



Università degli Studi di Pavia
Dipartimento di Studi Politici e Sociali



INDAGINE SULL'UTENZA DEGLI SPORTELLI PUBBLICI A PAVIA

RAPPORTO DI RICERCA
Gennaio 2007

Supervisione e coordinamento: Andrea Membretti

Redazione del rapporto: Nicolò Pozzi

Indice

1. Obiettivi, metodologia e svolgimento dell'indagine	pag.	3
2. Dati socio-anagrafici del campione	pag.	6
3. Fruizione degli sportelli	pag.	14
4. Orari e giorni di apertura	pag.	22
5. Call-center e informatizzazione del servizio	pag.	29

1. Obiettivi, metodologia e svolgimento dell'indagine

La presente ricerca si colloca nell'ambito degli approfondimenti conoscitivi previsti dal progetto "Pavia aperta al futuro: tempi e spazi per una città partecipata", finanziato dalla Legge Regionale n° 28/2004 e finalizzato alla predisposizione del Piano dei tempi e degli orari della città. Al fine di approfondire caratteristiche, modalità di fruizione e valutazione del servizio relativamente all'utenza di alcuni importanti sportelli pubblici urbani, già oggetto di precedenti rilevazioni da parte dell'OSP in tema di tempi ed orari¹, si è optato per la realizzazione di un'indagine campionaria tramite questionario.

La ricerca è stata strutturata in tre macro-fasi, ovvero: individuazione delle tematiche di interesse e strutturazione del questionario; rilevazione dei dati attraverso la conduzione di interviste rivolte ai fruitori degli sportelli pubblici; analisi dei dati ottenuti e stesura del rapporto finale.

Con la collaborazione del Comune di Pavia (Gruppo di Coordinamento del progetto "Pavia aperta al futuro. Tempi e spazi per una città partecipata") sono stati selezionati i seguenti quattro sportelli campione, particolarmente rilevanti per le loro caratteristiche, funzioni e ubicazione sul territorio:

- Comune di Pavia: sportelli anagrafe, cambio residenza, ufficio elettorale
- Poste Italiane - sede centrale di Pavia
- INPS di Pavia
- Polizia Locale di Pavia

Successivamente sono stati contattati i dirigenti degli enti coinvolti, attraverso una lettera ufficiale del Comune di Pavia, per informarli della ricerca e per chiedere l'autorizzazione ad effettuare la rilevazione presso gli sportelli².

Per condurre l'indagine è stato costruito un questionario strutturato, composto da 15 domande (prevalentemente a risposta chiusa) suddivise in quattro macro-aree tematiche, che sono risultate essere:

¹ Si veda: Membretti, A., *Tempi, spazi, servizi pubblici: elementi conoscitivi per la governance locale*, in Membretti, A. e Spitti, M. (a cura di) *La qualità della vita a Pavia*, ed. CLU, Pavia, 2006.

² In un primo momento si era pensato di coinvolgere l'ASL, ma i dirigenti responsabili hanno preferito non aderire al progetto. Lo sportello ASL è stato quindi sostituito dallo sportello della Polizia locale.

- *Dati socio-anagrafici*: sesso, età, condizione lavorativa, luogo di lavoro e comune di residenza.
- *Fruizione dello sportello*: opinioni su tempi, spazi e modalità di fruizione del servizio.
- *Orari e giorni di apertura*: soddisfazione su orari apertura e proposte per migliorare il servizio.
- *Call-center e informatizzazione del servizio*: individuazione della conoscenza e dell'utilizzo dei servizi telefonici (call-center) e dei servizi telematici (siti internet, posta elettronica, modulistica on-line) offerti dai singoli sportelli.

Dal lato delle risorse umane, oltre ai ricercatori dell'OSP, l'indagine ha visto la collaborazione di sei stagisti dell'Osservatorio, studenti di Scienze Politiche dell'Università di Pavia, che si sono occupati della somministrazione dei questionari e dell'inputazione dei dati.

Si è deciso di effettuare la rilevazione in una settimana dell'anno che fosse rappresentativa del normale funzionamento degli sportelli e quindi lontana da particolari momenti di congestione nell'afflusso di utenti, legati a scadenze o a situazioni contingenti (fine mese, periodo pre-estivo, ...). Pertanto la fase di interviste sul campo è stata compresa complessivamente tra l'8 e il 27 maggio del 2006, e in particolare la rilevazione ha interessato gli sportelli secondo il calendario che segue:

- dall'8 al 13 maggio: sportelli Poste e INPS
- dal 15 al 20 maggio: sportello Comune
- dal 22 al 27 maggio: sportello Polizia Locale

Ogni sportello è stato quindi oggetto di rilevazione per tutto l'orario di apertura di un'intera settimana; di seguito riportiamo l'orario di apertura dei singoli sportelli:

Tabella 1

Sportello	Orario di apertura
Comune	Lun - sab 8.30 – 13.00
Poste	Lun - ven 8.30 – 19.00 Sab 8.30 - 12.30
INPS	Lun - ven 8.30 – 12.30 Mart e giov 14.00 - 16.00
Polizia Locale	Lun - sab 8.00 – 12.30 Mart e giov 14.00 - 16.00

Gli intervistatori si sono disposti a coppie in prossimità dell'uscita di ogni singolo sportello. L'unica variabile tenuta sotto controllo dai ricercatori è stata quella del sesso: pertanto tra gli utenti del

servizio, fermati dopo che avevano fruito della prestazione, sono stati selezionati alternativamente un uomo ed una donna, al fine di mantenere omogenee le proporzioni tra uomini e donne all'interno del campione; le altre caratteristiche socio-anagrafiche de campione (età, condizione lavorativa, ..) risultano perciò determinate dal caso. Ai soggetti selezionati è stato somministrato il questionario in modalità eterocompilata (compilato dai rilevatori).

Bisogna notare in merito che l'affluenza allo sportello della Polizia locale durante la rilevazione è stata minore delle previsioni: questo ha indotto gli intervistatori a sospendere la selezione alternata di uomini e donne per sottoporre il questionario a tutti i soggetti disponibili. Come verrà mostrato in seguito, l'eliminazione della discriminante di genere non ha compromesso comunque i propositi iniziali e le percentuali tra uomini e donne si sono mantenute omogenee anche in questo sottocampione.

Alla fine della rilevazione si è ottenuto quindi un campione di 784 soggetti, distribuito come segue:

Tabella 2

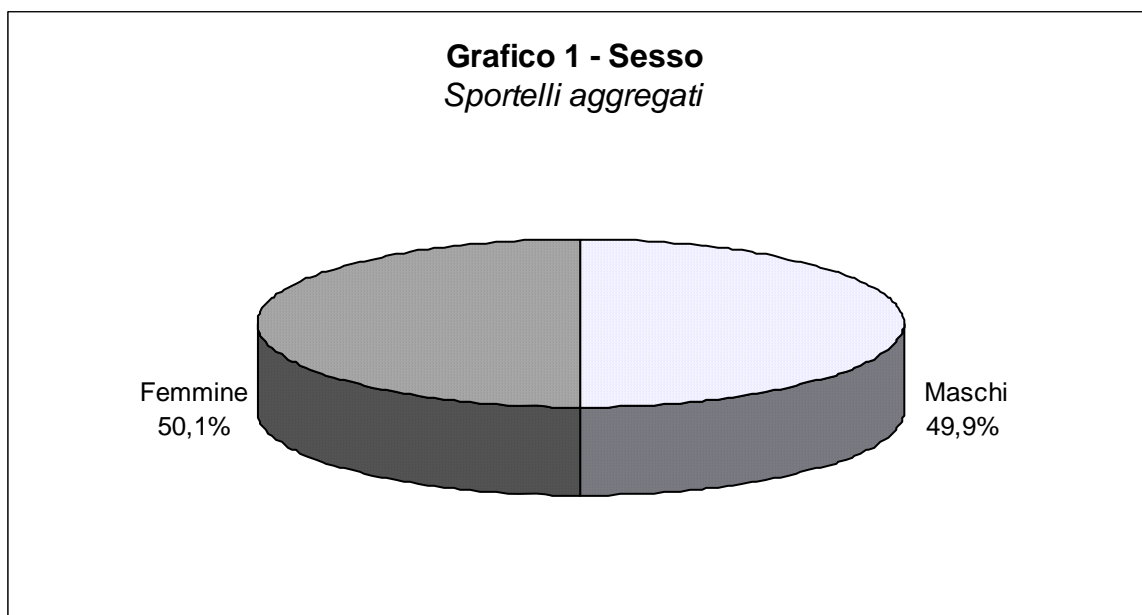
Sportello	v.a.	%
Comune	202	25,8%
Poste Italiane	359	45,8%
INPS	178	22,7%
Polizia Locale	45	5,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>784</i>	<i>100%</i>

Da un primo sguardo al campione si può notare la netta prevalenza degli utenti del servizio Poste (45,8%) che, come è emerso da precedenti indagini, è uno degli sportelli di maggiore affluenza. Di contro si evidenzia la scarsa incidenza degli utenti dello sportello della Polizia Locale (5,7%), che a detta degli stessi operatori è normalmente caratterizzato da una bassa affluenza. I dati relativi a questo sportello sono stati elaborati in forma congiunta con gli altri sportelli, ma non è stato possibile elaborare statistiche in forma disaggregata (incroci tra variabili); avendo raccolto solo 45 questionari, i dati dello sportello della Polizia locale sono stati inoltre presentati esclusivamente in valori assoluti, senza far riferimento a valori percentuali.

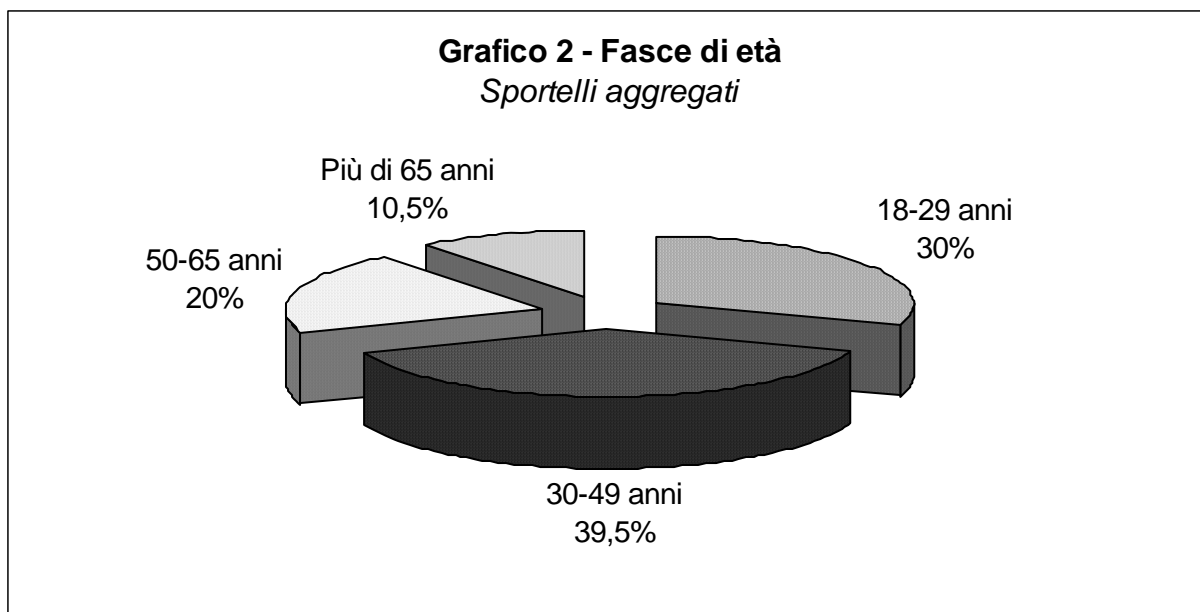
Il presente rapporto analizza i risultati della rilevazione; i dati verranno presentati sia in forma aggregata, facendo riferimento a tutto il campione (*sportelli aggregati*), che in forma disaggregata, confrontando tra i dati di ogni singolo sportello e procedendo ad analizzare gli incroci più significativi.

2. Dati socio-anagrafici del campione

Presentiamo innanzitutto i dati socio-anagrafici degli utenti intervistati. Come si può notare dal grafico seguente, il campione è equamente distribuito tra maschi e femmine, come conseguenza della selezione alternata compiuta durante la rilevazione.



Andando ad analizzare la distribuzione per fasce di età, notiamo che il campione totale presenta una prevalenza della fascia compresa tra i 30 e i 49 anni (39,5%), seguita dalla fascia più giovane (18-29 anni), che rappresenta quasi 1/3 dei soggetti. Vi è poi una presenza significativa (20%) di soggetti meno giovani (50-65 anni), seguita da una quota minoritaria, ma non ininfluyente (10,5%) di anziani al di sopra dei 65 anni. I dati in oggetto sono presentati nel grafico che segue:



Prendendo in considerazione separatamente i singoli sportelli si nota che, a seconda dei diversi sportelli, la distribuzione si concentra maggiormente in determinate fasce di età. Vediamo la relativa tabella:

Tabella 3

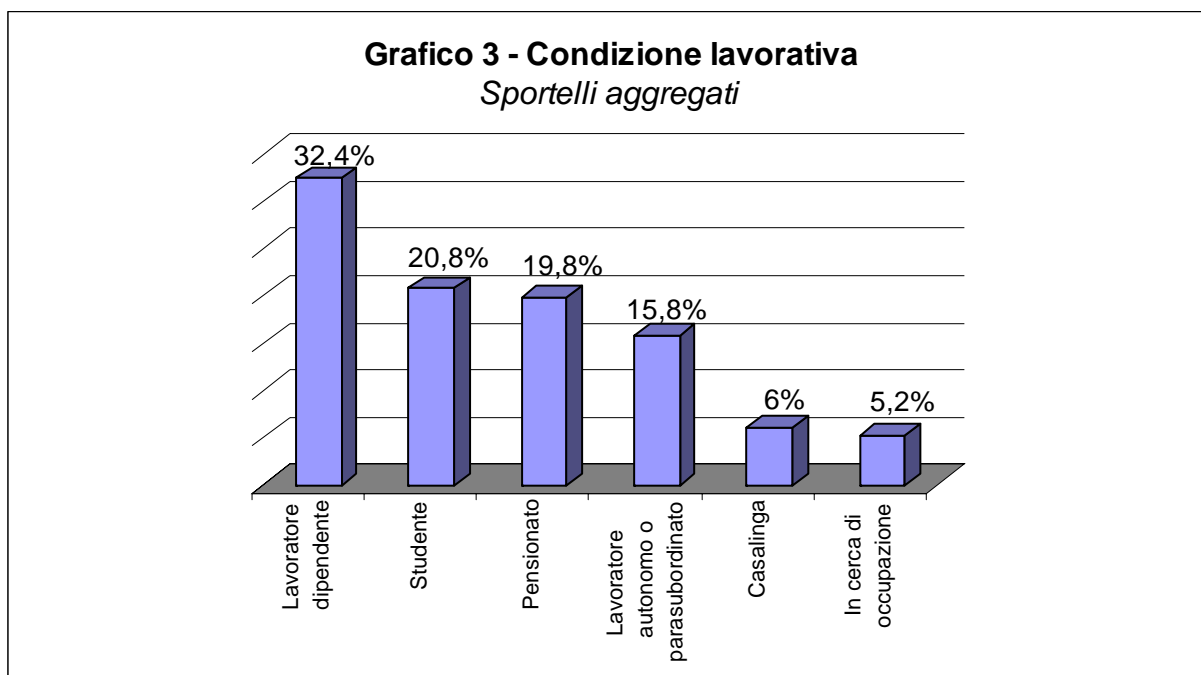
Età	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
18-29 anni	17,3%	49,9%	7,3%	8
30-49 anni	56%	27,8%	41%	24
50-65 anni	17,8%	14,2%	33,2%	11
Più di 65 anni	8,9%	8,1%	18,5%	2
<i>Totale complessivo</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>45</i>

La quota di soggetti che va dai 30 ai 49 anni è la più consistente, oltre che nel campione generale, anche tra gli utenti del Comune (56%), dell'INPS (41%) e della Polizia locale (24 soggetti su 45). Lo sportello delle Poste presenta una tendenza differente: quasi la metà dei soggetti appartiene alla fascia giovanile (18-29 anni) e le quote si riducono poi progressivamente all'aumentare dell'età. La forte presenza di giovani è da ricondurre, come vedremo più avanti, alla presenza a Pavia di numerosi studenti universitari, in particolare fuori sede, che usufruiscono dei servizi offerti dalla Poste. Questo sportello presenta quindi un'utenza singolare rispetto agli altri sportelli, singolarità di cui bisogna tener conto quando si considerano i dati relativi agli sportelli aggregati.

La fascia giovanile negli altri sportelli è meno consistente, in particolare all'INPS dove è solo del 7,3%. La fascia d'età dai 50 ai 65 anni appare significativa tra gli utenti dell'INPS, 1/3 del

totale, mentre tra gli altri sportelli presenta quote inferiori. Anche gli anziani rappresentano una quota significativa all'INPS, dove quasi un utente su 5 ha più di 65 anni. Questo dato è chiaramente da collegare ai servizi che l'INPS offre agli anziani in materia di pensioni.

Passiamo ora a considerare la distribuzione del campione per condizione lavorativa:



Come mostra il grafico il nucleo più consistente, in termini relativi, è caratterizzato dai lavoratori dipendenti, che rappresentano circa 1/3 del totale. Quote decisamente significative sono però anche quelle degli studenti (ben il 20,8%, in gran parte utenti delle Poste) e dei pensionati (19,8%). Seguono poi i lavoratori autonomi o parasubordinati che rappresentano quasi 1/6 del campione. Infine, in quote minoritarie, troviamo le casalinghe (6%) e i soggetti in cerca di occupazione (5,2%).

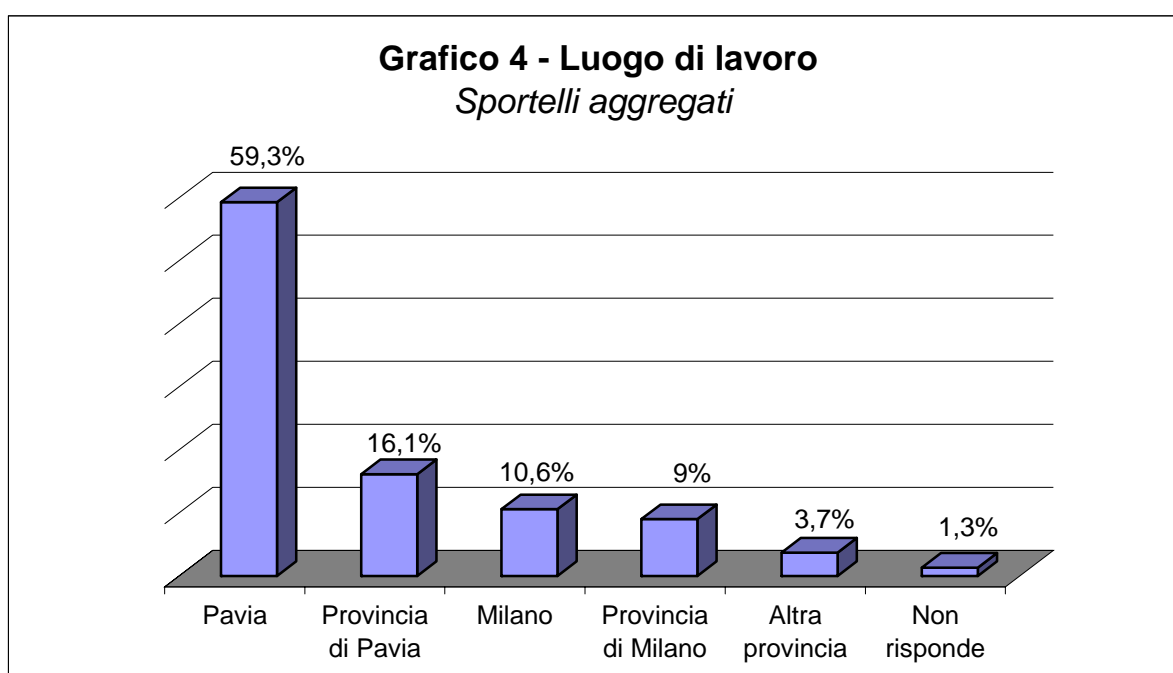
Andando a considerare gli sportelli separatamente possiamo notare come la distribuzione per condizione lavorativa si differenzi per ogni singolo sportello (tabella 4):

Tabella 4

Condizione lavorativa	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Lavoratore dipendente	40,1%	27,3%	34,3%	14
Lavoratore autonomo o parasubordinato	21,3%	15,3%	10,1%	8
Studente	9,4%	39,3%	0%	3
Casalinga	6,9%	3,6%	5,6%	10
Pensionato	17,8%	11,7%	39,3%	7
In cerca di occupazione	4,5%	2,8%	10,7%	3
<i>Totale complessivo</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>45</i>

I lavoratori dipendenti presentano quote significative in tutti gli sportelli, in particolare tra gli utenti del Comune (circa il 40%) e allo sportello della Polizia locale (quasi 1/3 del totale). I lavoratori autonomi o parasubordinati sono numericamente rilevanti in particolare allo sportello del Comune (dove superano il 20%), ma anche alle Poste. Sempre alle Poste, come abbiamo già osservato, c'è da segnalare una netta prevalenza di studenti (40%), che non si riscontra negli altri sportelli (all'INPS sono del tutto assenti). I pensionati e i soggetti in cerca di occupazione sono maggiormente presenti tra gli utenti dell'INPS (rispettivamente il 39,3% e il 10,7%), mentre le casalinghe coprono una quota minoritaria in tutti gli sportelli ad eccezione della Polizia locale, dove rappresentano quasi ¼ degli utenti.

Prendendo in considerazione solo i soggetti lavoratori (dipendenti, autonomi e parasubordinati), andiamo a vedere la distribuzione del campione per luogo di lavoro:



Come mostra chiaramente il grafico, il 60% degli intervistati occupati lavora a Pavia; se la maggioranza assoluta degli utenti è dunque costituita da persone che lavorano nella stessa città dove sono ubicati gli sportelli, dobbiamo però considerare che ben il 40% del campione è composto da soggetti che, pur lavorando altrove, fruiscono dei servizi pubblici locali. Tra questi, il 16,1% lavora in provincia di Pavia e quasi il 20% lavora in area milanese (il 10,6% a Milano e il 9% nella provincia). Per converso, solo il 3,7% lavora in un'altra provincia (in Lombardia, in Italia o all'estero). Per tutte queste persone si pone il problema di conciliare gli orari di apertura dei servizi pubblici con quelli di lavoro: il problema appare particolarmente significativo per chi lavora fuori Pavia e si trova perciò nella condizione di pendolare, legato spesso agli orari dei mezzi pubblici e ad una gestione della giornata più estesa nello spazio e nel tempo.

Vediamo ora i dati in questione suddivisi per sportelli:

Tabella 5

Luogo di lavoro	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Pavia	59,7%	68,6%	39,2%	14
Provincia di Pavia	13,7%	12,4%	25,3%	5
Milano	8,1%	8,5%	20,2%	1
Provincia di Milano	10,5%	7,2%	12,7%	0
Altra provincia	6,4%	3,3%	1,3%	0
Non risponde	1,6%	0%	1,3%	2
<i>Totale complessivo</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>22</i>

La quota di chi lavora a Pavia è decisamente significativa tra gli utenti delle Poste, più di 2/3 del totale. Si può ipotizzare in merito che si tratti di persone la cui sede lavorativa è posta nel centro cittadino e che quindi trovino più comodo recarsi alla sede centrale delle Poste (prima o dopo il lavoro, o anche durante della pause) approfittando dell'ampio orario di apertura del servizio, piuttosto che utilizzare le altre sedi del comune (nei quartieri periferici) o, per chi abita fuori Pavia, di altri comuni. Sempre importanti sono poi le quote di utenti che lavorano nel capoluogo pavese nel caso degli sportelli del Comune (59,7%) e di quelli dell'INPS (39,2%), così come della Polizia Locale. Nel caso dell'INPS va ricordata però la funzione provinciale dello sportello, che attira quindi utenza da altri comuni; infatti si segnala qui una presenza di persone che lavorano fuori Pavia superiore al 60%, con una consistente quota di soggetti che insistono per lavoro sull'area milanese: si tratta di circa 1/3 degli utenti di questo ente, considerando congiuntamente chi lavora a Milano (20,2%) e chi in provincia di Milano (12,7%).

Andiamo ora ad analizzare la distribuzione del campione per luogo di residenza, dapprima in modo aggregato (grafico 5) e quindi disaggregato per sportelli (tabella 6):

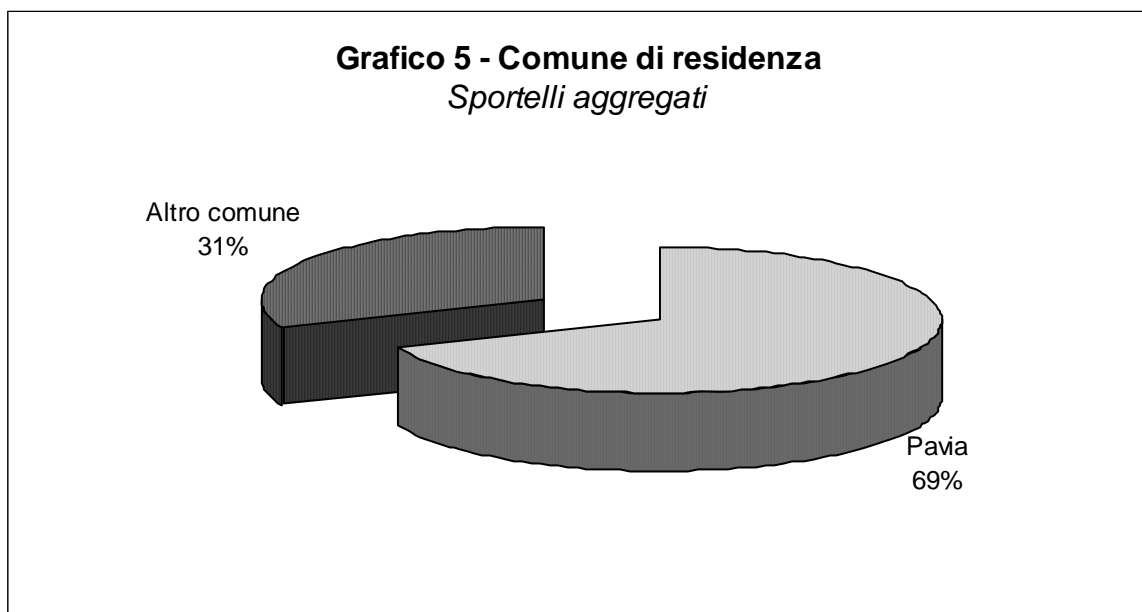
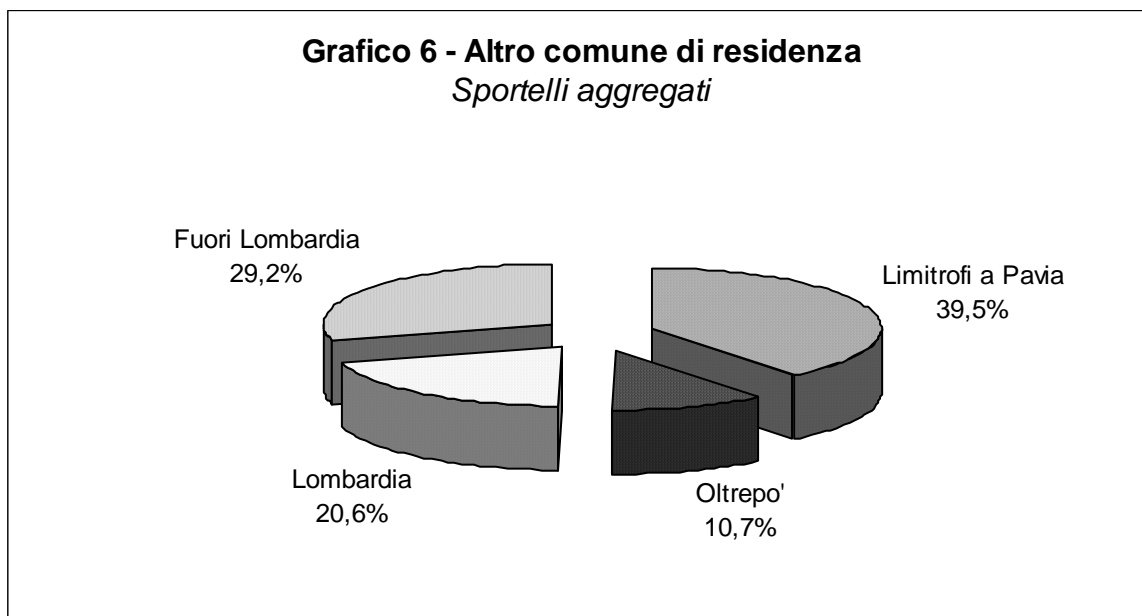


Tabella 6

Comune di residenza	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Pavia	90,1%	61,%	56,2%	40
Altro comune	9,9%	39%	43,8%	5
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

Nel campione complessivo è presente una quota considerevole di soggetti che non risiedono a Pavia, pari ad 1/3 circa del totale. Considerando gli sportelli separatamente si notano però delle significative differenze. Tra gli utenti del Comune, come era facilmente prevedibile, la percentuale dei non residenti è esigua, meno del 10%: i servizi offerti dagli sportelli comunali rilevati interessano infatti quasi esclusivamente i residenti. Anche tra gli utenti della Polizia locale la quota di non residenti è poco significativa, 5 soggetti su 45. Gli sportelli delle Poste e dell'INPS presentano invece una tendenza differente. All'INPS la percentuale di utenti residenti fuori Pavia raggiunge il 43,8%: questo perché, come già ricordato, gli sportelli di questo Ente non sono diffusi a livello comunale come gli altri sportelli e diversi soggetti residenti nella provincia di Pavia si servono della sede provinciale. Alle Poste la quota di intervistati non residenti è altrettanto alta e quasi del 40%: in questo secondo caso, come abbiamo già osservato, il dato è sostanzialmente da

correlarsi alla consistente affluenza di giovani studenti universitari fuori sede, che, pur avendo il domicilio a Pavia, mantengono comunque la residenza anagrafica nella propria città di origine. Non è da escludersi tuttavia una certa quota di utenza non residente che esula da questa particolare categoria (ad esempio composta da lavoratori che sono pendolari su Pavia da altre zone). Andiamo ora ad analizzare a quale comune appartengono i soggetti non residenti a Pavia:



Tra gli intervistati che non risiedono, ma possono essere domiciliati, a Pavia più della metà risiede nei comuni limitrofi³ o in Oltrepò pavese. L'altra metà risiede in altri comuni della Lombardia (circa il 20%) o fuori dalla Lombardia (circa il 30%). Considerando gli sportelli separatamente notiamo nuovamente delle significative differenze.

Tabella 7⁴

Altro comune di residenza	Comune	Poste	INPS	Polizia Locale
Limitrofi a Pavia	10	18,6%	56	4
Oltrepo' pavese	1	9,3%	11	1
Lombardia	4	25%	11	0
Fuori Lombardia	5	47,1%	0	0
Totale complessivo	20	100%	78	5

³ Per comuni limitrofi si è preso in considerazione i comuni che stanno in un raggio di 15km rispetto al centro di Pavia: Albuzzano, Belgioioso, Bereguardo, Borgarello, Carbonara, Cava Manara, Ceranova, Certosa di Pavia, Copiano, Cura Carpignano, Filighera, Giussago, Gropello Cairoli, Lardirago, Linarolo, Marcignago, Mezzana Rabattone, Mezzanino, Motta Visconti, San Genesio, San Martino, Siziano, Torre d'Isola, Travacò Siccomario, Tre Re , Trivolzio, Trovo, Valle Salimbene, Vellezzo Bellini, Vidigulfo, Zeccone, Zinasco.

⁴ Nella tabella 7 i dati relativi al Comune, alle Poste e alla Polizia locale sono presentati in valori assoluti, perché il totale degli utenti che non risiedono a Pavia è inferiore a 100.

Gli utenti dello sportello del Comune, del INPS e della Polizia Locale tendono in linea di massima a riproporre questa distribuzione concentrandosi maggiormente nei comuni limitrofi a Pavia. In particolare allo sportello INPS più dei 2/3 degli utenti residenti fuori Pavia risiede in comuni limitrofi. Al contrario lo sportello Poste presenta un'inversione di tendenza: la quota più significativa, il 47,1%, è composta dei soggetti che risiedono fuori dalla Lombardia. E' consistente anche la presenza dei residenti in altri comuni della Lombardia che rappresentano ¼ del totale. Nuovamente questi dati sono da ricollegare alla diffusa presenza di studenti universitari fuori sede che, come abbiamo visto, rappresentano una categoria di utenti diffusa per lo sportello delle Poste.

3. Fruizione degli sportelli

Dopo aver analizzato le caratteristiche socio-anagrafiche del campione, passiamo ad esaminare le opinioni degli utenti sulle modalità di fruizione degli sportelli. Consideriamo innanzitutto la soddisfazione degli utenti - in forma aggregata e quindi disaggregata - rispetto all'ubicazione degli sportelli:

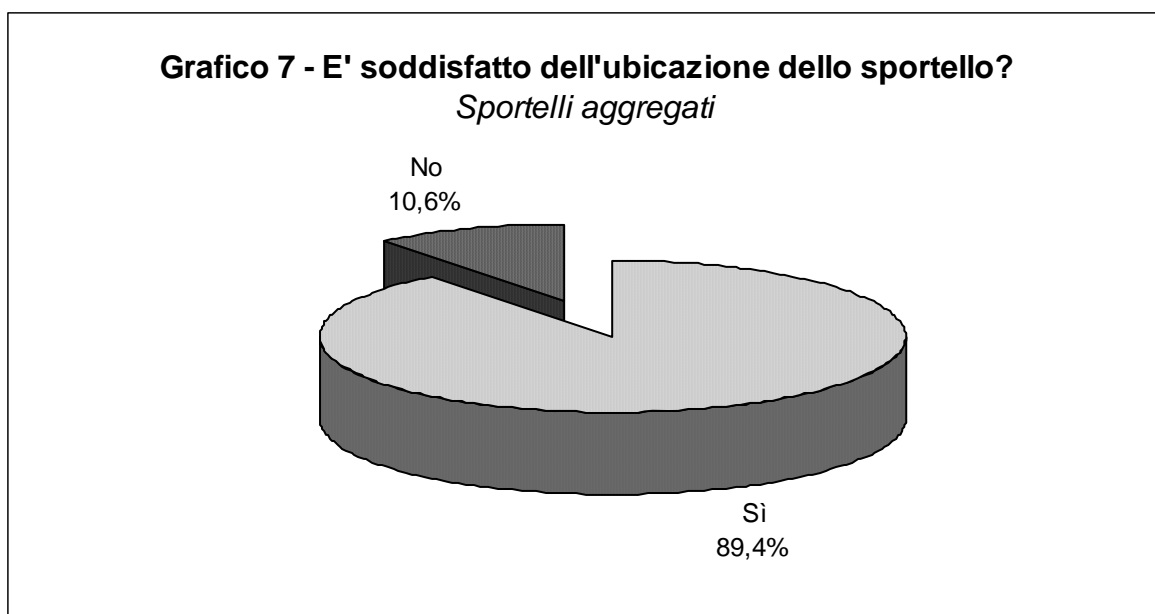


Tabella 8

Ubicazione dello sportello	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Soddisfatto	91,6%	95%	89,9%	15
Non soddisfatto	8,4%	5%	10,1%	30
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

L'ubicazione degli sportelli sul territorio cittadino – che, lo ricordiamo, risulta per tutti essere in centro storico - è vista positivamente dalla maggioranza assoluta e schiacciante degli utenti complessivi (quasi il 90%)⁵. Se consideriamo i singoli sportelli, notiamo che tale amplissimo gradimento riguarda in modo simile INPS e Comune, raggiungendo nel caso delle Poste addirittura

⁵ Si vedano in merito i dati relativi alla ubicazione dei principali sportelli pubblici di Pavia, raccolti dall'OSP nel 2005, in: Membretti, A., *Tempi, spazi, servizi pubblici: elementi conoscitivi per la governance locale*, in Membretti, A. e Spitti, M. (a cura di) *La qualità della vita a Pavia*, ed. CLU, Pavia, 2006.

il 95%. In controtendenza si colloca solo lo sportello della Polizia locale, dove invece si riscontra un'alta quota di scontenti: i 2/3 degli utenti si dichiarano infatti insoddisfatti della collocazione di questo sportello, che tra tutti risulta essere l'unico relativamente più periferico (per quanto sempre nel quartiere centro) e affacciato su di un viale a ridottissimo traffico pedonale.

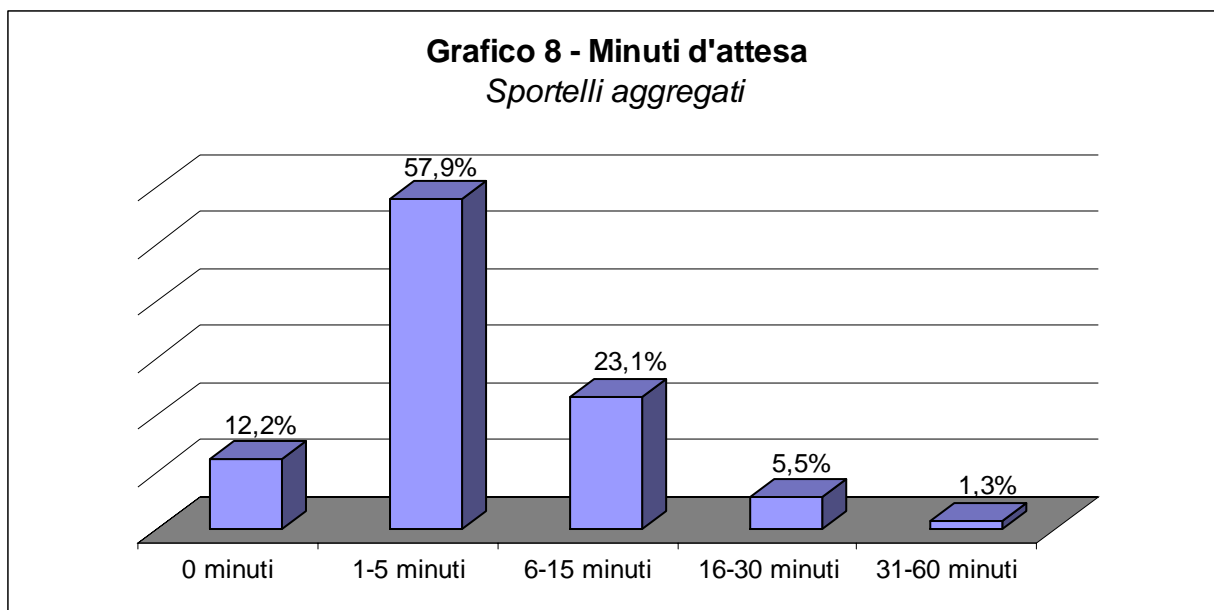
Dai dati esposti appare quindi chiaro che gran parte degli intervistati trova comodo e funzionale usufruire degli sportelli pubblici posti all'interno del centro storico cittadino; il livello di soddisfazione varia leggermente a seconda delle età degli utenti, come mostra la seguente tabella:

Tabella 9

Età	Soddisfatto ubicazione sportello	Non soddisfatto ubicazione sportello	Totale
18-29 anni	91,5%	8,5%	100%
30-49 anni	87,7%	12,3%	100%
50-65 anni	88,5%	11,5%	100%
Più di 65 anni	91,5%	8,5%	100%
<i>Totale complessivo</i>	<i>89,4%</i>	<i>10,6%</i>	<i>100%</i>

I dati evidenziano come l'ubicazione degli sportelli trovi un consenso ancora maggiore tra i giovani e gli anziani (entrambi al 91,5%); bisogna rilevare che queste fasce d'età hanno spesso tempi e modalità di fruizione simili, perché - nel caso di pensionati e di studenti - meno vincolate dal lavoro rispetto alle fasce d'età intermedie (dai 30 ai 65 anni). Inoltre giovani e anziani si spostano in misura maggiore per la città in bicicletta o a piedi, mentre i soggetti delle fasce d'età intermedie utilizzano tendenzialmente di più l'automobile, andando incontro a problemi di traffico e parcheggio nel raggiungere il centro cittadino.

Passiamo ora a considerare i dati relativi al tempo d'attesa agli sportelli; è stato in merito domandato agli intervistati di quantificare il tempo trascorso nella sala d'attesa prima di fruire della prestazione desiderata: bisogna in merito ricordare che tale quantificazione si basa sulla percezione da parte del soggetto intervistato e che quindi può essere in una certa misura imprecisa. Inoltre negli orari di punta dell'afflusso gli sportelli, ovvero nei momenti in cui il tempo di attesa tende ad allungarsi, si è registrata una minore disponibilità degli utenti ad essere intervistati. Infine rammentiamo che la rilevazione è stata condotta in un periodo del mese e dell'anno "medi", ovvero lontani da momenti di particolare congestione



Il grafico mostra come, nella settimana campionata, oltre 2/3 degli intervistati (70,1%) abbiano dichiarato di aver atteso meno di 5 minuti prima di fruire del servizio (il 12,2% non ha atteso neppure un minuto). Quasi ¼ degli utenti ha atteso invece fino ad un massimo di 15 minuti, mentre la quota di chi ha aspettato più di 15 minuti risulta assolutamente minoritaria (circa il 7%). Andiamo quindi a vedere come si presenta la situazione nei singoli sportelli:

Tabella 10

Minuti di attesa	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
0	12,4%	8,1%	6,2%	31
1-5	74,2%	55,7%	50,6%	14
6-15	11,9%	29,2%	29,2%	0
16-30	1%	5,6%	11,8%	0
31-60	0,5%	1,4%	2,2%	0
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

Lo sportello del Comune, insieme a quello della Polizia locale, si presenta come il più veloce in termini di smaltimento delle code. La maggior parte degli utenti (quasi il 90% nel caso del Comune) attende meno di 5 minuti prima di essere servito. I restanti attendono meno di 15 minuti e solo una quota esigua dichiara di aver atteso più di 15 minuti.

Tra gli utenti dello sportello Poste quasi i 2/3 degli utenti attende meno di 5 minuti: si rileva però una crescita della quota di chi attende fino a 15 minuti (circa il 30%) ed oltre (7%). Lo sportello

più "lento" appare quello dell'INPS: più della metà degli utenti sono stati serviti in meno di 5 minuti, ma resta una quota significativa (quasi il 30%) di soggetti che ha atteso fino a 15 minuti e una quota rilevante (circa il 12%) di utenti che ha atteso fino a 30 minuti. Vi è anche una quota minoritaria ma non trascurabile (2,2%) di utenti che dichiarano di aver aspettato più di 30 minuti.

Nell'analizzare questi dati bisogna comunque considerare che ogni sportello differisce per la tipologia di pratiche e di servizi forniti. Lo sportello delle Poste presenta minori tempi di attesa perché fornisce pratiche rapide che richiedono pochi minuti; di contro lo sportello INPS appare più lento non per un maggiore afflusso di persone, ma perché fornisce servizi che richiedono un tempo maggiore per essere erogati⁶.

Per cogliere queste differenze è stato domandato agli intervistati di valutare, rispetto al tipo di sportello e ai servizi da esso erogati, la rilevanza o meno del tempo di attesa. Presentiamo i dati in questione in forma aggregata e disaggregata:

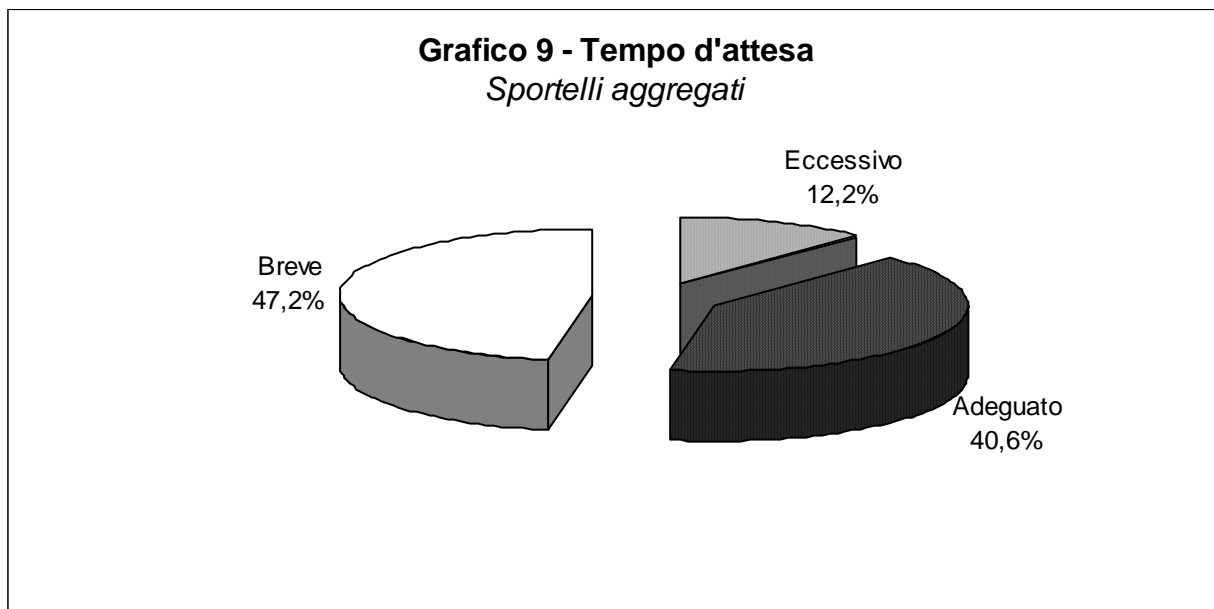


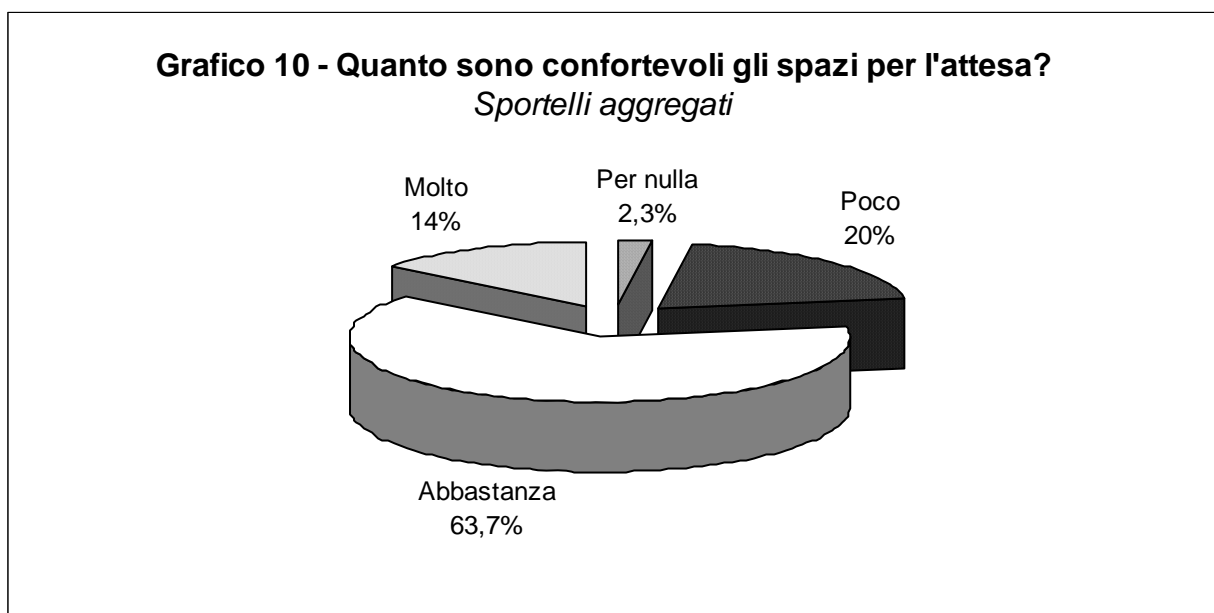
Tabella 11

Tempo d'attesa	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Eccessivo	3,4%	17,3%	15,2%	0
Adeguato	33,7%	47,9%	30,3%	24
Breve	62,9%	34,8%	54,5%	21
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

⁶ Per i grafici di afflusso agli sportelli relativi al 2005, cfr. nota 5.

I dati mostrano un elevato livello di soddisfazione: quasi la metà degli intervistati considera "breve" il tempo di attesa allo sportello (nel caso del Comune, il 62,9%), mentre una quota considerevole (circa il 40 %) ritiene che il tempo di attesa sia comunque "adeguato". Bisogna comunque considerare la presenza di una quota minoritaria ma non ininfluenza (circa il 12%) di utenti che giudicano i tempi d'attesa "eccessivi": questa quota tende ad aumentare tra gli utenti dell'INPS (15,2%) ma anche delle Poste (17,3%), mentre gli scontenti non sono assolutamente presenti nel caso della Polizia Locale.

Dopo aver considerato i tempi di fruizione del servizio, spostiamo l'attenzione sugli spazi per l'attesa, ovvero ai luoghi dove viene "consumato" quel tempo (che in verità risulta assai ridotto) che trascorre prima della fruizione del servizio. In merito è stato domandato un giudizio complessivo sul comfort di questi locali:



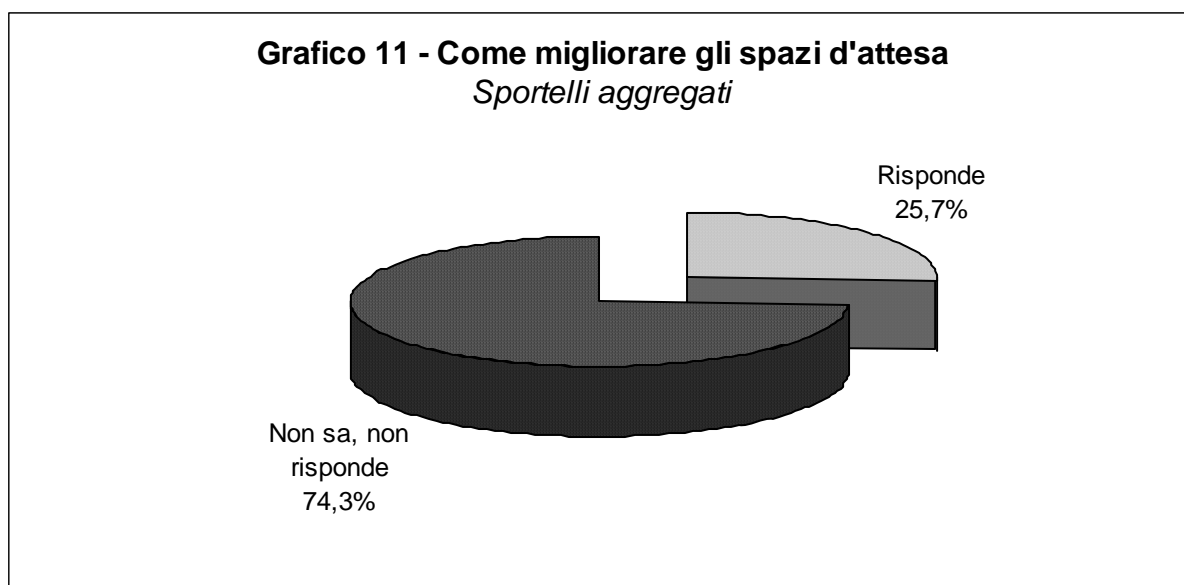
Come mostra il grafico, una quota cospicua di intervistati, più dei $\frac{3}{4}$, si dichiara soddisfatta degli spazi d'attesa; bisogna evidenziare però una significativa percentuale di insoddisfatti, ovvero di persone che giudicano tali ambienti "poco" (20%) o "per nulla" (2,3%) confortevoli. Consideriamo allora questo dato disaggregato per sportelli:

Tabella 12

Quanto sono confortevoli gli spazi per l'attesa?	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Per nulla	0%	3,1%	3,9%	0
Poco	6,4%	22,3%	25,9%	18
Abbastanza	63,9%	67,4%	56,7%	27
Molto	29,7%	7,2%	13,5%	0
<i>Totale complessivo</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>45</i>

Lo sportello del Comune è quello che raccoglie maggiori apprezzamenti: risulta infatti decisamente rilevante la quota di coloro che valutano nel complesso positivamente gli spazi d'attesa (circa il 94%), con una punta di circa il 30% che considera gli ambienti "molto" confortevoli, contro una percentuale ridottissima (6,4%) di soggetti che li giudicano invece "poco" confortevoli e nessuno che li considera "per nulla confortevoli". Lo sportello INPS, da questo punto di vista, è invece quello che suscita minori apprezzamenti: se circa il 70% degli utenti ritiene gli spazi per l'attesa "abbastanza" o "molto" confortevoli, è però notevole la percentuale degli insoddisfatti (nel complesso circa il 30%).

Vediamo allora le proposte fatte dagli utenti per migliorare gli spazi per l'attesa, sia a livello di sportelli aggregati che disaggregati:



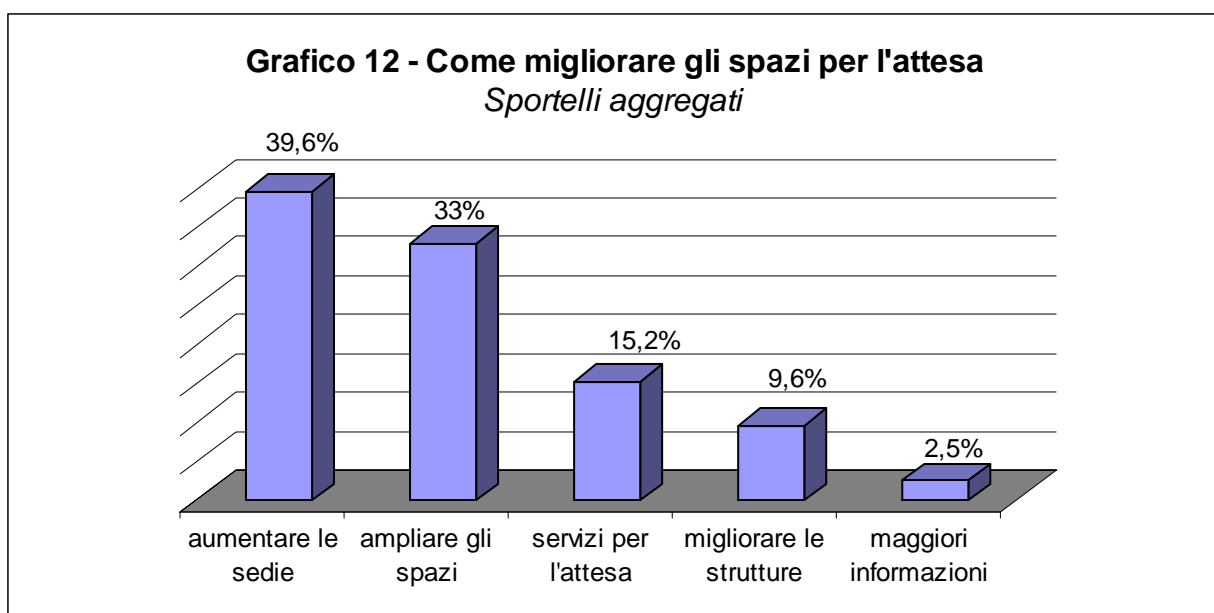


Tabella 13

Come migliorare gli spazi per l'attesa	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Aumentare le sedie	9	58,7%	2	3
Ampliare gli spazi	12	22%	29	0
Servizi per l'attesa	11	13,8%	4	0
Migliorare le strutture	7	4,6%	5	2
Maggiori informazioni	1	0,9%	0	3
<i>Totale complessivo</i>	<i>40</i>	<i>100%</i>	<i>40</i>	<i>7</i>

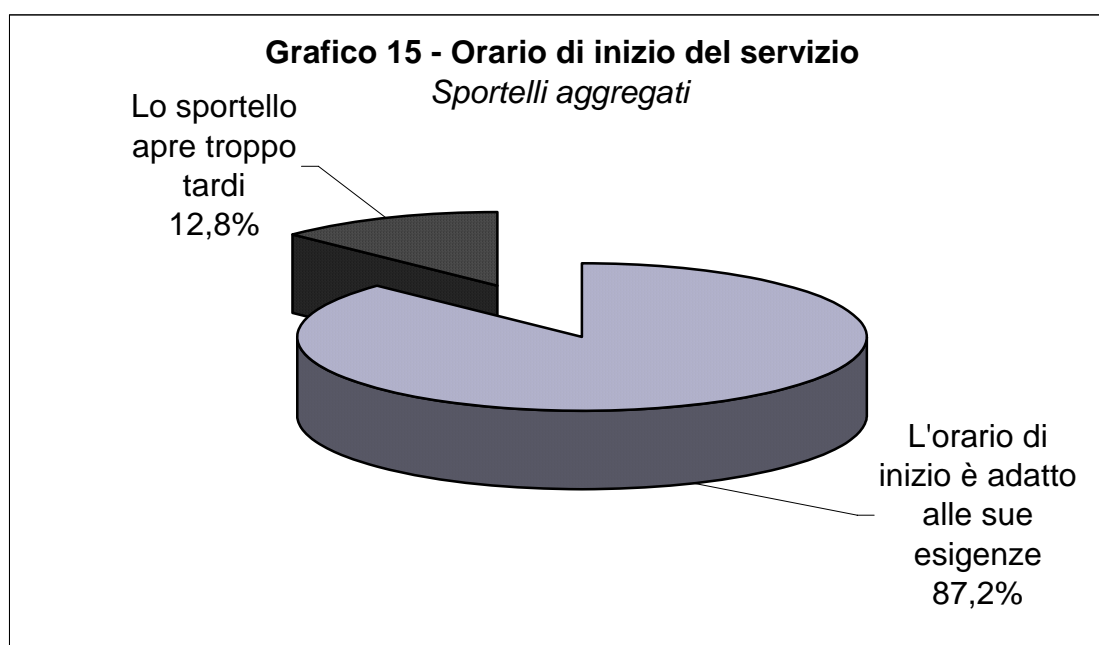
Il grafico 11 mostra la percentuale dei rispondenti a questa domanda: i dati mostrano un'alta percentuale di chi ha preferito non rispondere (quasi il 75%), avendo probabilmente già espresso un parere positivo sugli spazi d'attesa o comunque non avendo suggerimenti in merito ad eventuali migliorie. Andando quindi a considerare solo chi ha risposto, notiamo che al primo posto tra le proposte di miglioramento degli spazi d'attesa troviamo la richiesta di "aumentare le sedie" (circa il 40%): questa richiesta è minima all'INPS (2 utenti su 40), mentre raggiunge il suo apice alle Poste dove il 58,7% degli utenti richiede un aumento dei posti a sedere; l'osservazione sul campo condotta dagli intervistatori evidenziava come, nelle ore di punta, i posti a sedere fossero insufficienti e molte persone, anche anziane, fossero costrette ad attendere in piedi il proprio turno; tuttavia va segnalato che, recentemente, la situazione è cambiata, essendo state posizionate più sedie nei saloni in questione. Al secondo posto c'è poi la richiesta di "ampliare gli spazi" (33%), ovvero l'allargamento delle sale d'attesa e dello spazio fisico tra le sedie: questa proposta è particolarmente sostenuta tra gli utenti dello sportello INPS. Segue la richiesta di

“servizi per l’attesa” (ovvero distributori di bevande e caffè, riviste, musica diffusa, aria condizionata, ma anche sedie più confortevoli) che raccoglie il 15,2% tra tutti gli sportelli ed è maggiormente sentita in Comune (1 utente su 4). Il 9,6% dei rispondenti chiede infine un “miglioramento delle strutture” che comprende la realizzazione di rampe e servizi per disabili, migliorie estetiche e maggiore pulizia dei locali. Da ultimo troviamo la richiesta di maggiori informazioni (cartelli, pannelli, ecc.), avanzata da un ridottissimo 2,5% degli intervistati.

4. Orari e giorni di apertura

In questa sezione del rapporto approfondiamo la tematica relativa agli orari di apertura degli sportelli; verranno presentate dapprima le opinioni dell'utenza sugli orari attualmente in vigore e quindi il consenso espresso dagli intervistati su alcune proposte di modifica degli orari e dei giorni di apertura, avanzate sulla scorta delle precedenti rilevazioni a livello locale condotte sul tema dall'OSP.

Il grafico sottostante mostra la percentuale di soddisfazione legata all'orario in cui aprono attualmente gli sportelli in questione, intendendo con ciò l'orario in cui iniziano ad erogare il servizio al pubblico:



L'orario di inizio del servizio raccoglie una sostanziale soddisfazione per la stragrande maggioranza dell'utenza (87,2%), contro una quota minore, ma non irrilevante (circa il 13%) di coloro che preferirebbero un'apertura anticipata. Vediamo i dati sportello per sportello:

Tabella 14

Orario di inizio del servizio	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
E' adatto alle sue esigenze	81,7%	85,8%	93,3%	45
Aprire troppo tardi	18,3%	14,2%	6,7%	0
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

Gli sportelli il cui orario di inizio risulta massimamente adatto alle esigenze della propria utenza sono la Polizia Locale (totalità degli utenti soddisfatti) e l'INPS (93,3% di apprezzamenti), mentre l'orario del Comune e quello delle Poste sono valutati positivamente da una quota leggermente inferiore ma comunque maggioritaria di soggetti (rispettivamente 81,7% e 85,8%).

Tra quanti vorrebbero anticipare l'orario di apertura, nel caso dello sportello del Comune, una quota considerevole (78,4%) propone un'apertura alle 8:00, ovvero anticipata di mezz'ora. Questa esigenza è sentita anche tra gli utenti delle Poste, dove tra gli insoddisfatti il 74,5% chiede parimenti un'apertura mattutina alle 8:00.

Rispetto invece all'orario di chiusura, si riscontrano decisamente meno consensi, come mostrano il grafico e la tabella sotto riportati:

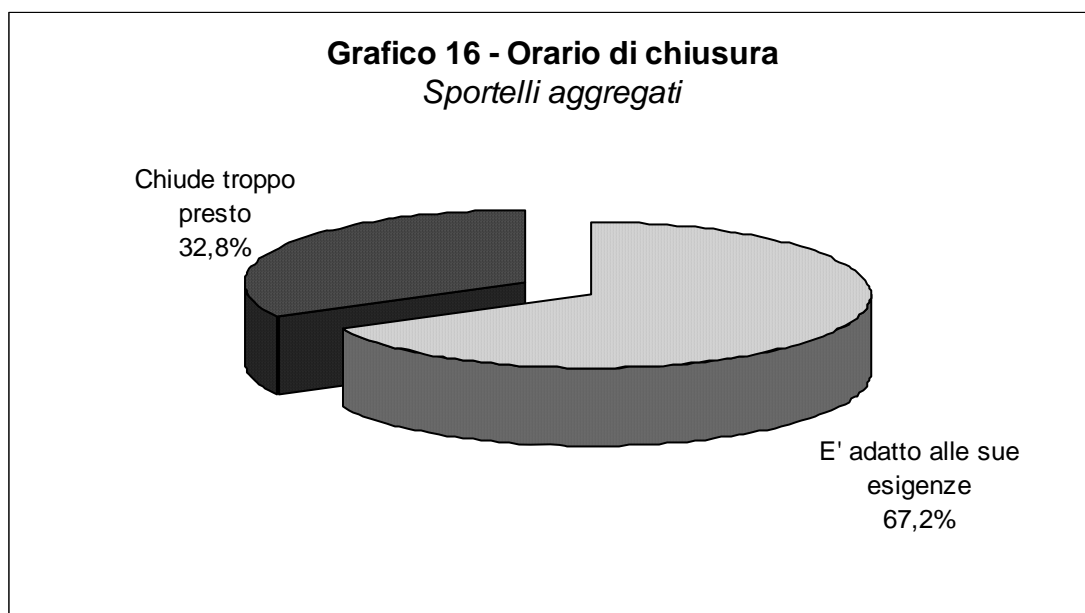


Tabella 15

Orario di chiusura	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
E' adatto alle sue esigenze	47,5%	85,2%	51,7%	33
Chiude troppo presto	52,5%	14,8%	48,3%	12
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

Nel complesso, gli orari di chiusura degli sportelli sono giudicati insoddisfacenti da 1/3 degli utenti. I soggetti più insoddisfatti sono i lavoratori (42%) ed in particolare coloro che lavorano a Milano

(60% di insoddisfatti). Analizzando i singoli sportelli, notiamo tuttavia delle vistose differenze: da un lato l'orario di chiusura della Polizia Locale soddisfa $\frac{3}{4}$ dell'utenza, mentre quello delle Poste è adatto alle esigenze di una quota ancora più elevata di utenti (85,2%): è in particolare l'utenza di quest'ultimo sportello che tende ad alzare la media generale (le poste fanno orario continuato, nei giorni feriali fino alle 19). Dall'altro lato, invece, tra i fruitori dello sportello dell'INPS, ben la metà si dichiarano insoddisfatti dell'orario di chiusura, laddove poi gli utenti più insoddisfatti sono quelli del Comune: il 52,5% dei soggetti fruitori del servizio dichiara che gli sportelli comunali chiudono troppo presto.

Tra gli orari di chiusura proposti per lo sportello del Comune, il 40% dei rispondenti auspica di posticipare la chiusura nel primo pomeriggio, alle 15:00, con un prolungamento del servizio durante la pausa pranzo. Un altro 40% propone di prolungare il servizio sino alle 17:00. Infine una quota minoritaria ma consistente chiede che il servizio sia disponibile anche nel tardo pomeriggio, dopo le ore 17. Rispetto invece all'utenza dello sportello INPS, se circa $\frac{1}{3}$ delle proposte di chiusura si concentrano su metà pomeriggio (16:00 – 17:00), la quota maggioritaria (più della metà dei rispondenti) desidera piuttosto una chiusura nel tardo pomeriggio, alle 18:00 o anche alle 19:00. Infine, per quanto riguarda i pochi insoddisfatti dell'orario di chiusura delle Poste, più della metà di essi desidera un prolungamento dei servizi fino alle 20:00, mentre gli utenti dello sportello della Polizia Locale si accontenterebbero di un orario prolungato sino alle 13:30.

Dopo aver considerato le opinioni del campione rispetto agli orari di apertura e di chiusura, andiamo ora ad analizzare le opinioni espresse dagli intervistati in merito a ipotetiche modifiche rispetto a tali orari, con particolare riferimento al tardo pomeriggio e alla pausa pranzo. Vediamo i dati aggregati e quindi disaggregati per sportello:

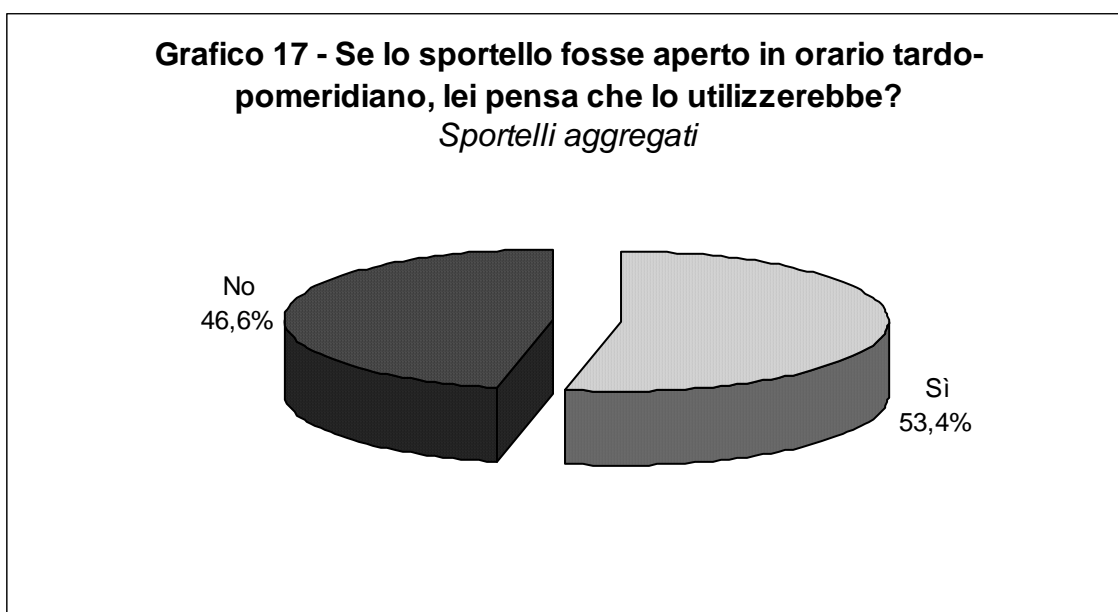


Tabella 16

Se lo sportello fosse aperto in orario tardo-pomeridiano, lei pensa che lo utilizzerebbe?	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Si	58,9%	53,8%	56,7%	6
No	41,1%	46,2%	43,3%	39
<i>Totale complessivo</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>45</i>

Come mostra il grafico sopra riportato, più della metà degli intervistati sostengono che utilizzerebbero lo sportello nel caso fosse aperto nel tardo pomeriggio. Anche prendendo in considerazione i singoli sportelli la quota di consensi rimane pressoché invariata, fatta eccezione per il caso della Polizia Locale, laddove solo 6 utenti su 45 affermano che utilizzerebbero il servizio se fosse aperto nel tardo pomeriggio.

Considerando le caratteristiche occupazionali di questi soggetti, notiamo che l'apertura tardo-pomeridiana sarebbe particolarmente gradita (per oltre la metà dei rispondenti) ai lavoratori (soprattutto pendolari) e agli studenti: in questi i casi, si tratta infatti di persone la cui giornata è impegnata per lavoro o studio nella sua parte centrale e che potrebbero quindi trovare utile la fruizione dei servizi in questione a margine di essa. Diversa è invece la situazione nel caso di pensionati e casalinghe, che, per una maggiore quota di tempo libero nel primo caso o per una diversa organizzazione della giornata nel secondo caso, esprimono un minore consenso (circa il 30% in ogni categoria) rispetto a questa proposta di prolungamento dell'orario di apertura dei servizi.

Vediamo ora come gli intervistati considerano invece la proposta di apertura degli sportelli durante la pausa-pranzo⁷:

⁷ Questa domanda non è stata posta allo sportello Poste, perché effettua l'orario continuato.

Grafico 18 - Se lo sportello fosse aperto nell'orario della pausa pranzo, lei pensa che lo utilizzerebbe?
Sportelli aggregati - escluso Poste

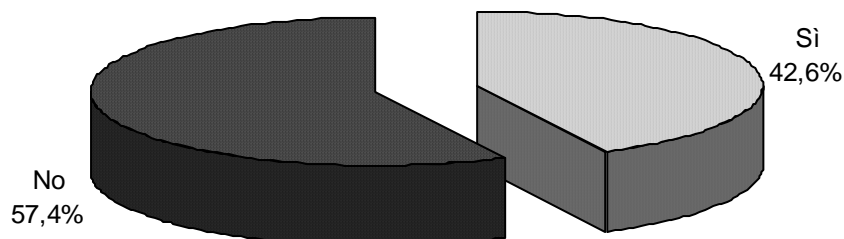


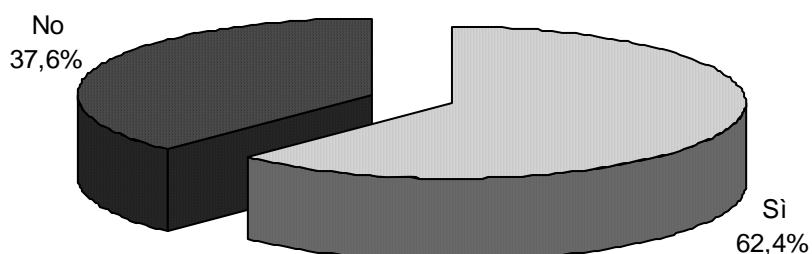
Tabella 17

Se lo sportello fosse aperto nell'orario della pausa pranzo, lei pensa che lo utilizzerebbe?	Comune	INPS	Polizia locale
Si	47%	38,8%	6
No	53%	61,2%	39
<i>Totale complessivo</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>45</i>

La proposta di un'apertura negli orari della pausa pranzo convince una quota significativa di intervistati (nel complesso pari al 42,6%), trovando consensi leggermente inferiori tra gli utenti dell'INPS (38,8%) e invece maggiori tra quelli del Comune (quasi la metà dei rispondenti); per converso, l'ipotesi non interessa sostanzialmente i fruitori dello sportello della Polizia Locale. Considerando la condizione lavorativa dei rispondenti, i consensi rispetto a questa modifica sono poi maggiori tra gli utenti che lavorano a Pavia (58,8%) e che ovviamente potrebbero fruire di questa apertura comodamente durante la propria pausa pranzo, mentre si riducono nuovamente tra i pensionati (36,3%) e le casalinghe (23,5%).

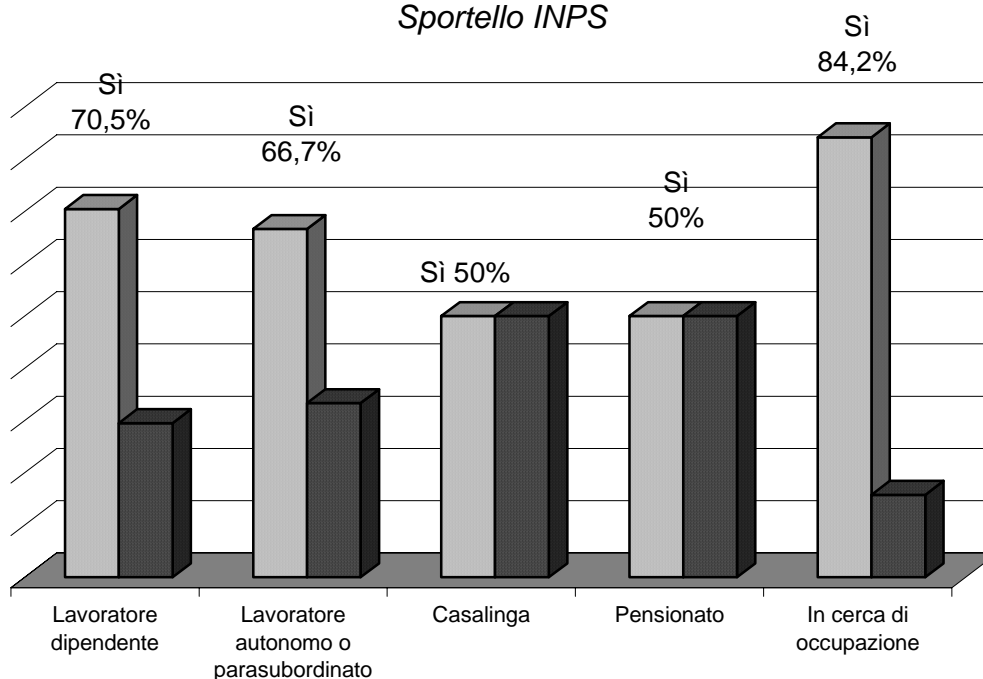
L'ultima domanda qui analizzata attiene ad una proposta di modifica dei giorni di apertura, con l'introduzione del sabato; si tratta di una domanda che è stata posta solo agli utenti dello sportello INPS, perché gli altri sportelli considerati effettuano già l'apertura nel giorno in questione: I soggetti hanno risposto come segue:

Grafico 13 - Se lo sportello fosse aperto anche di sabato lei pensa che lo utilizzerebbe?
Sportello INPS



Una maggioranza netta di quasi 2/3 degli intervistati sostiene che utilizzerebbe lo sportello INPS se fosse aperto di sabato. Come mostra il grafico sottostante la percentuale di favorevoli è maggiore tra i lavoratori (dipendenti, autonomi e parasubordinati), che dispongono di meno tempo libero e meno elasticità rispetto alle altre categorie.

Grafico 14 - Apertura di sabato
Sportello INPS

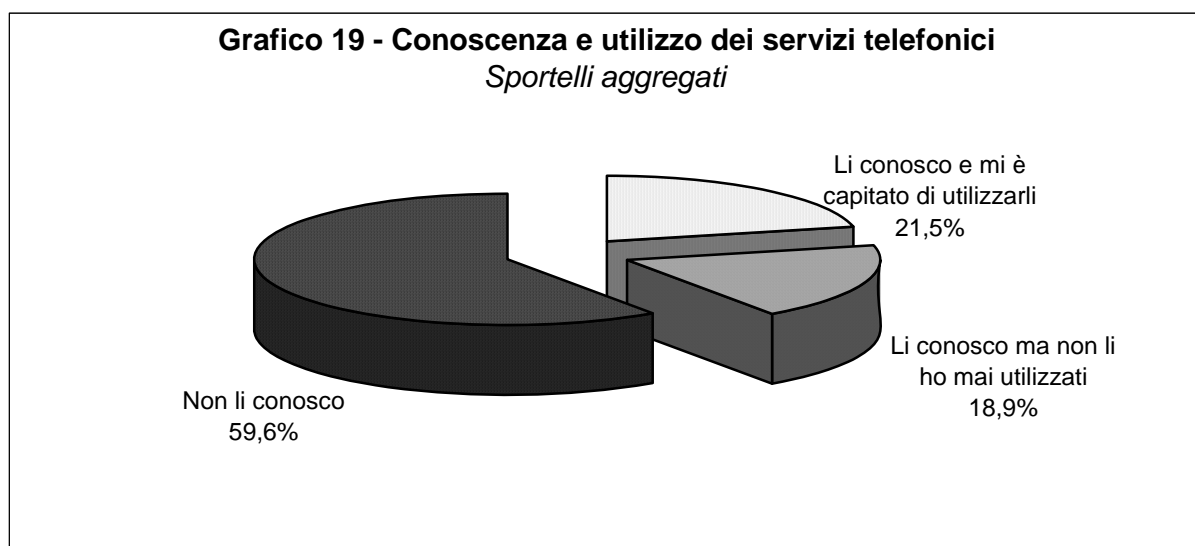


Tra i lavoratori, i più interessati a questa ipotetica modifica risultano essere i pendolari che lavorano a Milano (80%); di contro i soggetti che lavorano a Pavia si mostrano meno interessati all'apertura di sabato dello sportello INPS (64,5%). I soggetti meno interessati alla proposta sono ancora una volta, e ovviamente, i pensionati e le casalinghe (entrambi comunque al 50%). Si segnala infine il caso dei soggetti in cerca di occupazione, ai quali la proposta appare particolarmente gradita: in merito si può ipotizzare che si tratti di persone che preferiscono utilizzare i giorni feriali per colloqui di lavoro o altri impegni non lavorativi, riservando il sabato alla fruizione dei servizi in oggetto, in parte anche perché non residenti a Pavia.

5. Call-center e informatizzazione del servizio

L'ultima area che andiamo ad indagare riguarda i servizi telefonici e telematici offerti dagli enti considerati. Questo genere di servizi a distanza, come è noto, sta acquisendo sempre maggiore rilevanza nell'ambito degli enti pubblici, soprattutto con la finalità di ridurre l'afflusso e le code agli sportelli, nel contempo facilitando i rapporti con l'utente. Le domande poste agli intervistati sono state pertanto volte a sondare il loro grado di conoscenza e di utilizzo rispetto a questo tipo di servizi, laddove presenti.

Vediamo dunque innanzitutto i servizi telefonici: l'INPS e le Poste sono dotati di un vero e proprio call-center a livello nazionale, mentre il Comune e la Polizia locale dispongono di semplici numeri telefonici dei singoli uffici ai quali chiedere informazioni, pubblicizzati anche sul sito web dell'ente. Il grafico sotto riportato mostra la conoscenza e l'utilizzo di questi servizi:



I dati sopra riportati evidenziano come una quota consistente e maggioritaria di intervistati (quasi il 60%) non conosca tali opportunità: tra coloro che invece sono a conoscenza di questi servizi solo alla metà è capitato di utilizzarli (21,5%), mentre l'altra metà li conosce ma non li ha mai utilizzati (18,9%). Il servizio telefonico è utilizzato poi maggiormente dalla fascia d'età 50-65 anni (28%), mentre è meno utilizzato in assoluto dai giovani e dagli studenti (solo il 17%).

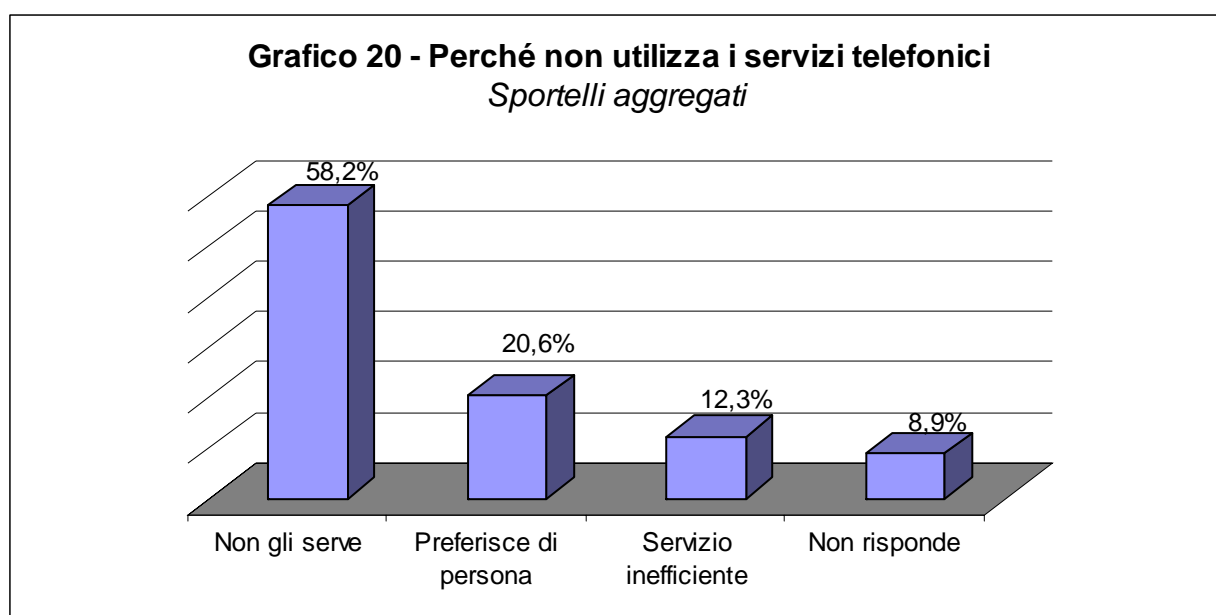
Consideriamo quindi i dati disaggregati per sportello:

Tabella 18

Servizi telefonici	Comune	Poste	INPS	Polizia locale
Sì, mi è capitato di utilizzarli	18,3%	18,1%	30,3%	13
Sì, li conosco ma non li ho mai utilizzati	13,9%	21,2%	21,4%	6
No, non li conosco	67,8%	60,7%	48,3%	26
Totale complessivo	100%	100%	100%	45

La tabella mostra come i servizi telefonici siano poco conosciuti soprattutto tra gli utenti del Comune e delle Poste, anche se, nel secondo caso, è presente il call-center nazionale (in entrambi gli sportelli meno del 20% dei soggetti dichiara di averli utilizzati). Diversa è la situazione alla Polizia locale e all'INPS, dove 1/3 dei soggetti afferma di avere utilizzato questo tipo di servizi. Anche tra questi sportelli, però, rimane alta la quota di chi non conosce il servizio, pari circa la metà dei soggetti.

Andiamo ora a vedere per quali ragioni quasi la metà di chi conosce il servizio dichiara comunque di non utilizzarlo:

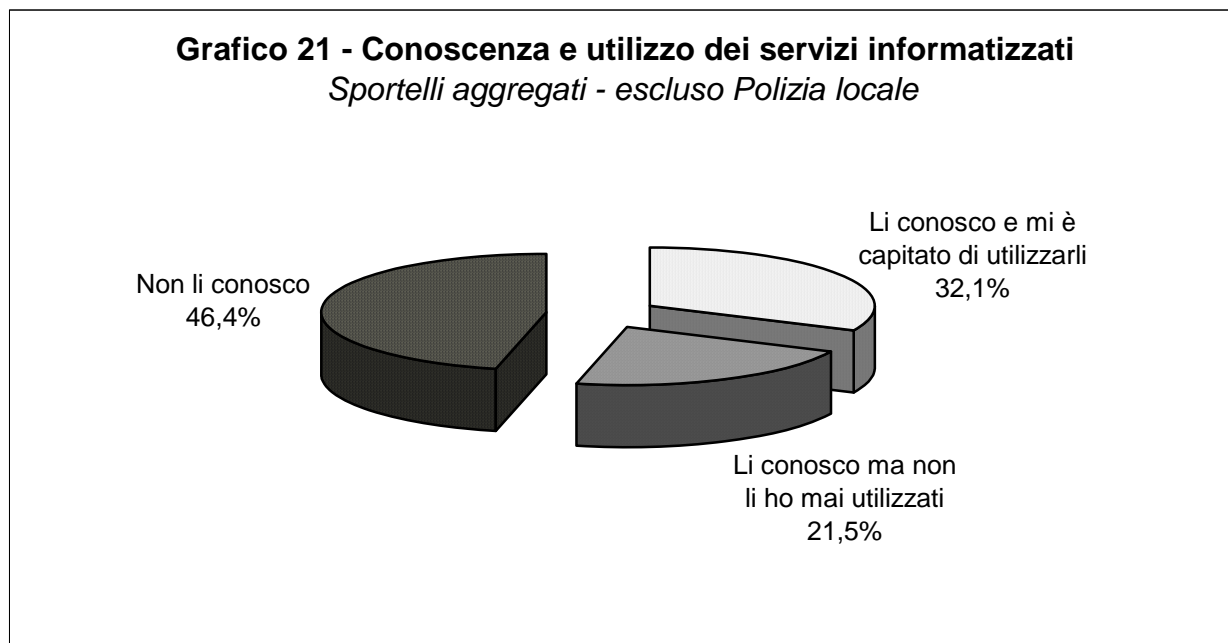


La grande maggioranza degli utenti a conoscenza di questa facilitazione affermano di non utilizzare il servizio telefonico perché "non gli serve" (58,2%): questo vale in particolare per chi lavora a Pavia (73,7%), che evidentemente trova più comodo recarsi di persona agli sportelli. La preferenza per il contatto personale è infatti segnalata come seconda motivazione generale (20,6%), seguita dalla inefficienza di questo servizio, segnalata da una quota minore ma significativa (12,3%) di soggetti e da essi correlata a mancanza di disponibilità, scarsa attendibilità e incompetenza degli

addetti telefonici, ma anche legata ai costi per l'utente, ritenuti eccessivi. Sono in particolare i pensionati che preferiscono recarsi allo sportello di persona (40,7%), anche per le già analizzate ragioni di tempo a disposizione ma anche per una nota difficoltà da parte di questa categoria sociale ad utilizzare il contatto a distanza; sempre i pensionati in particolare ritengono il servizio inefficiente (22,2%).

Tra gli utenti che conoscono ma non utilizzano il servizio, al Comune prevalgono coloro che preferiscono recarsi allo sportello di persona, mentre alle Poste, come alla Polizia locale, una netta maggioranza dichiara che il servizio "non gli serve". All'INPS, infine, 1/3 degli intervistati afferma che il servizio è inefficiente.

Passiamo quindi a considerare i servizi informatizzati: questo genere di servizi (siti internet, modulistica on-line, e-mail) sono offerti dal Comune, dalle Poste e dall'INPS ma non dalla Polizia locale. Il grafico sottostante riporta i dati in questione:



Come si può notare dai dati sopra riportati, quasi la metà del campione non è a conoscenza dei servizi informatizzati offerti dagli sportelli. I dati però si differenziano molto a seconda dell'età e della categoria lavorativa: una quota rilevante di casalinghe e pensionati (quasi i $\frac{3}{4}$ dei soggetti) non conosce questo genere di servizi, che sono invece noti tra i giovani ed in particolare tra gli studenti, dove quasi il 70% li conosce. Nel complesso comunque meno di 1/3 degli intervistati ha usato il servizio, mentre rimane relativamente alta la quota di coloro che pur conoscendo il servizio non lo utilizzano (21,5%).

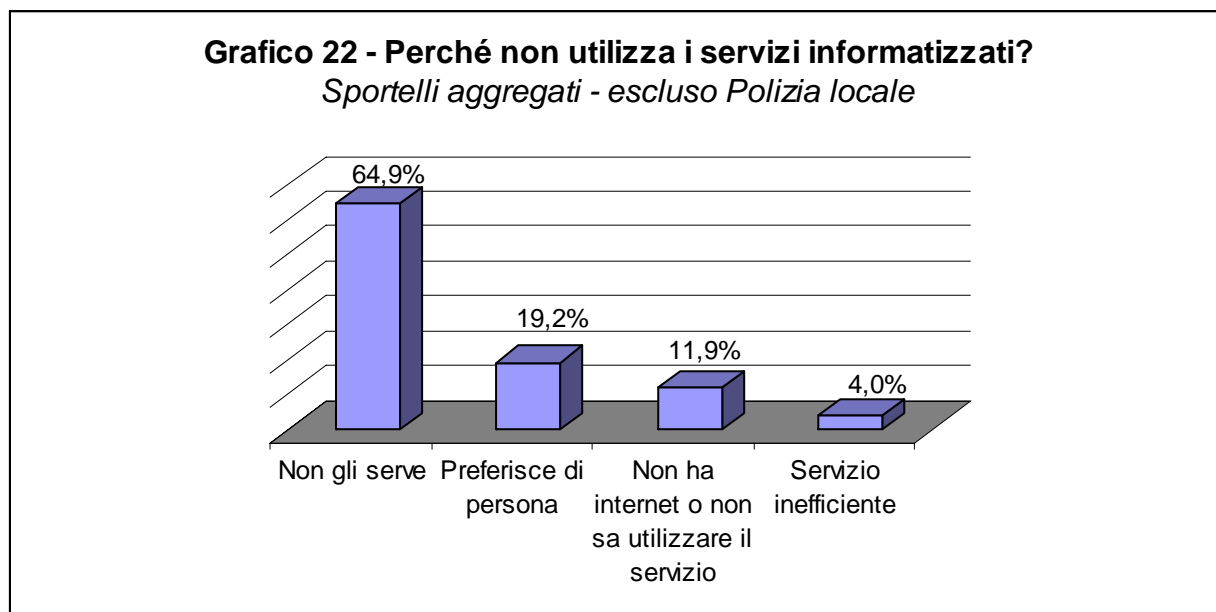
Vediamo allora i dati distinti per singoli sportelli:

Tabella 19

Servizi informatizzati	Comune	Poste	INPS
Sì, mi è capitato di utilizzarli	29,7%	37,9%	23%
Sì, li conosco ma non li ho mai utilizzati	18,8%	25,9%	15,7%
No, non li conosco	51,5%	36,2%	61,3%
Totale complessivo	100%	100%	100%

I servizi informatizzati più conosciuti ed utilizzati sono quelli dello sportello Poste (quasi i 2/3 dell'utenza), pubblicizzati a livello nazionale; all'ultimo posto, invece, per livello di conoscenza troviamo i servizi dello sportello INPS (conosciuti da meno del 40% dell'utenza). I dati relativi allo sportello del Comune rispecchiano i dati degli sportelli aggregati, con una quota leggermente maggiore di coloro che non conoscono il servizio, pari ad oltre la metà degli utenti (51,5%), ma con quasi 1/3 di fruitori, per converso.

La percentuale complessiva di chi non fruisce dei servizi informatizzati è dunque nel complesso elevata; andiamo quindi a mettere in luce le ragioni di questo mancato utilizzo:



Come nel caso dei servizi telefonici, appare nettamente predominante la quota di chi afferma che il servizio "non gli serve" (64,9%). Questa è la motivazione prevalente in tutti gli sportelli e in particolare tra gli utenti delle Poste. Anche se conoscono il servizio, i giovani studenti tendono a non utilizzarlo affermando che non gli serve (72,7%). Al secondo posto come motivazione troviamo coloro che preferiscono recarsi allo sportello di persona (19,2%); questa modalità

comprende anche coloro che non ritengono affidabile e sicuro l'utilizzo di internet per questo tipo di servizi, in particolare gli anziani e soprattutto gli utenti del Comune e dell'INPS (circa $\frac{1}{4}$ dei soggetti). Segue come motivazione la mancanza di accesso ad internet, o la non capacità di utilizzo di questo strumento (11,9%). Questa motivazione risulta minoritaria tra gli utenti delle Poste, che come abbiamo visto sono prevalentemente giovani, ma raggiunge quote più rilevanti tra gli utenti del Comune e dell'INPS, dove vi sono numerosi anziani. Si può desumere che una fascia di persone non utilizza il servizio, non per preferenza o per scelta personale, ma per la mancanza dei mezzi tecnici e delle conoscenze adeguate. Infine c'è una quota minoritaria di utenti (4%) che ritiene inefficienti i servizi informatizzati: questa opinione la si ritrova esclusivamente tra gli utenti dell'INPS ed è praticamente assente negli altri sportelli.