



**Città di Tempio Pausania**

**Rilevazione di Customer satisfaction per il  
Servizio Demografico.**

**2020**

## Indice generale

|   |    |
|---|----|
| Introduzione.....                       | 3  |
| Domanda n.1 informazioni.....           | 5  |
| Domanda n.2 informazioni.....           | 6  |
| Domande n.3, 4, 5 e 6 informazioni..... | 7  |
| Domanda n. 7 informazioni.....          | 8  |
| Domanda n. 1 servizi.....               | 10 |
| Domanda n. 2 servizi.....               | 11 |
| Domande n.3, 4, 5 e 6 servizi.....      | 12 |
| Domanda n.7 servizi.....                | 13 |
| Conclusione.....                        | 14 |

# Introduzione

Nel 2020 è proseguita la rilevazione della qualità percepita dagli utenti, nell'ambito del progetto per la certificazione di qualità ISO 9001/2015. Tutto ciò nonostante l'epidemia causata dalla diffusione del Covid-19 e la relativa modifica di giorni e orari dedicati al ricevimento dei cittadini.

Il Servizio Demografico è stato certificato da Certiquality s.r.l. il 24 ottobre 2017.

La sorveglianza, effettuata con l'ispezione del 15 ottobre 2019 ha avuto esito positivo, confermando la certificazione già rilasciata.

La rilevazione di customer è un elemento indispensabile del processo, previsto dalla norma ISO 9001/2015. Avviene tramite due questionari diversi, uno relativo ai servizi e l'altro alle informazioni, a seconda della richiesta del cittadino. Alcune domande sono presenti in entrambi, anche se adattate rispetto al tipo di situazione (informazioni o servizi)

I questionari sono anonimi e quest'anno, proprio a causa dello stato d'emergenza causato dall'epidemia sopracitata, sono stati distribuiti al campione rappresentativo di cittadini stabilito, ossia a 200 persone che si sono rivolte ai Servizi Demografici per avere informazioni o servizi.

Il campione è stato ridotto in seguito alla riduzione e alla modifica dei rapporti interpersonali dovuti alla pandemia, perché non sarebbe stato altrimenti possibile coinvolgere un numero più alto di cittadini.

Le domande proposte, in genere, hanno avuto risposta da parte degli interessati, tranne in pochi casi in cui sono state lasciate in bianco .

I risultati sono illustrati nelle pagine seguenti in due parti distinte, una dedicata esclusivamente alle informazioni, l'altra ai servizi, in base ai risultati rilevati dai rispettivi questionari.

**Questionario**  
**per l'attività informativa**

**Esito della rilevazione**

## Domanda n.1 informazioni

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

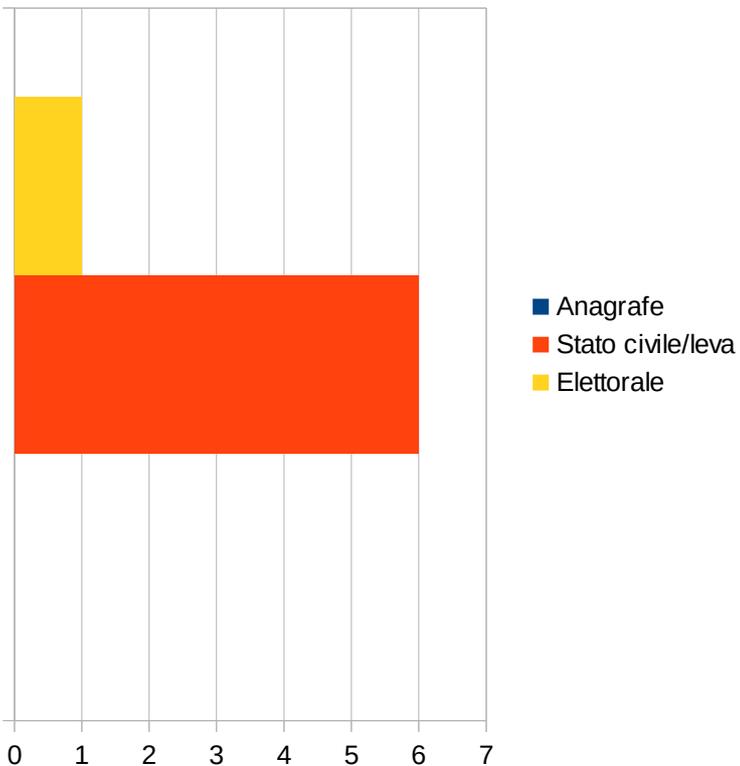
Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?

| Anagrafe | Stato civile/leva | Elettorale | in bianco |
|----------|-------------------|------------|-----------|
| 0        | 6                 | 1          | 0         |

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

Domanda n.1

Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?



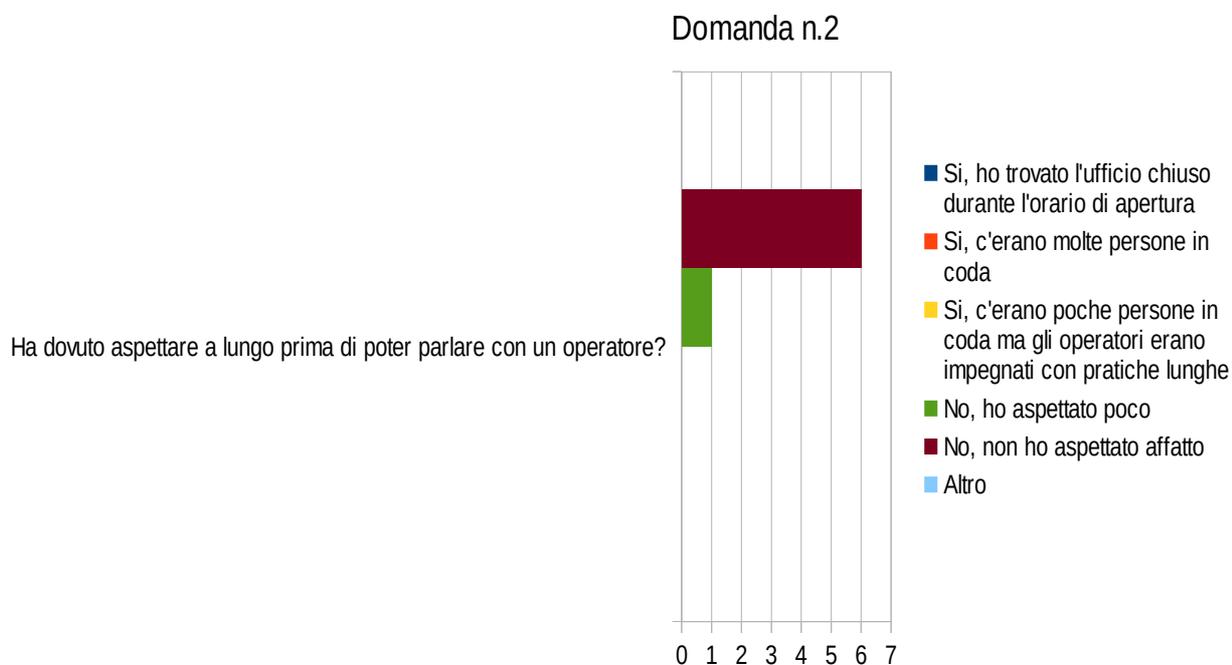
## Domanda n.2 informazioni

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

| 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                                 | 0  | 1                     | 6                            | 0     |

Le risposte ottenute denotano che il tempo di attesa dei cittadini nella totalità dei casi è nullo.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte ottenute:



## Domande n.3, 4, 5 e 6 informazioni

Con queste domande si è chiesto un riscontro su:

- la qualità delle informazioni ricevute:

|  |                            |           |   |                                     |   |       |
|--|----------------------------|-----------|---|-------------------------------------|---|-------|
| 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? | 7                          | 0         | 0   | 0                                   | 0   | 0     |

- la tempestività e velocità della risposta:

|   |   |   |   |                                       |  |       |
|---|---|---|---|---------------------------------------|--|-------|
| La risposta alla sua domanda è stata pronta e veloce? | Si, l'operatore è stato molto pronto e 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 |
|   | 7   | 0                                       | 0   | 0                                     | 0  | 0     |

- la chiarezza:

|   |   |                                       |  |                                |   |       |
|---|---|---------------------------------------|--|--------------------------------|---|-------|
| Questionario: parte informazioni            | 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 |
| Le informazioni ricevute sono state chiare? | 7   | 0                                     | 0                                      | 0                              | 0   | 0     |

- la cortesia degli operatori:

|                                   |                             |                       |   |                             |                                    |       |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|------------------------------------|-------|
| Questionario: parte informazioni  | 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? | 7                           | 0                     | 0   | 0                           | 0                                  | 0     |

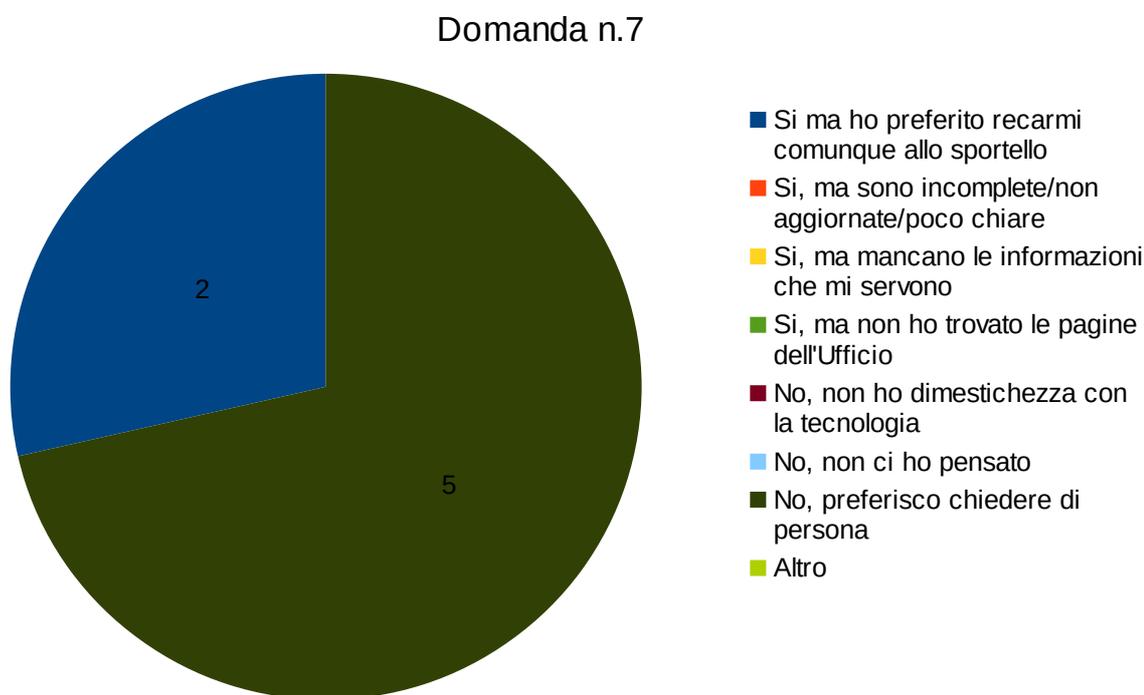
Il riscontro è totalmente positivo, dimostrando la soddisfazione dell'utenza.

## Domanda n. 7 informazioni

L'ultima domanda del questionario chiede se le informazioni siano state ricercate nel sito istituzionale dell'Ente:

| Questionario: parte informazioni                               | 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 | Non risponde |
|--|--|---|---|--|--|-----------------------|------------------------------------|-------|--------------|
| Ha cercato le informazioni anche nel sito internet del comune? | 2  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0                     | 5                                  | 0     | 0            |

Questa la rappresentazione grafica:



Le risposte ricevute indicano che per il cittadino è importante il rapporto interpersonale con gli operatori del servizio, nonostante le misure restrittive obbligatorie causate dallo stato d'emergenza.

**Questionario**

**per i servizi**

**Esito della rilevazione**

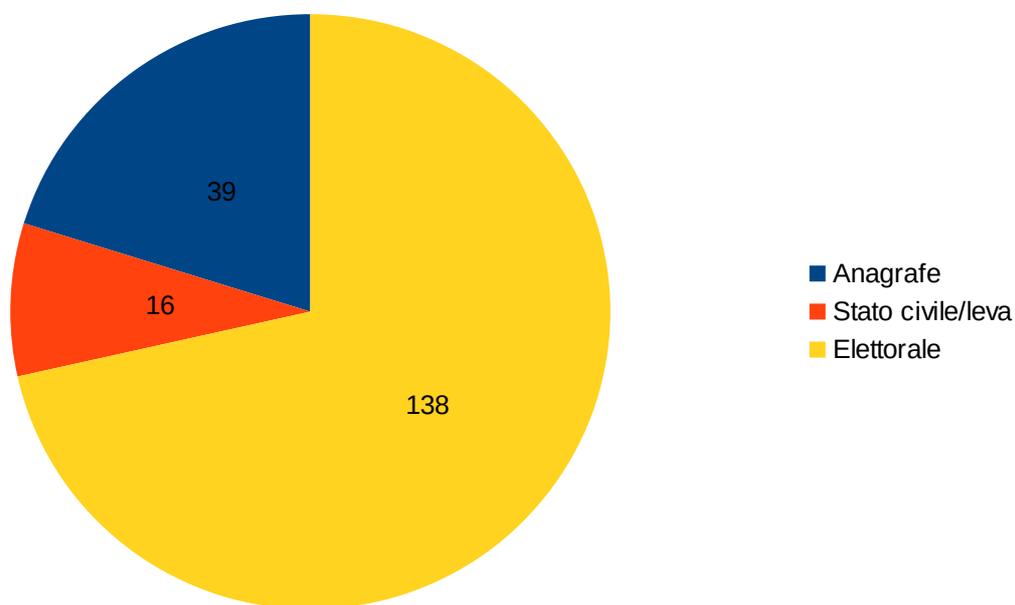
## Domanda n. 1 servizi

La prima domanda chiede qual è l'ufficio al quale il cittadino si è rivolto:

Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?

| Anagrafe | Stato civile/leva | Elettorale |
|----------|-------------------|------------|
| 39       | 16                | 138        |

Il campione interpellato in questo caso è di 193 cittadini:



Il maggiore afflusso si ha verso l'Ufficio Elettorale, che costituisce il punto unico di accesso per servizi molto richiesti, quali il rilascio di carte di identità, certificazioni, il perfezionamento di autentiche e i passaggi di proprietà.

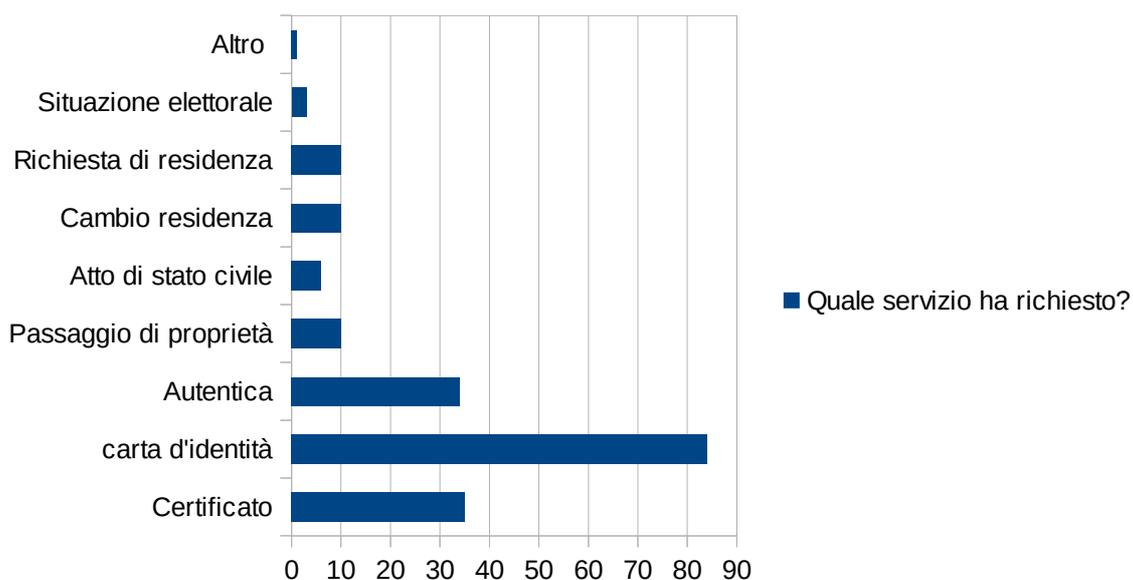
## Domanda n. 2 servizi

Questa domanda accerta quale sia il servizio richiesto dal cittadino,

- con l'esito riportato nella tabella:

|                              | Certificato | carta d'identità | Autentica | Passaggio di proprietà | Atto di stato civile | Cambio residenza | Richiesta di residenza | Situazione elettorale | Altro |
|------------------------------|-------------|------------------|-----------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|-----------------------|-------|
| Quale servizio ha richiesto? | 35          | 84               | 34        | 10                     | 6                    | 10               | 10                     | 3                     | 1     |

- e nel grafico:



Il servizio maggiormente richiesto è la carta di identità, che attualmente si rilascia ai cittadini di tutte le età, a partire dalla nascita, seguito dai certificati e dalle autentiche, in numero quasi pari.

## Domande n.3, 4 e 5 servizi

Con queste domande si è chiesto un riscontro su:

- attesa prima di accedere al servizio:

Ha dovuto aspettare a lungo prima di poter parlare con un operatore ?

| 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 |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------|------------------------------|-------|
| 0   | 10                                | 16   | 54                    | 112                          | 1     |

- velocità del servizio:

L'Amministrazione si è impegnata a rilasciare al momento della domanda certificati, passaggi di proprietà, carte di identità o autentiche.  
In questi casi il servizio avuto è stato pronto e veloce rispetto alla richiesta?

| Si, è stato eseguito subito dopo la mia richiesta | No, non è stato possibile perché si è verificato un problema | No, non è stato possibile perché è stato necessario integrare la documentazione | No, il servizio non è stato immediato rispetto alla mia richiesta | Altro |
|---|--|---|---|-------|
| 182   | 1  | 10  | 0   | 0     |

- cortesia degli operatori del servizio:

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 | Non risponde |
|-----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|------------------------------------|-------|--------------|
| 176                         | 15                    | 0   | 0                           | 0                                  | 0     | 2            |

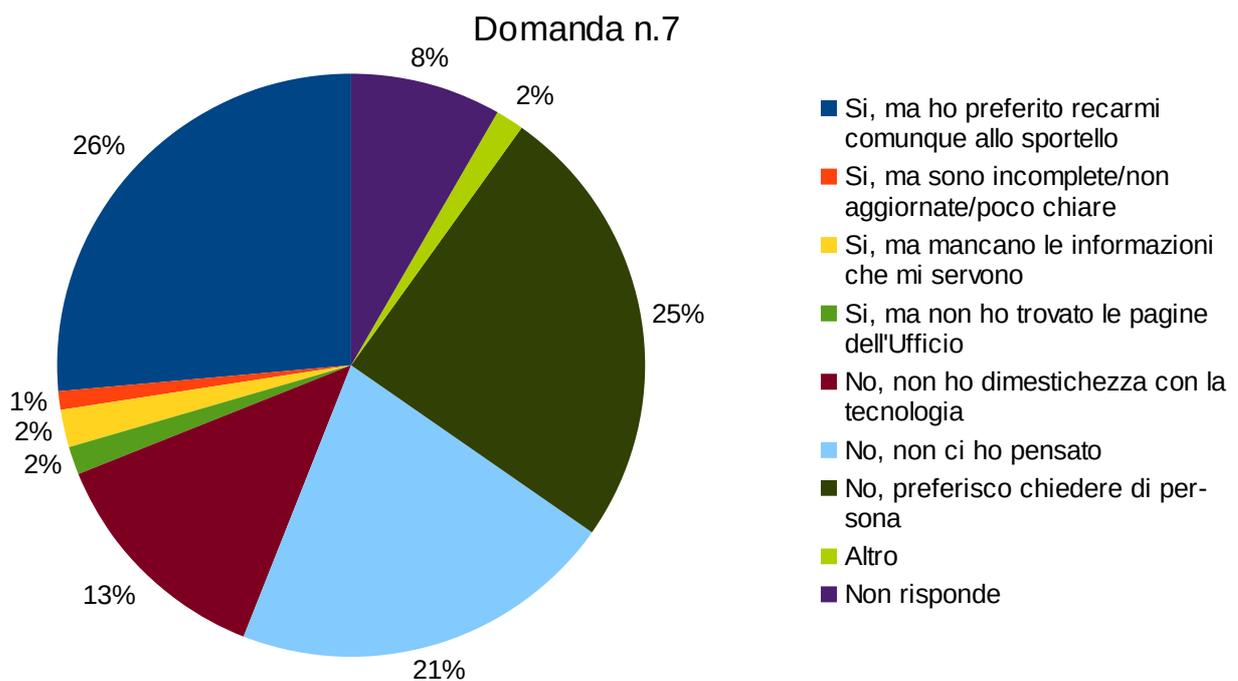
I risultati sono molto buoni, ma risentono delle attese dovute alle diverse modalità di accesso ai

servizi in base alle regole di prevenzione del Covid-19.

## Domanda n.6 servizi

L'ultima domanda del questionario chiede ai cittadini che hanno richiesto un servizio, se le informazioni necessarie siano state preventivamente ricercate nel sito istituzionale dell'Ente:

| Questionario: parte servizio   | 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 | Non risponde |
|--|---|---|---|--|--|-----------------------|------------------------------------|-------|--------------|
| Ha cercato le informazioni sul servizio che le occorreva anche nel sito internet del comune? | 51  | 2   | 4   | 3  | 25   | 41                    | 48                                 | 3     | 16           |



Anche in questo caso, le risposte date indicano che il cittadino preferisce avere un rapporto interpersonale con gli operatori del servizio.

# Conclusione

La rilevazione di customer svolta ha denotato risultati molto positivi e lusinghieri per il Servizio Demografico e tutti i suoi operatori, denotando alcune attese dovute alle regole di distanziamento sociale che tutti dobbiamo osservare. In proposito il Servizio Demografico è stato uno dei primi che presso il municipio ha riaperto gli uffici, abbandonando il ricorso agli appuntamenti, e consentendo ai cittadini che arrivano in municipio di accedere al servizio con l'unica limitazione di rispettare l'ordine di arrivo riportato su un foglio a disposizione, non potendo creare assembramenti.

Le risposte denotano comunque un accesso dei cittadini agli uffici che anche in questa situazione è molto rapido, con tempi di attesa minimi, la correttezza e cortesia nelle relazioni, che costituisce un punto forte del Servizio Demografico, e la professionalità e rapidità degli operatori nelle risposte o nei servizi.

Tempio, 7 ottobre 2020