



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

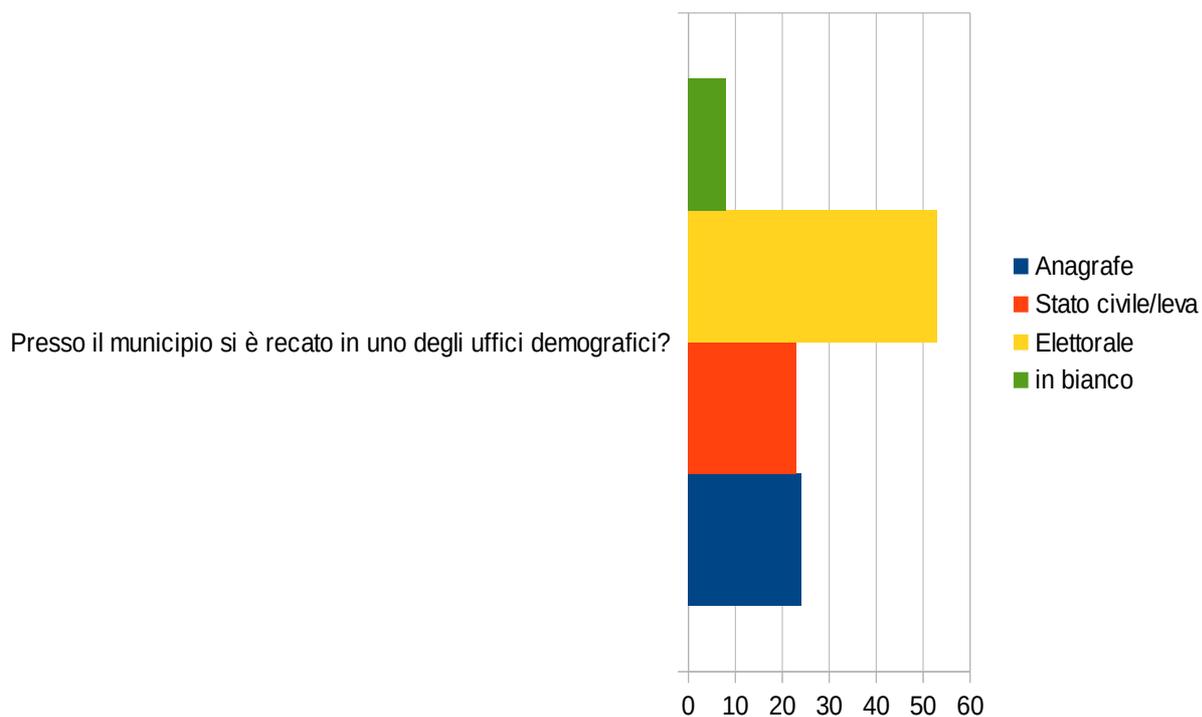
Domanda n.1 informazioni

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



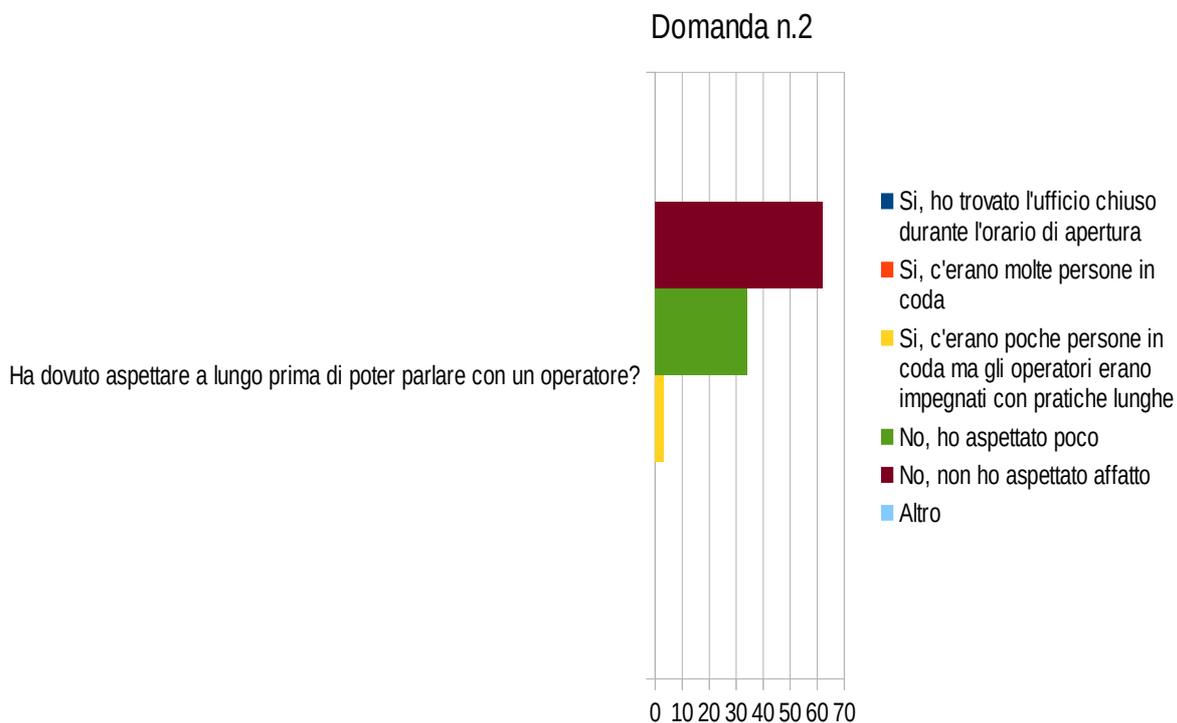
Domanda n.2 informazioni

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 |

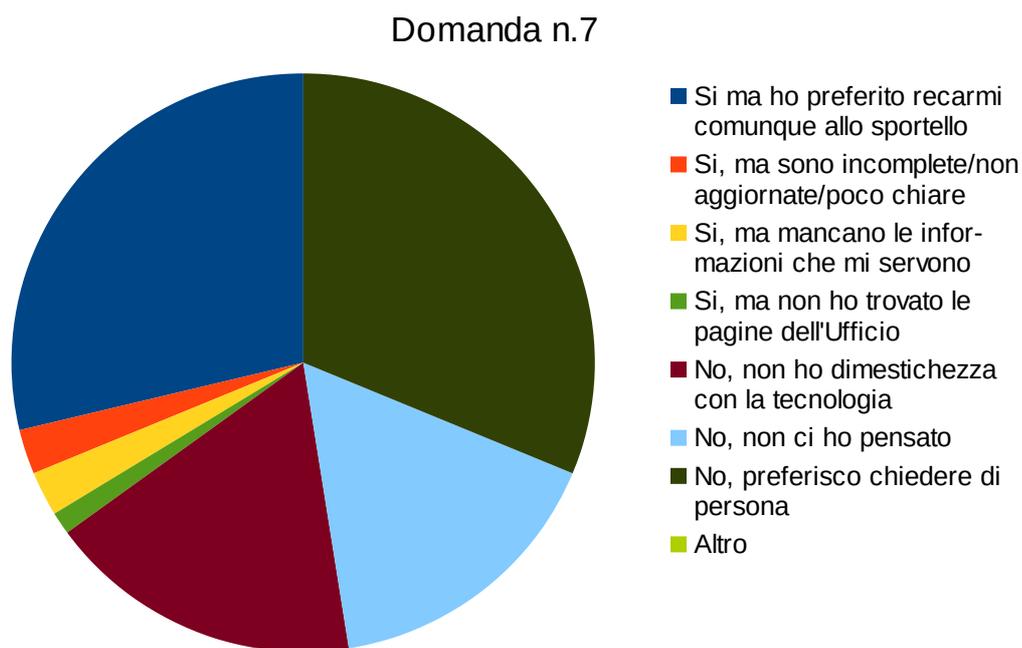
Il riscontro è sempre positivo.

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

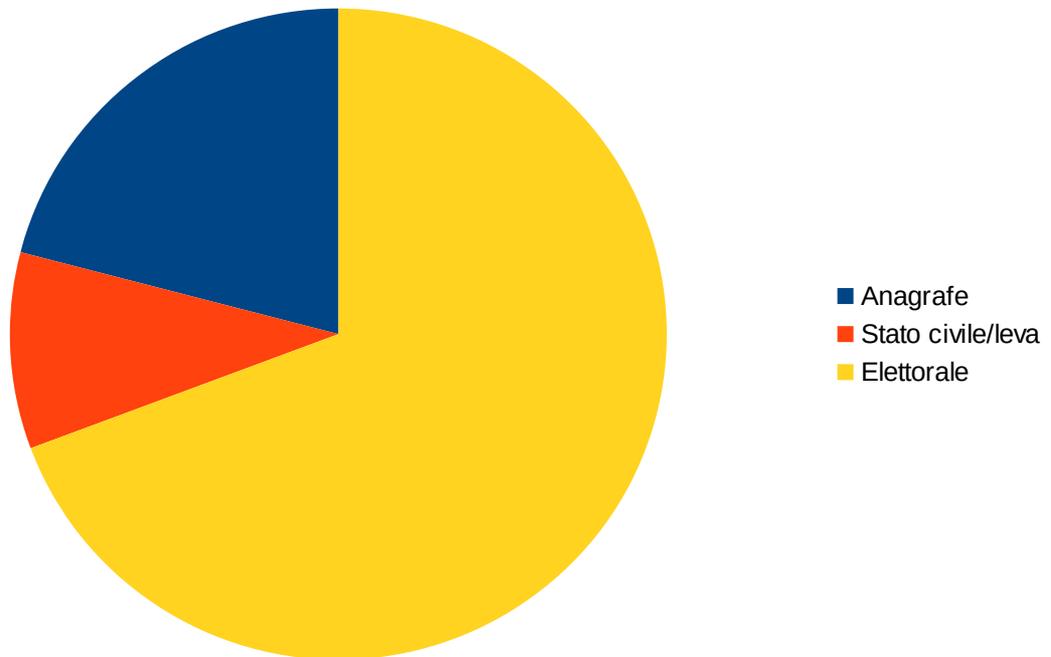
Domanda n. 1 servizi

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:



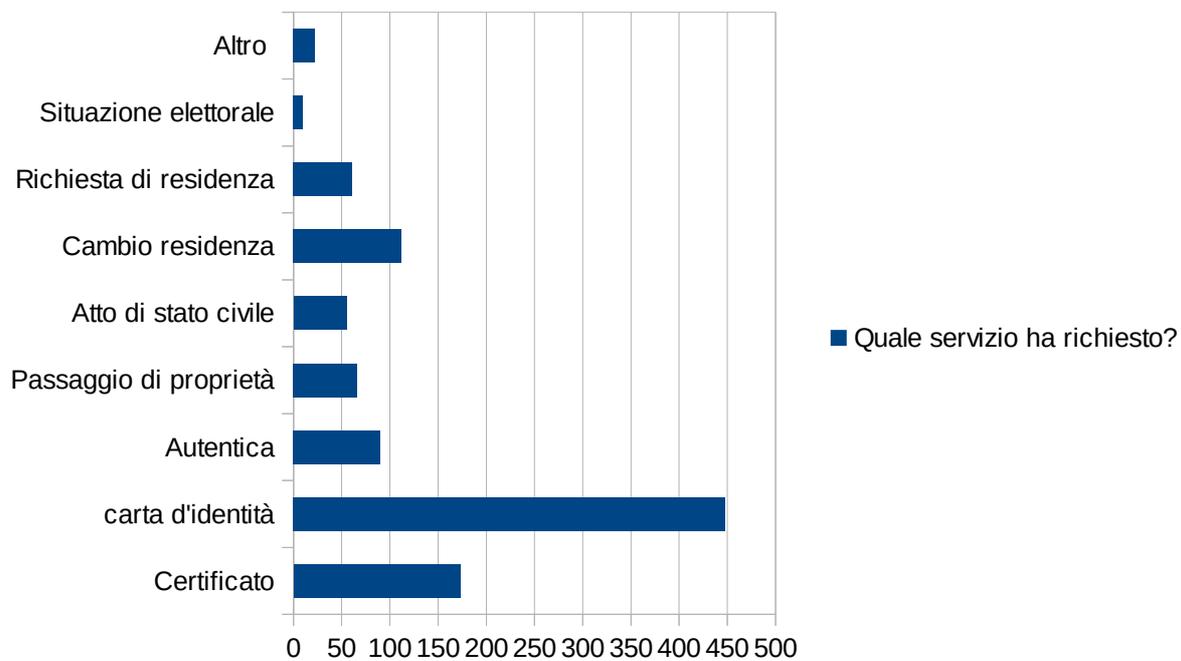
Domanda n. 2 servizi

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:

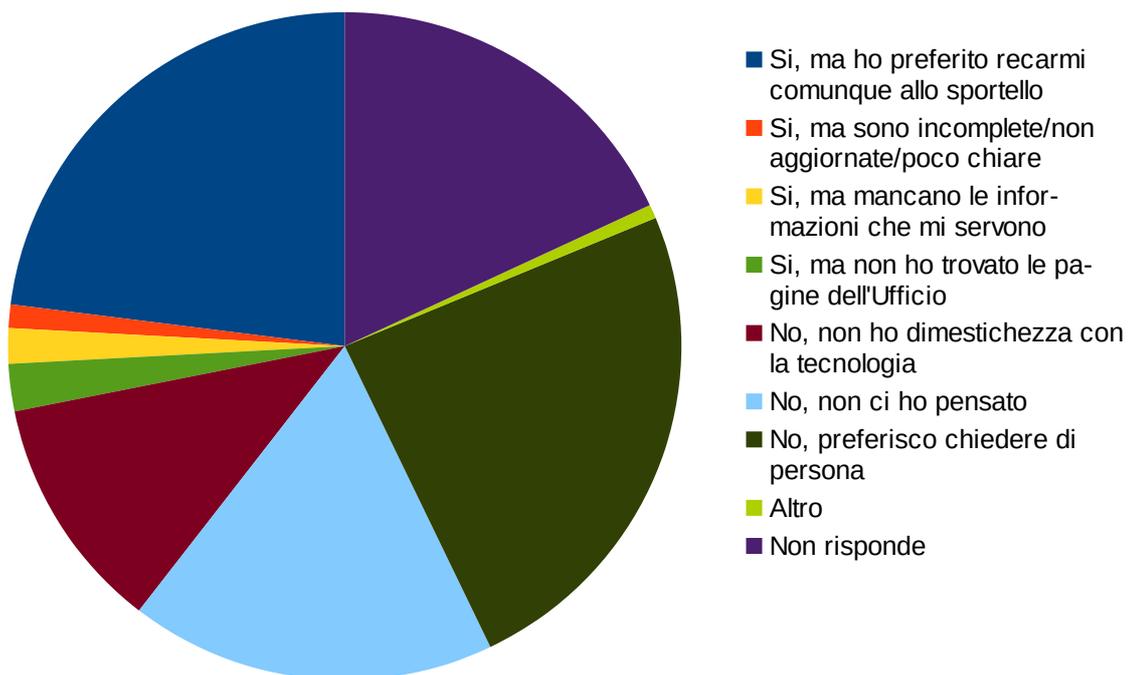
| | Si, l'operatore è stato molto pronto e veloce | Si, l'operatore è stato pronto e veloce | No, era un servizio complesso con necessità per operatore di acquisire altre informazioni | No, il servizio è stato lento | No, il servizio è stato molto lento | Altro |
|--|---|---|---|-------------------------------|-------------------------------------|-------|
| 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