi chiesto il proprio giudizio sull'iniziativa.

La sintesi che è possibile trarne dal grafico sottostante è che la maggioranza dei cittadini modenesi ritenga questa iniziativa utile (78% di risposte) e non ne percepisce né un'invasione della privacy né ritiene che crei più problemi di quelli che risolve con il 67,2% e 66,9% di risposte negative a questa affermazione.



È stata inoltre richiesta la disponibilità ad aderire in modo attivo a questi gruppi. Solamente il 31% dichiara la propria disponibilità a partecipare a questa iniziativa anche attraverso momenti formativi mentre il 55% risponde in modo negativo a questa richiesta. Il restante 14% non si è fatto un'idea precisa.



L'ultima domanda era relativa al controllo della propria abitazione nelle occasioni in cui si è assenti da casa e non c'è nessuno dei propri familiari.

La maggioranza degli intervistati – il 51,6% - dichiara di chiedere ad un vicino di avere particolare attenzione alla propria abitazione mentre circa un quarto dei cittadini (il 26,2%) dichiara che lo chiederebbe solo se lo ritenesse necessario e il 7,3% preferisce chiedere ad un conoscente di passare ogni tanto a controllare la propria casa. Solo il 9,4% non ritiene necessario questo tipo di aiuto.

La percentuale di non risposta è piuttosto bassa ed inferiore al 3%.

