



Comune di Modena



QMO
qualità Comuni di Modena



Comune di Modena



Ufficio Ricerche

La soddisfazione dei cittadini per il servizio di Polizia Municipale

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, dicembre 2013

Indice

	pagina
Informazioni metodologiche	3
Caratteristiche degli intervistati	4
Informazioni sul questionario	5
Il rapporto dei cittadini con la Polizia municipale	6
La soddisfazione del servizio	11
Conoscenza di altri compiti della Polizia municipale	22

Informazioni metodologiche

Metodologia di rilevazione	telefonica - metodologia CATI
	on-line panel - metodologia CAWI

Periodo di rilevazione	dicembre 2013
-------------------------------	---------------

Universo di riferimento	Popolazione maggiorenne italiana residente nel Comune di Modena - n° 132990 (al 1 ottobre 2013)
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Riepilogo contatti	
	interviste telefoniche
Totale rifiuti	837
Interviste	399
Rapporto rifiuti/interviste	2,1

	interviste on-line
E-mail contattate	2050
Questionari rientrati validi	1253
% rientri	61,1%

totale casi	1.652
--------------------	--------------

Margine d'errore	
minimo % +/-	0,48%
massimo % +/-	2,40%
medie voto +/-	0,22

Caratteristiche degli intervistati

Circoscrizione di residenza	n	%
Circoscrizione 1	186	11,3
Circoscrizione 2	423	25,6
Circoscrizione 3	561	34
Circoscrizione 4	482	29,1
Totale	1652	100

Genere	n	%
Maschio	780	47,2
Femmina	872	52,8
Totale	1652	100

Età	n	%
18-24	116	7
25-34	173	10,4
35-44	270	16,3
45-54	305	18,5
55-64	259	15,7
65 e oltre	529	32
Totale	1652	100

Professione	n	%
autonomo	182	11
dipendente	659	39,9
studente	94	5,7
casalinga	56	3,4
pensionato	579	35,1
non occupato	83	5
Totale	1652	100

Scolarità	n	%
Fino a licenza elementare	227	13,7
Licenza media inferiore	364	22
Diploma di scuola professionale di 3 anni	107	6,5
Diploma di scuola superiore di 5 anni	591	35,8
Laurea	363	22
Totale	1652	100

Numero componenti la famiglia	n	%
1	277	16,8
2	455	27,5
3	400	24,2
4	349	21,2
5 e oltre	156	9,4
Non risponde	15	0,9
Totale	1652	100

Informazioni sul questionario

AREE DI INDAGINE
Il rapporto dei cittadini con la Polizia municipale
La soddisfazione per i seguenti ambiti:
Il rapporto con i cittadini
La viabilità
La sicurezza urbana
Le regole
La comunicazione
L'accessibilità
Soddisfazione e importanza
La soddisfazione complessiva del servizio
Conoscenza altri compiti della Polizia municipale

IL RAPPORTO DEI CITTADINI CON LA POLIZIA MUNICIPALE

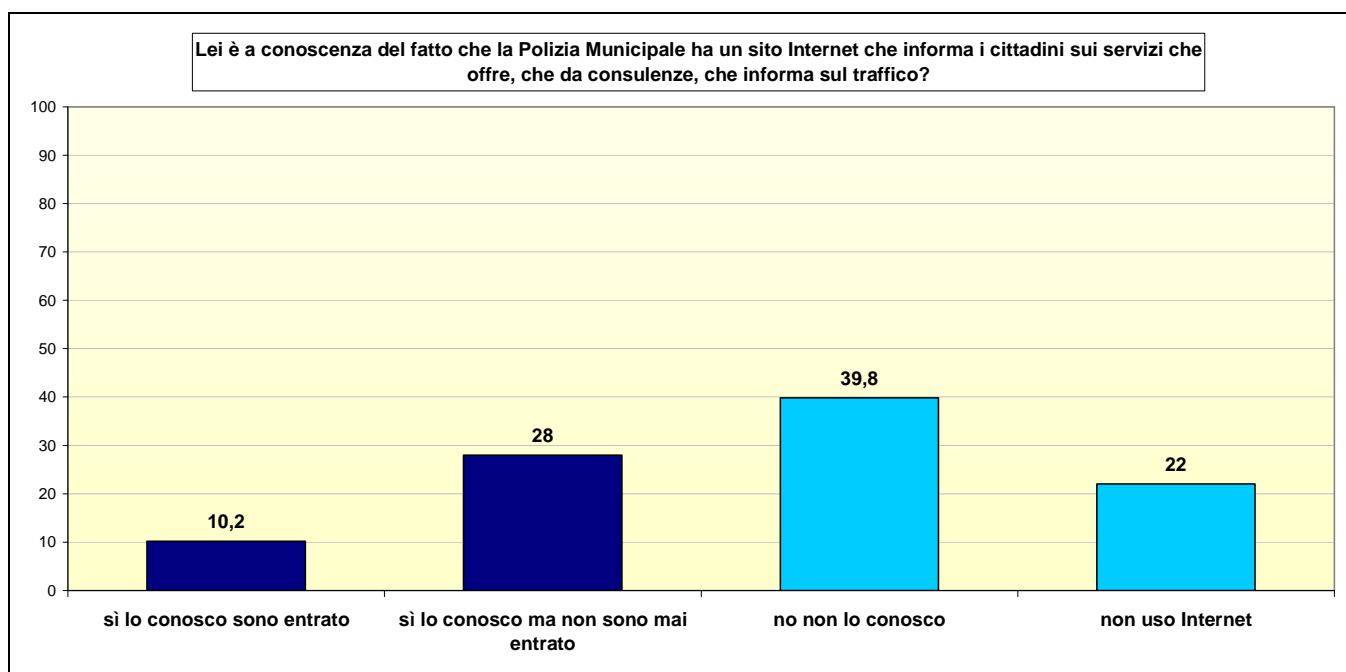
La prima domanda di merito (dopo alcune informazioni anagrafiche) richiedeva un voto complessivo al servizio svolto dalla Polizia municipale; dunque una valutazione immediata, d'istinto, non al termine della valutazione dei tanti aspetti che compongono il servizio (cosa che verrà proposta alla fine del questionario).

Il voto medio (su una scala da 1 a 10) è 6,3 con una deviazione standard (misura che descrive il grado di omogeneità della media) di 1,8; infatti il 23% degli intervistati esprime un voto insufficiente contro un 65% che dà un voto sufficiente e la valutazione tra 8 e 10 raccoglie oltre il 20%.

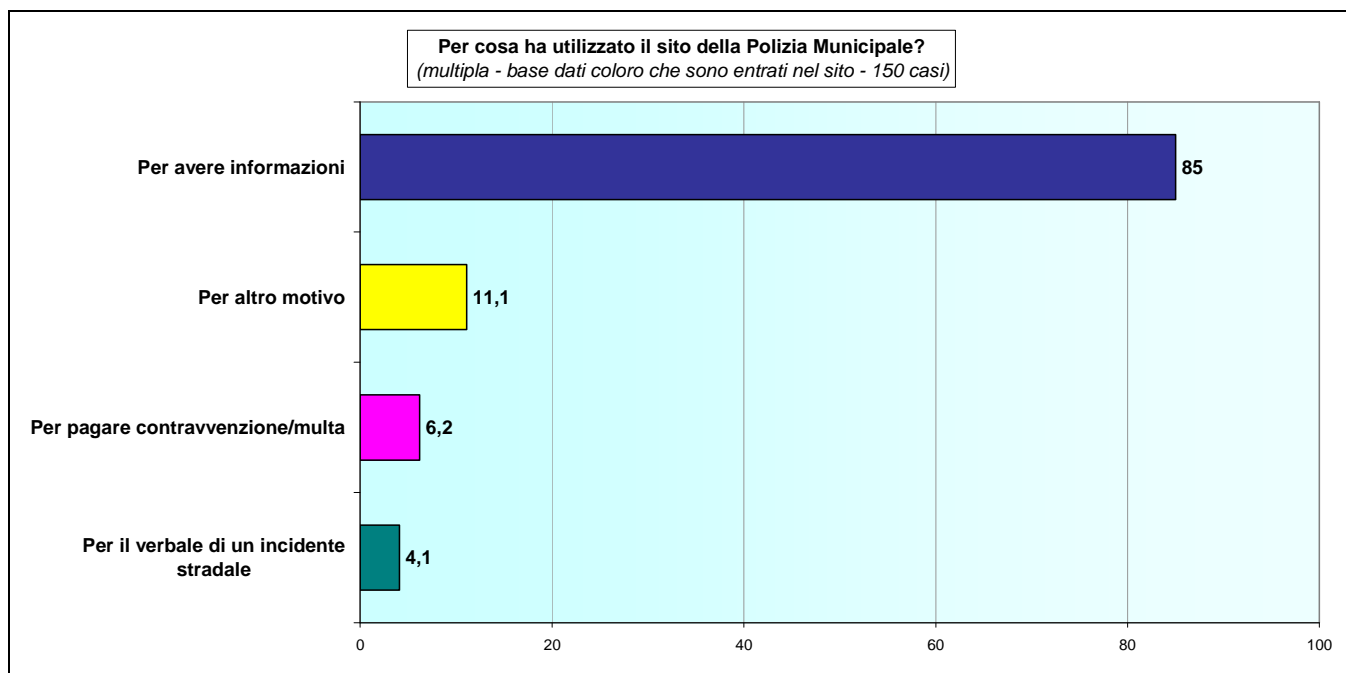
La non risposta (non sa + non risponde è all'11,3%).

Da 1 a 10 che voto complessivo esprime al servizio svolto dalla Polizia Municipale di Modena ?		
Voto 1-4	%	11,6
Voto 5	%	11,5
Voto 6	%	20,6
Voto 7	%	24,2
Voto 8-10	%	20,6
Non sa	%	10
Non risponde	%	1,3
	casi	n
		1652
	tot	%
		100
Media voto		6,3
<i>Dev.Std.</i>		1,8

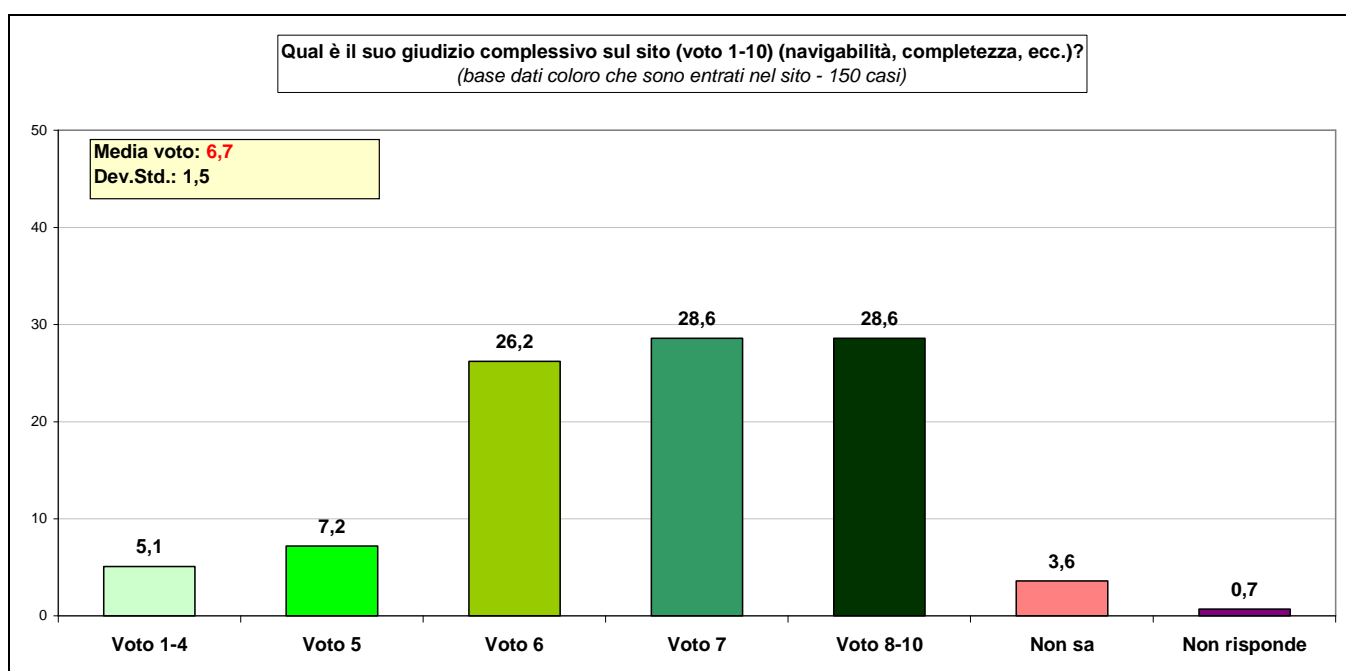
Poco più del 30% conosce il sito internet della Polizia municipale, ma solo il 10% è entrato. Il sito è dunque uno strumento poco utilizzato, che ha notevoli potenzialità espansive, soprattutto in relazione al costante aumento della popolazione che usa internet. I maggiori utilizzatori si ritrovano tra i laureati, i lavoratori autonomi e la fascia d'età lavorativa.



Nella indicazione degli intervistati l'utilizzo decisamente più ampio è quello informativo; 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 una strada danneggiata al furto di bicicletta, dalla segnalazione di fenomeni di degrado urbano alla richiesta di permessi, dalla segnalazione di problemi di viabilità alla consultazione del codice della strada.



Il giudizio complessivo sul sito (ovviamente da parte di chi lo conosce) è in media di 6,7 (su una scala 1-10); una valutazione abbastanza omogenea dove l'insufficienza raggiunge il 12,3% e il voto 8-10 il 28,6%. Un giudizio positivo ma che indica anche limiti e possibili miglioramenti.

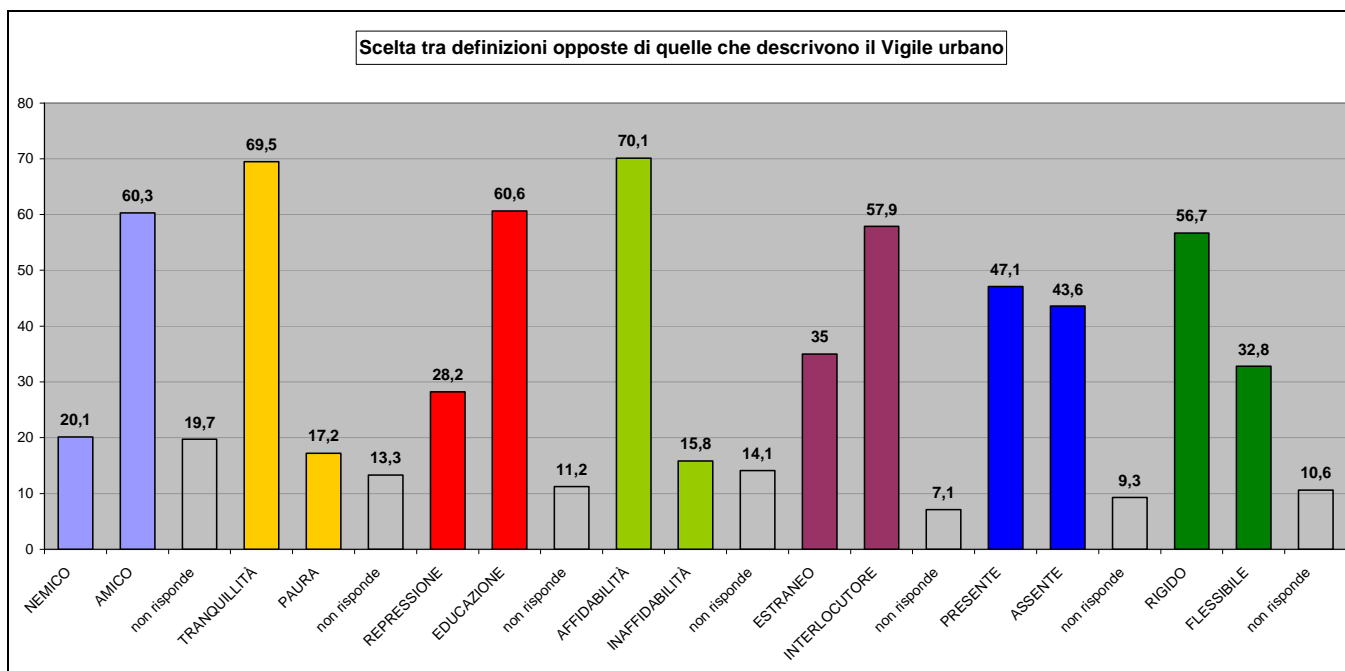


Sono state proposte agli intervistati sette coppie di aggettivi opposti chiedendo loro di scegliere (per ogni coppia) quello che meglio descrive il Vigile urbano a Modena (in questo caso è stato scelto il termine Vigile urbano piuttosto che agente di Polizia municipale per venire incontro al linguaggio comune e diffuso).

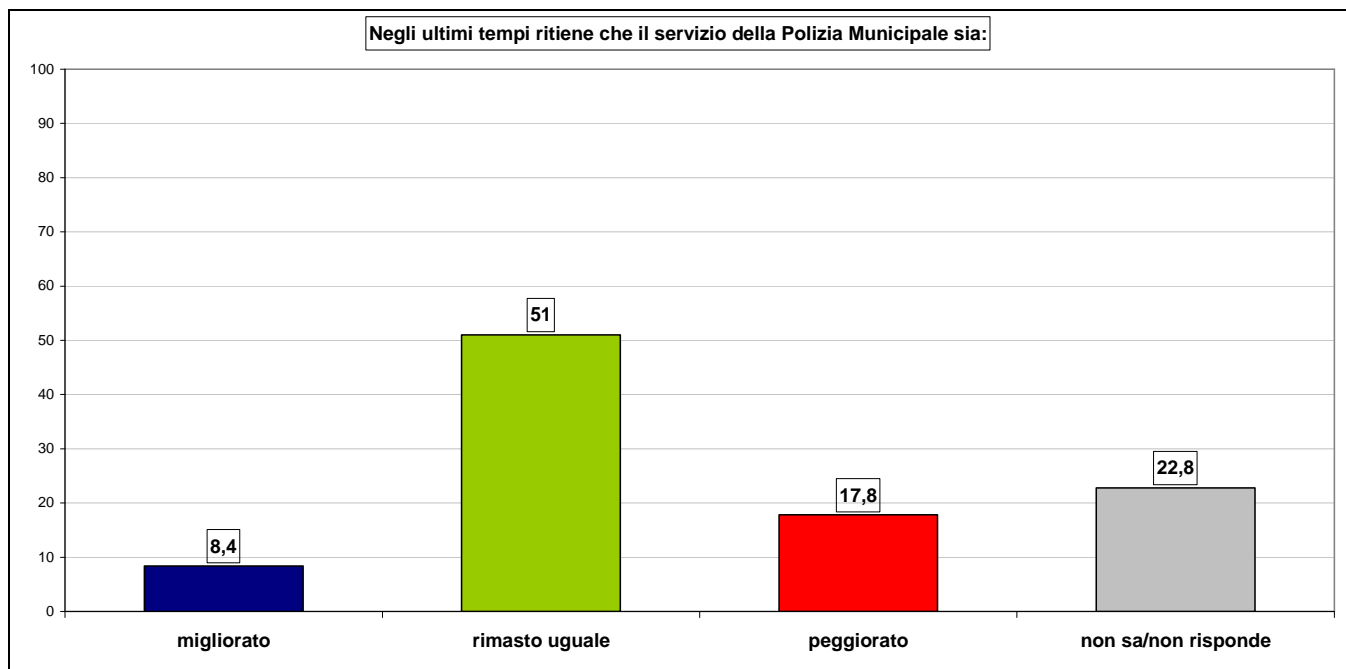
Dal grafico che riassume le risposte emergono i seguenti aspetti:

- Affidabilità e tranquillità (contrapposte a inaffidabilità e paura) sono i più indicati tratti di percezione, dunque prevale l'aspetto rassicurante, di garanzia e di riferimento;
- Seguono, con percentuali intorno al 60%, educazione, amico e interlocutore (contrapposti a repressione, nemico ed estraneo) e dunque anche l'aspetto della relazione è caratterizzato positivamente;
- Tra rigido e flessibile la maggioranza (56,7%) sceglie il primo aggettivo; in questo caso l'interpretazione è meno definita in quanto la rigidità può essere intesa sia positivamente come equa applicazione delle regole, sia come limite rispetto alla necessità di contestualizzare le regole stesse;
- Sul binomio presenza/assenza i valori percentuali sono molto vicini, ad evidenziare una valutazione meno netta delle precedenti e dunque più incerta.

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. Un po' più critica la valutazione nella fascia d'età più giovane e fra i lavoratori autonomi.



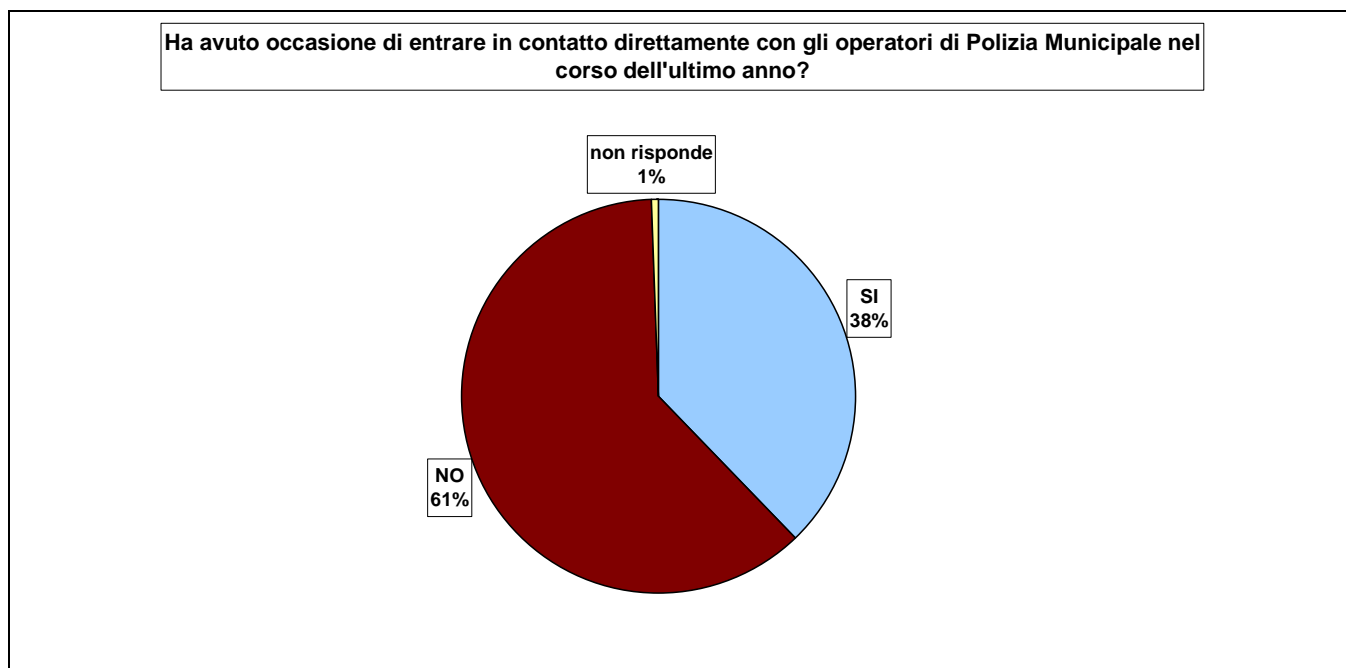
La maggioranza degli intervistati ritiene che il servizio negli ultimi tempi sia rimasto uguale; più consistente la percentuale di coloro che lo ritengono peggiorato (17,8%) rispetto a quella di coloro che lo ritengono migliorato (8,4%). Una percentuale abbastanza consistente (22,8%) dichiara di non sapere o volere rispondere alla domanda.



Il 38% degli intervistati nell'ultimo anno ha avuto occasione di entrare in contatto direttamente con gli operatori di Polizia municipale. Sono più marcatamente persone tra i 35 e 44 anni e tra i 55 e 64 anni, lavoratori autonomi, diplomati e laureati.

È dunque rilevante il numero delle persone che annualmente ha contatto diretto con la Polizia municipale e questo contatto diventa variabile significativa nelle valutazioni espresse.

Tendenzialmente chi ha avuto contatto esprime giudizi più critici, ad esempio il voto complessivo chiesto all'inizio per il servizio è in media di 5,9 rispetto alla media totale di 6,3; ma è anche vero che "contatto" con la Polizia municipale può significare spesso affrontare una difficoltà derivante da contravvenzioni, regolamenti, autorizzazioni che accentuano l'atteggiamento critico.



LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Il grado di soddisfazione (così come quello di importanza) è stato rilevato su 6 ambiti (macrofattori) ciascuno di essi articolato in due o più microfattori. I macrofattori sono:

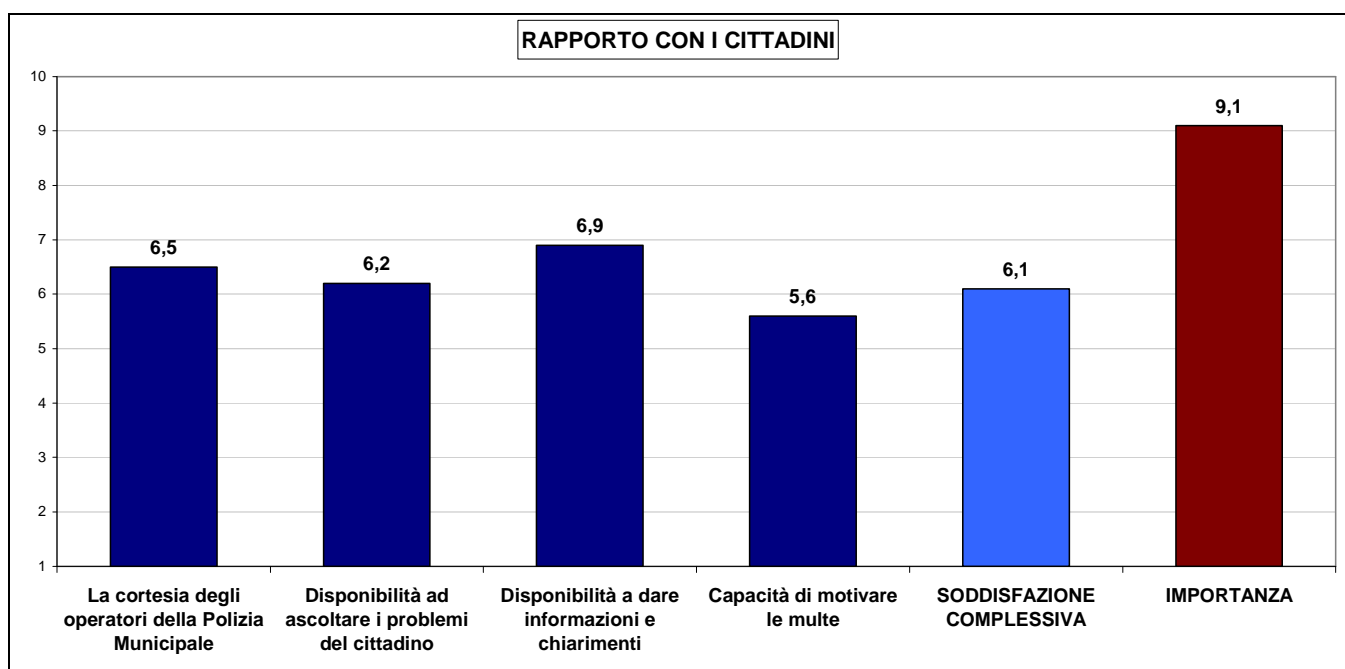
- Il rapporto con i cittadini
- La viabilità
- La sicurezza urbana
- Le regole
- La comunicazione
- L'accessibilità

Per quanto riguarda il rapporto con i cittadini l'aspetto di soddisfazione più alta (voto medio 6,9) riguarda la disponibilità a dare informazioni e chiarimenti; l'aspetto più critico con un voto medio insufficiente pari a 5,6 riguarda la capacità di motivare le multe. La disponibilità all'ascolto e la cortesia ottengono un voto medio rispettivamente di 6,2 e 6,5.

La soddisfazione complessiva del rapporto che la Polizia municipale ha con i cittadini è pari a 6,1, un voto leggermente più basso della media dei quattro 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.

Nella valutazione complessiva di questo aspetto della relazione, esprimono maggiore criticità i lavoratori autonomi e gli studenti.

Il grado di importanza attribuito a questo aspetto è pari a 9,1 ed è il più alto fra gli aspetti complessivamente esaminati, così come si vedrà anche in seguito.

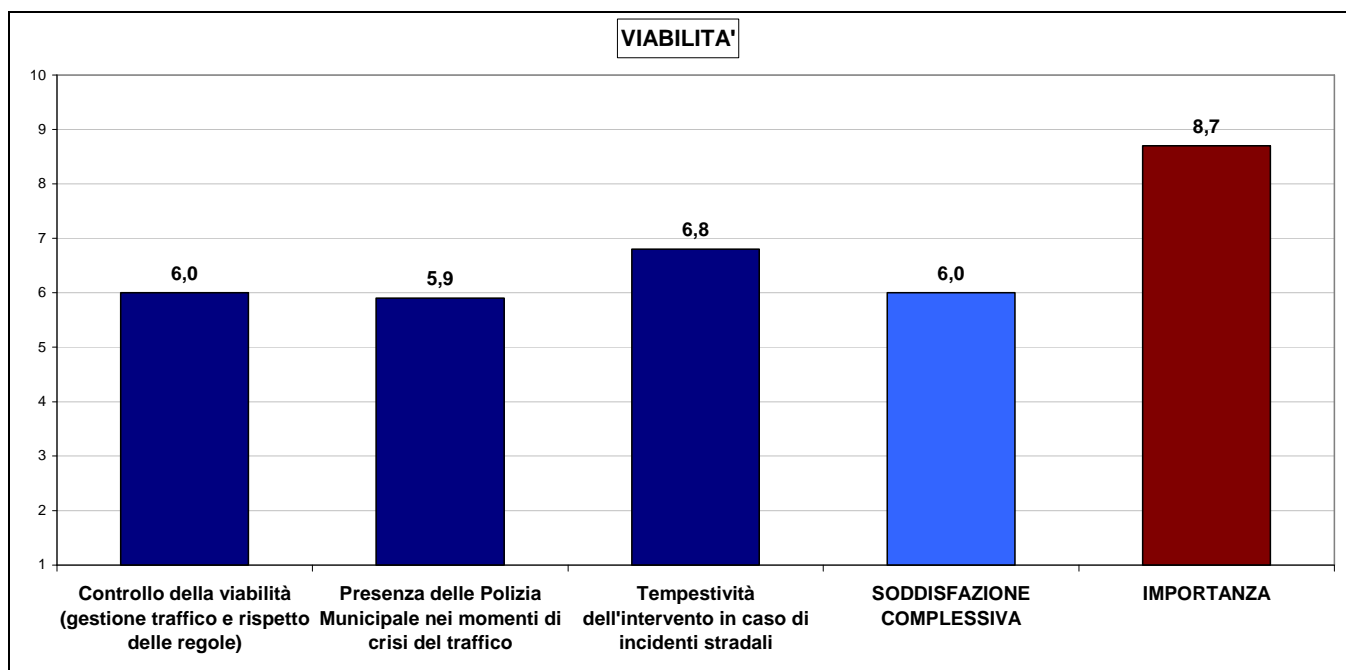


Per quanto attiene alla viabilità più che positiva è la media voto (6,8) sulla tempestività dell'intervento in caso di incidente stradale (anche se oltre un quarto degli intervistati non conosce o non risponde).

Critico invece il giudizio (voto medio 5,9) sulla presenza della Polizia municipale nei momenti di crisi del traffico e appena sufficiente il voto (6) sul controllo della viabilità.

La soddisfazione complessiva si attesta su un voto medio di 6, inferiore alla media dei fattori esaminati, segno che gli aspetti di controllo della viabilità incidono maggiormente di altri e coinvolgono un numero maggiore di intervistati.

L'importanza attribuita all'intervento sulla viabilità è di 8,7 sempre sulla scala da 1 a 10.



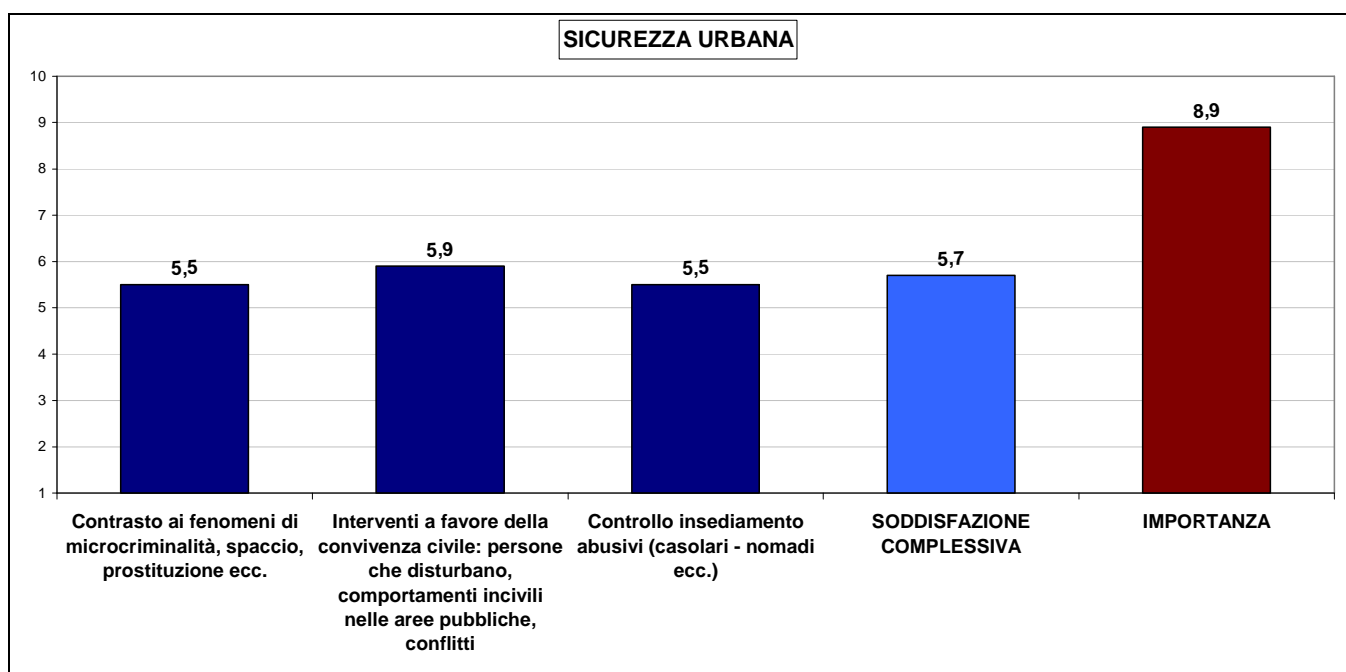
Per quanto riguarda gli interventi in materia di sicurezza urbana l'insieme delle valutazioni è più critica e le medie voto non raggiungono la sufficienza; inoltre la percentuale di non risposte (non sa, non risponde) è particolarmente accentuata, tra il 15% e il 25%.

Gli interventi a favore della convivenza civile ottengono una media molto vicina alla sufficienza (5,9), mentre il contrasto ai fenomeni di microcriminalità e il controllo degli insediamenti abusivi si attestano sul 5,5.

La soddisfazione complessiva per l'attività relativa alla sicurezza urbana raccoglie un punteggio di 5,7, in linea con la media dei fattori esaminati.

Anche in questo caso il voto medio dei lavoratori autonomi è maggiormente critico; inoltre la criticità aumenta al crescere della scolarità.

L'importanza attribuita a quest'area di attività è di 8,9.



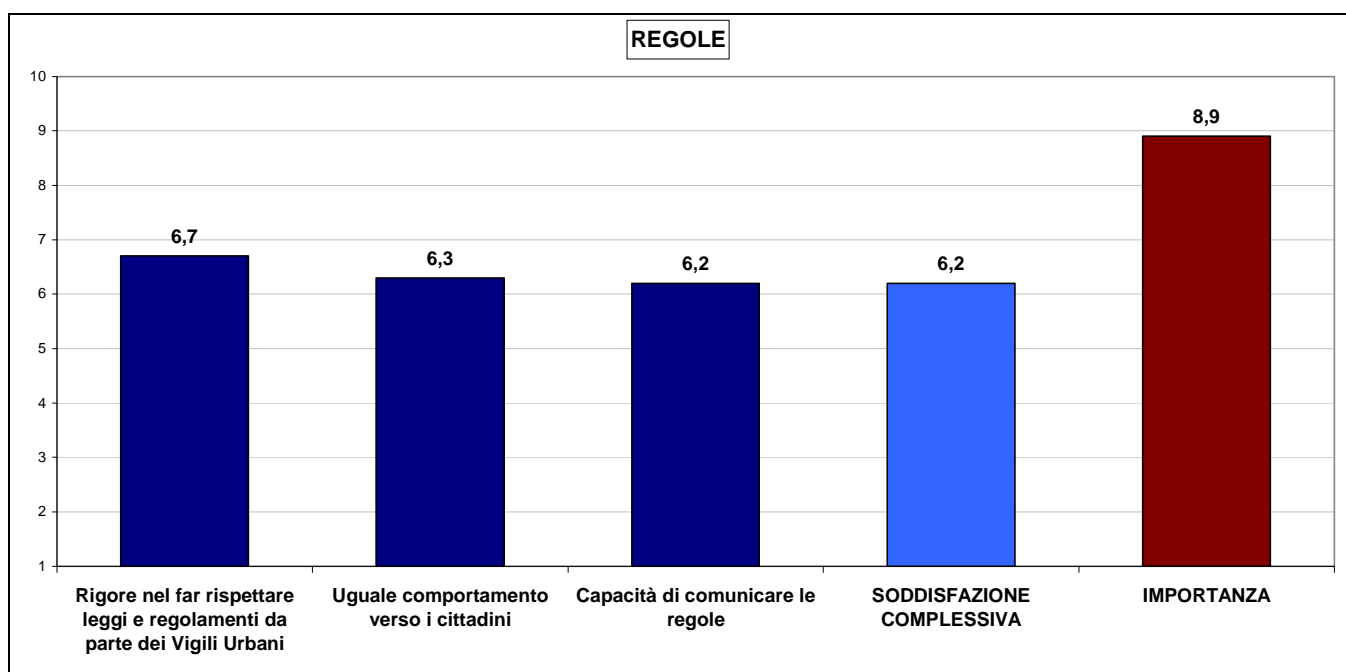
Sono più che sufficienti tutti i voti che riguardano il tema delle regole. Quello più alto riguarda il rigore nel far rispettare leggi e regolamenti; più che sufficiente anche la percezione di un comportamento uguale verso i cittadini. L'insieme di queste due risposte descrive una percezione positiva circa la correttezza nella gestione dei regolamenti e delle disposizioni di legge rispetto al rischio della discrezionalità o dell'applicazione differenziata delle regole.

La capacità di comunicare le regole ottiene un voto medio pari a 6,2 che contiene anche un invito al miglioramento.

Il voto di soddisfazione complessiva su come la Polizia municipale applica le regole è 6,2, leggermente più basso della media dei fattori esaminati.

Per sottocampioni si rileva una maggiore criticità tra i lavoratori autonomi e i non occupati e una valutazione più positiva fra casalinghe e fascia d'età superiore a 65 anni.

Il grado di importanza attribuita all'aspetto delle regole nell'ambito dell'attività della Polizia municipale è pari a 8,9.

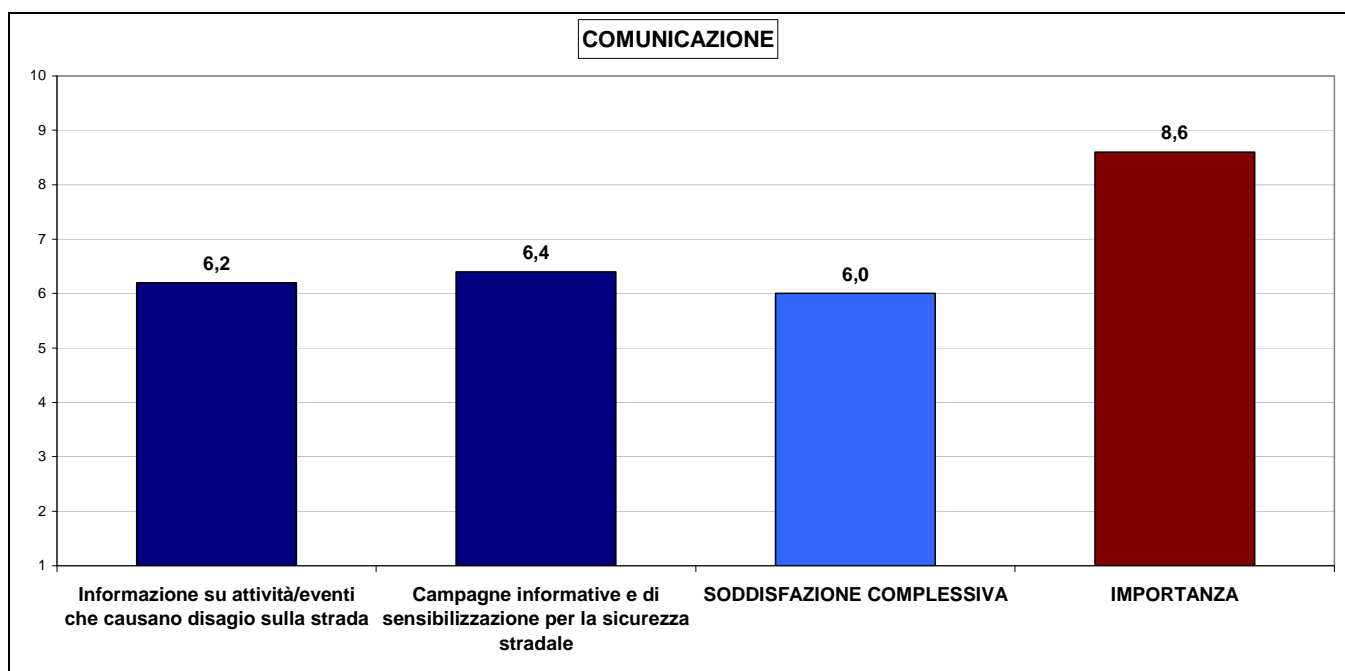


Anche in materia di comunicazione i voti di soddisfazione espressi sono tutti sufficienti; tuttavia si evidenziano alcune differenze importanti. Il voto medio più alto (6,4) riguarda le campagne informative sulla sicurezza stradale; più bassa la media voto per quanto riguarda le informazioni relative a disagi sulla viabilità (6,2).

Eppure il voto complessivo della comunicazione della Polizia municipale si ferma a 6, un voto sufficiente ma minimo, inferiore ai due microfattori misurati. Dunque incidono sul voto complessivo aspetti che non sono stati rilevati nel questionario, che non riguardano disagi nella viabilità o campagne informative ma che invece determinano una valutazione sufficiente ma abbastanza critica della attività di comunicazione.

Per sottocampioni non si evidenziano differenze particolarmente significative.

L'importanza attribuita all'aspetto della comunicazione si attesta su un valore medio di 8,6.



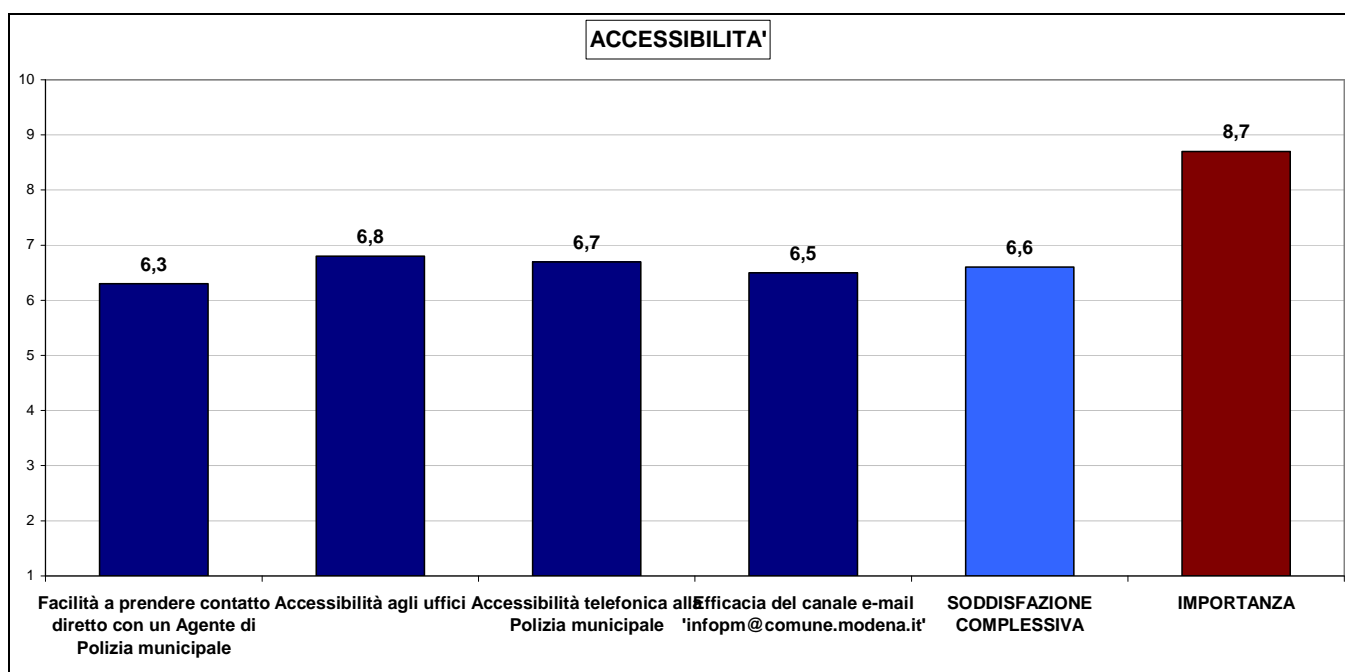
In tema di accessibilità i due aspetti più apprezzati riguardano l'accesso agli uffici e quello telefonico con voto medio rispettivamente 6,8 e 6,7. L'accesso via e-mail ottiene una soddisfazione media pari a 6,5 e il contatto diretto con un Agente ottiene 6,3.

Va tuttavia evidenziato che per tutti gli aspetti esaminati la percentuale di non risposte (non sa + non risponde) è vicina al 30%, ad eccezione del canale e-mail dove non risponde oltre il 75% degli intervistati.

La soddisfazione complessiva per l'accesso alla Polizia municipale è pari a 6,6 e coincide con la media dei singoli fattori esaminati. Nell'insieme non si evidenziano problemi rilevanti in materia di accesso al servizio.

Per sottocampioni si conferma l'atteggiamento generale verso questo servizio già emerso nel corso della ricerca e cioè una maggiore criticità fra lavoratori autonomi, studenti e non occupati, valutazioni più positive tra casalinghe e nella fascia di età più alta.

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



Agli intervistati è stato poi chiesto di esprimere un secondo voto complessivo alla Polizia municipale, un voto che, a differenza del primo, avviene dopo aver valutato molti degli aspetti che compongono il servizio ed in particolare il rapporto tra cittadini e servizio di Polizia municipale.

Il voto medio è 6,3, uguale a quello iniziale, con una deviazione standard simile, di poco inferiore. La coincidenza dei due voti tenderebbe a dimostrare che non esistono pre-giudizi positivi o negativi che differenziano il voto più istintivo da quello più meditato.

Il voto insufficiente è circa il 25% delle risposte mentre quello sufficiente è il 75% (in questo caso non era prevista la non risposta) e quello tra 8 e 10 oltre il 22%.

		Soddisfazione complessiva iniziale	Soddisfazione complessiva finale
Voto 1-4	%	11,6	12,6
Voto 5	%	11,5	13,5
Voto 6	%	20,6	23
Voto 7	%	24,2	28,3
Voto 8-10	%	20,6	22,6
Non sa	%	10	
Non risponde	%	1,3	
casi	n	1652	1652
tot	%	100	100
Media voto		6,3	6,3
Dev.Std.		1,8	1,7

Le due tabelle che seguono riepilogano il grado di soddisfazione espresso su tutti gli aspetti esaminati, la prima in ordine per media voto, la seconda per deviazione standard.

Per quanto riguarda le medie voto emergono i seguenti aspetti:

- Gli aspetti più apprezzati riguardano la *disponibilità a dare informazioni e chiarimenti, la tempestività dell'intervento in caso di incidenti stradali, l'accessibilità agli uffici;*
- Gli aspetti dove il giudizio è più critico riguardano principalmente il tema della sicurezza urbana, ma anche la *capacità di motivare le multe;*
- Tutti i voti medi espressi rientrano in un intervallo tra 5,5 e 6,9 dunque di 1,4 nella scala da 1 a 10;
- I voti medi complessivi (iniziale e finale) sono molto vicini alla media di tutti i micro e macro fattori misurati.

RIEPILOGO MEDIE VOTO DI SODDISFAZIONE

ordine decrescente

	MEDIA VOTO
Disponibilità a dare informazioni e chiarimenti	6,9
Tempestività dell'intervento in caso di incidenti stradali	6,8
Accessibilità agli uffici	6,8
Rigore nel far rispettare leggi e regolamenti da parte dei Vigili Urbani	6,7
Qual è il suo giudizio complessivo sul SITO WEB (navigabilità, completezza, ecc.)?	6,7
Accessibilità telefonica alla Polizia municipale	6,7
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME dell'accessibilità alla Polizia municipale ?	6,6
La cortesia degli operatori della Polizia Municipale	6,5
Efficacia del canale e-mail 'infopm@comune.modena.it'	6,5
Campagne informative e di sensibilizzazione per la sicurezza stradale	6,4
Da 1 a 10 che voto complessivo esprime al servizio svolto dalla Polizia Municipale di Modena?	6,3
Uguale comportamento verso i cittadini	6,3
Facilità a prendere contatto diretto con un Agente di Polizia municipale	6,3
Se Lei dovesse dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO alla Polizia Municipale, considerando tutti i fattori descritti fin qui, quanto è soddisfatto?	6,3
Disponibilità ad ascoltare i problemi del cittadino	6,2
Capacità di comunicare le regole	6,2
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME di come la Polizia municipale applica le regole ?	6,2
Informazione su attività/eventi che causano disagio sulla strada	6,2
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME del rapporto che la Polizia Municipale ha con i cittadini ?	6,1
Controllo della viabilità (gestione traffico e rispetto delle regole)	6
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME dell'intervento della Polizia municipale sulla viabilità?	6
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME della comunicazione della Polizia municipale ?	6
Presenza delle Polizia Municipale nei momenti di crisi del traffico	5,9
Interventi a favore della convivenza civile: persone che disturbano, comportamenti incivili nelle aree pubbliche, conflitti	5,9
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME dell'intervento della Polizia municipale sulla sicurezza urbana ?	5,7
Capacità di motivare le multe	5,6
Contrasto ai fenomeni di microcriminalità, spaccio, prostituzione ecc.	5,5
Controllo insediamento abusivi (casolari - nomadi ecc.)	5,5

La deviazione standard misura il grado di omogeneità del voto espresso, la sua distribuzione rispetto alla media; in altri termini quanto le valutazioni dividono gli intervistati, quanto le media sono frutto di voti distanti o vicini fra loro.

Dunque dalla tabella si evidenziano i seguenti aspetti:

- Le tre valutazioni dove la deviazione standard è più alta (massima disomogeneità) riguardano il tema della sicurezza urbana;
- Maggiore omogeneità di valutazione riguarda il sito web (tuttavia in questo caso abbiamo visto un'alta percentuale di non risposte), il giudizio complessivo finale sulla Polizia municipale, l'accessibilità al servizio;
- Anche il giudizio complessivo iniziale ha una deviazione standard bassa, dunque le valutazioni complessive non solo riportano un voto medio uguale (6,3) e positivo, ma esso è anche piuttosto omogeneo e non divide particolarmente i cittadini.

RIEPILOGO DEVIAZIONE STANDARD

ordine decrescente

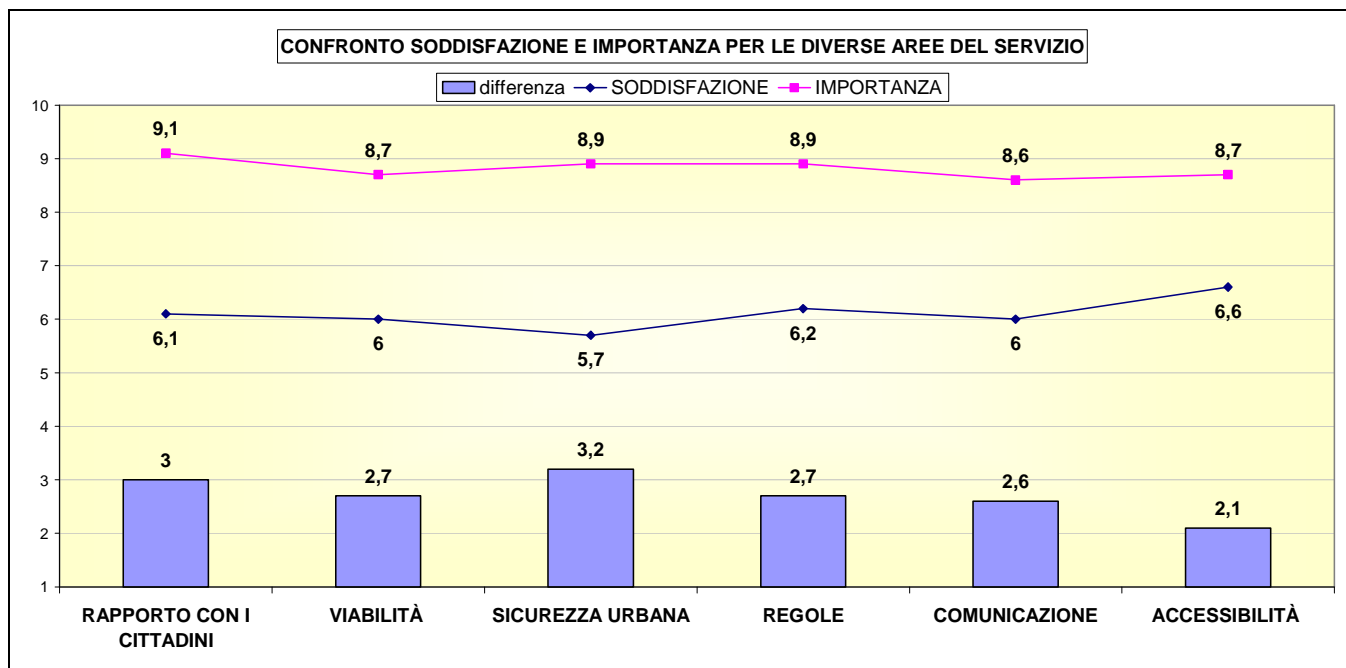
	DEV. STD.
Controllo insediamento abusivi (casolari - nomadi ecc.)	2,4
Contrasto ai fenomeni di microcriminalità, spaccio, prostituzione ecc.	2,3
interventi a favore della convivenza civile: persone che disturbano, comportamenti incivili nelle aree pubbliche, conflitti	2,2
Efficacia del canale e-mail 'infopm@comune.modena.it'	2,1
Uguale comportamento verso i cittadini	2,1
Facilità a prendere contatto diretto con un Agente di Polizia municipale	2,1
Disponibilità ad ascoltare i problemi del cittadino	2,1
Controllo della viabilità (gestione traffico e rispetto delle regole)	2,1
Presenza delle Polizia Municipale nei momenti di crisi del traffico	2,1
Capacità di motivare le multe	2,1
Accessibilità telefonica alla Polizia municipale	2
Campagne informative e di sensibilizzazione per la sicurezza stradale	2
Informazione su attività/eventi che causano disagio sulla strada	2
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME dell'intervento della Polizia municipale sulla sicurezza urbana ?	2
Disponibilità a dare informazioni e chiarimenti	1,9
Accessibilità agli uffici	1,9
Rigore nel far rispettare leggi e regolamenti da parte dei Vigili Urbani	1,9
La cortesia degli operatori della Polizia Municipale	1,9
Capacità di comunicare le regole	1,9
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME di come la Polizia municipale applica le regole ?	1,9
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME del rapporto che la Polizia Municipale ha con i cittadini ?	1,9
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME dell'intervento della Polizia municipale sulla viabilità ?	1,9
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME della comunicazione della Polizia municipale ?	1,9
Tempestività dell'intervento in caso di incidenti stradali	1,8
Da 1 a 10 che voto complessivo esprime al servizio svolto dalla Polizia Municipale di Modena?	1,8
Quanto è SODDISFATTO NELL'INSIEME dell'accessibilità alla Polizia municipale ?	1,7
Se Lei dovesse dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO alla Polizia Municipale, considerando tutti i fattori descritti fin qui, quanto è soddisfatto?	1,7
Qual è il suo giudizio complessivo sul SITO WEB (navigabilità, completezza, ecc.)?	1,5

Per ogni macrofattore sottoposto alla valutazione di soddisfazione, è stato chiesto anche il grado di importanza attribuita.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione tende ad evidenziare i macrofattori prioritari per il miglioramento del servizio.

La *sicurezza urbana* e il *rapporto con i cittadini* sono i due macrofattori dove più alto è lo scarto fra importanza e soddisfazione; tale scarto per quanto riguarda la sicurezza urbana è dato in particolare dal basso grado di soddisfazione, mentre per quanto riguarda il rapporto con i cittadini è segnato dall'alta importanza attribuita.

L'ambito della *accessibilità* si connota per non avere particolare problematicità.



CONOSCENZA DI ALTRI COMPITI DELLA POLIZIA MUNICIPALE



Infine vi sono altri ambiti di attività che impegnano la Polizia municipale, a volte meno noti ed evidenti; per ognuno (dei principali) è stato chiesto agli intervistati la conoscenza di massima. I due aspetti più noti sono risultati la tutela dei consumatori e le funzioni di Polizia edilizia ed urbanistica.

Anche l'ambito di intervento relativo ai controlli ambientali è abbastanza noto; meno noto quello della tutela delle vittime di abusi e violenze ma con una percentuale di conoscenza superiore al 50%.

Unico ambito di intervento scarsamente conosciuto (con percentuale del 33,5%) 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.

