



**COMUNE DI FAENZA**  
**SERVIZI DEMOGRAFICI**

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - 9/27 giugno 2014**

Il Settore Risorse Interne e Demografia ha effettuato nell'anno 2014 un'indagine sulla soddisfazione degli utenti presso i Servizi Demografici.

L'indagine, **svoltasi tra il 9 il 27 giugno** tramite la somministrazione di un **questionario in auto compilazione**, è stata effettuata con il supporto dei giovani volontari che hanno aderito al progetto "Lavori in Comune".

L'iniziativa nasce dall'esigenza di rilevare la percezione che i cittadini hanno dei servizi demografici, anagrafe e stato civile in particolare, offrendo al contempo un'opportunità esperienziale a favore della collettività ai giovani dai 14 ai 18 anni.

L'obiettivo era inoltre quello di raccogliere suggerimenti dalla cittadinanza utili ad offrire un servizio migliore.

Nell'ambito del progetto "Lavori in Comune" tre giovani faentini, supportati dalle strutture comunali e sotto la guida della Responsabile del Servizio Anagrafe, hanno avuto quindi la possibilità di perfezionare il questionario, somministrarlo ai cittadini interessati, raccogliere i dati ed elaborarli con un apposito strumento informatico. Nel corso delle tre settimane **sono state intervistate 115 persone**.

Di seguito vengono forniti i dettagli del questionario e rendicontata la rilevazione fatta.

## **IL QUESTIONARIO**

Il questionario è stato strutturato in 3 parti:

1. La prima parte è stata dedicata alla **valutazione in termini di soddisfazione del servizio**.

Le caratteristiche del servizio su cui il cittadino ha potuto esprimere il proprio giudizio sono:

- Valutazione complessiva del servizio
- Orari e sede
- Tempi di attesa
- Completezza delle informazioni fornite
- Segnaletica
- Ambienti (pulizia, posti a sedere)
- Cortesia ed efficienza degli operatori

La scala di valutazione adottata prevedeva quattro opzioni semantiche ("per niente", "poco", "abbastanza", "molto") convertibili in una scala numerica da 1 a 4.

2. La parte centrale è stata dedicata alle **criticità**, permettendo così di individuare gli **aspetti che potrebbero/dovrebbero essere migliorati** (con possibilità di inserire osservazioni e suggerimenti).

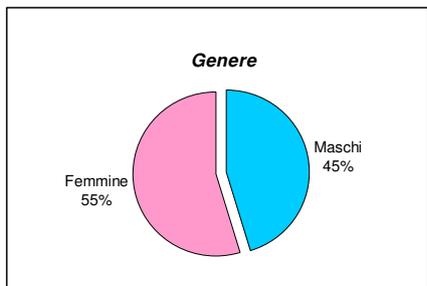
3. La parte finale conteneva l'informativa generale per definire le **caratteristiche dell'utenza** (genere, età, professione, nazionalità) e la **tipologia di pratica/servizio fruito**.

## COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Di seguito vengono forniti i dati relativi al campione della popolazione che ha risposto ai questionari, classificata, nel dettaglio, secondo genere, età, situazione lavorativa, nazionalità, e tenendo conto del servizio richiesto.

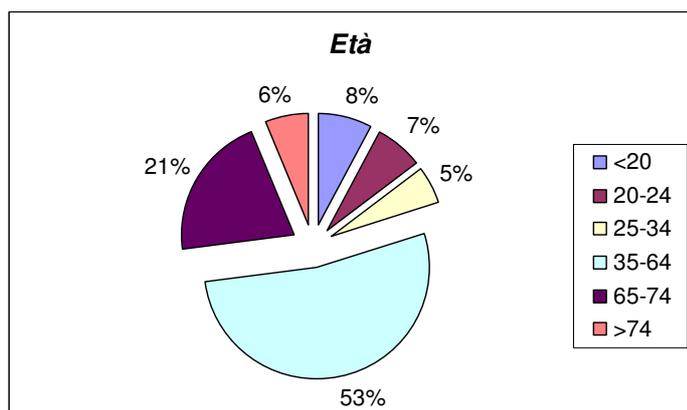
### ➤ GENERE

Maschi	Femmine
52	63



### ➤ ETA'

<20	20-24	25-34	35-64	65-74	>74
9	8	6	61	24	7



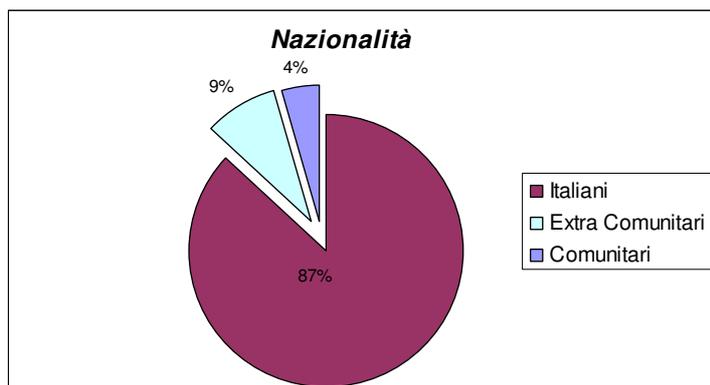
### ➤ SITUAZIONE LAVORATIVA

Lavoratori	Pensionati	Studenti	Disoccupati
86	34	12	3



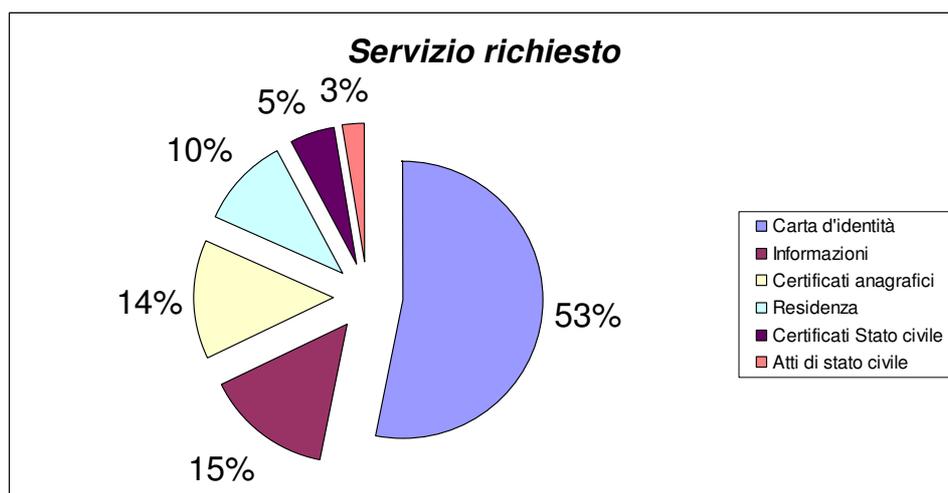
➤ **NAZIONALITA'**

Italiani	Extra Comunitari	Comunitari
100	10	5



➤ **SERVIZIO RICHIESTO**

Carta d'identità	Informazioni	Certificati anagrafici	Residenza	Certificati di Stato civile	Atti di stato civile
61	17	16	12	6	3



Dalla ricerca risulta che la maggior parte degli intervistati sono lavoratori, di nazionalità italiana, in una fascia d'età compresa tra i 35 e i 64 anni.

Il servizio maggiormente richiesto è quello relativo all'emissione/rinnovo della carta d'identità. A questo proposito, è importante ricordare che il dato relativo ai servizi richiesti può essere influenzato dal periodo nel quale la rilevazione viene effettuata. Nel periodo estivo infatti la richiesta di carte d'identità subisce un incremento rispetto ad altri momenti dell'anno.

A seguire troviamo la richiesta di informazioni, il cui valore probabilmente risente dell'ancora limitata conoscenza della norma sull'autocertificazione (molti utenti richiedono all'ufficio anagrafe certificati che in realtà possono essere sostituiti dall'autocertificazione).

Troviamo quindi la richiesta di certificati anagrafici (stati di famiglia, certificati di residenza), i cambi di residenza e la domanda di certificati di stato civile (certificato di nascita, di matrimonio, di morte).

Infine ci sono le richieste relative ad atti di stato civile (matrimonio, cittadinanze).

Si rileva che la tipologia di servizio richiesto veniva indicata tramite un campo libero e non con campi fissi selezionabili. Non si esclude quindi la mancata correttezza nell'indicare tale informazione da parte degli utenti.

## GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI DEMOGRAFICI

Complessivamente la valutazione sui servizi offerti è positiva.

All'utente è stata richiesta una valutazione generale sia all'inizio del questionario che alla fine, quindi dopo avere valutato i singoli elementi: in entrambi i casi la media delle valutazioni si attesta oltre i 3,5 punti (il massimo è 4).

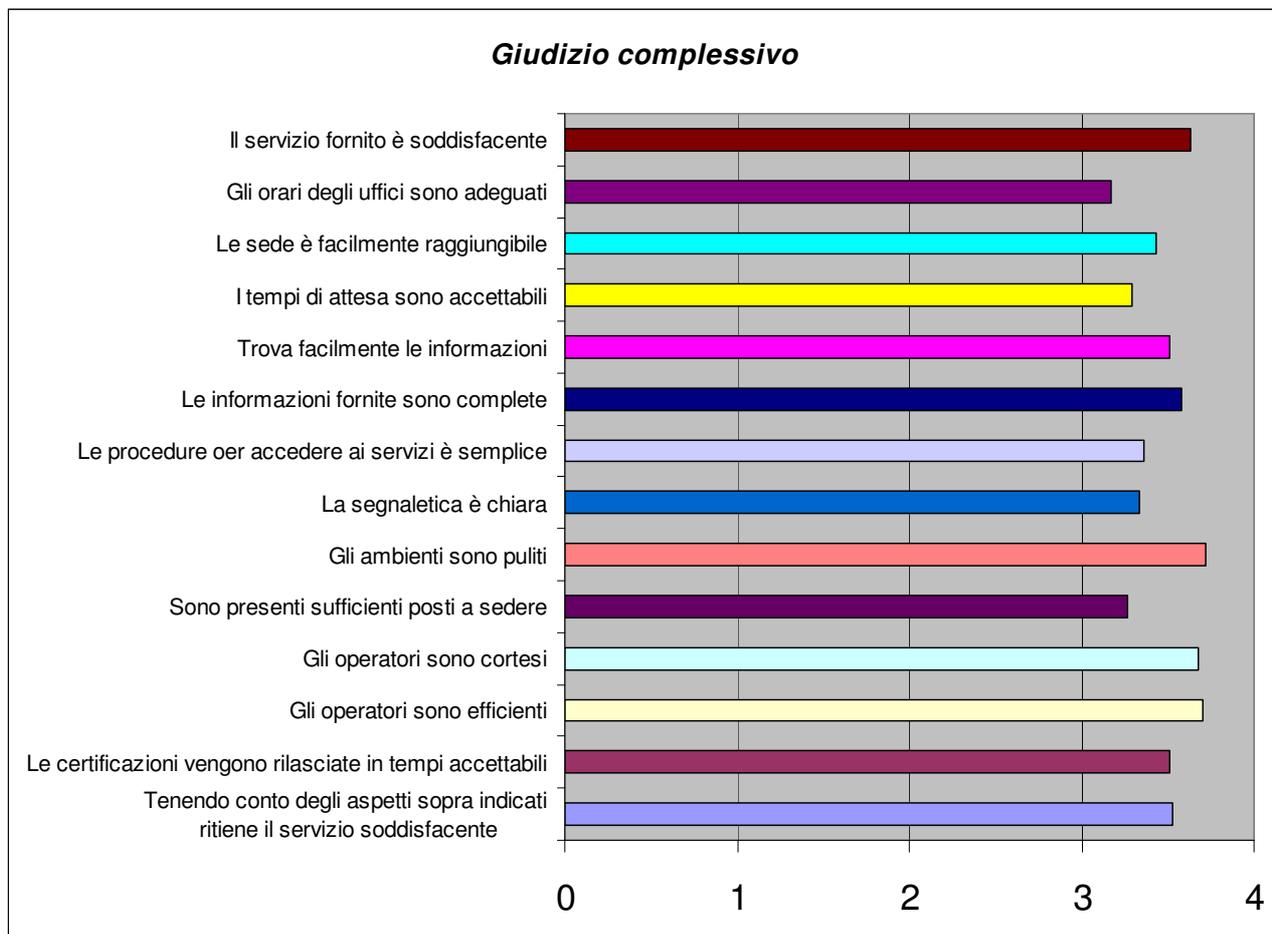
Gli aspetti maggiormente apprezzati sono la pulizia degli ambienti e la disponibilità e l'efficienza del personale.

Ottengono un punteggio lievemente più basso gli orari di apertura degli uffici, i tempi di attesa e, di conseguenza, l'accoglienza degli ambienti (in particolar modo riferito al numero di posti a sedere).

La tabella che segue riporta le risposte fornite per ogni quesito.

	<b>1 Per niente</b>	<b>2 Poco</b>	<b>3 Abba- stanza</b>	<b>4 Molto</b>	<b>Totale</b>	<b>Media</b>
Il servizio che le è stato fornito è soddisfacente	1	0	39	75	115	<b>3,63</b>
Gli orari degli uffici sono adeguati	2	11	68	34	115	<b>3,17</b>
La sede degli uffici è facilmente raggiungibile	2	10	40	63	115	<b>3,43</b>
I tempi di attesa sono accettabili	2	7	62	44	115	<b>3,29</b>
Trova facilmente le informazioni di cui ha bisogno	3	5	37	70	115	<b>3,51</b>
Le informazioni fornite sono complete	1	4	37	73	115	<b>3,58</b>
Ritiene semplici le procedure per accedere ai servizi	4	4	54	53	115	<b>3,36</b>
La segnaletica è chiara	3	15	37	60	115	<b>3,34</b>
Gli ambienti sono puliti	0	1	30	84	115	<b>3,72</b>
Sono presenti sufficienti posti a sedere	2	11	56	46	115	<b>3,27</b>
Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	3	28	83	115	<b>3,68</b>
Gli operatori sono efficienti	0	3	28	84	115	<b>3,7</b>
Le certificazioni vengono rilasciate in tempi accettabili	2	5	40	68	115	<b>3,51</b>
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio sia soddisfacente	2	3	42	68	115	<b>3,53</b>

Nel grafico che segue viene riportata la media ottenuta per ogni voce di questionario.



## CRITICITÀ: GLI ASPETTI CHE POTREBBERO ESSERE MIGLIORATI

Nella sezione del questionario dedicata agli eventuali suggerimenti, gli aspetti sui quali gli utenti chiedono un miglioramento sono relativi alla facilità di accesso agli uffici, all'accoglienza degli stessi e ai tempi di attesa.

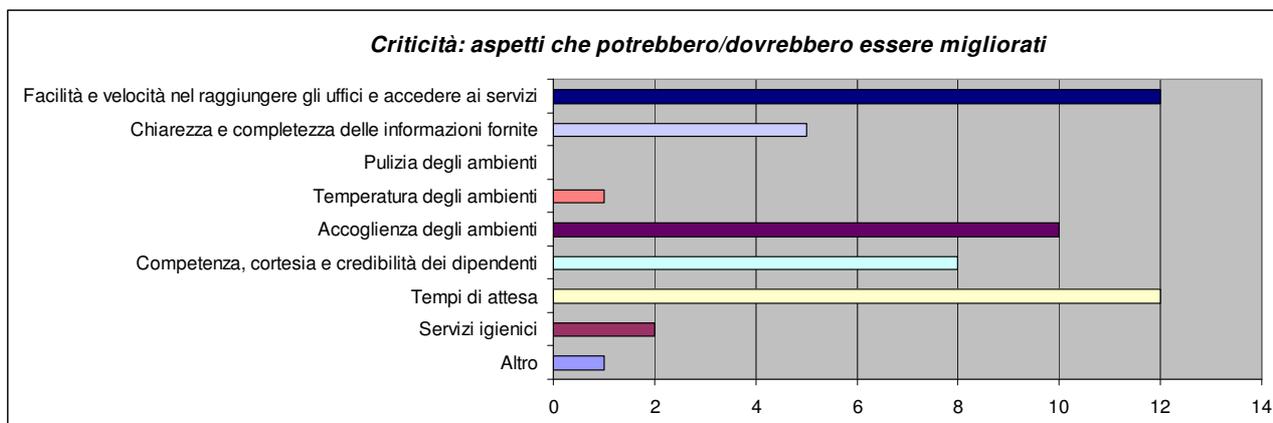
A questo proposito tra i suggerimenti raccolti troviamo: la possibilità di usufruire di soste non a pagamento, la presenza di un maggior numero di sedie e la richiesta di un maggiore numero di sportelli o di maggiore velocità da parte degli operatori.

Anche in questo caso vale la pena ricordare che il periodo di rilevazione, avvenuto in un momento nel quale il numero degli sportelli aperti diminuisce per via delle ferie, può avere influenzato il risultato dell'analisi.

In pochi casi (8 su 115) gli utenti hanno segnalato poca cortesia da parte degli operatori.

La tabella riporta quanti utenti hanno segnalato come critico o suscettibile di miglioramento l'aspetto indicato. A fianco viene riportato il suggerimento fornito.

Aspetti che potrebbero essere migliorati	n. di segnalazioni	Consigli/suggerimenti
Servizi igienici	2	Segnalare con maggiore chiarezza
Tempi di attesa	12	Operatori più veloci Procedure più veloci Più sportelli aperti
Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	8	Maggiore cortesia dagli operatori
Accoglienza degli ambienti	10	Maggior numero di sedie
Temperatura degli ambienti	1	Condizionatore
Pulizia degli ambienti	0	
Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	5	
Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	12	Parcheggi non a pagamento Zona blu e costo delle soste da rivedere Maggiore chiarezza nella segnaletica
Altro	1	Numeri per ordinare le file ai servizi



## VALUTAZIONI IN BASE AL SERVIZIO RICHIESTO

La tabella che segue riporta la media ottenuta per ogni quesito in relazione alla tipologia di servizio utilizzato. Il dato, per facilitare eventuali confronti, è riportato in maniera visiva nel grafico della pagina seguente.

	Carte d'identità	Certificati	Certificati di stato civile	Informazioni	Atti di Stato Civile	Residenze
Il servizio che le è stato fornito sia soddisfacente	3,72	3,56	3,5	3,41	3,67	3,67
Gli orari degli uffici sono adeguati	3,18	3,19	3,33	3,24	3	2,92
La sede degli uffici è facilmente raggiungibile	3,54	3,25	3,5	3,41	3	3,17
I tempi di attesa sono accettabili	3,38	3,13	2,83	3,24	3,67	3,25
Trova facilmente le informazioni di cui ha bisogno	3,59	3,63	3,17	3,24	3,33	3,58
Le informazioni fornite sono complete	3,66	3,5	3,5	3,35	3,67	3,67
Ritiene semplici le procedure per accedere ai servizi	3,41	3,44	2,67	3,29	3,33	3,42
La segnaletica è chiara	3,48	3,25	2,5	3,41	3,33	3,08
Gli ambienti sono puliti	3,72	3,75	3,67	3,65	3,67	3,83
Sono presenti sufficienti posti a sedere	3,33	3,31	2,67	3,29	2,67	3,33
Gli operatori sono cortesi e disponibili	3,85	3,44	3,33	3,41	3,67	3,67
Gli operatori sono efficienti	3,8	3,63	3,5	3,47	3,67	3,75
Le certificazioni vengono rilasciate in tempi accettabili	3,59	3,69	2,67	3,53	3	3,42
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio sia soddisfacente	3,69	3,44	2,83	3,29	3,67	3,50
<b>Media generale per servizio</b>	<b>3,57</b>	<b>3,44</b>	<b>3,12</b>	<b>3,37</b>	<b>3,38</b>	<b>3,45</b>

Di seguito il grafico circa il gradimento dei servizi per tipologia di indicatore.

