



# **INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E RELAZIONI COL CITTADINO**

*Anno 2012*



## Obiettivi della rilevazione

- Monitorare la soddisfazione degli utenti dei Servizi Demografici e Relazioni col cittadino.
- Comprendere i fattori determinanti della soddisfazione per l'utenza.
- Ricavare elementi utili per sviluppare azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato, anche in vista del percorso di riprogettazione del servizio, nell'ottica delle recenti modifiche normative.
- Elaborare statistiche e dati per eventuali considerazioni future.
- I Questionari sulla customer vengono affiancati al sistema di rilevazione delle performance su un portafoglio dei servizi significativi



## Il contesto dell'indagine

### 2012 (restituiti 624 questionari)

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario in tutti gli uffici di Settore nei mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre 2012. Il questionario è stato auto-compilato o compilato con l'ausilio di un addetto all'accoglienza o di tirocinanti, nell'arco di tutti i giorni di apertura e dell'intero orario di apertura.

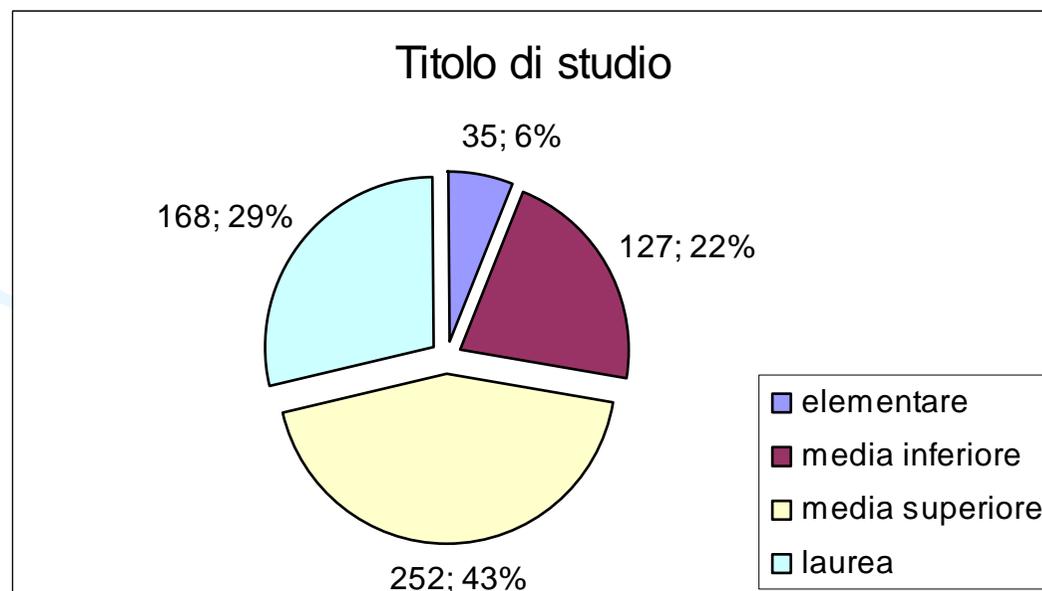
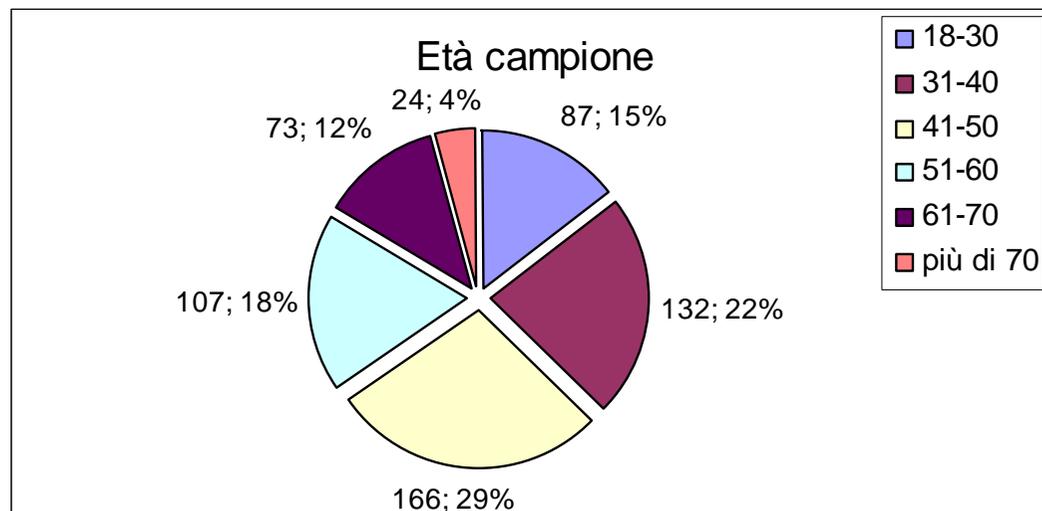
### Descrizione del campione

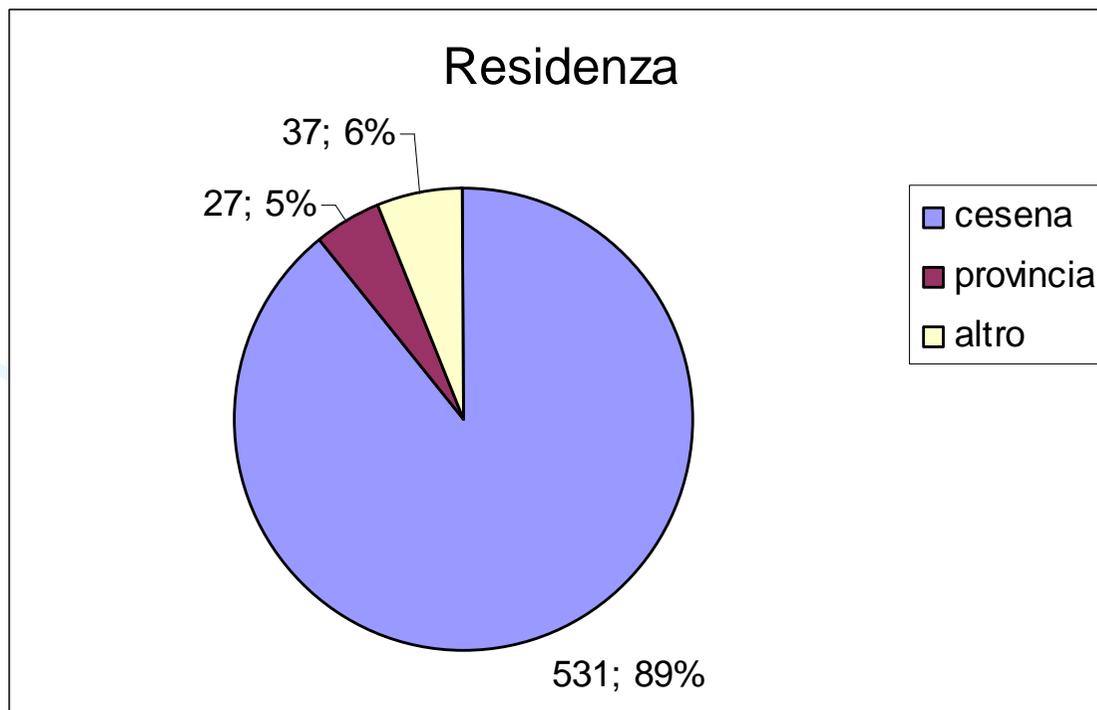
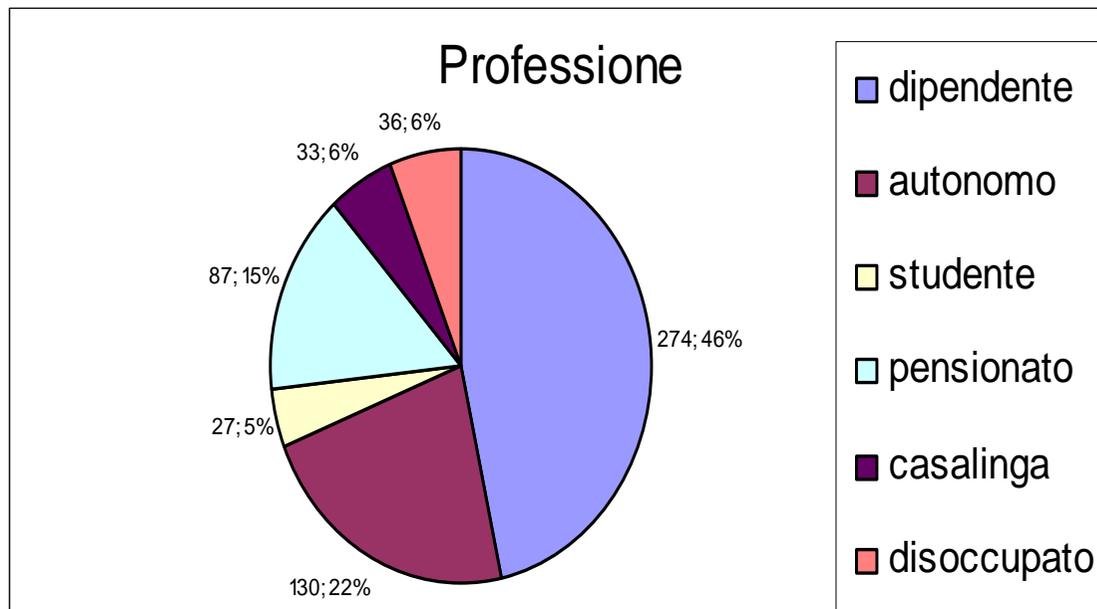
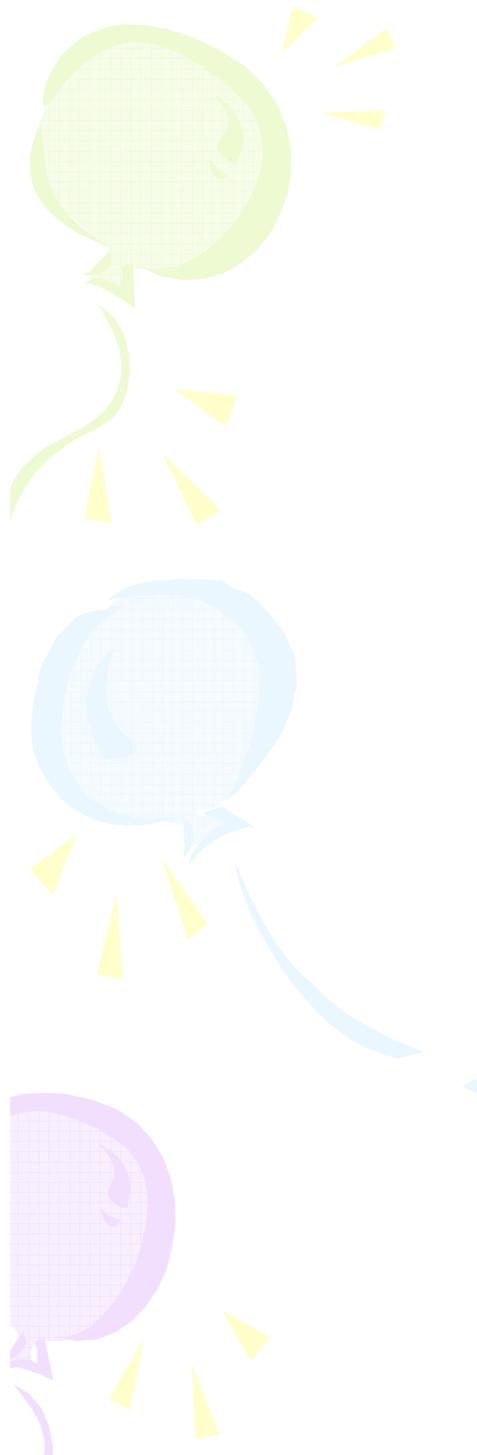
Il campione è composto per il 52% dei rispondenti da femmine e per il 48% da maschi. Il 91% degli intervistati dichiara di avere cittadinanza italiana, il 3% di essere cittadino europeo e il restante 6% di avere nazionalità extra-europea. Le distribuzioni relative ad età, professione, titolo di studio e residenza sono visibili nelle successive slides.

### Scala di valutazione

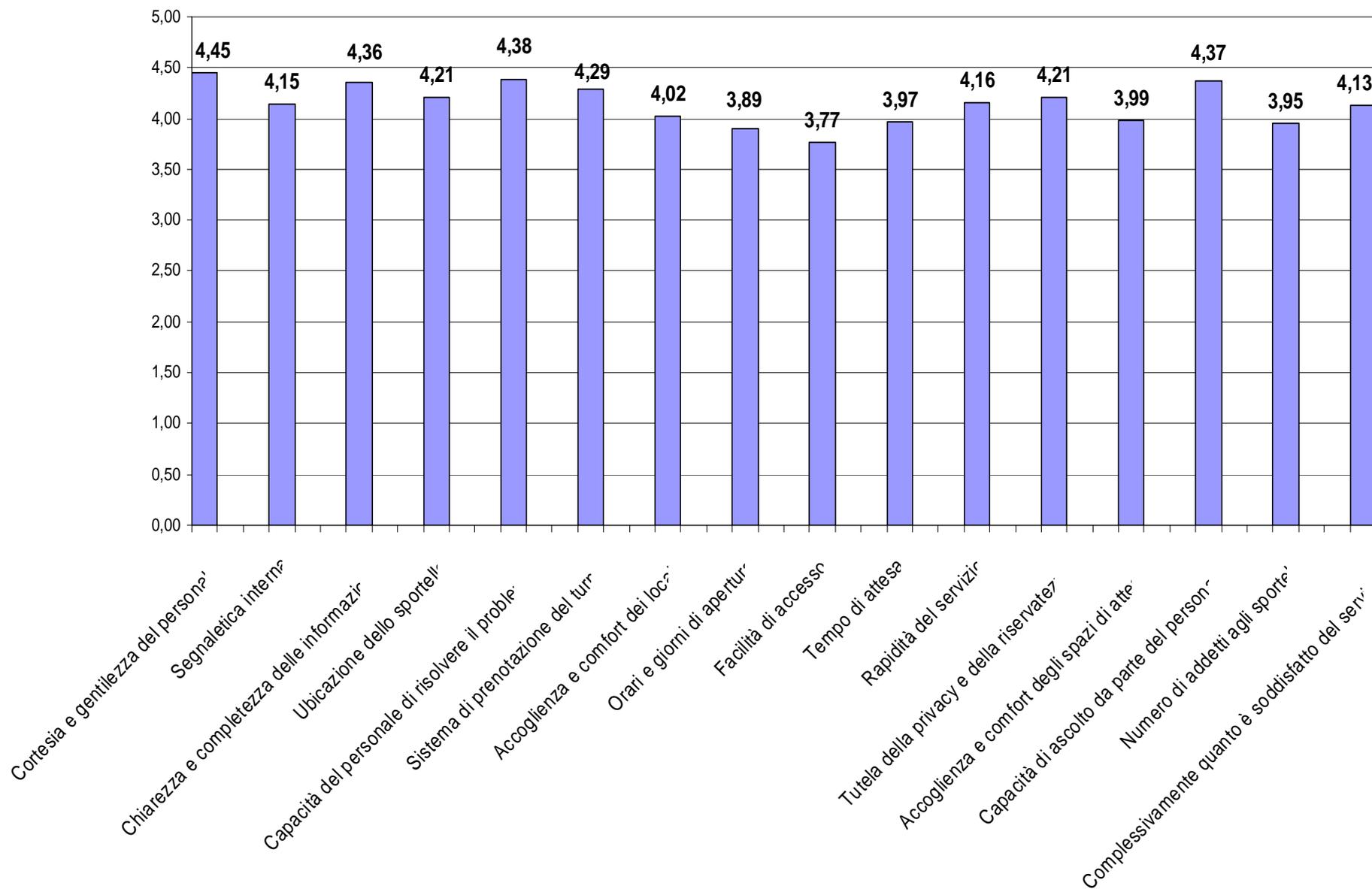
La valutazione da parte degli utenti è espressa in una scala da **1 a 5**.

# Descrizione del campione



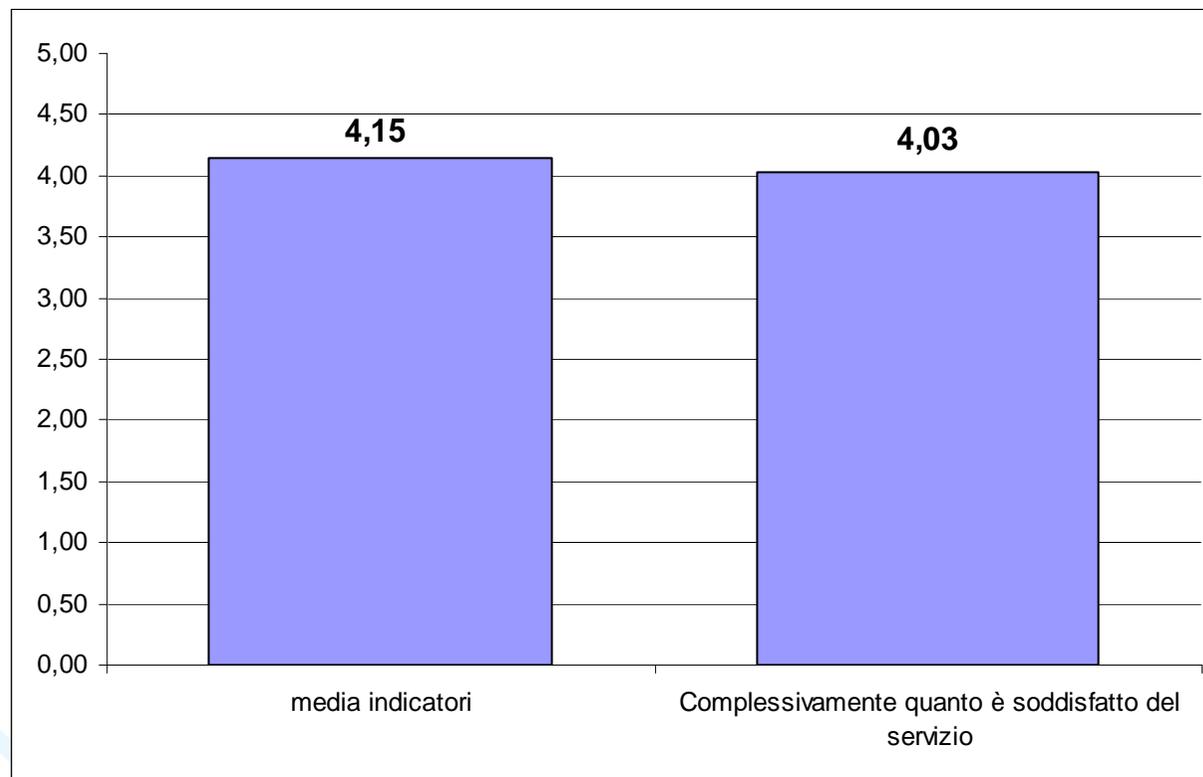


# Gli indicatori





## Gli indicatori: valutazioni complessive



La media degli indicatori si attesta su un punteggio di 4,15 su 5, risultato di poco superiore al punteggio medio ottenuto dalle risposte alla domanda "Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio offerto?", che si attesta, infatti, su 4,03 su 5.



## Dimensioni della qualità

**AMBIENTALE:** accoglienza e comfort dei locali e degli spazi di attesa, tutela della privacy e della riservatezza.

**RELAZIONALE:** cortesia e gentilezza del personale, capacità di ascolto da parte del personale.

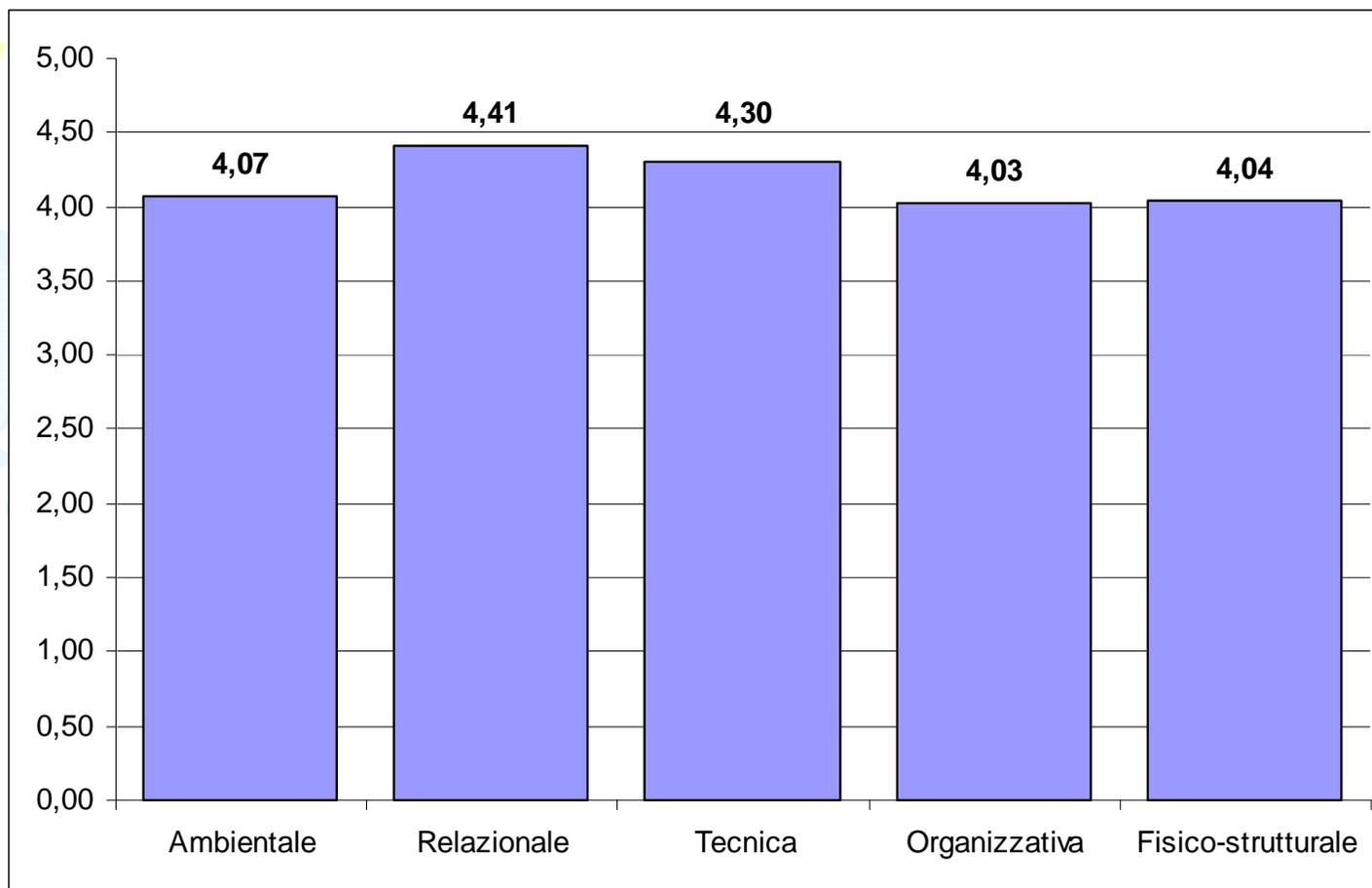
**TECNICA:** chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche, rapidità del servizio.

**ORGANIZZATIVA:** sistema di prenotazione del turno, orari e giorni d'apertura, tempi di attesa.

**FISICO-STRUTTURALE:** segnaletica interna, ubicazione dello sportello, facilità di accesso.

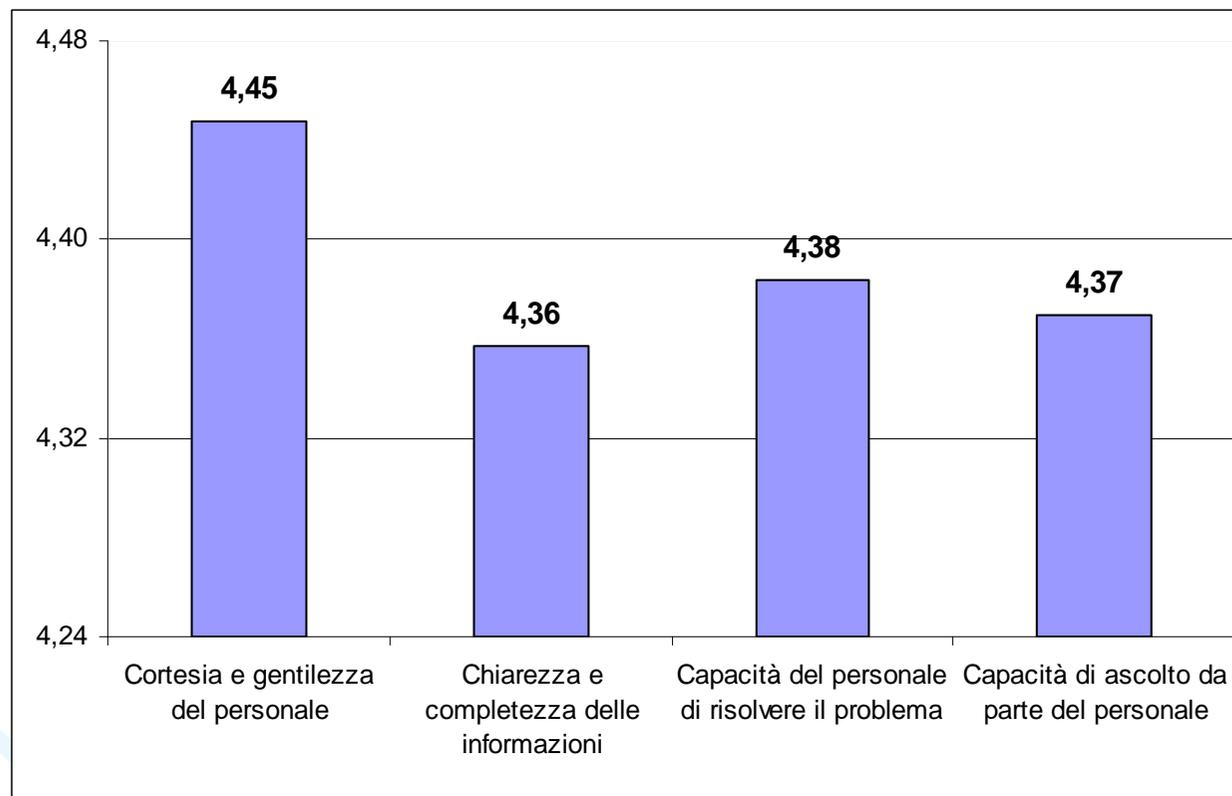


# Le Aree della Qualità





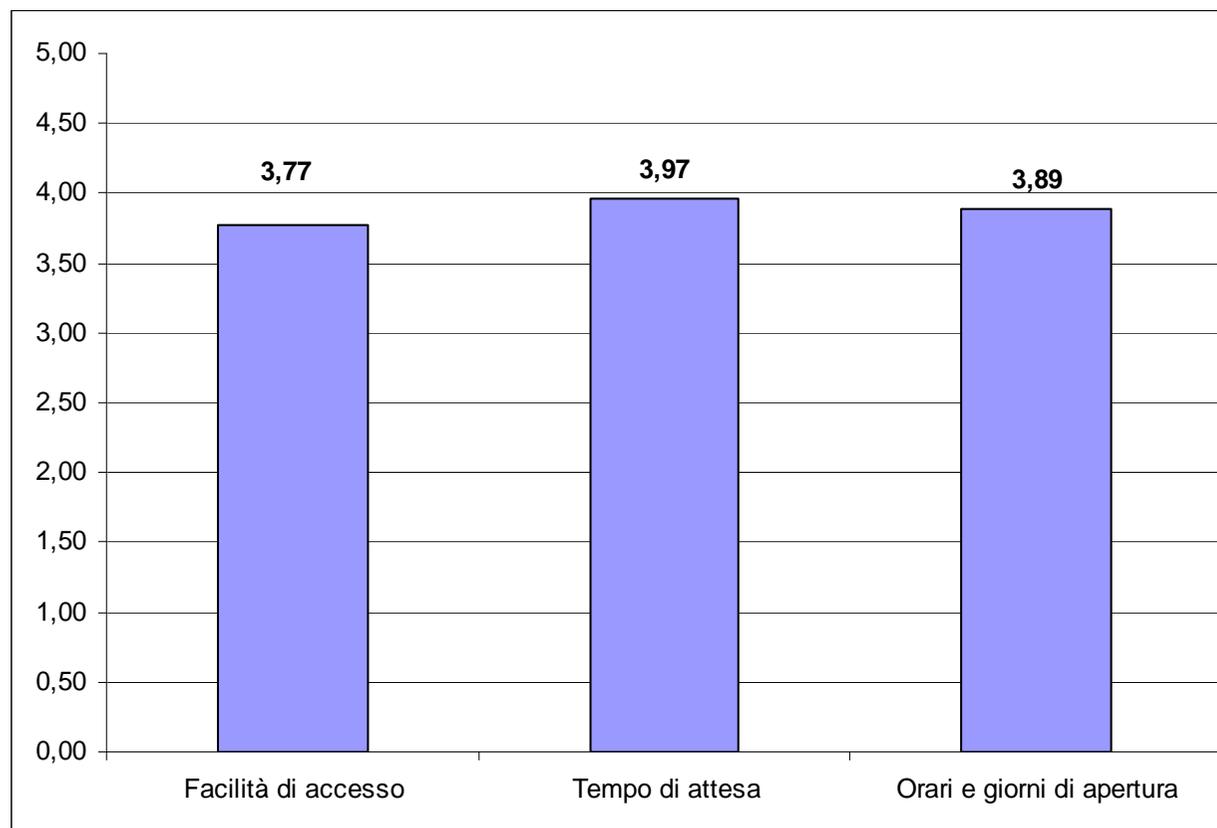
## I punti di forza: La cortesia e competenza del personale



I punteggi medi migliori si registrano per gli indicatori che hanno a che fare con la cortesia e le competenze del personale. Il personale già impiegato presso i Servizi demografici ha frequentato negli ultimi anni corsi di formazione sulla capacità di relazione con l'utenza, mentre gli operatori recentemente assegnati allo sportello sono stati selezionati anche tenendo conto della loro attitudine al contatto con l'utenza e della capacità di empatia.



## Le Criticità: Facilità di accesso, tempi di attesa, orari e giorni di apertura



I punteggi medi più bassi, che comunque superano i 3,5 punti, sono attribuiti alla facilità di accesso, al tempo di attesa e agli orari e giorni di apertura.

Le difficoltà percepite **nell'accesso fisico al Palazzo comunale** sono legate alla sua collocazione; tali difficoltà dovrebbero risolversi con il nuovo collegamento al Foro Annonario, previsto per il 2013.

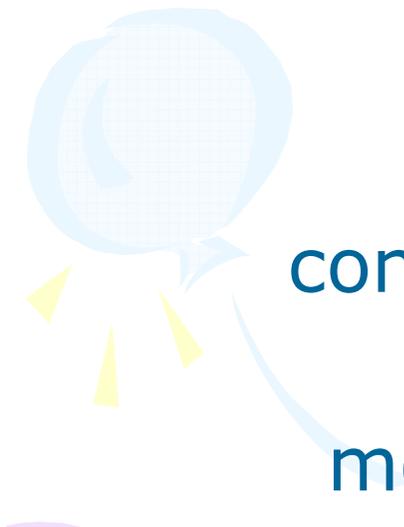
I **tempi di attesa** risentono del fatto che siamo in una fase transitoria di formazione e addestramento, per cui il personale è spesso "in affiancamento", con conseguente rallentamento dei procedimenti e riduzione delle postazioni attive.

Si presuppone un miglioramento di questo aspetto nel corso della primavera-estate 2013.

L'**orario di apertura**, attualmente di 35 ore, con l'avvio dello Sportello del cittadino si assesterà a 44 ore.



# LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI



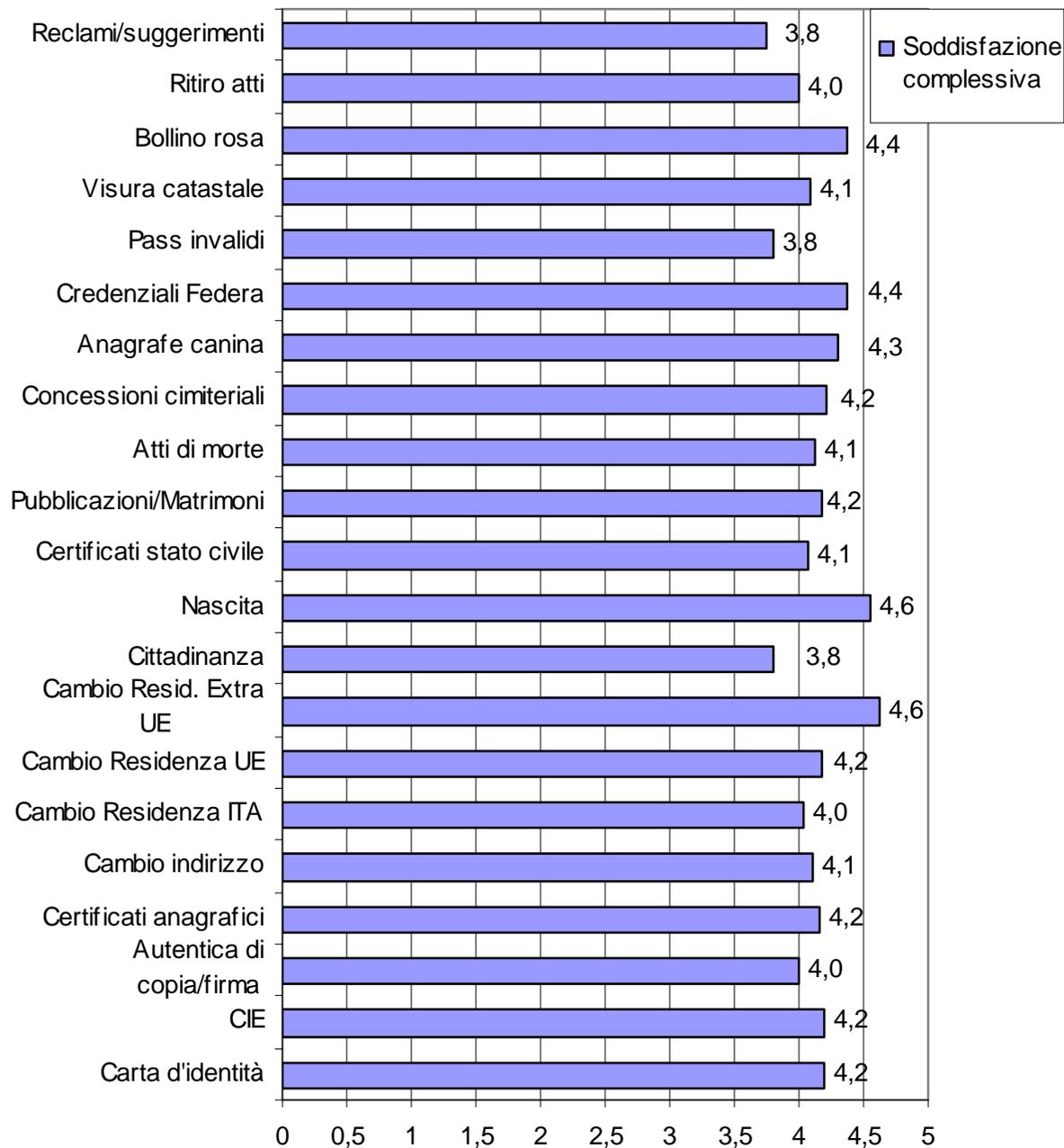
Segue un  
confronto fra i servizi considerando i  
valori  
medi di soddisfazione complessiva.

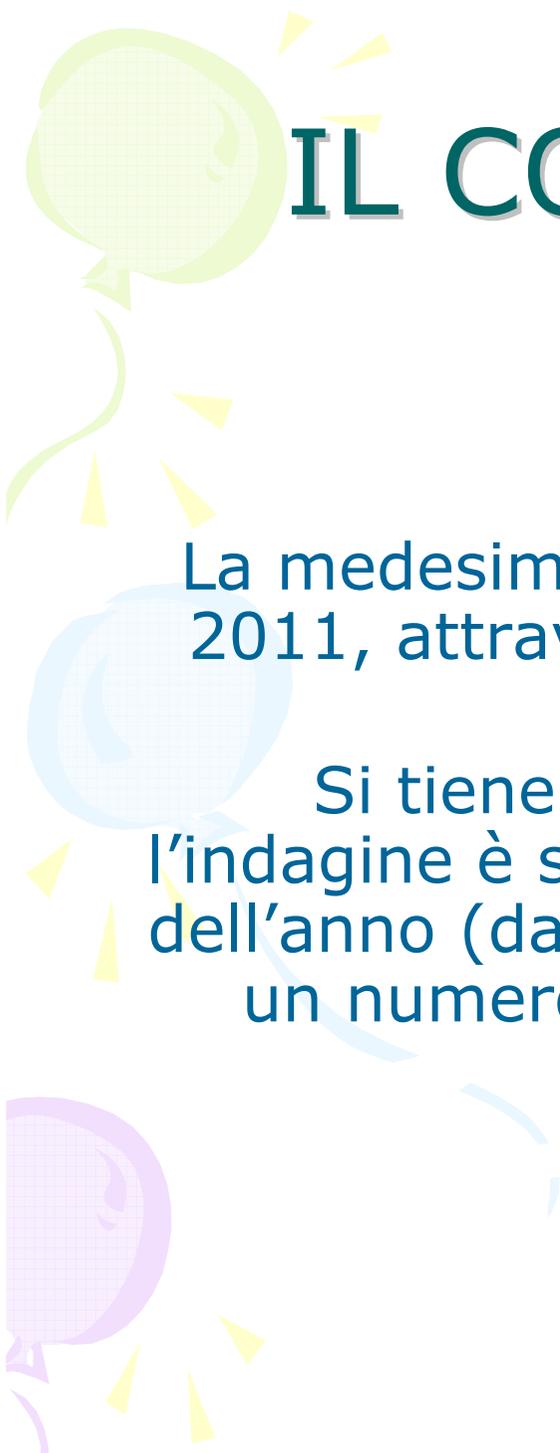


# Valutazioni 2012

I servizi sono generalmente apprezzati e ottengono punteggi molto alti.

I punteggi più bassi sono riferiti al servizio di accettazione reclami (che di per sé comporta una difficoltà d'interazione con un utente "alterato"); i pass per invalidi (per i quali la difficoltà di accesso al palazzo può incidere sulla soddisfazione media); la cittadinanza (un procedimento a domanda, per il quale sovente i richiedenti non hanno i requisiti previsti dalla legge).



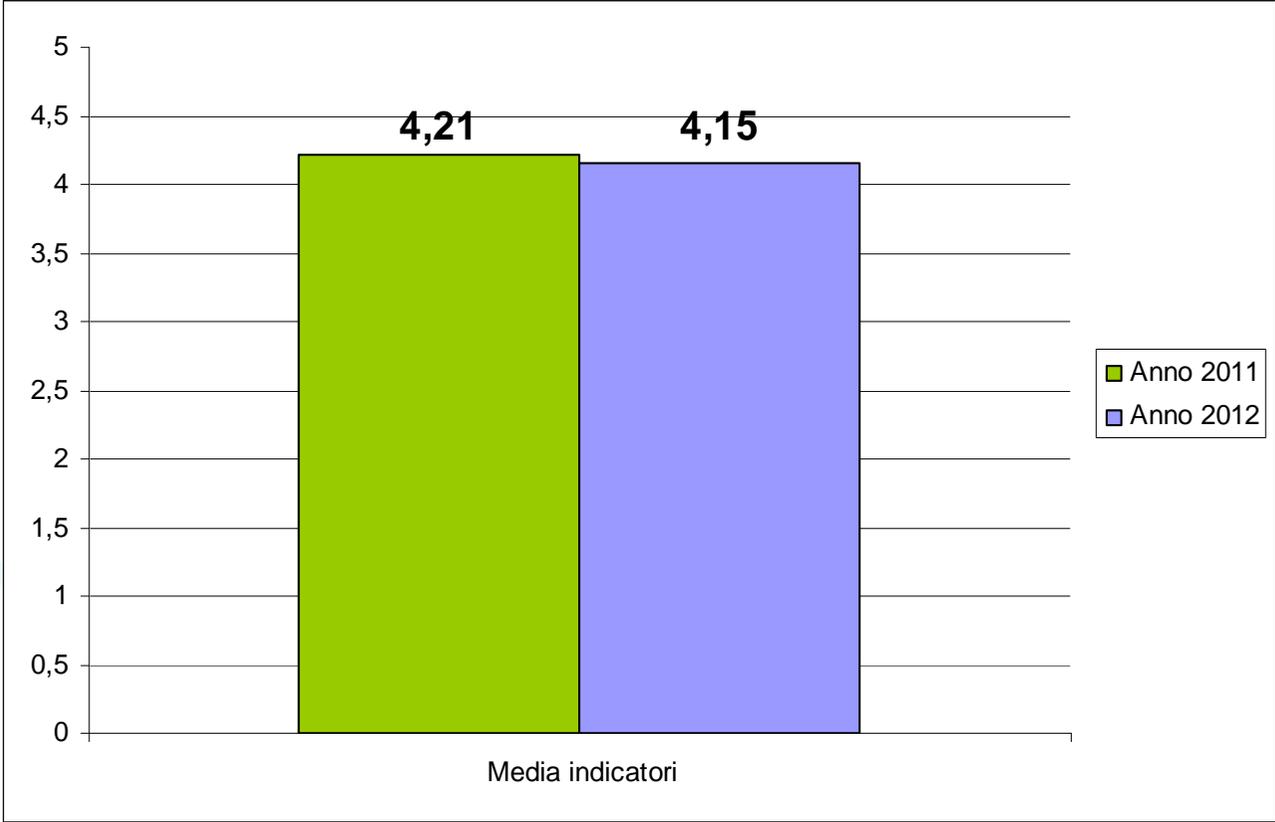


# IL CONFRONTO CON IL 2011

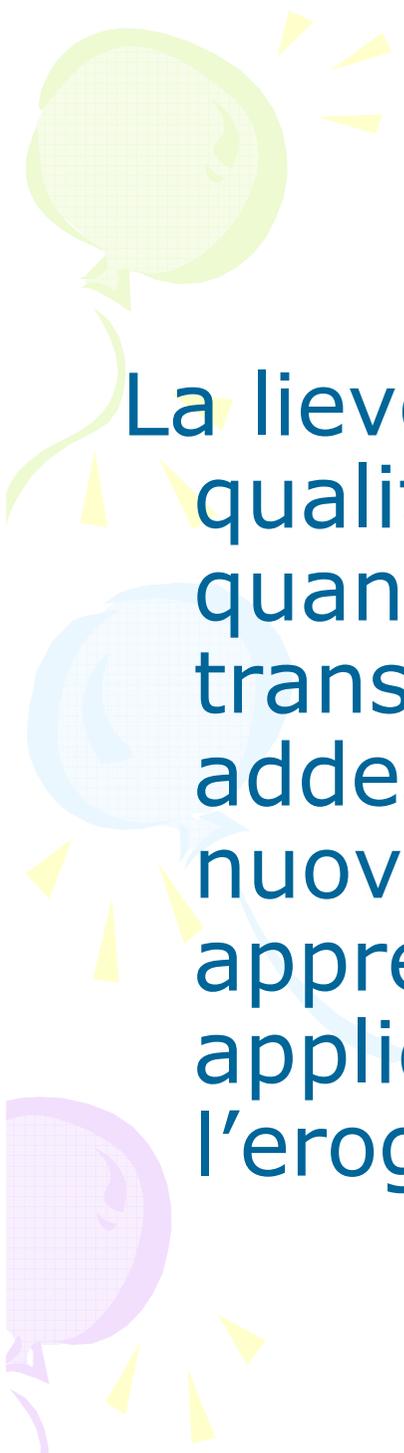
La medesima indagine è stata effettuata nell'anno 2011, attraverso la somministrazione degli stessi questionari.

Si tiene a specificare però che in tale anno l'indagine è stata svolta solamente nell'ultima parte dell'anno (da settembre a dicembre), raggiungendo un numero di questionari compilati pari a 409 (contro i 624 del 2012).

# Confronto 2011-2012



	DEMOGRAFICI E URC 2011	DEMOGRAFICI E URC 2012
<b>Cortesìa e gentilezza del personale</b>	<b>4,49</b>	<b>4,45</b>
<b>Segnaletica interna</b>	<b>4,16</b>	<b>4,15</b>
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni</b>	<b>4,50</b>	<b>4,36</b>
<b>Ubicazione dello sportello</b>	<b>4,26</b>	<b>4,21</b>
<b>Capacità del personale di risolvere il problema</b>	<b>4,52</b>	<b>4,38</b>
<b>Sistema di prenotazione del turno</b>	<b>4,33</b>	<b>4,29</b>
<b>Accoglienza e comfort dei locali</b>	<b>4,20</b>	<b>4,02</b>
<b>Orari e giorni di apertura</b>	<b>3,94</b>	<b>3,89</b>
<b>Facilità di accesso</b>	<b>3,65</b>	<b>3,77</b>
<b>Tempo di attesa</b>	<b>4,10</b>	<b>3,97</b>
<b>Rapidità del servizio</b>	<b>4,25</b>	<b>4,16</b>
<b>Tutela della privacy e della riservatezza</b>	<b>4,27</b>	<b>4,21</b>
<b>Accoglienza e comfort degli spazi di attesa</b>	<b>4,12</b>	<b>3,99</b>
<b>Capacità di ascolto da parte del personale</b>	<b>4,42</b>	<b>4,37</b>
<b>Numero di addetti agli sportelli</b>	<b>3,98</b>	<b>3,95</b>



La lieve riduzione degli standard di qualità è in linea con le previsioni, in quanto il 2012 e il 2013 sono anni transitori di formazione, addestramento e inserimento di nuovi operatori che devono apprendere, oltre alle procedure, le applicazioni informatiche per l'erogazione dei servizi.



# SUGGERIMENTI

Alla domanda aperta “Ha suggerimenti per migliorare il servizio?” sono emerse alcune indicazioni:

- prevedere sportelli aperti al pomeriggio,
  - migliorare l'accessibilità,
  - prevedere la presenza di un traduttore/mediatore culturale,
  - prevedere più sportelli,
  - migliorare l'orientamento degli utenti (sia in termini di segnaletica, sia come “accompagnamento” da parte degli operatori, sia come logistica),
  - velocizzare l'iter burocratico,
  - incrementare l'attenzione e la motivazione degli operatori,
  - migliorare il comfort degli ambienti (in particolare il riscaldamento).
- 
- 