

Esito della rilevazione di Customer satisfaction dell'ufficio demografico

Primo trimestre : marzo – maggio 2017

Nell'ambito del progetto che prevede il conseguimento della certificazione di qualità per la norma di riferimento ISO 9001/2015 si è avviato il processo di rilevazione della qualità percepita dagli utenti, molto importante in questo servizio per la sua caratteristiche di ufficio frontale rispetto al cittadino.

Inizialmente è stato predisposto il questionario anonimo da sottoporre agli utenti, diviso in tre parti. La prima prevede due domande generali per capire presso quale ufficio si rechino le persone e se chiedano informazioni o servizi.

La seconda parte prevede sei domande da somministrare a chi ha chiesto informazioni.

La terza, altre sei domande per chi ha avuto un servizio.

Dunque l'utente che accetta di rispondere, fornisce otto risposte: le due generali più sei.

Per agevolare gli utenti e facilitarne l'approccio alla rilevazione si è ritenuto di formularlo in modalità chiusa, ipotizzando già alcune possibili risposte, anche 6 o 7, prevedendo comunque la possibilità "altro" per consentire anche a chi non rientri nelle ipotesi già preventivate di esprimere la propria opinione.

Il questionario è stato condiviso con gli operatori, prima del suo utilizzo.

Si è stabilito di acquisire almeno 50 questionari compilati per trimestre, partendo con una settimana al mese in cui interpellare gli utenti, dividendo per fasce orarie. Un giorno dalle 10 alle 12, il successivo dalle 12 alle 13, poi dalle 15 alle 16, dalle 16 alle 18, e infine dalle 18 alle 19. In questo modo si ritiene di poter avere un'utenza sufficientemente rappresentativa, poiché l'elezione di un'unica fascia potrebbe creare un'anomalia negli esiti. Sebbene la maggior parte dei questionari certamente si ponga all'interno delle fasce di maggiore afflusso (12-13, 16-18).

L'obiettivo è raggiungere il tetto di 200 cittadini interpellati ogni anno.

Il questionario è stato somministrato prevalentemente da un rilevatore, sostituito in una occasione da un'altro. Molti cittadini accolgono di buon grado, mentre altri si sottraggono non avendo tempo a disposizione, nel momento.

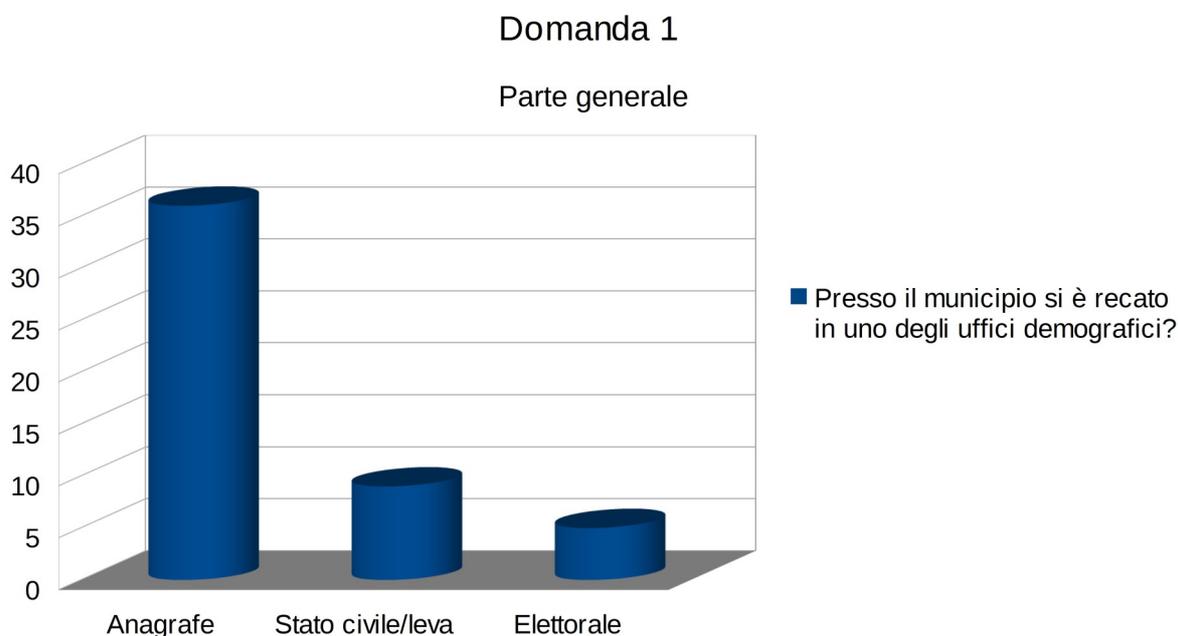
Dei primi cinquanta è stata fatta una elaborazione semplice, tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti di seguito allegati.

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?	36	9	5

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



I cittadini che sono stati intervistati hanno dichiarato principalmente di essersi recati presso l'ufficio anagrafe, anche se la risposta risulta contraddetta da quella alla prima domanda relativa ai servizi, che evidenzia l'accesso dei cittadini prevalentemente presso lo sportello unico presente all'ufficio Elettorale.

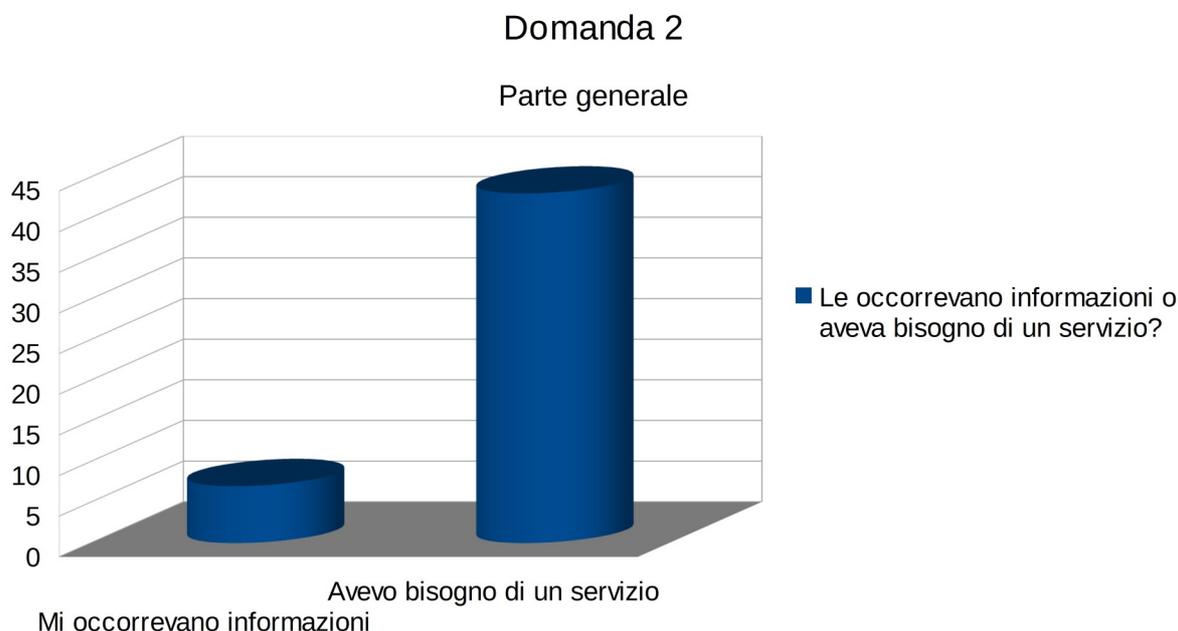
Domanda n.2 di carattere generale

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?	7	43

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



Prevale in modo netto la richiesta di servizi, rispetto alle informazioni.

Domanda n.1 in caso di informazioni

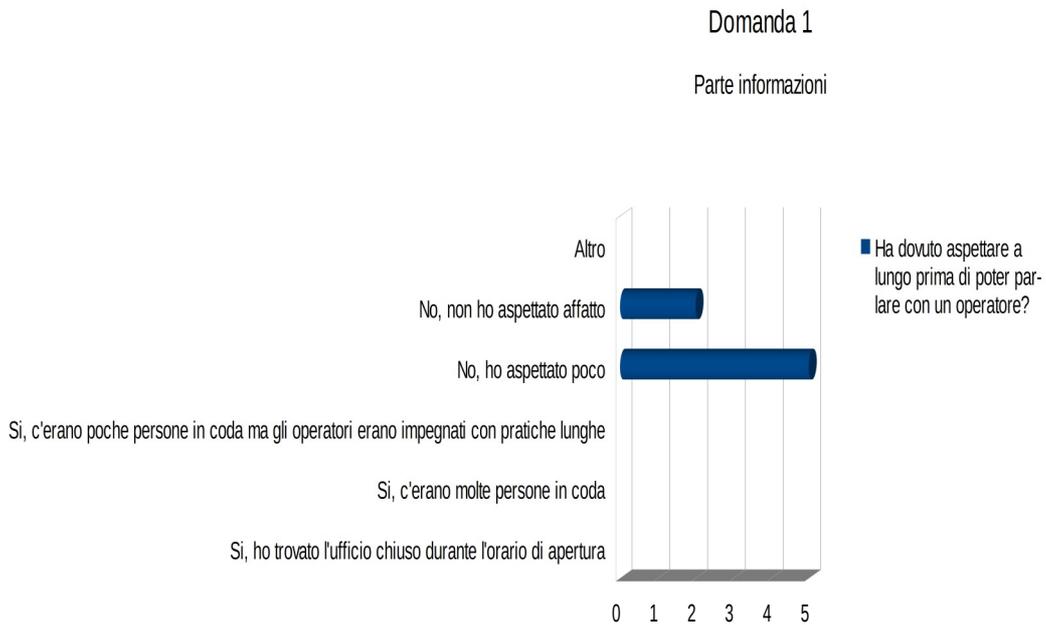
La domanda è stata rivolta solo ai cittadini che hanno dichiarato di volere informazioni.

Nella globalità dei questionari sono stati una minoranza composta da appena 7 persone.

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	5	2	0

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 l'assenza di attesa.



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 7, nel corso del primo 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?	5	2	0	0	0	0

La maggiore parte degli intervistati risponde molto positivamente alla domanda, perché potendo scegliere tra le opzioni riportate, sceglie la più positiva.

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

Precisando sempre che il campione anche in questo caso comprende solo 7 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
7	0	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
5	1	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	0	0	0	0	0

Tutti i cittadini hanno risposto molto positivamente, pur rilevando che il numero inferiore di risposte è dovuto ad un errore verificatosi per alcuni questionari. Questo problema si è verificato anche con la domanda n.6 .

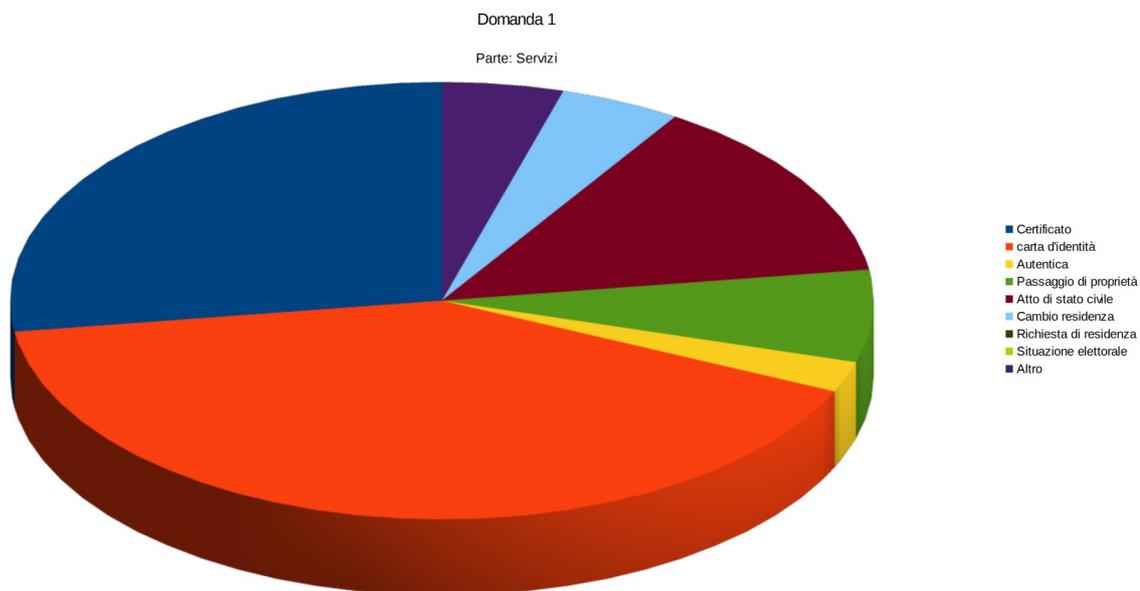
Questionario: parte informazioni

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	0	0	1	0	1	0

Domanda n. 1 in caso di servizi

Anche questa domanda è stata rivolta solo ai cittadini che hanno dichiarato di volere informazioni, che sono stati 43, nel corso del primo trimestre di rilevazione, con il risultato illustrato nel grafico.



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 43 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	0	34	9	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 parzialmente la mia richiesta	No, l'operatore è apparso incerto o impreparato	Altro
L'operatore ha soddisfatto per intero la sua richiesta ?	34	8	1	0	0	0

- prontezza della risposta

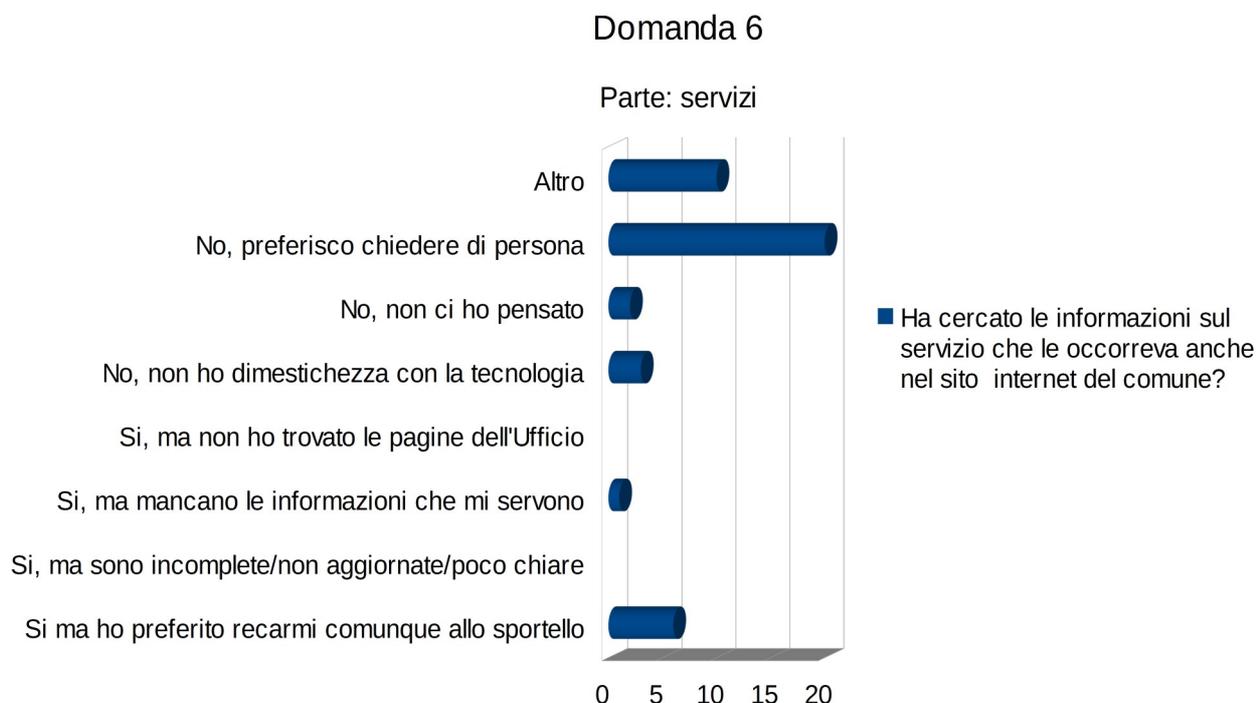
Questionario: parte servizio	Si, l'operatore è stato molto pronto veloce	Si, l'operatore è stato pronto e veloce	No, era un servizio complesso con necessità per operatore di acquisire altre informazioni	No, il servizio è stato molto lento	No, il servizio è stato molto lento	Altro
Il servizio avuto è stato pronto e veloce?	29	13	1	0	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?	32	11	0	0	0	0

Domanda n. 6 in caso di servizi

Il campione di 43 su 50 intervistate, in ordine al ricorso al sito internet ha risposto come illustrato:



Le risposte evidenziano che gli utenti preferiscono chiedere personalmente le informazioni presso gli uffici.

La voce “altro”, che ha una certa rilevanza, raggruppa i casi in cui i cittadini hanno dichiarato di non aver consultato il sito perché dovevano essere fisicamente presenti presso gli uffici, rendendo superflua questa verifica.

Conclusione

Nel mese di giugno si procederà ad avviare la rilevazione per il secondo trimestre, rettificando l'errore di copia dei questionari, che ha portato ad ometterne alcune domande e rivedendo la formulazione di altre, poiché le risposte fornite alla domanda 1 generale e 1 sui servizi sono in contraddizione.

Tempio, 13/6/2017

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