CITTÀ DI CARPI

Città di Carpi

INDAGINE SUI SERVIZI AL CITTADINO

POLEIS

Indice

NOTA METODOLOGICA 2

IL CAMPIONE 3

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE 5

I SERVIZI DEMOGRAFICI, URP E PROTOCOLLO 9

- I Servizi Demografici 9
- Il servizio URP 12
- L'ufficio Protocollo e Notifiche 14

GLI ALTRI SERVIZI 16

LE SEGNALAZIONI 17

L'ACCESSO AI SERVIZI 21

I SERVIZI ONLINE 26

NOTA METODOLOGICA

La terza indagine promossa dall'Amministrazione Comunale di Carpi nell'ambito del piano biennale di ricerche che coinvolge la cittadinanza attraverso l'adesione al panel "Tu, Noi, Carpi", ha riguardato alcuni servizi al cittadino. In particolare, ci si è soffermati su:

- Comunicazione istituzionale
- Servizi Demografici
- Servizio URP
- Ufficio Protocollo e Notifiche
- Segnalazioni
- Servizi Online

È stata poi richiesta una semplice valutazione relativamente a: Portineria del Municipio, Strutture Cimiteriali, Ufficio Scuola, Sportello Sociale, Polizia locale, Ufficio tributi, Sportello Unico Attività Produttive, Uffici tecnici.
Alcune domande di carattere più generale, infine, riguardavano l'accessibilità ai servizi, la vicinanza percepita e la loro dislocazione territoriale.
Per la varietà di argomenti, la cui trattazione richiedeva una preliminare verifica della fruizione dei diversi servizi, la profondità dell'analisi dei dati è stata spesso limitata dalla scarsa numerosità dei "sottocampioni" che andavano di volta in volta creandosi.

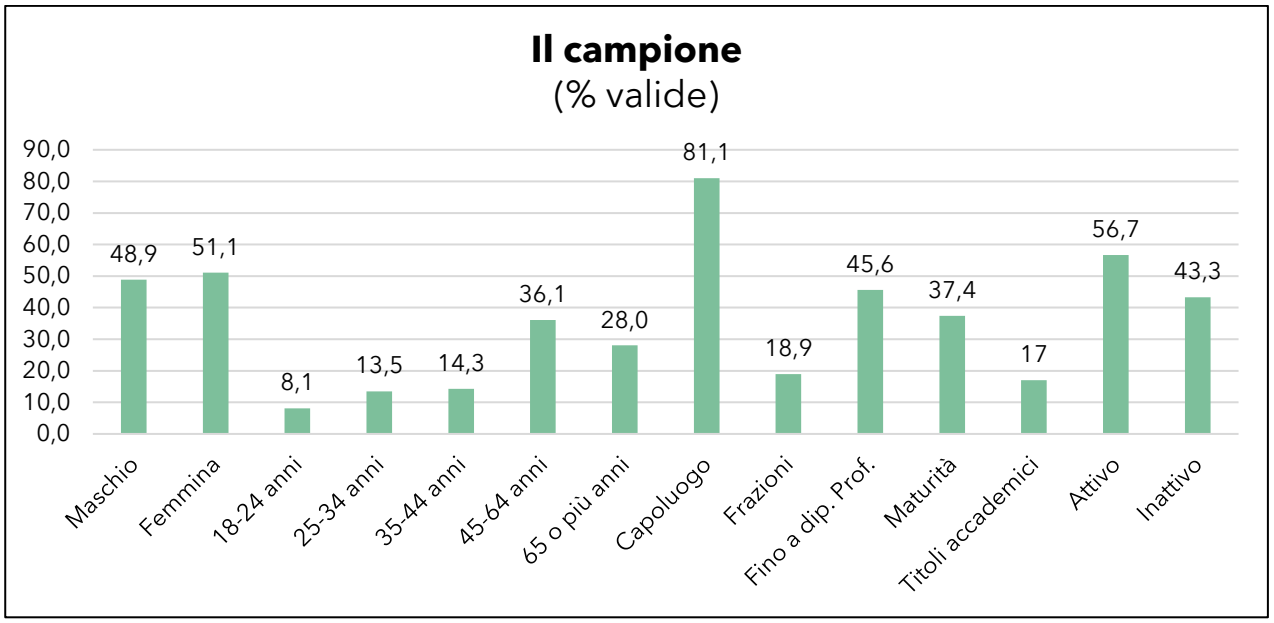
La somministrazione è avvenuta nel periodo compreso tra il 17 luglio e l'8 agosto, con una durata, dunque, superiore alla norma alla luce del periodo estivo. Sono stati coinvolti i cittadini aderenti al panel, ed è stata come d'abitudine prevista la possibilità di partecipare all'indagine anche per coloro che al momento dell'avvio non risultassero iscritti, previa iscrizione. Complessivamente sono state raccolte 748 risposte complete, con un tasso di risposta del 50,7%, come si può notare nel prospetto dei contatti riportato di seguito.

Prospetto dei contatti	Complete	Incomplete	Tasso di completamento (%)	Iscritti al panel	Tasso di risposta (%)
Panel	681	50	93,2	1314	51,8
Link social	67	13	83,8	160	41,9
Totale	**748**	**76**	**90,8**	**1474**	**50,7**

Il campione è stato corretto attraverso una calibrazione iterativa, a partire dai marginali per genere, classe d'età e scolarità. I casi per cui non erano disponibili informazioni su una o più di quelle variabili, erano corrette soltanto sulla base delle restanti.
Dopo questa correzione, il campione è rappresentativo per genere, classe d'età, scolarità, condizione professionale e zona di residenza.

IL CAMPIONE

Il campione si compone di 748 casi e, come premesso in nota metodologica, ha subito una correzione tramite calibrazione iterativa, che lo ha reso rappresentativo della popolazione maggiorenne carpigiana per genere, classe d'età, scolarità, condizione professionale (intesa come rapporto tra occupati e persone in altre condizioni), luogo di residenza (con il discrimine posto tra capoluogo e frazioni).



Nella tabella che segue sono presentate le distribuzioni percentuali delle diverse variabili sociodemografiche prima e dopo la correzione, nonché quelle effettivamente rilevate nell'universo di riferimento. I dati a proposito di quest'ultimo sono forniti dal Comune di Carpi, con l'eccezione di quelli relativi alla condizione professionale e al titolo di studio sono stati elaborati[1] a partire dai più recenti risultati disponibili del Censimento Permanente ISTAT, risalenti al 31/12/2024.

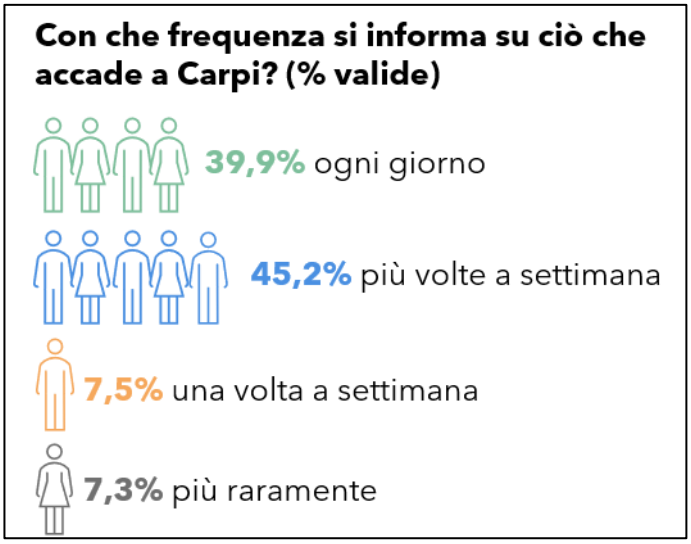
Come si può notare, è stato necessario un riequilibrio di genere, che vedeva inizialmente una carenza di maschi intorno al 10%, nonché di età, con i rispondenti che non coprivano adeguatamente le classi estreme (con inevitabili ricadute anche sulla presenza di studenti e pensionati, nonché di cittadini con titoli di studio entro il diploma professionale biennale o triennale). Era invece pressoché corretta anche precedentemente alla ponderazione, la distribuzione territoriale tra residenti nel capoluogo e nelle frazioni.

[1] Le distribuzioni per condizione professionale e titolo di studio si basano sui dati del Censimento Permanente Istat, aggiornati al 31/12/2024 e hanno richiesto un'ulteriore elaborazione, essendo divulgati su basi anagrafiche diverse da quella adottata in questa indagine (residenti dai 18 anni in su). Nel dettaglio, la popolazione di riferimento per la condizione professionale aveva quale limite inferiore 15 anni, mentre quella relativa al titolo di studio, 9 anni.

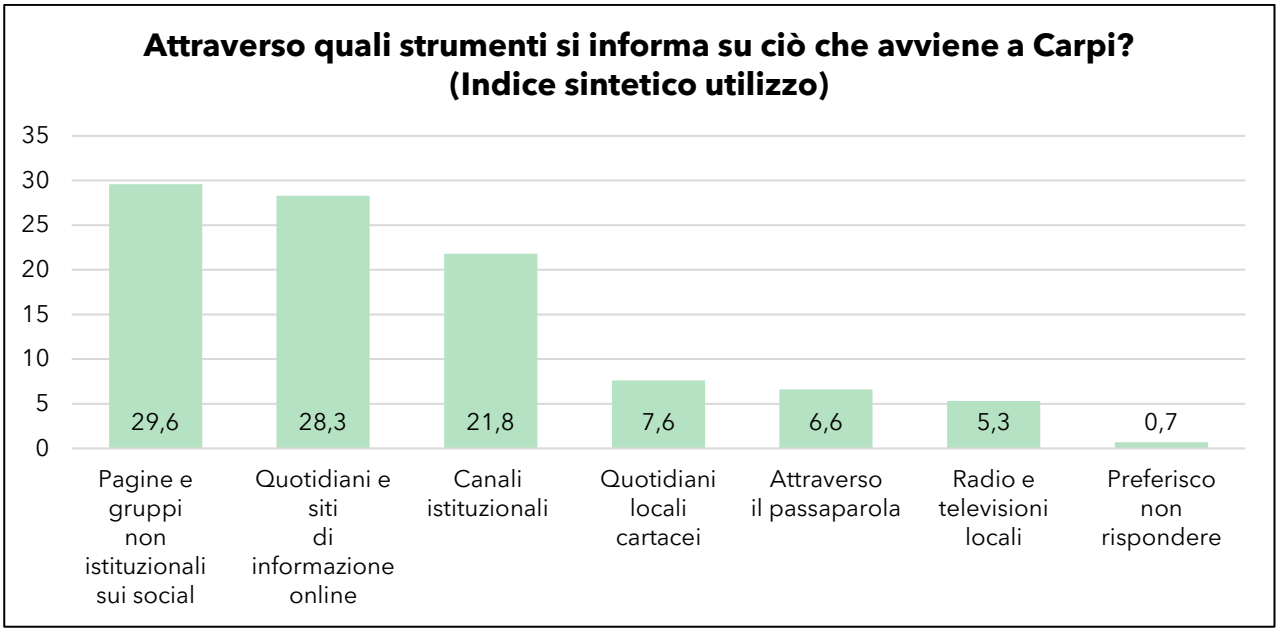
Distribuzione del campione pre- e post-ponderazione e della popolazione carpigiana maggiorenne, per le variabili di campionamento.		Campione non ponderato		Popolazione	Campione ponderato
		%	% valida	%	%
Genere	Maschio	38,8	39,2	48,9	48,9
	Femmina	59,9	60,6	51,1	51,1
	Non specifica / Non risponde	1,3			
Classe d'età	18-24 anni	1,5	1,5	8,1	8,1
	25-34 anni	11,6	11,6	13,5	13,5
	35-44 anni	20,5	20,5	14,3	14,3
	45-64 anni	49,6	49,6	36,1	36,1
	65 o più anni	16,8	16,8	28,0	28,0
Residenza	Carpi (nel capoluogo)	79,4	79,7	80,6	80,9
	Budrione	2,1	2,1	1,4	1,8
	Cortile	1,3	1,3	1,6	1,5
	Fossoli	5,3	5,4	6,1	6,0
	Gargallo	2,7	2,7	2,1	2,3
	Migliarina	3,5	3,5	2,5	3,6
	San Marino	2,4	2,4	3	2,0
	Santa Croce	2,5	2,6	0,1	1,6
	Non vivo a Carpi	0,3	0,3	2,5	0,1
	Non risponde	0,4			
Condizione professionale	Lavoratore/lavoratrice dipendente	60,8	62,8	54,5 (Occupati)	48,7
	Lavoratore/lavoratrice autonomo/a	11,2	11,6		7,6
	Studente/essa	1,9	1,9	45,5 (In altra condizione)	6,7
	Disoccupato/a	1,6	1,7		3,2
	Casalinga/o	2,9	3,0		4,8
	Pensionato/a	17,4	17,9		28,2
	Altro (specificare)	1,1	1,1		0,7
	Preferisco non rispondere	3,1			
Titolo di studio	Fino alla licenza elementare	0,1	0,1	45,6	45,6
	Licenza media inferiore	6,8	6,9		
	Diploma professionale (2/3 anni)	8,2	8,2		
	Diploma di scuola media superiore	43,2	43,6	37,4	37,4
	Laurea ed altri titoli accademici	40,8	41,2	17	17
	Altro (specificare)	0,9			

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La prima sezione del questionario riguardava la comunicazione istituzionale e si apriva con una domanda di carattere generale volta ad indagare la propensione dei rispondenti ad informarsi a proposito di quello che accade a Carpi. Come si può notare dall'infografica seguente, emerge un campione particolarmente attento: il 39,9% si aggiorna quotidianamente ed un ulteriore 45,2% lo fa più volte a settimana. Si tratta in effetti di un risultato prevedibile, avendo a che fare con cittadini che si sono resi disponibili, volontariamente, a aderire ad un panel di indagini, dimostrando quindi interesse civico e propensione alla partecipazione. Non vi sono particolari differenze nella frequenza di informazione tra uomini e donne; per ciò che concerne la classe d'età, se si considerano soltanto i più assidui, va rimarcato il 48,7% rilevato tra i 45-64enni, mentre è particolare notare che la totalità dei più giovani ricade entro le prime due fasce (pur ricordando che tale categoria demografica è stata oggetto di una notevole ponderazione).



I canali più frequentemente utilizzati per informarsi sono riportati nel grafico seguente, dove si propone un semplice indice sintetico che tiene conto del fatto che gli intervistati potevano indicare fino a tre strumenti, in ordine di importanza. L'indice attribuisce dunque un peso "triplo" allo strumento più rilevante, rispetto al terzo menzionato, per intendersi.
Come si può notare, le pagine e i gruppi social non istituzionali superano leggermente i siti di informazione online, mentre i canali istituzionali dell'Amministrazione, nelle loro varie articolazioni, giungono terzi. Ben più distanziati i media tradizionali (quotidiani cartacei, radio e televisioni locali).

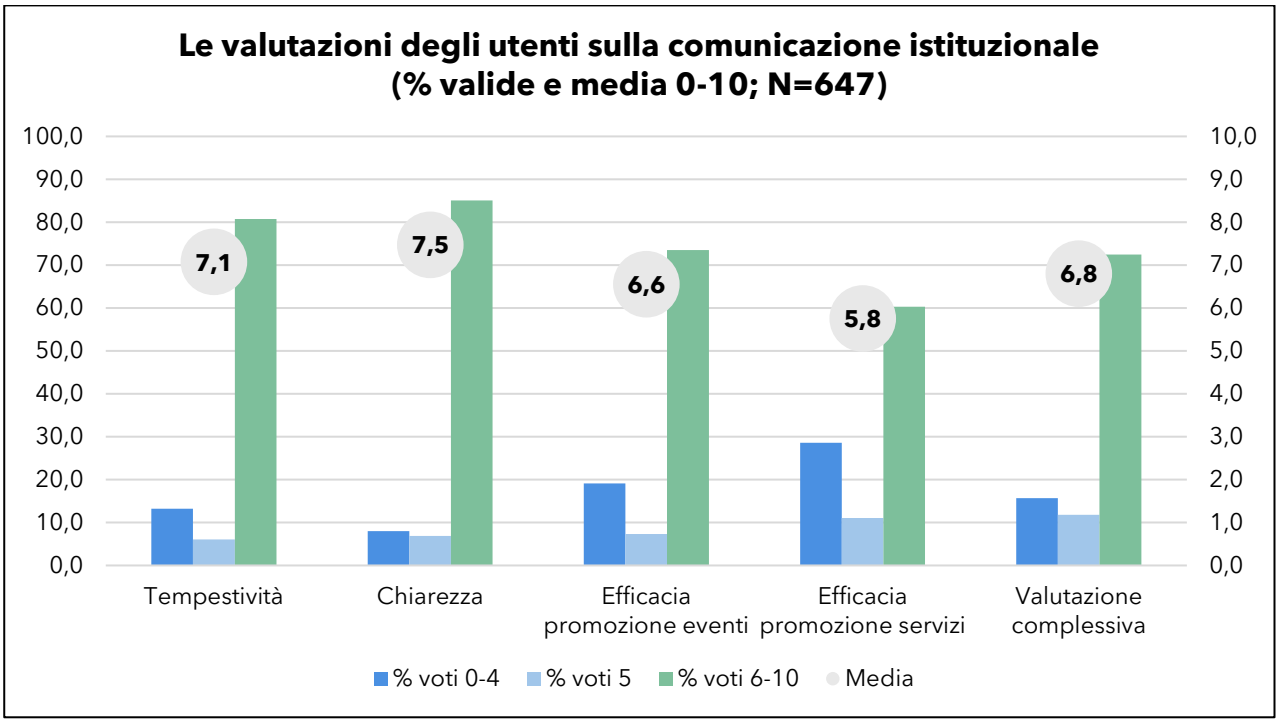


Obiettivo del questionario era però quello di rilevare il livello di utilizzo e il gradimento dei canali istituzionali. Nell'infografica seguente, per ciascuno degli strumenti sottoposti a valutazione è indicata la percentuale dei rispondenti sul campione che ha dichiarato di avvalersene, nonché la frequenza di utilizzo, su una scala Likert a quattro punti.
Nell'ordine: poco meno di metà del campione (47,5%) utilizza la pagina Facebook del Comune di Carpi, il 40,8% il profilo Instagram ed il 32,5% il sito web istituzionale. A livello di frequenza della fruizione, però, l'utenza più attiva è quella del canale Whatsapp dedicato alla promozione degli eventi nel territorio.

Canali istituzionali utilizzati e frequenza di utilizzo	N utenti	**% utenti su N=748**	Frequenza uso (% valide)			
			Molto	Abbastanza	Poco	Mai
Sito web istituzionale del Comune	243	**32,5**	17,5	53,2	29,0	0,2
Pagina Facebook del Comune	355	**47,5**	26,9	57,7	15,4	
Profilo Instagram del Comune	305	**40,8**	30,8	56,9	10,5	1,8
Newsletter comunale	127	**16,9**	19,1	58,5	22,3	0,2
Canale WhatsApp Eventi del Comune	199	**26,6**	36,2	42,0	17,0	4,8

Agli intervistati era poi richiesto di esprimere un giudizio complessivo sulla comunicazione istituzionale, indipendentemente dal mezzo o dai mezzi più utilizzati. In particolare, sono stati raccolti giudizi su una scala da 0 a 10, dove a 10 corrispondeva la massima soddisfazione, su tempestività, chiarezza, efficacia nella comunicazione di eventi e di servizi. Infine, in fase d'analisi è stata costruita una valutazione sintetica, frutto di una media dei punteggi precedenti, resa sostenibile dal fatto che le quattro variabili elencate sono significativamente correlati tra loro.

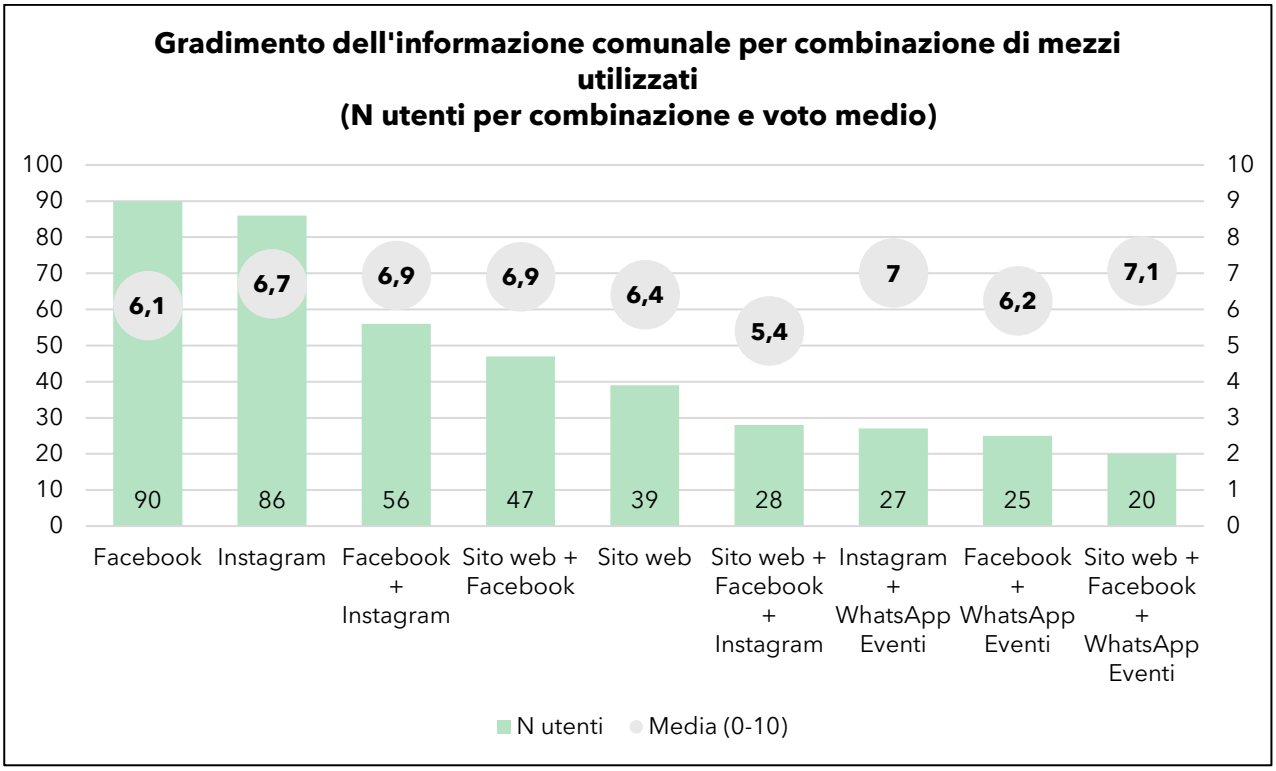
Il grafico seguente mostra i principali risultati: negli istogrammi, da leggersi sull'asse di sinistra, la percentuale di voti negativi (da 0 a 4), neutri (5), e positivi (6-10); negli indicatori tondi, riferiti all'asse di destra, il voto medio.
Nel contesto di una soddisfazione diffusa, l'aspetto più apprezzato è la chiarezza della comunicazione, che merita un voto medio di 7,5, con oltre otto risposte positive ogni dieci; la tempestività segue a 7,1, mentre più discussa è l'efficacia nella promozione non tanto degli eventi (6,6, con oltre il 70% di giudizi pari o superiori a sei), quanto dei servizi, dunque dell'attività "ordinaria" dell'Ente (5,8, pur con il doppio di intervistati tendenzialmente soddisfatti, rispetto ai critici).
Tutto ciò si tramuta in una valutazione complessiva di 6,8, con oltre il 70% di voti superiori al sei.



Nella tabella che segue sono riportati i voti medi per canale istituzionale utilizzato, nuovamente rispetto ai parametri di tempestività, chiarezza, efficacia nella promozione degli eventi e dei servizi e rispetto all'indice di valutazione generale.

Voti medi per canale istituzionale utilizzato	Tempestività	Chiarezza	Efficacia promozione eventi	Efficacia promozione servizi	Valutazione generale
Sito web istituzionale	7,1	7,4	6,9	6,1	6,9
Pagina Facebook	6,9	7,4	6,3	5,6	6,6
Profilo Instagram	7,5	7,7	6,6	5,8	6,9
Newsletter comunale	7,4	7,9	7,1	6,2	7,1
Canale WhatsApp Eventi	7,5	7,9	7,1	6,2	7,2

Più interessante, però, è verificare come cambi il gradimento complessivo per la comunicazione istituzionale a seconda della combinazione dei canali utilizzati, dal momento che ciascun rispondente poteva potenzialmente dichiararsi utente anche di tutti e cinque. Il grafico che segue riporta negli istogrammi la numerosità in valori assoluti delle principali combinazioni di strumenti di informazione, e, nuovamente, il giudizio medio di gradimento negli indicatori tondi.



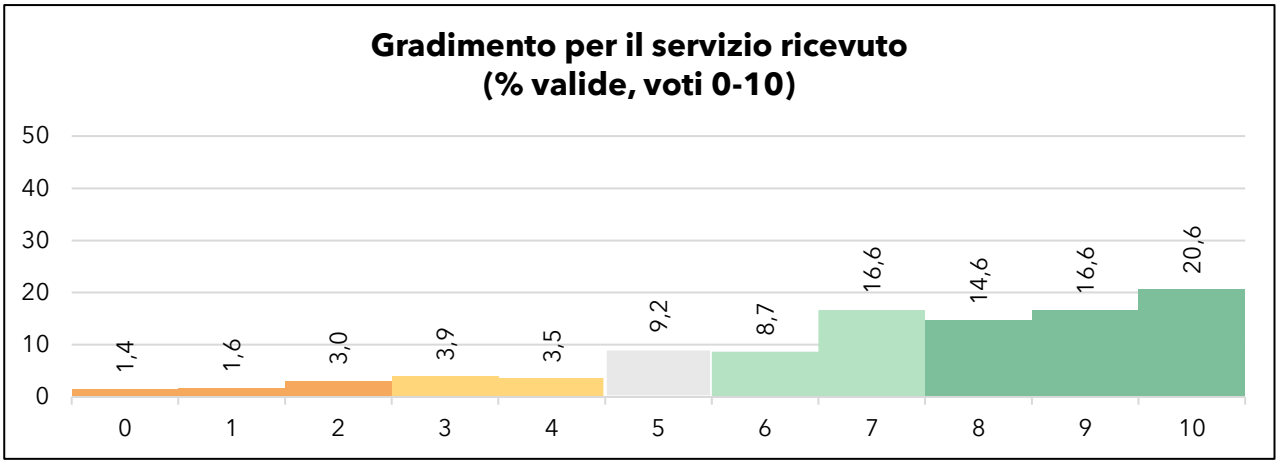
I SERVIZI DEMOGRAFICI, URP E PROTOCOLLO

A proposito dei Servizi Demografici, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dell'Ufficio Protocollo e Notifiche, il questionario si sviluppava come una classica indagine di *customer satisfaction*, filtrando il numero di utenti – considerando tali quanti vi avevano fatto ricorso negli ultimi due anni, richiedendo una valutazione complessiva e vari giudizi di dettaglio su una scala da 0 a 10, e di esprimere un giudizio di confronto tra le aspettative pregresse ed il servizio ricevuto. Per i soli Uffici Demografici era richiesto di indicare i servizi richiesti e se, ed in che modo, l'appuntamento oggetto di valutazione era stato prenotato.

I Servizi Demografici

Il **75,3%** del campione (564 rispondenti) ha utilizzato i **servizi demografici** negli ultimi due anni.

Tre rispondenti su quattro si sono recati almeno una volta negli ultimi due anni presso i Servizi Demografici del Comune di Carpi. L'esperienza più recente, sulla base della quale erano chiamati a giudicare, ottiene un **gradimento medio pari a 7,2**, su una scala da 0 a 10, con il 77,2% di voti pari o superiori a sei, una mediana pari a 8 ed una moda di 10, come si può notare nel grafico che segue, che propone le distribuzioni di frequenza dei voti.



Rispetto alle aspettative pregresse, il 57,7% dei rispondenti ha trovato il servizio tutto sommato in linea, mentre il 30,5% è stato positivamente stupito dall'esperienza e soltanto l'11,8% è invece rimasto deluso.
Le due infografiche sottostanti, invece, danno conto delle domande dedicate esclusivamente a questo servizio, relativo alla modalità di prenotazione dell'appuntamento e alla pratica svolta.

Per quanto concerne il primo aspetto, il 58,1% degli utenti ha fissato il proprio appuntamento tramite l'Agenda Online sul sito istituzionale; il giudizio medio di questa tipologia di utenti è superiore a quello generale (7,5), anche se, giova ricordarlo, non è necessariamente determinato dal canale di prenotazione adottato. Ancora, vi è un 21,6% di utenti che ha concordato il proprio accesso telefonando all'URP o ai numeri dedicati (la loro valutazione media è pari a 6,4). Un 9,6%, invece, si è recato fisicamente all'URP per fissare un appuntamento (voto medio 7,6), mentre va rimarcato che soltanto il 6,7% dei rispondenti non ha in alcun modo prenotato la propria visita (voto medio 7,7).

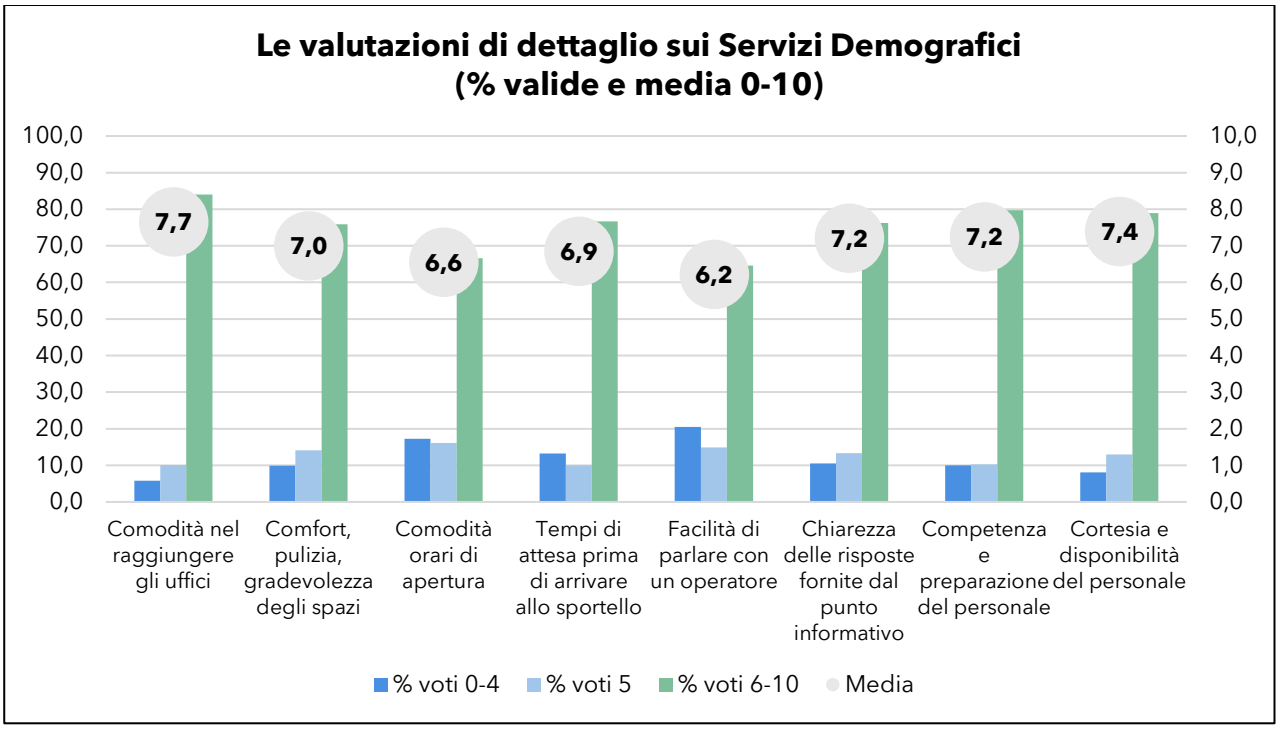
Ha prenotato il suo appuntamento per accedere ai servizi? (N=533)	% valide	Voto medio gradimento
Sì, in autonomia tramite l'Agenda Online sul sito del Comune	58,1	7,5
Sì, telefonando all'URP o al numero dedicato dell'Anagrafe	21,6	6,4
Sì, recandomi di persona allo sportello URP	9,6	7,6
Sì, telefonando al numero delle urgenze dell'Anagrafe	4,0	6,1
No, mi ci sono recato direttamente	6,7	7,7

Per quanto concerne le pratiche espletate, sei utenti su dieci hanno ottenuto il rilascio o rinnovo della Carta di identità elettronica, procedura particolarmente richiesta visto la scadenza della validità di quelle cartacee entro gennaio 2027; la soddisfazione espressa ha raggiunto un punteggio pari a 7,4. La seconda procedura per frequenza è attinente invece al ritiro o aggiornamento della tessera elettorale: anche in questo caso il gradimento è marcato (7,8). Le rimanenti casistiche raccolgono un numero di rispondenti piuttosto limitato, e dunque anche i giudizi medi (che siano alti, come il 9,1 di chi ha depositato la DAT, o bassi come il 3,8 di chi ha richiesto un'autentica) vanno considerati con prudenza.

Quale servizio ha richiesto? (N=542)	% valide	Voto medio gradimento
Rilascio o rinnovo della Carta d'identità elettronica	62,2	7,4
Cambio di residenza	5,2	5,9
Autentiche	2,5	3,8
Certificati anagrafici	5,4	7,8
Atti di stato civile	7,7	6,4
Deposito Dichiarazione Anticipata di Trattamento	2,0	9,1
Ritiro tessera o etichetta elettorale	15,0	7,8

Infine, nel grafico che segue, da leggersi nuovamente rispetto all'asse di sinistra per la distribuzione di frequenza dei voti, e a quello di destra relativamente ai giudizi medi, sono riportati i pareri degli intervistati su vari aspetti di dettaglio del servizio.
Avendo già commentato una soddisfazione complessiva piuttosto accentuata, non stupisce che, scomponendola in diversi ambiti, l'umore non cambi. In particolare, è molto apprezzata la comodità nel raggiungere gli uffici (7,7), e tutto sommato promossi sono anche gli orari di apertura (6,6, con due voti su tre pari o superiori a sei).

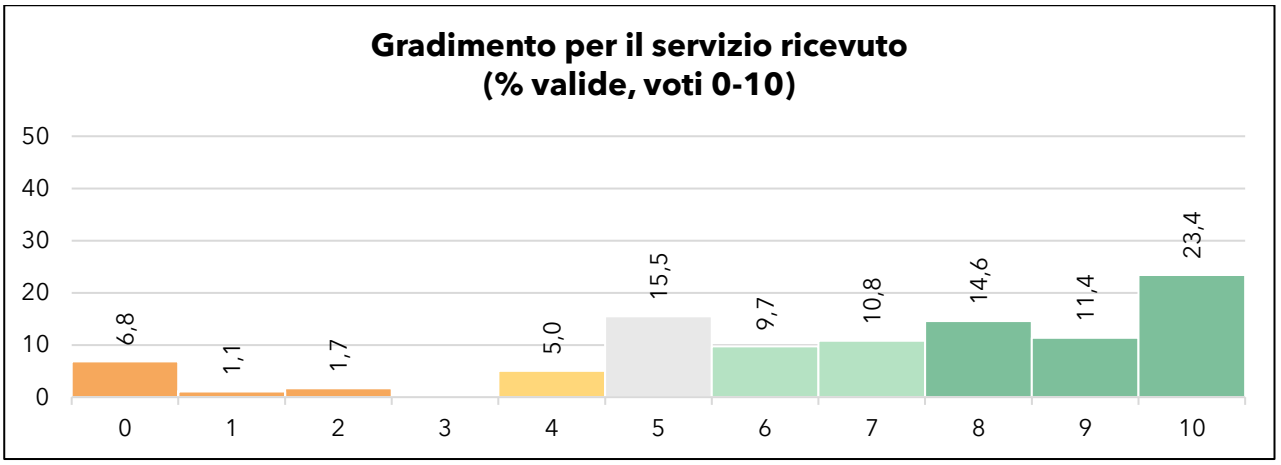
Importante, poi, il riconoscimento della chiarezza, della competenza e della disponibilità del personale, che meritano punteggi medi compresi tra 7,2 e 7,4.



Il servizio URP

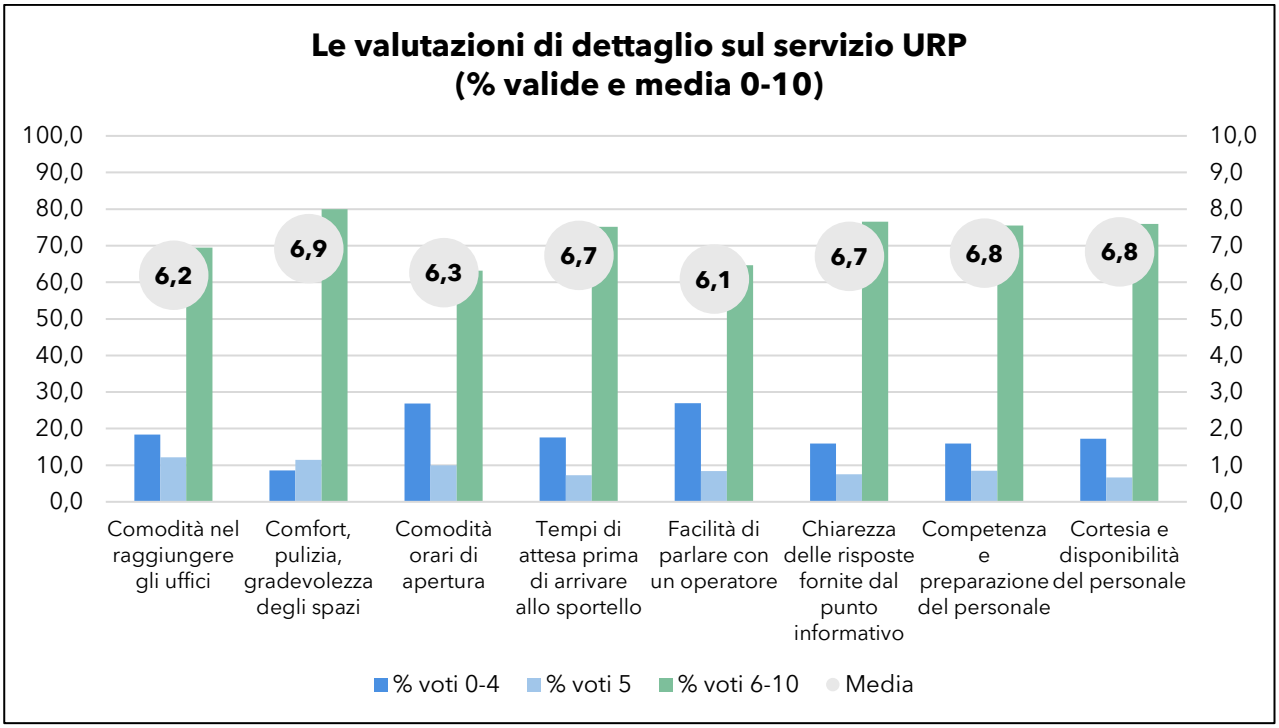
Il **22,4%** del campione (168 rispondenti) ha utilizzato il **servizio URP** negli ultimi due anni.

Come anticipato, il secondo servizio sottoposto alla valutazione degli utenti era l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. All'interno del campione di questa indagine, 168 rispondenti, ossia il 22,4% del totale, vi si erano rivolti negli ultimi due anni.
Il grafico seguente mostra la distribuzione dei voti di gradimento per il servizio nel suo complesso, da cui si origina un **punteggio medio pari al 6,9**. Da rimarcare che, nonostante la mediana scenda a 7, rispetto all'8 dei Demografici, la moda si conferma pari a 10, con il 14,6% di pareri critici.



Anche in questa circostanza, la maggioranza degli utenti ha avuto un'esperienza corrispondente alle proprie aspettative (55,3%), mentre circa un quarto di essi è risultato positivamente stupito.

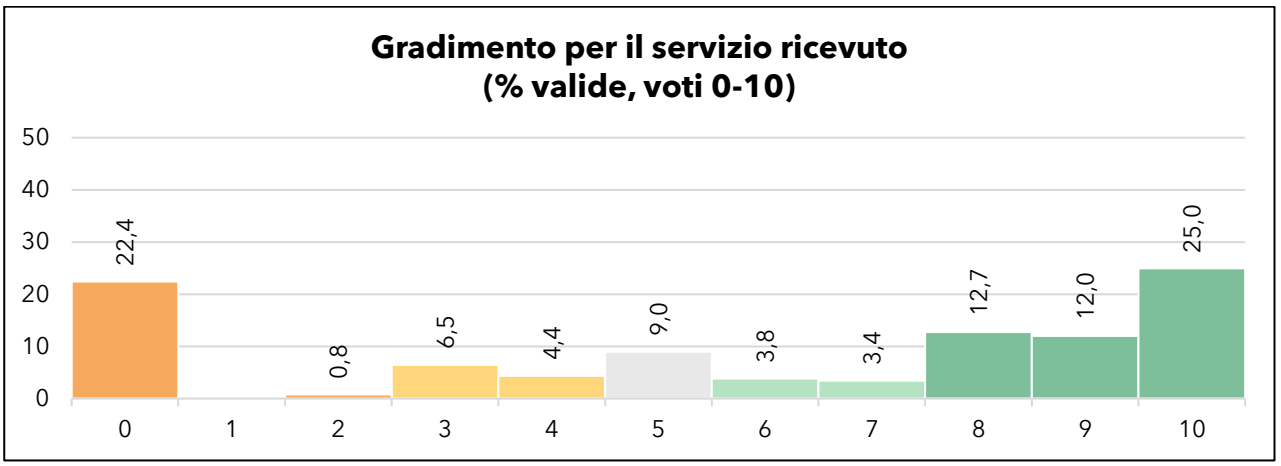
Da ultimo, nelle valutazioni di dettaglio, che raffigurate nell'ormai consueto grafico a due assi verticali, si legge nuovamente un buon livello di gradimento per la cortesia, chiarezza e competenza del personale di servizio all'URP, con voti medi che oscillano tra 6,7 e 6,8 ed un'incidenza dei pareri negativi ben al di sotto del 20%. Gli spazi, inoltre, risultano confortevoli e puliti (6,9), mentre sono più tiepidi i pareri a proposito degli orari di apertura (6,3) e soprattutto della comodità nel raggiungere gli uffici (6,2, non tanto per un aumento sensibile delle "insufficienze" ma per un appiattimento dei giudizi verso il 6). Infine, va segnalato il 6,1 relativo alla facilità di parlare con un operatore telefonicamente, con il 27% di opinioni critiche.


Le valutazioni di dettaglio sul servizio URP
(% valide e media 0-10)
100,0
90,0
80,0
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
10,0
9,0
8,0
7,0
6,0
5,0
4,0
3,0
2,0
1,0
0,0
6,2
6,9
6,3
6,7
6,1
6,7
6,8
6,8
Comodità nel raggiungere gli uffici
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi
Comodità orari di apertura
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello
Facilità di parlare con un operatore
Chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo
Competenza e preparazione del personale
Cortesia e disponibilità del personale
% voti 0-4
% voti 5
% voti 6-10
Media

L'ufficio Protocollo e Notifiche

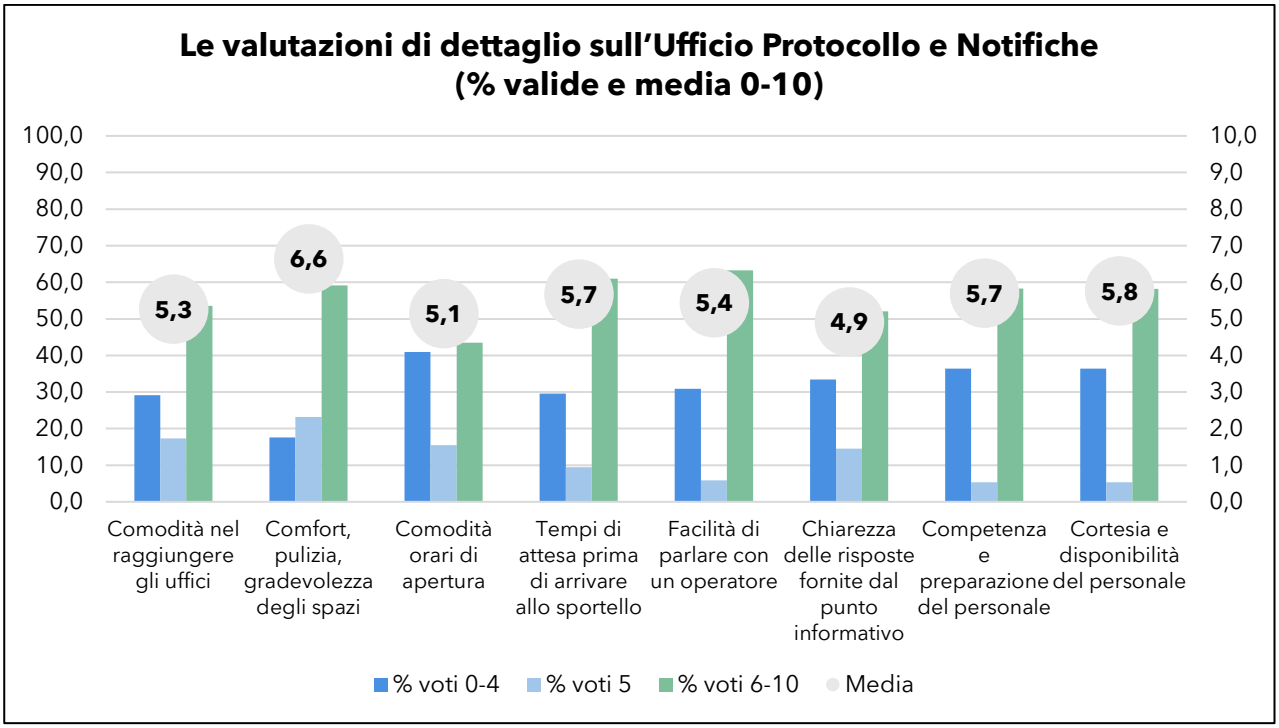
Il **7,8%** del campione (59 rispondenti) ha utilizzato **l'Ufficio Protocollo e Notifiche** negli ultimi due anni.

Sono soltanto 59 gli intervistati che si sono recati negli ultimi due anni presso l'Ufficio Protocollo e Notifiche negli ultimi due anni. Una base campionaria particolarmente ristretta, che consiglia di considerare in maniera molto prudente i risultati. **Il gradimento medio per l'esperienza si assesta a 5,9**, ma la deviazione standard elevatissima (3,9) testimonia efficacemente la polarizzazione delle posizioni. Come si può notare dalla distribuzione di frequenza raffigurata nel grafico seguente, circa metà del campione si divide tra i due giudizi estremi.



Per quanto concerne il rapporto tra esperienza e aspettative pregresse, la maggioranza dei rispondenti indica una sostanziale corrispondenza (57,5%), mentre va segnalato che, a differenza di quanto accadeva con i precedenti servizi, la sotto-moda è costituita dai delusi (32.7%).

Questo atteggiamento critico – che cela però una spaccatura tra rispondenti decisamente insoddisfatti e altri tutto sommato soddisfatti – si riflette anche nelle valutazioni di dettaglio che si osservano nel grafico seguente.
I punteggi medi si collocano tendenzialmente tra 5 e 6, dunque in un territorio intermedio che riflette le diversità di opinioni riscontrate. Fanno eccezione, in positivo, il comfort degli spazi (6,6), e, in negativo, la chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo (4,9). Va segnalato, infine, che le frequenze cumulate dei voti dal sei in su sono stabilmente positive, con l'eccezione della comodità degli orari di apertura, in cui risultano sostanzialmente appaiate a quelle dei voti "insufficienti", attorno al 40%.


Le valutazioni di dettaglio sull'Ufficio Protocollo e Notifiche
(% valide e media 0-10)
100,0
90,0
80,0
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
10,0
9,0
8,0
7,0
6,0
5,0
4,0
3,0
2,0
1,0
0,0
5,3
6,6
5,1
5,7
5,4
4,9
5,7
5,8
Comodità nel raggiungere gli uffici
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi
Comodità orari di apertura
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello
Facilità di parlare con un operatore
Chiarezza delle risposte fornite dal punto informativo
Competenza e preparazione del personale
Cortesia e disponibilità del personale
% voti 0-4
% voti 5
% voti 6-10
Media

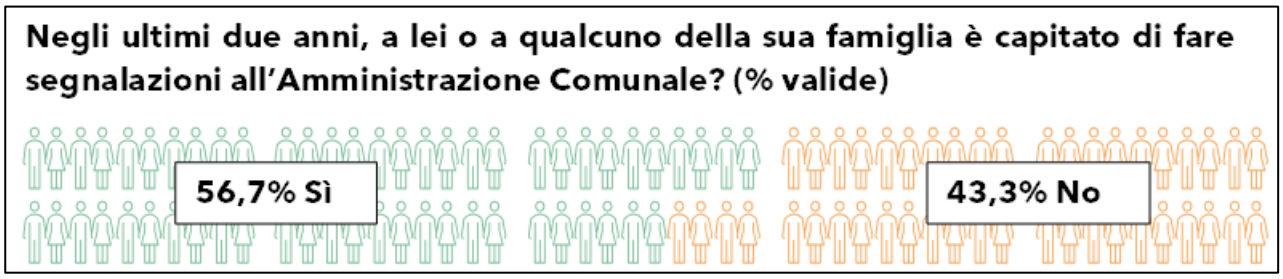
GLI ALTRI SERVIZI

Il prospetto seguente, invece, riguarda otto ulteriori servizi per cui è stata semplicemente richiesta una valutazione su scala da 0 a 10 della soddisfazione per l'esperienza di utenza, nonché un raffronto con le aspettative pregresse.
Trattandosi di servizi a domanda individuale, alcuni dei quali alquanto "specialistici", il sottocampione di riferimento ha raramente una numerosità adeguata. Meglio limitarsi, dunque, a menzionare i risultati sostenuti da una platea relativamente ampia.
Si consiglia quindi di prestare particolare attenzione al servizio di Portineria del Municipio, cui si sono rivolti 231 intervistati negli ultimi due anni (30,9%), esprimendo un ottimo livello di gradimento (media 7,8), per quanto sostanzialmente in linea con le aspettative (68,8%).
Sono 181, invece, i carpigiani che si sono recati presso gli uffici della Polizia Locale: in questo caso il gradimento medio è più basso (6,3), aspetto che si ripercuote anche sul 28,3% di delusi rispetto alle aspettative. Si rimane, tuttavia, in territorio certamente positivo, considerando che parte delle procedure lì svolte riguardano sanzioni.
Sfiora le 100 unità il campione di rispondenti che hanno visitato le strutture cimiteriali almeno una volta in due anni: il voto medio di 7,4, con soltanto il 13,9% di giudizi insufficienti ed il 37,9% di utenti che hanno rilevato un servizio oltre le aspettative, restituisce un quadro ampiamente positivo. Va segnalato, però, che questo campione include cittadini con diversi gradi di frequenza e non distingue tra i diversi cimiteri carpigiani.
L'11,7% dei partecipanti a questa indagine (88), ha avuto a che fare con gli Uffici Tecnici. La distribuzione dei voti di gradimento si appiattisce, come dimostra lo slittamento della mediana a 7 e della moda a 8, nonché il 31,5% di insoddisfatti. Il voto medio, conseguentemente, scende a 5,9, per quanto il dato più critico risieda nel 37,6% di utenti delusi (unico caso in cui questo atteggiamento è il più rimarcato).

Prospetto frequenza e valutazioni degli altri servizi	N utenti	**% utenti**	VALUTAZIONI	**Media**	Mediana	Moda	St.Dev.	% valida insufficienze (0-4)	ASPETTATIVE	% valida "peggio"	% valida "uguale"	% valida "meglio"
Portineria del Municipio	231	**30,9**		**7,8**	8	10	2,00	5,7		9,1	68,8	22,1
Strutture Cimiteriali	99	**13,3**		**7,4**	8	8	2,45	13,9		17,8	44,3	37,9
Ufficio Scuola	42	**5,5**		**7,4**	8	9	2,52	13,6		14,9	58,6	26,5
Sportello Sociale	54	**7,2**		**6,1**	7	10	3,54	26,7		21,0	31,2	47,9
Polizia locale	181	**24,2**		**6,3**	7	8	2,64	25,8		28,3	61,2	10,5
Ufficio tributi	23	**3,1**		**6,6**	7	10	3,25	34,7		4,3	70,4	25,3
SUAP	22	**3,0**		**6,1**	6	6	2,30	27,0		45,0	46,6	8,4
Uffici tecnici	88	**11,7**		**5,9**	7	8	3,07	31,5		37,6	36,6	25,7

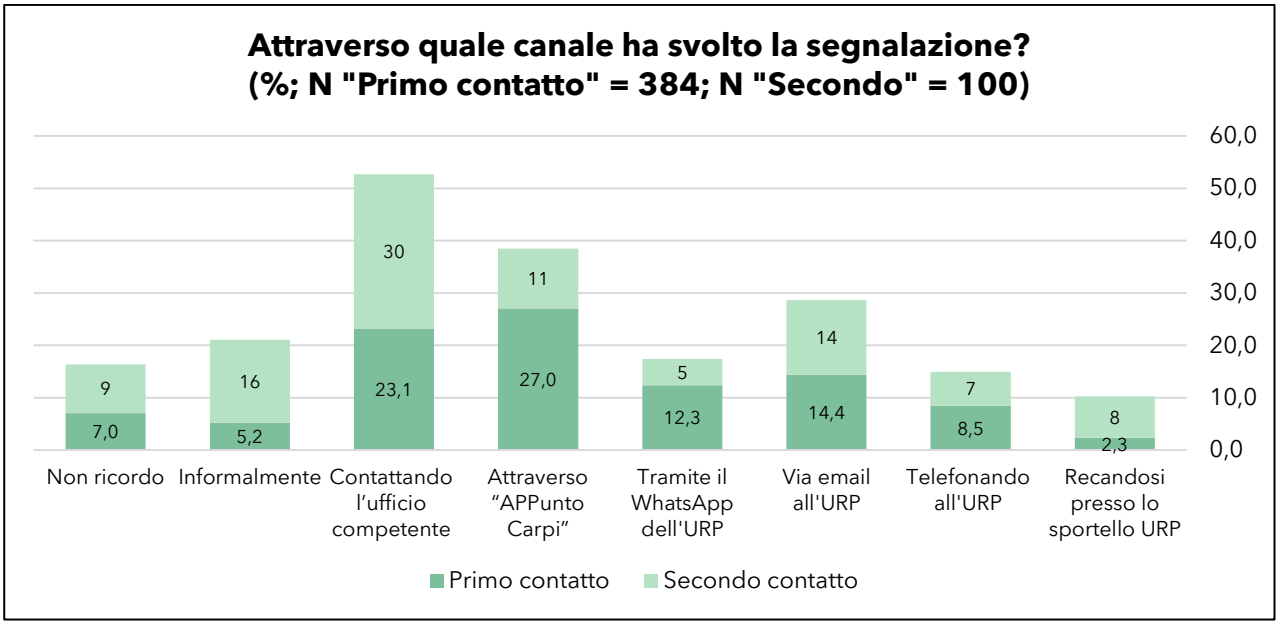
LE SEGNALAZIONI

Una delle sezioni più rilevanti dell'indagine, almeno in termine di approfondimento, riguardava le segnalazioni all'Amministrazione Comunale effettuate dai cittadini, i canali attraverso cui si sviluppa tale contatto, la loro presa in carico.
Come si può notare nell'infografica seguente, il 56,7% degli intervistati ha fatto segnalazioni negli ultimi due anni; dunque, si dispone di una numerosità campionaria robusta.



Prima di procedere, si dà conto del fatto che tra quanti invece hanno affermato di non aver mai avanzato segnalazioni, il 54,9% l'ha fatto perché non aveva nulla da segnalare. Sono minoritarie, anche se non trascurabili, le risposte che segnalano scarsa consapevolezza o cattiva comunicazione: il 16,5% dichiarava di non sapere a chi rivolgersi, ed un ulteriore 7,1% non sapeva che si potesse fare. Sono limitati al 12,1% i disillusi, ossia coloro che hanno rinunciato a fare segnalazioni pensando che non sarebbero "servite a nulla".

L'analisi procede ora considerando i 406 intervistati che hanno effettuato una segnalazione negli ultimi due anni. Questo grafico rivela quali mezzi sono stati più utilizzati al fine di portare un problema o un disservizio all'attenzione dell'Amministrazione Comunale.
Se si osserva soltanto la distribuzione percentuale relativa al canale di primo contatto, l'applicazione dedicata "APPunto Carpi" raccoglie il 27% dei casi, mentre il 23,1% ha direttamente contattato l'ufficio competente. Quando però è necessario un secondo contatto, eventualmente anche per approfondire l'oggetto della segnalazione o verificarne la presa in carico, gli uffici sono l'opzione più frequentemente adottata (30%). Complessivamente, non va sottovalutata l'entità dei contatti "informali", che spesso coinvolgono direttamente gli amministratori: il 5,2% delle prime comunicazioni ed il 16% delle successive.

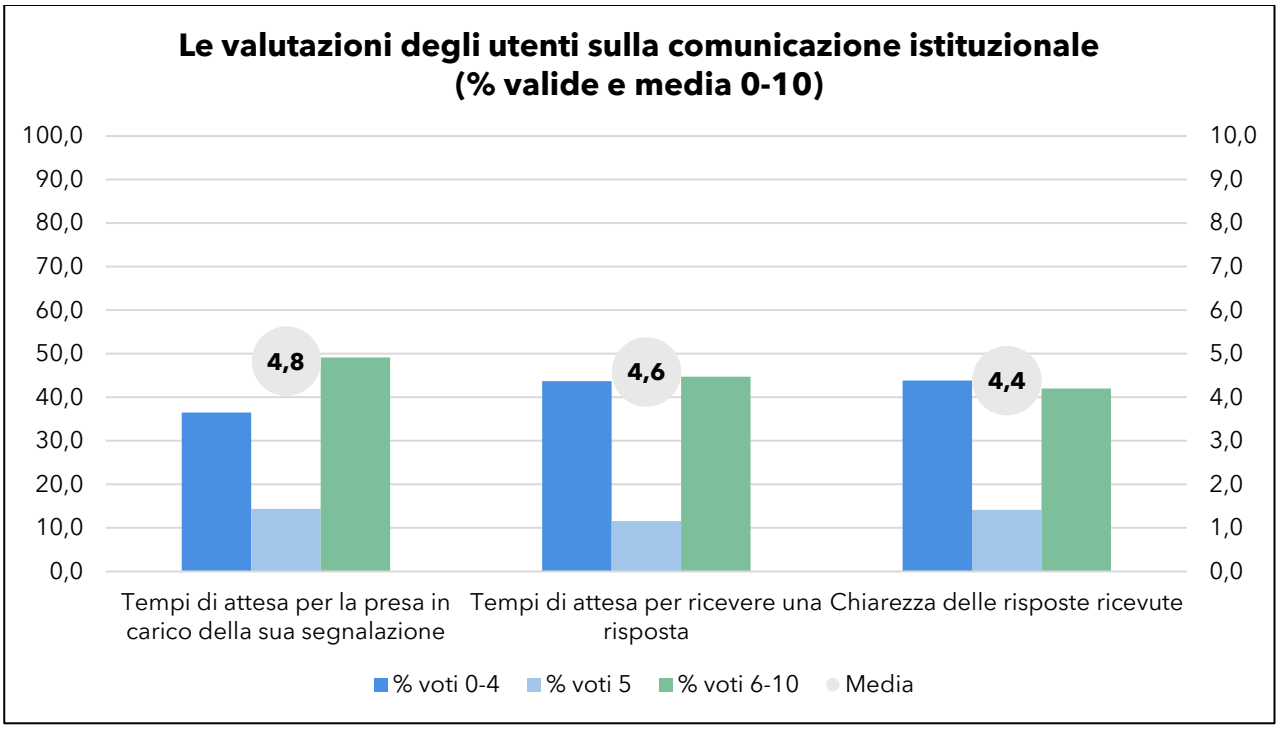


Nell'infografica seguente, invece, vengono classificati gli oggetti delle segnalazioni, che, come si può notare, sono alquanto variegati. Si va dall'illuminazione pubblica (20,6%) allo stato di strade, marciapiedi e alla rimozione delle barriere architettoniche (19,7%), alla manutenzione di verde pubblico e parchi (18,3%). Particolarmente nutrita la voce "altro", che in origine valeva oltre il 17% delle risposte; una parziale riclassificazione ha dato origine alle voci attestate tra 2,3% ed 1,3%, ma in molte circostanze la specificità (o la genericità!) delle specificazioni fornite, non ha consentito di svuotare ulteriormente la categoria residuale.

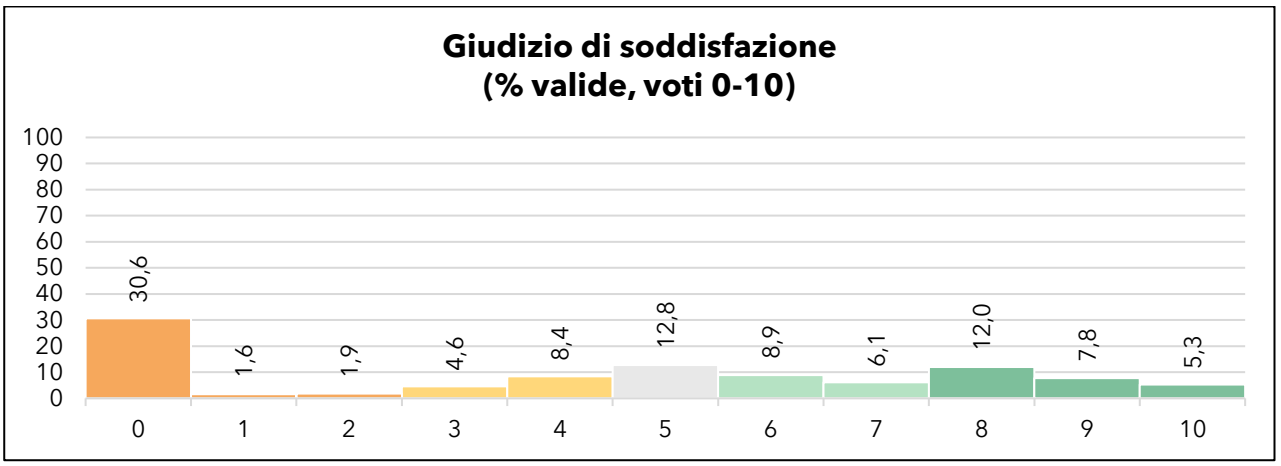
A cosa si riferiva la segnalazione?	N	% valide
Strade, marciapiedi e barriere architettoniche	78	19,7
Verde pubblico e parchi	72	18,3
Illuminazione pubblica	82	20,6
Rifiuti, pulizia e decoro urbano	57	14,3
Segnaletica stradale o viabilità	37	9,4
Sosta irregolare e veicoli abbandonati	9	2,3
Interventi sulla rete idrica	6	1,5
Ordine pubblico	6	1,5
Servizi cimiteriali	5	1,3
Abusi edilizi, strutture pericolanti	5	1,3
Altro	39	9,8
Totale valide	*396*	*100*

Definiti modalità e ambito della segnalazione, il questionario richiedeva di esprimere valutazioni sull'esperienza, di dettaglio prima e complessiva poi, adottando la consueta scala da 0 a 10.
Il grafico seguente prende in considerazione il livello di gradimento per tempi di attesa per la presa in carico, per ricevere una risposta, e la chiarezza delle risposte ricevute.
Le distribuzioni di frequenza rivelano riscontri molto variegati, con una quota di voti neutri centrali di poco superiore al 10%, e pareri positivi e negativi pressoché equivalenti per le seconde due voci, con una prevalenza di riscontri favorevoli soltanto a proposito

dei tempi di presa in carico. Le medie che ne conseguono, nell'ordine 4,8, 4,6 e 4,2, sono forse addirittura meno esplicative delle deviazioni standard attorno a 3,3.



Seguiva, come detto, il voto di gradimento complessivo, di cui il grafico seguente mostra la distribuzione delle frequenze valide, con un assai rilevante 30,6% di giudizi minimi. **La media che ne consegue è pari a 4,3**, con una maggioranza relativa di pareri nello spettro negativo (47,1%) a fronte di un 40,1% di soddisfatti.



Questo quadro si completa sottolineando il 45,6% di intervistati (che hanno effettuato una segnalazione, si ricorda), che hanno trovato l'esperienza al di sotto delle aspettative.

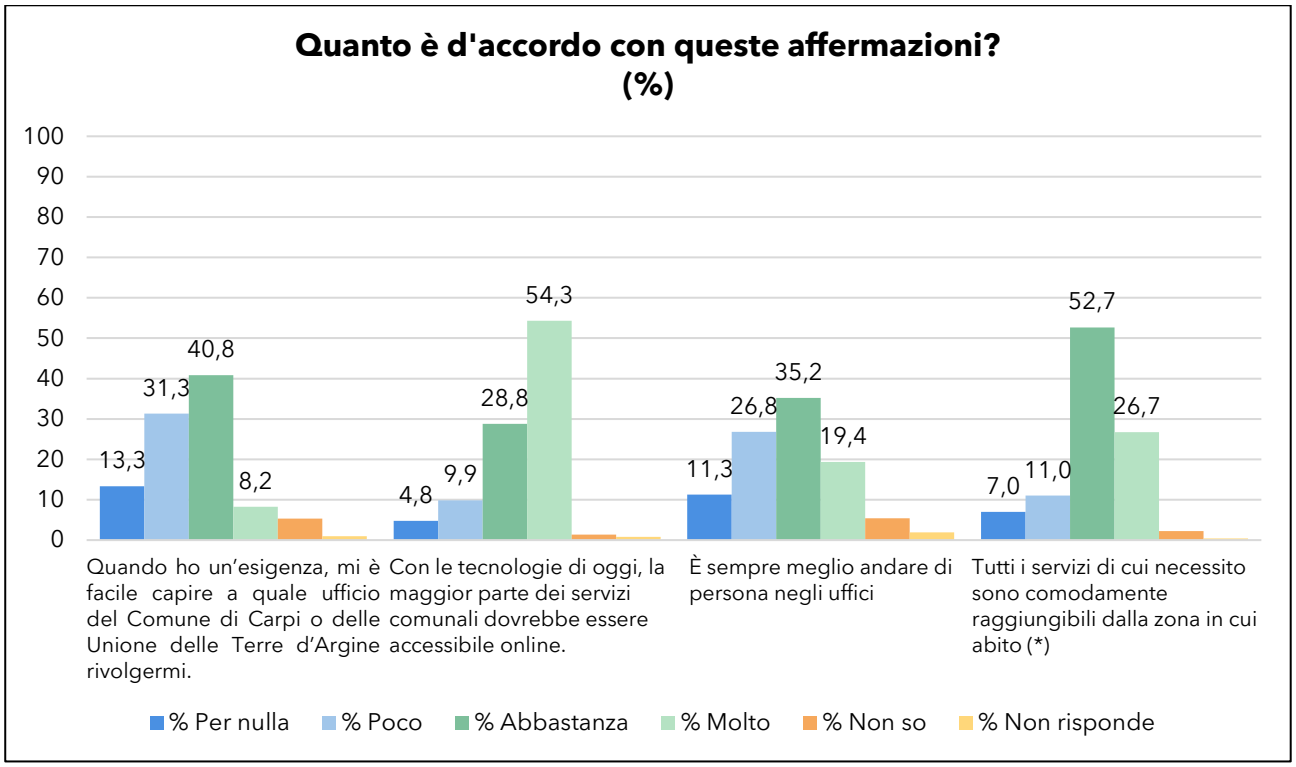
A spiegare questi esiti apparentemente negativi, frutto di una polarizzazione tra estremamente critici e moderatamente soddisfatti, sembra essere, banalmente, il risultato dell'iter di segnalazione. Nell'infografica seguente si dà conto della

distribuzione delle risposte in merito degli autori di segnalazioni, nonché del voto medio di gradimento espresso a seconda dell'esito, rimarcando peraltro che le due variabili sono significativamente correlate.
Un quarto dei rispondenti ha visto pienamente risolto il problema segnalato, e conseguentemente attribuisce un voto medio di 7,7. La calendarizzazione dell'intervento è comunque uno step sufficiente per meritare un discreto livello di gradimento (6,1). Al contrario, sono prevedibilmente insoddisfatti coloro che non hanno nemmeno ricevuto risposta (voto medio 1,5) e quanti ne hanno ricevuta una "di cortesia", senza che poi il tema venisse approfondito (2,2).

L'esito della segnalazione "determina" il giudizio	N	% valide	Voto medio (0-10)	% peggio delle aspettative
Il problema è stato completamente risolto	99	24,9	7,7	6,5
L'intervento è stato programmato/calendarizzato dal Comune	45	11,2	6,1	14,3
Mi è stato risposto che non era possibile intervenire	36	8,9	5,2	33,3
Non ho mai ricevuto risposta e il problema sussiste	86	21,6	1,5	78,0
Ho ricevuto solo una risposta di cortesia dall'URP	53	13,2	2,2	90,5
È passato troppo poco tempo	13	3,3	5,3	0,0
Altro (specificare)	66	16,6	3,0	58,1
Totale valide	*398*	*100*	*4,3*	*45,6*
Misure di associazione (0-1)			**0,5**	**0,5**

L'ACCESSO AI SERVIZI

Come anticipato in nota metodologica, il questionario prevedeva una sezione di carattere più generale, non legata alla valutazione di specifici servizi ma volta a rilevare atteggiamenti, preferenze ed abitudini nel rapporto con la Pubblica Amministrazione.
Per iniziare, agli intervistati erano sottoposte quattro affermazioni, rispetto alle quali indicare attraverso una scala Likert a quattro punti il loro grado di accordo. Il grafico che segue riporta le distribuzioni percentuali delle risposte, includendo in questo caso anche "non so" e "non risponde".



La prima affermazione riguarda la facilità con cui i cittadini sanno orientarsi tra gli uffici comunali e dell'Unione Terre d'Argine, a seconda delle esigenze. Complessivamente, il 49% degli intervistati mostra un sostanziale accordo in proposito, denotando quindi una buona dimestichezza con i servizi istituzionali, mentre il 44,6% è di avviso opposto.
Si riscontra invece una decisa condivisione del fatto che "con le tecnologie di oggi" la maggior parte dei servizi dovrebbe essere fornita online. Il 54,3% è "molto d'accordo", ed un ulteriore 28,8% è "abbastanza d'accordo".
Ciò nonostante, se si sollecitano gli intervistati a proposito del fatto che sia "sempre meglio andare di persona negli uffici", si osserva un 19,4% di estremamente concordi ed un ulteriore 35,2% che comunque approva l'affermazione.
Infine, particolarmente rilevante è che quasi quattro rispondenti su cinque siano "molto" o "abbastanza d'accordo" sul fatto che tutti i servizi necessari siano comodamente raggiungibili: le due opzioni di risposta valgono, rispettivamente, il 26,7% ed il 52,7%.

Per approfondire questi risultati, sono stati incrociati con le principali variabili sociodemografiche, in particolare genere, classe d'età, scolarità, zona di residenza (intesa sia nella distinzione tra capoluogo e frazioni, sia nei diversi quartieri del capoluogo).
Di seguito gli esiti statisticamente degni di nota:

1. "Quando ho un'esigenza, mi è facile capire a quale ufficio rivolgermi"
- *Classe d'età*: la facilità di individuare l'ufficio competente è maggiore tra le persone di 65 anni o più (63,2%), specie rispetto ai 18–24enni (38,3%) e ai 25–34enni (31,4%).
- *Zona di residenza nel capoluogo*: la percentuale di accordo è più elevata a Cibeno (66,7%) rispetto al Centro storico (39,0%) e alla zona Acquedotto/Stadio/Stazione (39,7%).

2. "Con le tecnologie di oggi, la maggior parte dei servizi comunali dovrebbe essere accessibile online"
- *Genere*: gli uomini (88,4%) esprimono un accordo significativamente maggiore rispetto alle donne (78,3%).
- *Scolarità*: il consenso aumenta con il livello di istruzione: 77,9% tra chi possiede al massimo un diploma professionale, 86,6% tra i diplomati e 93,6% tra i laureati. Il primo gruppo presenta una percentuale significativamente inferiore rispetto agli altri due.

3. "È sempre meglio andare di persona negli uffici"
- *Classe d'età*: la preferenza per l'accesso fisico è più elevata tra i 18–24enni (70,0%) e gli ultrasessantacinquenni (66,0%), mentre è meno diffusa tra i 25–34enni (46,5%) e soprattutto tra i 35–44enni (37,4%). Un aspetto probabilmente legato alla disponibilità di tempo, anche se ci si sarebbe potuti attendere una maggiore propensione alla digitalizzazione tra i più giovani.
- *Titolo di studio*: i laureati (39,2%) esprimono una preferenza per l'accesso di persona significativamente inferiore rispetto ai diplomati (54,9%) e alle persone con scolarità fino al diploma professionale (59,8%).
- *Zona di residenza nel capoluogo*: la preferenza per l'accesso fisico è particolarmente elevata nella zona Ospedale/Cimitero (71,0%) e a Cibeno (70,5%), mentre è più contenuta nella zona Nord (43,0%) e nella zona Acquedotto/Stadio/Stazione (35,1%).

4. "Tutti i servizi di cui necessito sono comodamente raggiungibili dalla zona in cui abito"
- *Capoluogo/frazioni*: qui risiede la differenza più rilevante, non soltanto da un punto di vista statistico, ma anche rispetto all'impatto sociale e politico. L'87,1% dei residenti nel capoluogo considera i servizi comodamente raggiungibili, contro il 46,1% dei residenti nelle frazioni. Si tratta dell'associazione più forte tra quelle analizzate (V di Cramér = 0,434).
- *Classe d'età*: i 45–64enni (66,7%) esprimono una valutazione significativamente meno favorevole rispetto a tutte le altre classi.

Proprio quest'ultima affermazione consente di introdurre la domanda seguente, grazie alla quale gli intervistati potevano selezionare da un elenco fino a tre servizi che riterrebbero utili vicino a casa. Come rivela l'infografica seguente, che riporta tanto le percentuali sul totale delle 1304 risposte fornite, quanto le percentuali sul totale del campione (748 casi), due sono gli aspetti ampiamente prevalenti sugli altri: la sicurezza e l'aggregazione. Il 40,5% dei carpigiani coinvolti seleziona la voce relativa al Presidio di Polizia Locale, mentre il 33,6% vorrebbe spazi culturali ad animare la socialità di quartiere. Si tratta di opzioni apparentemente in contrasto, almeno da un punto di vista ideologico e del dibattito pubblico attuale, mentre va segnalato che poco meno del 40% di chi invoca una presenza fissa della Polizia Locale, chiede anche spazi culturali.

Pensando al suo quartiere o alla zona in cui vive, quali di questi servizi comunali o sportelli riterrebbe più utile avere vicino a casa? (Multipla, max 3 risposte)	N	% su totale	% su campione (N=748)
Presidio di Polizia Locale	303	23,2	40,5
Spazi culturali e di aggregazione	251	19,3	33,6
Punto informazioni e relazioni con il pubblico	128	9,8	17,2
Sportello anagrafe	89	6,8	11,9
Sportello dei servizi sociali	76	5,8	10,2
Sportello di facilitazione digitale	67	5,2	9,0
Sportello per il ritiro e la consegna di documenti ufficiali	57	4,4	7,6
Sportello per i servizi scolastici	36	2,7	4,8
Nessun bisogno / servizi gia vicini (da "altro")	32	2,5	4,3
Sportello dedicato ai cittadini stranieri	25	1,9	3,4
Sportello tributi	11	0,8	1,4
Sportello per le imprese e l'edilizia	4	0,3	0,5
Non so	135	10,3	18,0
Altro (specificare)	25	1,9	3,3
Preferisco non rispondere	65	5,0	8,7
Totale	*1304*	*100*	*174,3*

Anche in questo caso è stata approfondita l'analisi, relativamente ai primi cinque servizi più citati, in modo da verificare da quali componenti del campione tali richieste arrivassero con più frequenza.

1. Presidio di Polizia Locale (40,5%)

- *Zona di residenza nel capoluogo*: la richiesta è particolarmente elevata nella zona Due Ponti (58,1%) e a Cibeno (52,8%), rispetto al Centro storico (27,0%) e alla zona Ospedale/Cimitero (24,6%).
- *Classe d'età*: la richiesta è più diffusa tra i 45-64enni (46,7%) rispetto ai 25-34enni (27,7%). Le altre classi d'età non presentano scarti significativi tra loro.

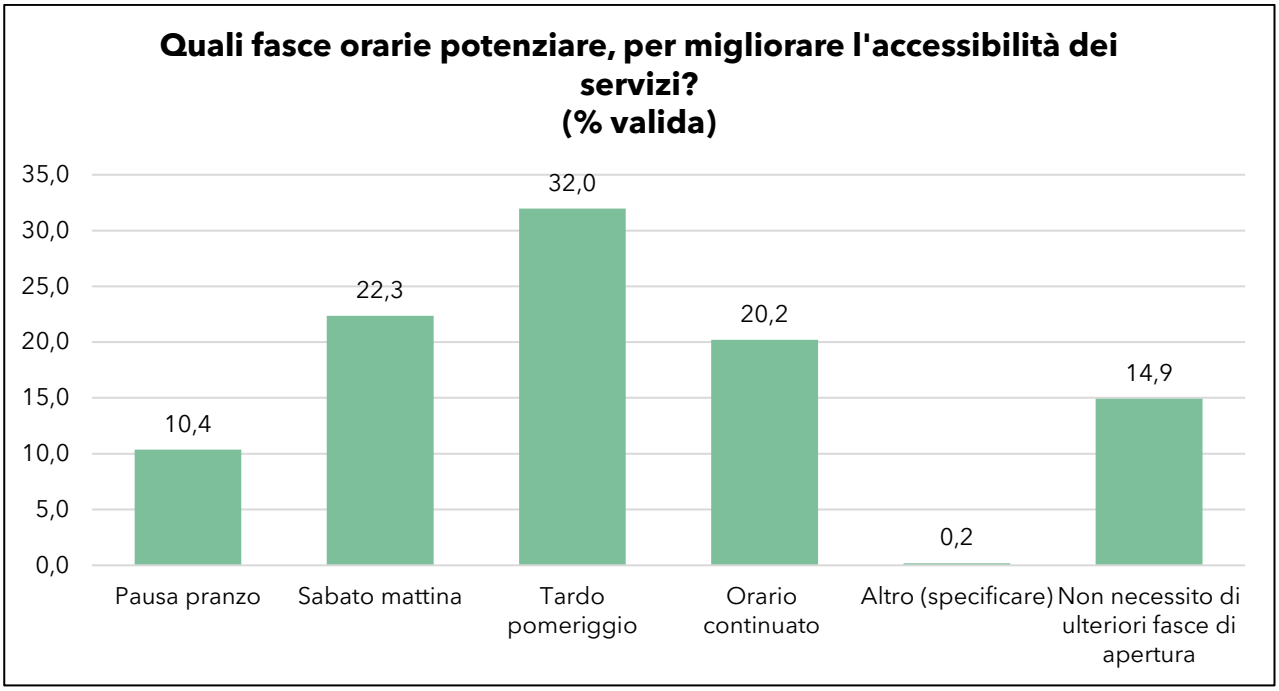
2. Spazi culturali e di aggregazione (33,6%)
- *Genere*: le donne (38,4%) indicano gli spazi culturali e di aggregazione più frequentemente degli uomini (28,5%).
- *Zona di residenza nel capoluogo*: la richiesta è significativamente meno diffusa nel Centro storico (18,3%) rispetto alle zone Ospedale/Cimitero (42,6%), Nord (44,3%), Acquedotto/Stadio/Stazione (39,2%) e Sud (41,0%).
- *Classe d'età*: la richiesta diminuisce nettamente all'aumentare dell'età: 57,4% tra i 18–24enni, 53,5% tra i 25–34enni, 43,9% tra i 35–44enni, 32,2% tra i 45–64enni e 13,8% tra gli ultrasessantacinquenni.
- *Titolo di studio*: la richiesta cresce con il livello di istruzione: 26,5% tra chi possiede al massimo un diploma professionale, 35,6% tra i diplomati e 51,2% tra i laureati.

3. Punto informazioni e relazioni con il pubblico – URP (17,2%)
- *Zona di residenza nel capoluogo*: la richiesta è significativamente più elevata nella zona Sud (27,9%) rispetto al Centro storico (9,9%), dove ha attualmente sede.
- *Classe d'età*: la richiesta è più frequente tra i 18–24enni (26,7%) e gli ultrasessantacinquenni (25,7%), mentre è particolarmente contenuta tra i 25–34enni (5,0%) e i 35–44enni (8,4%).

4. Sportello anagrafe (11,9%)
- *Classe d'età*: lo sportello anagrafe viene indicato dal 26,7% dei 18–24enni, contro il 7,1% degli ultrasessantacinquenni. La differenza tra queste due classi è statisticamente significativa. Le altre fasce presentano valori intermedi, senza differenze significative nei confronti post-hoc.
- *Capoluogo/frazioni*: la richiesta è significativamente più frequente tra i residenti nelle frazioni (17,7%) rispetto ai residenti nel capoluogo (10,6%).

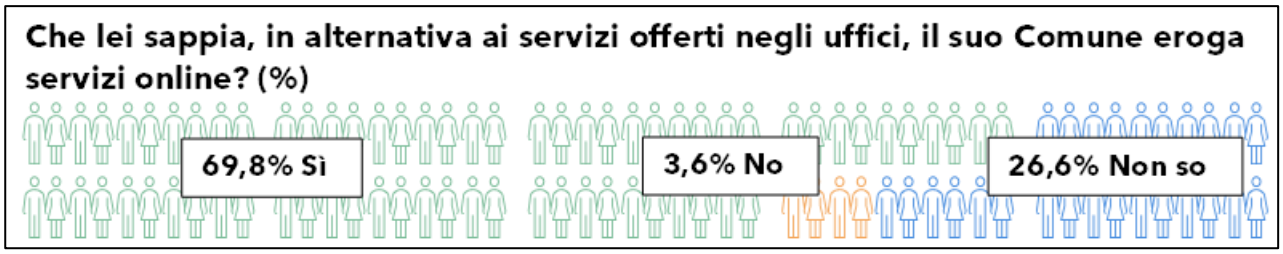
5. Sportello servizi sociali (10,2%)
- *Zona di residenza nel capoluogo*: la richiesta è più elevata nella zona Due Ponti (25,8%), nella zona Ospedale/Cimitero (19,7%) e nella zona Acquedotto/Stadio/Stazione (16,2%), rispetto al Centro storico (2,1%).

L'ultima domanda della sezione, infine, trattava l'accessibilità dei servizi dal punto di vista degli orari di apertura, chiedendo quali fasce eventualmente potenziare. Il tardo pomeriggio risulta l'opzione più scelta (32%), presumibilmente per facilitare i lavoratori. Vi è poi chi richiede l'orario continuato (20,2%), che per molti servizi di fatto è sovrapponibile alle aperture in pausa pranzo (10,4%). Vi è inoltre un 22,3% del campione che auspicherebbe aperture di sabato mattina, mentre il 14,9% sostiene di non avere necessità di alcun ampliamento degli orari.


Quali fasce orarie potenziare, per migliorare l'accessibilità dei servizi?
(% valida)
35,0
30,0
25,0
20,0
15,0
10,0
5,0
0,0
10,4
22,3
32,0
20,2
0,2
14,9
Pausa pranzo
Sabato mattina
Tardo pomeriggio
Orario continuato
Altro (specificare)
Non necessito di ulteriori fasce di apertura

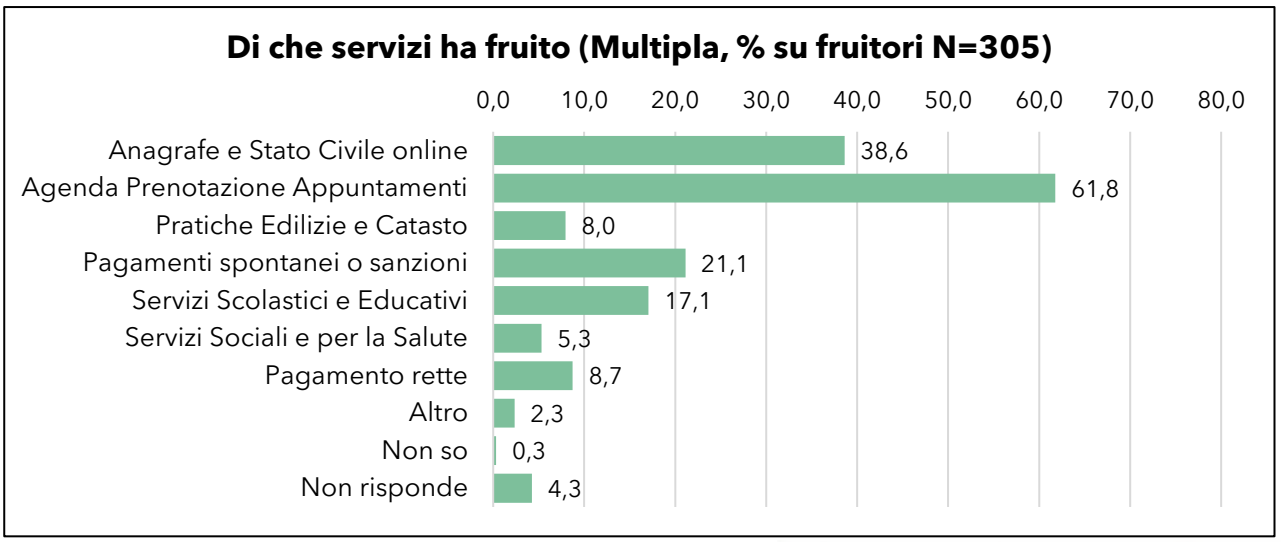
I SERVIZI ONLINE

Il questionario si concludeva con alcune domande relative ai servizi online erogati dalla Pubblica Amministrazione ed in particolare dal Comune di Carpi e dall'Unione Terre d'Argine.
Come rivela la seguente infografica, nel campione si raggiunge un buon livello di conoscenza dell'esistenza di questi servizi (69,8%).
Approfondendo, si notano alcune differenze rilevanti anche talvolta controintuitive: i giovani, tanto nella fascia 18-24 (65,4%) che in quella 25-34 anni (59,6%) sono meno consapevoli delle restanti classi d'età; tra donne e uomini esiste uno scarto di diciannove punti percentuali a vantaggio di questi ultimi; quattro residenti su cinque nelle frazioni, dichiarano di conoscere i servizi online, contro il 67,5% di chi abita nel capoluogo.

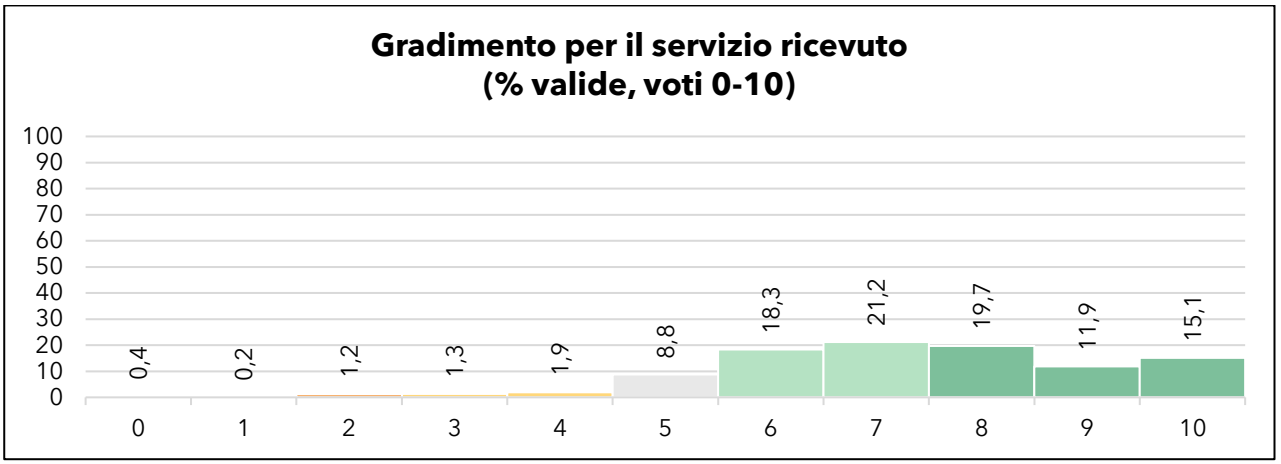


Il **40,8%** di chi ha risposto affermativamente ha utilizzato i **servizi online** negli ultimi due anni (N=305).

Tra i 305 utenti, negli ultimi due anni, dei servizi online, il 61,8% si è avvalso dell'Agenda digitale per prenotare appuntamenti; il 38,6% ha svolto pratiche anagrafiche o di Stato Civile in rete; il 21,1% ha effettuato pagamenti o saldato sanzioni; il 17,1% ha espletato procedure relative ai servizi scolastici o educativi.



Il gradimento medio per questi servizi, pari a 7,3, risulta piuttosto alto, specie considerando che, come si evince dal grafico seguente, i pareri negativi sono stati soltanto il 5%, mentre quelli tra otto e dieci, ossia estremamente positivi, superano il 47%.



Per concludere, anche in questa circostanza era richiesto di esprimere un raffronto tra aspettative pregresse ed esperienza dei servizi. Sette utenti su dieci hanno trovato perfetta corrispondenza, il 19,5% hanno rilevato un'offerta al di sopra delle attese, mentre soltanto l'11% è rimasto deluso.