

# **Esito della rilevazione di Customer satisfaction dell'ufficio demografico**

Secondo trimestre : giugno – agosto 2017

Nell'ambito del progetto che prevede il conseguimento della certificazione di qualità per la norma di riferimento ISO 9001/2015 prosegue il processo di rilevazione della qualità percepita dagli utenti.

Nel mese di giugno si è proceduto con la rilevazione per il secondo trimestre, dopo aver revisionato il questionario, per ovviare ad alcuni inconvenienti evidenziati nella prima rilevazione.

Da segnalare che il 12 giugno è stato il primo giorno di rilascio della carta d'identità elettronica. L'avvio di questo nuovo servizio ha creato qualche problema iniziale, puntualmente riscontrato dai cittadini, legato ad una maggiore lunghezza del procedimento e all'esigenza di formare il personale.

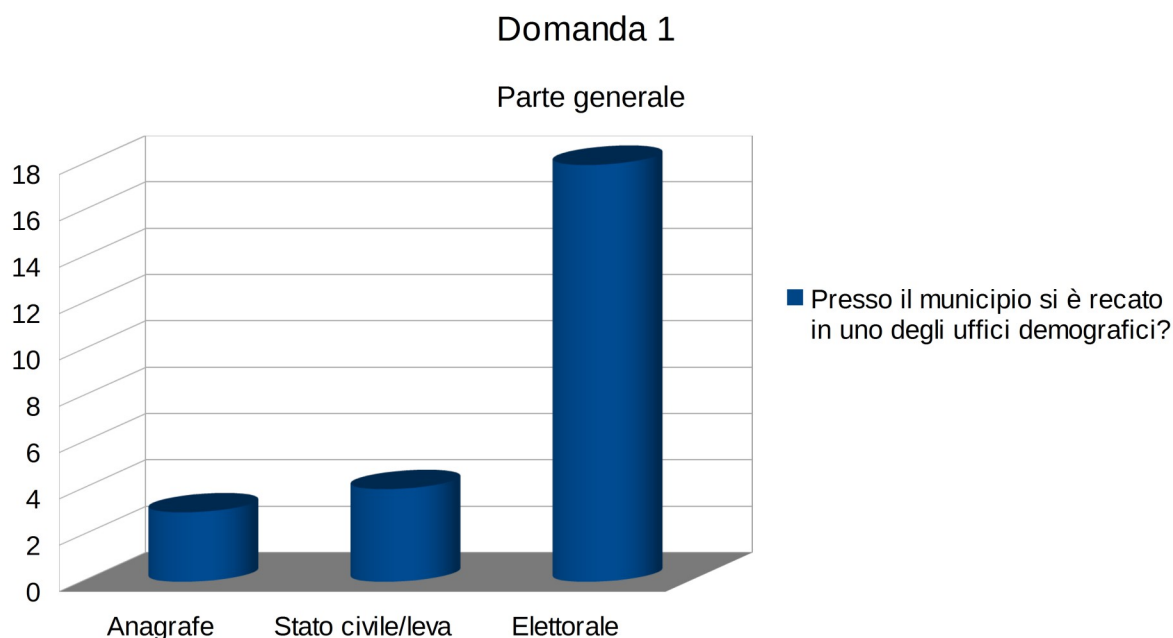
Nei mesi di luglio e agosto le assenze per ferie del personale, concomitanti con quelle per altri motivi, non hanno consentito di procedere alla rilevazione, che quindi comprende solo 25 questionari, dei quali è stata fatta una elaborazione semplice, tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti di seguito allegati.

## Domanda n.1 di carattere generale

La domanda proposta è stata questa, riportata insieme all'esito numerico ottenuto

Domande	risposte		
	Anagrafe	Stato civile/leva	Elettorale
Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?	3	4	18

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente di avere un impatto immediato delle risposte



La revisione del questionario ha consentito di ottenere risposte allineate con la situazione reale, rispetto a quanto verificatosi nel trimestre precedente.

## Domanda n.2 di carattere generale

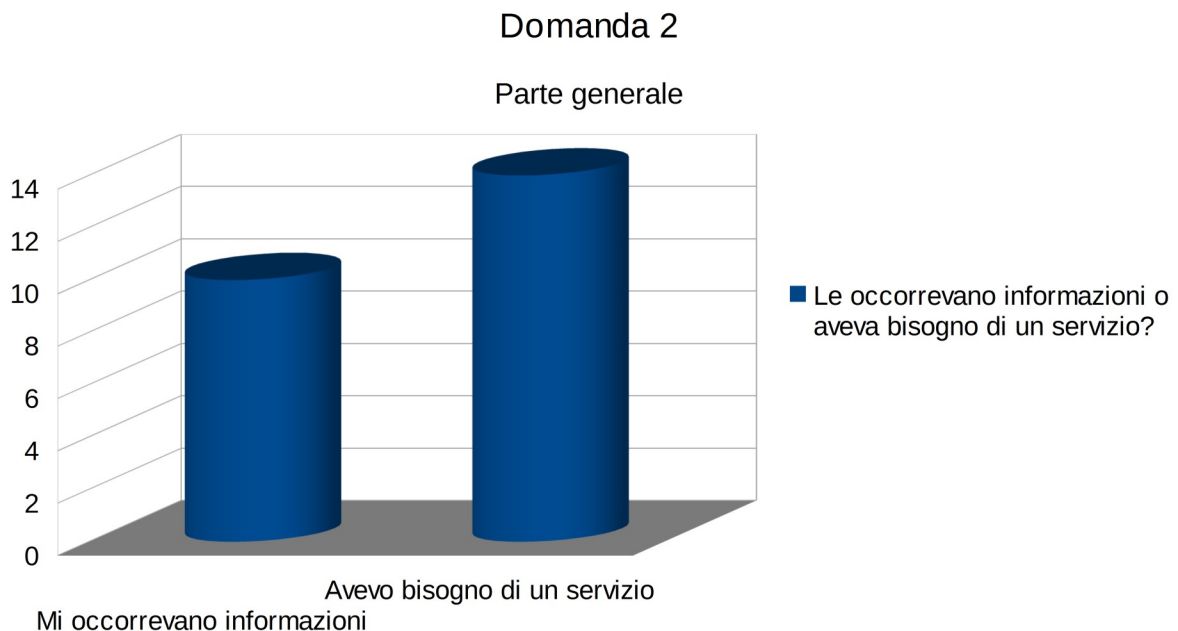
Per evitare un questionario troppo lungo, e per consentire una omogeneità di domande e risposte, si è ritenuto di distinguere due casi: la domanda di un'informazione e la domanda di un servizio. Anche perché si è ritenuto di formulare diversamente le domande e le possibili risposte perché cambiano leggermente gli elementi da valutare e per evitare che vi fosse un eccessivo adattamento a seconda che ricorresse la prima o la seconda situazione, con un ambito ampio di discrezionalità del rilevatore.

La domanda proposta è stata questa, riportata insieme all'esito numerico ottenuto

	Mi occorrevo informazioni	Avevo bisogno di un servizio
Le occorrevo informazioni o avevo bisogno di un servizio?	10	14

Un questionario è risultato non valutabile per errori nella rilevazione, pertanto il dato riportato tiene conto di 24 esiti.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente di avere un impatto immediato delle risposte



Prevale la richiesta di servizi rispetto alle informazioni.

# Domanda n.1 in caso di informazioni

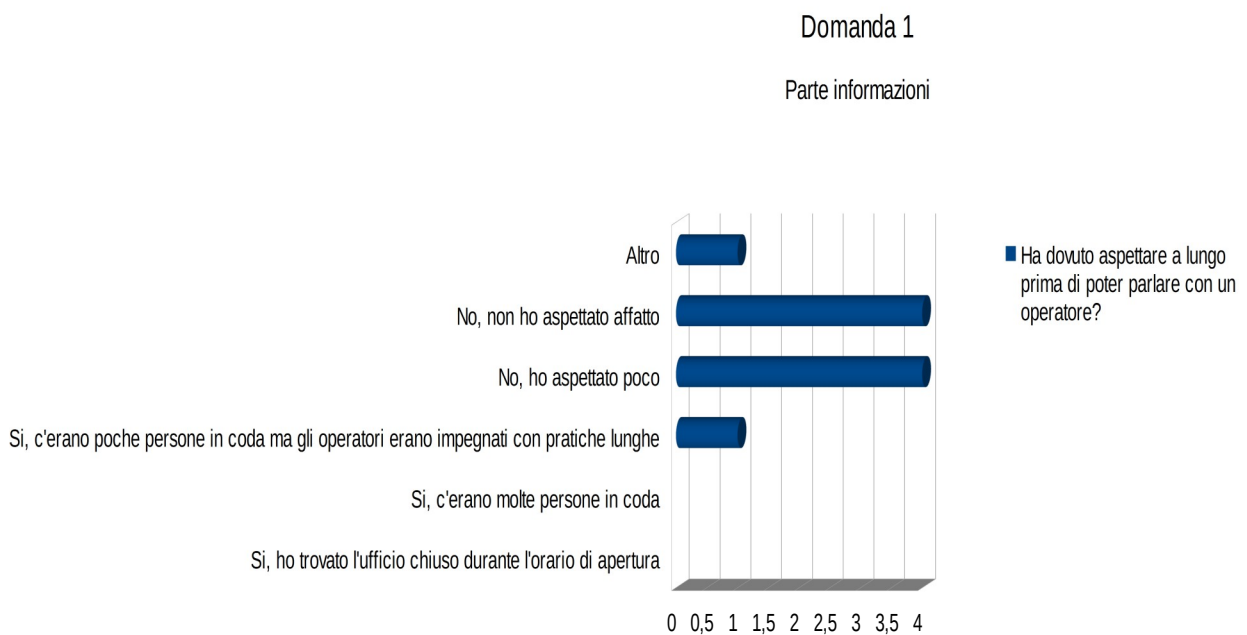
La domanda è stata rivolta solo ai cittadini che hanno dichiarato di volere informazioni.

Nella globalità dei questionari 10 persone hanno chiesto informazioni.

Questionario: parte informazioni	Si, ho trovato l'ufficio chiuso durante l'orario di apertura	Si, c'erano molte persone in coda	Si, c'erano poche persone in coda ma gli operatori erano impegnati con pratiche lunghe	No, ho aspettato poco	No, non ho aspettato affatto	Altro
Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore?	0	0	1	4	4	1

Si è ritenuto importante rilevare i tempi d'attesa, perché chi chiede informazioni molto spesso lo fa perché non ha tempo, e per cogliere eventuali contraddizioni, in caso di attese eccessive, poiché il cittadino andrebbe via spazientito.

Invece il grafico esprime un'attesa minima, nonostante nel mese di giugno sia stato avviato il servizio per il rilascio della carta d'identità elettronica (C.I.E.) che ha creato qualche attesa in più . La risposta “altro” è legata proprio ad un caso di rilascio della C.I.E. in cui il cittadino ha segnalato che un operatore ne istruiva un altro durante l'orario di lavoro. Questo è effettivamente avvenuto ma trova la sua giustificazione nel fatto che il Ministero ha ammesso solo due operatori su 6 alla formazione, e che non esiste un diverso software e un diverso momento per esercitarsi.



## Domanda n. 2 in caso di informazioni

Anche questa domanda è stata rivolta solo ai cittadini che hanno dichiarato di volere informazioni, che sono stati 10, nel corso del secondo trimestre di rilevazione.

Questionario: parte informazioni	Si, tutte e con precisione	Si, tutte	No, l'operatore doveva acquisire altre informazioni	No, la spiegazione è stata parziale	No, l'operatore è apparso incerto o impreparato	Altro
Ha avuto tutte le informazioni che le servivano?	3	6	1	0	0	0

La maggiore parte degli intervistati risponde positivamente alla domanda.

## Domande n. 3, 4, 5 e 6 in caso di informazioni

Precisando sempre che il campione anche in questo caso comprende solo 10 persone, si è chiesto un riscontro su:

- prontezza degli operatori

La risposta alla sua domanda è stata pronta e veloce?

Si, l'operatore è stato molto pronto veloce	Si, l'operatore è stato pronto e veloce	No, l'operatore doveva acquisire altre informazioni per un servizio complesso	No, ho avuto una spiegazione parziale	No, l'operatore non era preparato sul caso	Altro
3	7	0	0	0	0

- chiarezza

Questionario: parte informazioni

Le informazioni ricevute sono state chiare?

Si, le informazioni sono state molto chiare	Si, le informazioni sono state chiare	No, sono stati usati termini difficili	No, la spiegazione era confusa	No, la spiegazione era non attinente alla domanda	Altro
3	7	0	0	0	0

- cortesia

Questionario: parte informazioni

Gli operatori sono stati cortesi?

Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro
3	7	0	0	0	0

Tutti i cittadini hanno risposto molto positivamente.

Questionario: parte informazioni

Ha cercato le informazioni anche nel sito internet del comune?

Si ma ho preferito recarmi comunque allo sportello	Si, ma sono incomplete/non aggiornate/poco chiare	Si, ma mancano le informazioni che mi servono	Si, ma non ho trovato le pagine dell'Ufficio	No, non ho dimestichezza con la tecnologia	No, non ci ho pensato	No, preferisco chiedere di persona	Altro
1	0	1	0	0	1	5	2

I cittadini che rispondono “altro” in genere riferiscono di abitare nei pressi del municipio oppure di avere già avuto notizie dai giornali.

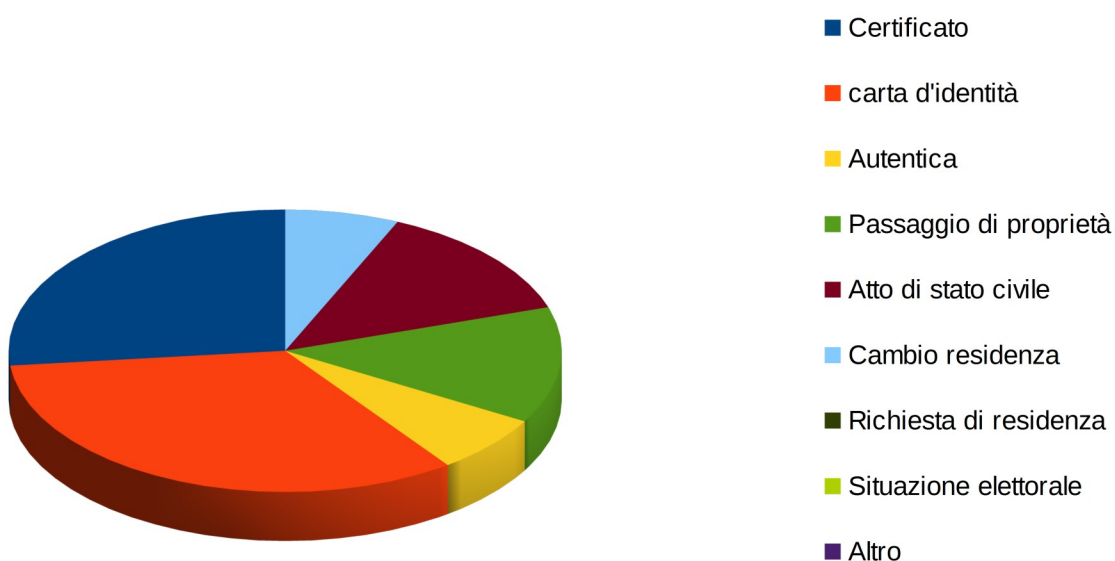
La risposta che indica invece la “mancanza delle informazioni” si riferisce alla richiesta di residenza per stranieri, che è presente nel sito con la modulistica apposita.

## Domanda n. 1 in caso di servizi

Anche questa domanda è stata rivolta solo ai cittadini che hanno dichiarato di aver richiesto un servizio, che sono stati 14, nel corso del mese di rilevazione effettuata nel secondo trimestre di rilevazione, con il risultato illustrato nel grafico.

### Domanda 1

Parte: Servizi



Il servizio richiesto con maggiore frequenza è la carta d'identità, seguita, ancora, dalle certificazioni, nonostante il divieto di richiesta da parte delle pubbliche amministrazioni.

## Domande n. 2, 3, 4, e 5 in caso di servizi

Precisando che il campione è sempre riferito a 14 persone, anche in questo caso, come per le informazioni, si è chiesto un riscontro su:

- attesa prima di accedere al servizio:

Questionario: parte servizio	Si, perché ho trovato l'Ufficio chiuso durante l'orario di apertura	Si, c'erano molte persone in coda	Si, c'erano poche persone in coda ma operatori impegnati con pratiche lunghe	No, ho aspettato poco	No, non ho aspettato affatto	Altro
Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore ?	0	0	1	8	5	0

- completezza della risposta:

Questionario: parte servizio	Si, completamente e con precisione	Si, completamente	Parzialmente, perché ho richiesto un servizio complesso con necessità per l'operatore di acquisire altre informazioni	L'operatore ha soddisfatto la mia richiesta	No, l'operatore è apparso incerto o impreparato	Altro
L'operatore ha soddisfatto per intero la sua richiesta ?	6	8	0	0	0	0

- prontezza della risposta:

Questionario: parte servizio	Si, l'operatore è stato molto pronto veloce	Si, l'operatore è stato pronto e veloce	No, era un servizio complesso con necessità per operatore di acquisire altre informazioni	No, il servizio è stato molto lento	No, il servizio è stato molto lento	Altro
Il servizio avuto è stato pronto e veloce?	7	6	0	1	0	0

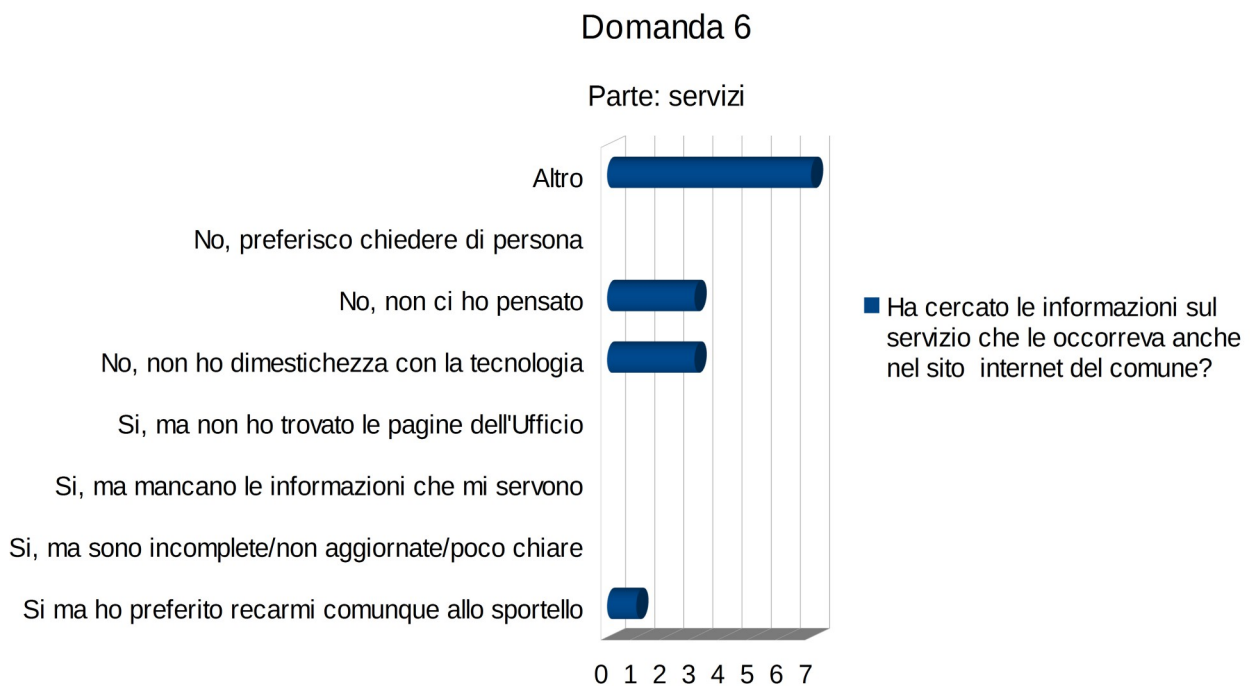
- cortesia degli operatori:

Questionario: parte servizio	Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro
Gli operatori sono stati cortesi?	9	5	0	0	0	0



## Domanda n. 6 in caso di servizi

Il campione di 14 su 24 interviste utili, in ordine al ricorso al sito internet ha risposto come illustrato:



Le risposte più ricorrenti si hanno nella voce “altro” che è molto varia: comprende chi non ha momentaneamente connessione internet e chi comunque sapeva già cosa fare e come.

## **Conclusione**

Nel mese di settembre si procederà ad avviare la rilevazione per il terzo trimestre.

Tempio, 31 agosto 2017

## Indice generale

Domanda n.1 di carattere generale.....	2
Domanda n.2 di carattere generale.....	3
Domanda n.1 in caso di informazioni.....	4
Domanda n. 2 in caso di informazioni.....	5
Domande n. 3, 4, 5 e 6 in caso di informazioni.....	6
Domanda n. 1 in caso di servizi.....	7
Domande n. 2, 3, 4, e 5 in caso di servizi.....	8
Domanda n. 6 in caso di servizi.....	9
Conclusione.....	10