



COMUNE DI FAENZA
SERVIZIO ANAGRAFE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - 8/26 giugno 2015

Il Settore Demografia, Comunicazione e Trasparenza ha effettuato nell'anno 2015 un'indagine sulla soddisfazione degli utenti presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'indagine, **svoltasi tra l'8 il 26 giugno** tramite la somministrazione di un **questionario**, è stata effettuata con il supporto dei giovani studenti che hanno aderito al progetto "Lavori in Comune".

L'iniziativa nasce dall'esigenza di rilevare la percezione che i cittadini hanno dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), offrendo al contempo un'opportunità esperienziale a favore dei 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" due giovani faentini, supportati dalle strutture comunali, con il coordinamento della responsabile del Servizio e sotto la guida delle addette all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, hanno avuto 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 stati raccolti 76 questionari**.

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

IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato strutturato in 4 parti:

1. La prima parte è stata dedicata alla **richiesta di conoscenza del servizio** chiedendo al cittadino se si era già rivolto all'URP del Comune, come ne era venuto a conoscenza e se gli era stato di utilità.

2. La seconda 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:

- Orari dell'Ufficio,
- Sede,
- Tempi di attesa,
- Completezza delle informazioni fornite,
- Competenza degli operatori,
- Cortesia degli operatori,
- Efficienza del servizio.

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

3. La terza parte è stata dedicata alle **criticità**, permettendo così di individuare gli **aspetti che potrebbero/dovrebbero essere migliorati**, prevedendo inoltre la possibilità di inserire osservazioni e suggerimenti.

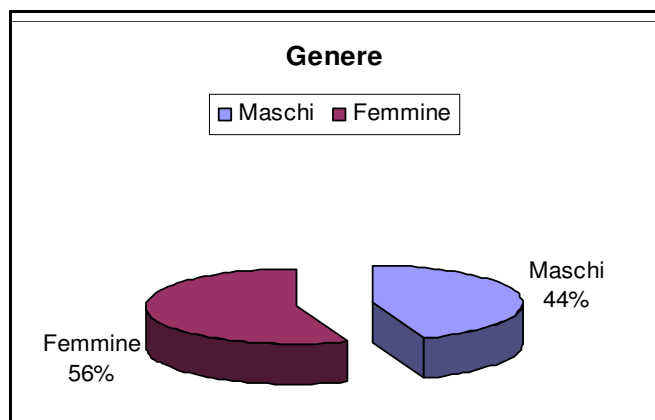
4. La parte finale conteneva l'informativa generale per definire le **caratteristiche dell'utenza** (genere, età, professione, nazionalità) e la **tipologia di pratica/servizio fruito**.

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, e tenendo conto del servizio richiesto.

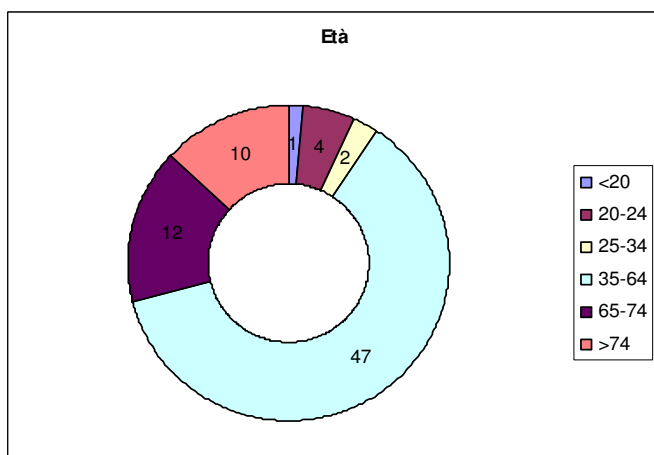
➤ GENERE

Maschi	Femmine
33	43



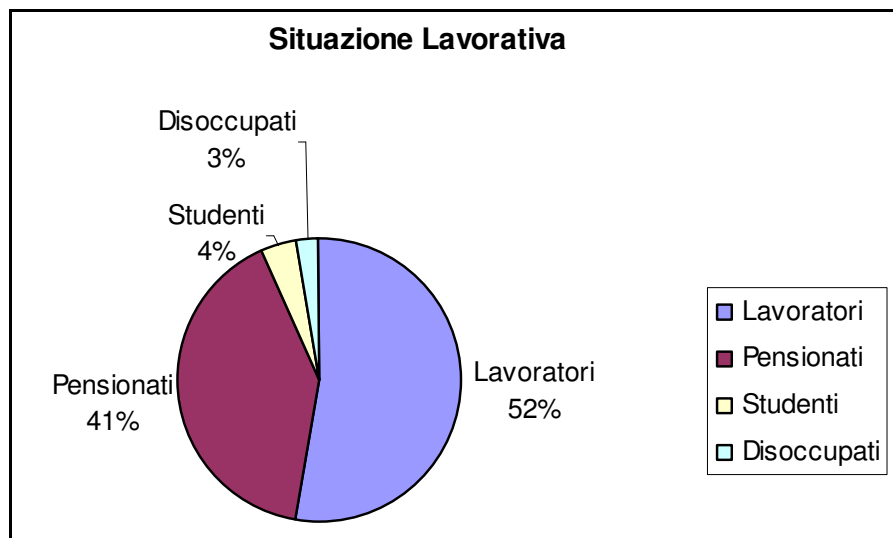
➤ ETA'

<20	20-24	25-34	35-64	65-74	>74
1	4	2	47	12	10



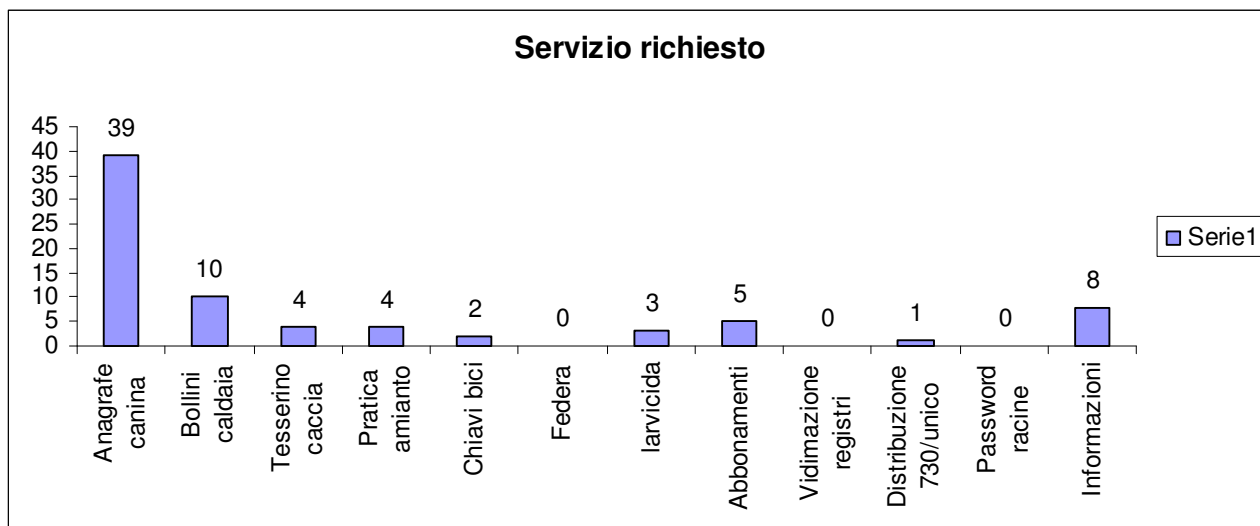
➤ SITUAZIONE LAVORATIVA

Lavoratori	Pensionati	Studenti	Disoccupati
40	31	3	2



➤ SERVIZIO RICHIESTO

Anagrafe canina	39
Bollini caldaia	10
Tesserino caccia	4
Pratica amianto	4
Chiavi bici	2
Federa	0
Larvicida	3
Abbonamenti	5
Vidimazione registri	0
Distribuzione 730/unico	1
Password R@cine	0
Informazioni	8



Dai riscontri risulta che la maggior parte degli intervistati, tutti cittadini italiani, sono lavoratori in una fascia d'età compresa tra i 35 e i 64 anni.

Il servizio maggiormente richiesto è quello relativo all'anagrafe canina. A questo proposito è importante ricordare che il dato relativo ai servizi richiesti può essere stato influenzato dal periodo nel quale la rilevazione è stata effettuata (si tratta infatti di un periodo in cui, ad esempio, non sono rilevanti le attività di distribuzione del prodotto larvicida o di rilascio del tesserino venatorio). A seguire troviamo l'applicazione del bollino blu sul rapporto di controllo tecnico della caldaia, la richiesta di informazioni e gli abbonamenti agevolati per le categorie protette.

GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'URP

Complessivamente la valutazione sui servizi offerti è positiva.

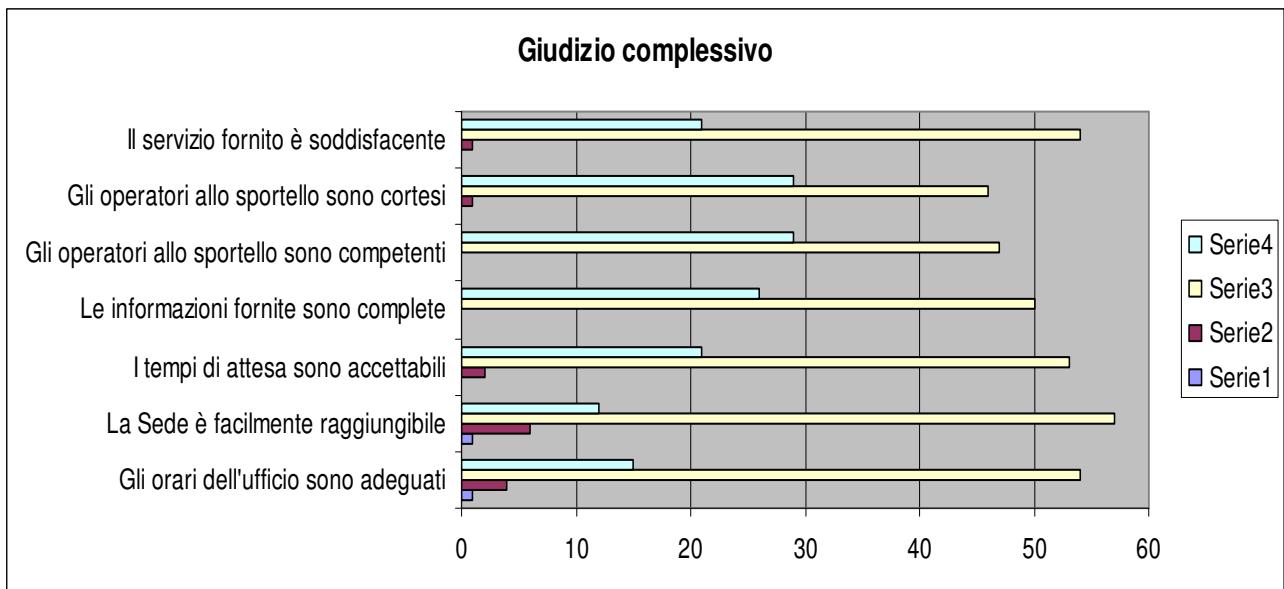
All'utente è stata richiesta una valutazione generale del servizio offerto, sia all'inizio del questionario che nella parte finale, quindi dopo avere valutato i singoli elementi: in entrambi i casi la media delle valutazioni si attesta oltre i 3 punti (il massimo è 4).

Gli aspetti maggiormente apprezzati sono la competenza, la cortesia degli operatori e la completezza delle informazioni fornite.

Ottengono un punteggio lievemente più basso gli orari di apertura degli uffici, i tempi di attesa, che sono stati definiti abbastanza accettabili dalla maggior parte degli intervistati, e la facilità nel raggiungere la sede.

La tabella che segue riporta la sintesi delle risposte fornite per ogni quesito.

	1 Per niente	2 Poco	3 Abbastanza	4 Molto	Totale	Media
Secondo lei gli orari dell'ufficio sono adeguati	1	6	54	15	76	3,15
La Sede è facilmente raggiungibile	1	6	57	12	76	3,12
I tempi di attesa sono accettabili	0	2	53	21	76	3,25
Le informazioni fornite sono complete	0	0	50	26	76	3,34
Gli operatori agli sportelli sono competenti	0	0	47	29	76	3,38
Gli operatori agli sportelli sono cortesi	0	1	46	29	76	3,37
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio sia soddisfacente	0	1	54	21	76	3,32



CRITICITÀ: GLI ASPETTI CHE POTREBBERO ESSERE MIGLIORATI

Dall'esame della sezione del questionario dedicata ai suggerimenti, si rileva che non sono state rilevate dall'utenza criticità, un solo utente dei 76 partecipanti ha segnalato che l'ufficio dovrebbe rimanere aperto tutti i pomeriggi.