



**Città di Tempio Pausania**

**Rilevazione di Customer satisfaction  
dell'ufficio demografico.**

**2018**

## 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 2018 è proseguita la rilevazione della qualità percepita dagli utenti, nell'ambito del progetto per la certificazione di qualità ISO 9001/2015.

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

La sorveglianza, effettuata con l'ispezione del 15 ottobre 2018 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 sono stati interpellati circa 1150 cittadini che si sono rivolti ai Servizi Demografici per avere informazioni o servizi.

I risultati sono illustrati nelle pagine seguenti .

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

**Esito della rilevazione**

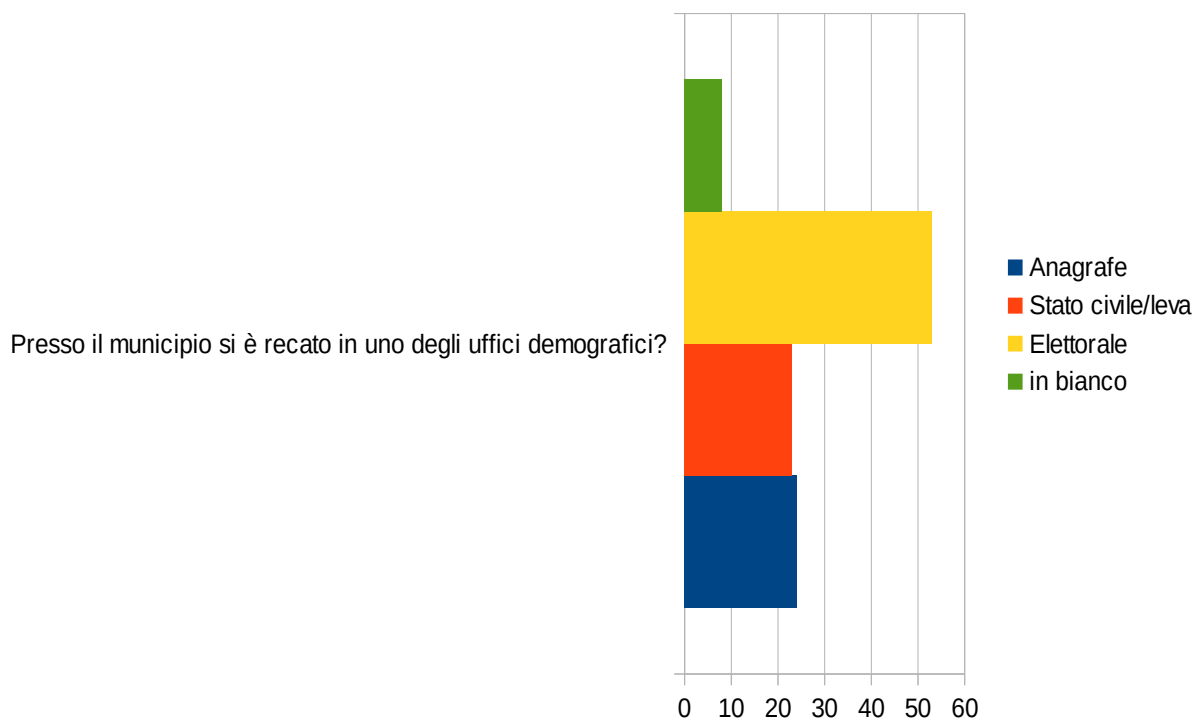
## Domanda n.1 informazioni

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

	Anagrafe	Stato civile/leva	Elettorale
Presso il municipio si è recato in uno degli uffici demografici?	24	23	53

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

Domanda n.1



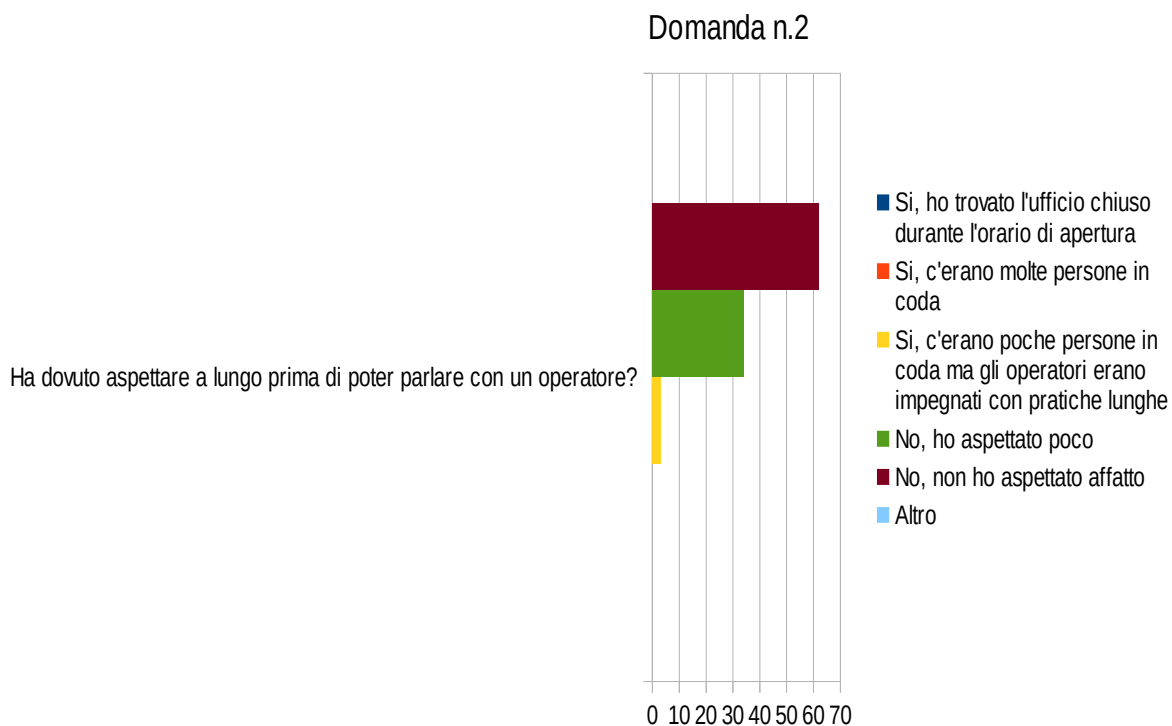
## Domanda n.2 informazioni

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	3	34	62	0

Le risposte ottenute denotano che il tempo di attesa dei cittadini è minimo.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte ottenute:



Le risposte ottenute denotano che il tempo di attesa dei cittadini è minimo.

## 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?	80	19	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
	85	13	1	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?	84	15	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?	82	16	1	0	0	0

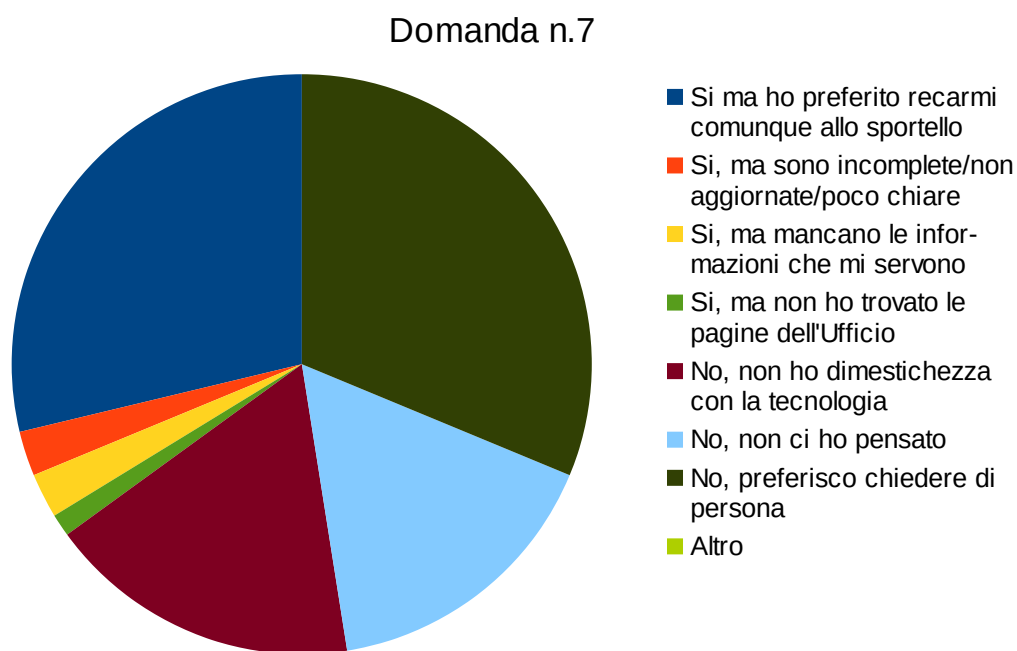
Il riscontro è sempre positivo.

## 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
Ha cercato le informazioni anche nel sito internet del comune?	23	2	2	1	14	13	25	0

Questa la rappresentazione grafica:





**Questionario**

**per i servizi**

**Esito della rilevazione**

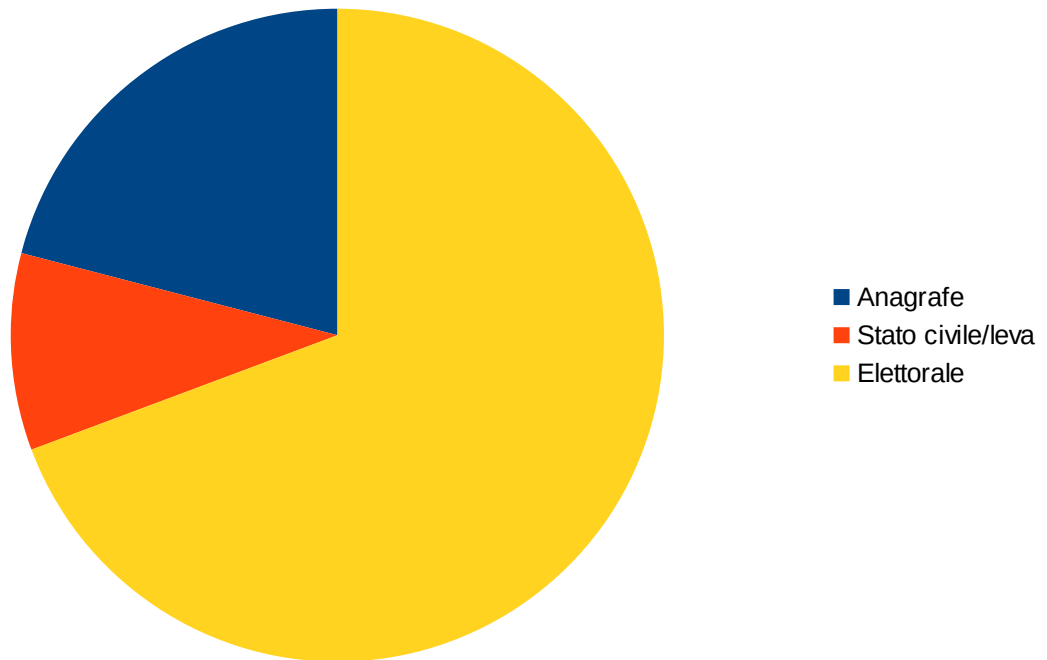
## Domanda n. 1 servizi

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
217	101	718

Il campione di cittadini in questo caso supera il numero di mille:



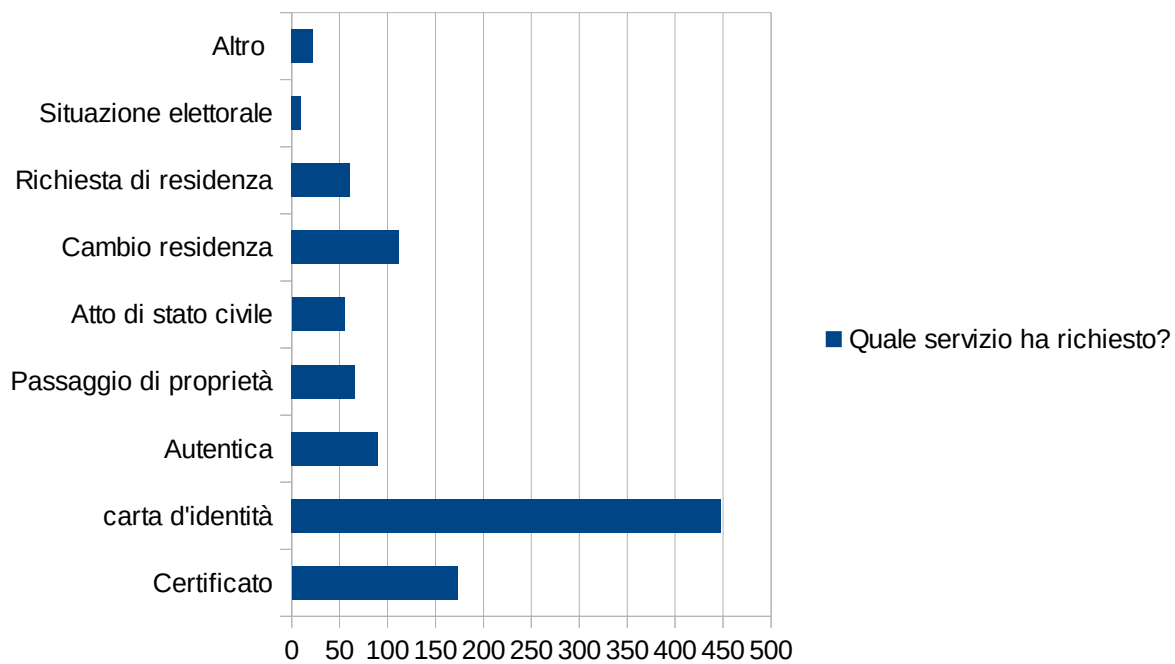
## Domanda n. 2 servizi

Questa domanda accerta quale sia il servizio richiesto dal cittadino,

- con l'esito riportato nella tabella:

Quale servizio ha richiesto?	Certificato	carta d'identità	Autentica	Passaggio di proprietà	Atto di stato civile	Cambio residenza	Richiesta di residenza	Situazione elettorale	Altro
	173	448	90	66	55	112	61	10	22

- e nel grafico:



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

Con queste domande si è chiesto un riscontro su:

- attesa prima di accedere al 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 ?	4	13	28	350	631	2

- completezza del 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 parzialmente la mia richiesta	No, l'operatore è apparso incerto o impreparato	Altro
L'operatore ha soddisfatto per intero la sua richiesta ?	863	149	6	6	1	0

- prontezza del servizio:

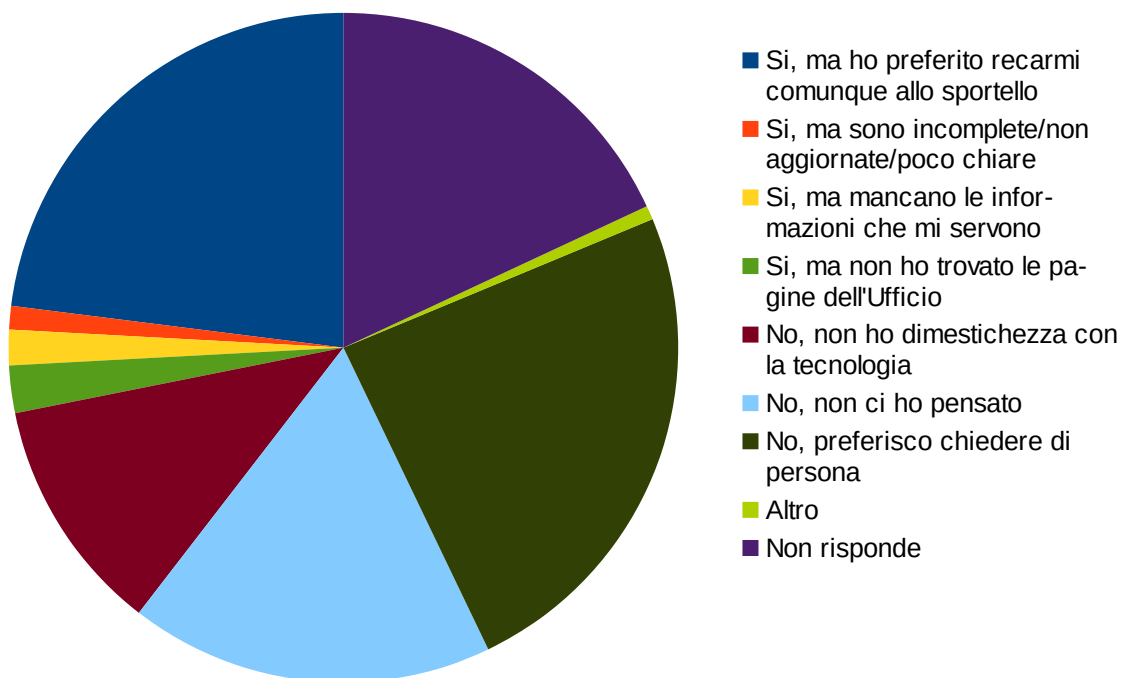
	Si, l'operatore è stato molto pronto e veloce	Si, l'operatore è stato pronto e veloce	No, era un servizio complesso con necessità per operatore di acquisire altre informazioni	No, il servizio è stato lento	No, il servizio è stato molto lento	Altro
Questionario: parte servizio						
Il servizio avuto è stato pronto e veloce?	860	148	9	1	1	1

## Domanda n.7 servizi

L'ultima domanda del questionario chiede ai cittadini che hanno richiesto un servizio, se le informazioni siano state 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?	242	12	18	24	120	185	254	7	190

Domanda n.7



# Conclusione

La rilevazione di customer svolta ha denotato risultati molto positivi e lusinghieri per il Servizio Demografico e tutti i suoi operatori, sia nel caso dell'attività informativa che di quella per i servizi.

Le risposte denotano un accesso dei cittadini agli uffici molto rapido, con tempi di attesa veramente minimi, la correttezza e cortesia nelle relazioni e la professionalità e rapidità degli operatori nelle risposte o nei servizi.

Nel 2019 l'attività di customer proseguirà, apportando alcune modifiche al questionario, come suggerito dall'Ispettore al momento della visita per la sorveglianza sulla certificazione.

Tempio, 28 gennaio 2018