



CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

***UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI
DEL COMUNE DI BOLZANO***

REPORT 2018

Presentazione dei risultati

Novembre 2018

a cura
dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città
Comune di Bolzano

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
5.	Considerazioni finali	14

1. Premessa

Dal 24 settembre al 10 ottobre 2018 è stata svolta, in diverse fasce orarie di 2 ore ciascuna, per la durata di 13 giorni, un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Servizi Demografici del Comune di Bolzano. A tale scopo sono stati distribuiti in loco dei questionari anonimi ad un campione complessivo di 276 cittadini, statisticamente significativo e rappresentativo degli utenti dell'ufficio. Di seguito vengono presentati i risultati delle indagini.

2. Obiettivi dell'indagine

- rilevare il grado di soddisfazione relativi ai servizi offerti dall'Ufficio Servizi Demografici;
- provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso sulla base delle risultanze;
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra le diverse tipologie di utenti;
- confrontare i risultati con le indagini precedenti;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

3. Metodologia utilizzata

I questionari cartacei sono stati distribuiti in loco ai cittadini che nei giorni dell'indagine si sono recati presso l'Ufficio Servizi Demografici. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel, corretti e validati e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

4. I risultati dell'indagine

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dei Servizi Demografici si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazionale nonché la residenza e la cittadinanza.

I 278 cittadini intervistati risultano avere un'età media pari a 43,8 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte dei cittadini (32,9%) che si rivolge all'Ufficio Servizi Demografici ha un'età compresa tra i 31 e i 45 anni. (Grafico 1)

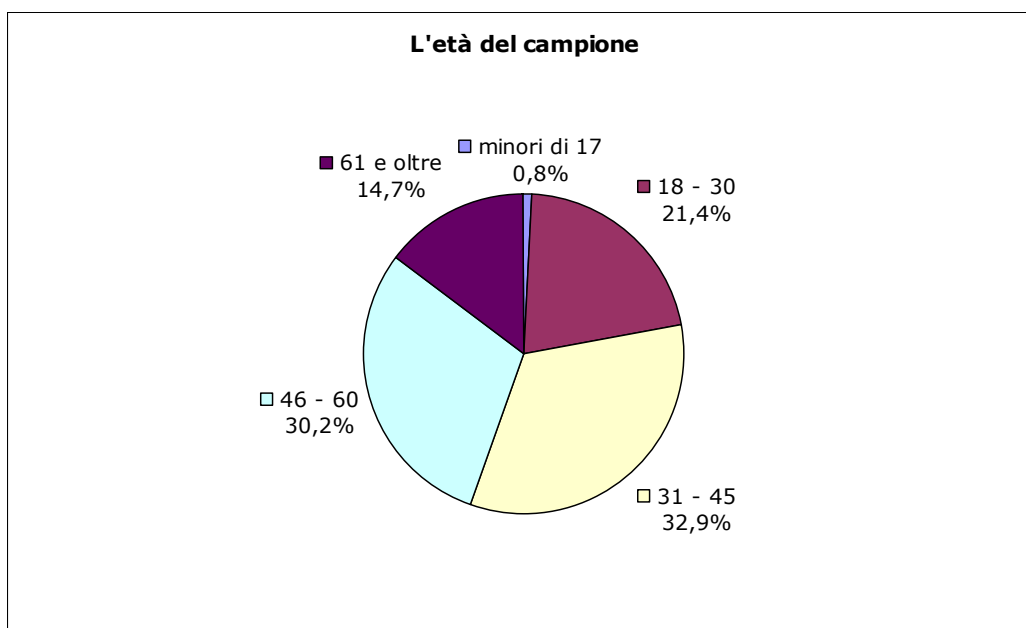


Grafico 1

Relativamente al sesso degli intervistati, la distribuzione del campione è la seguente: (Grafico 2)

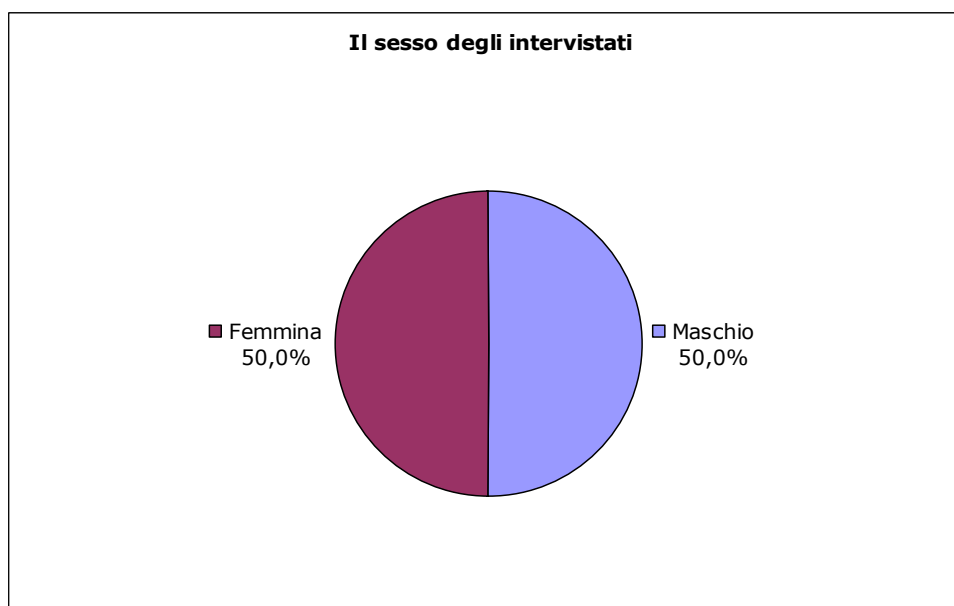


Grafico 2

L'89,5% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, il 10,5% in lingua tedesca. (Grafico 3)

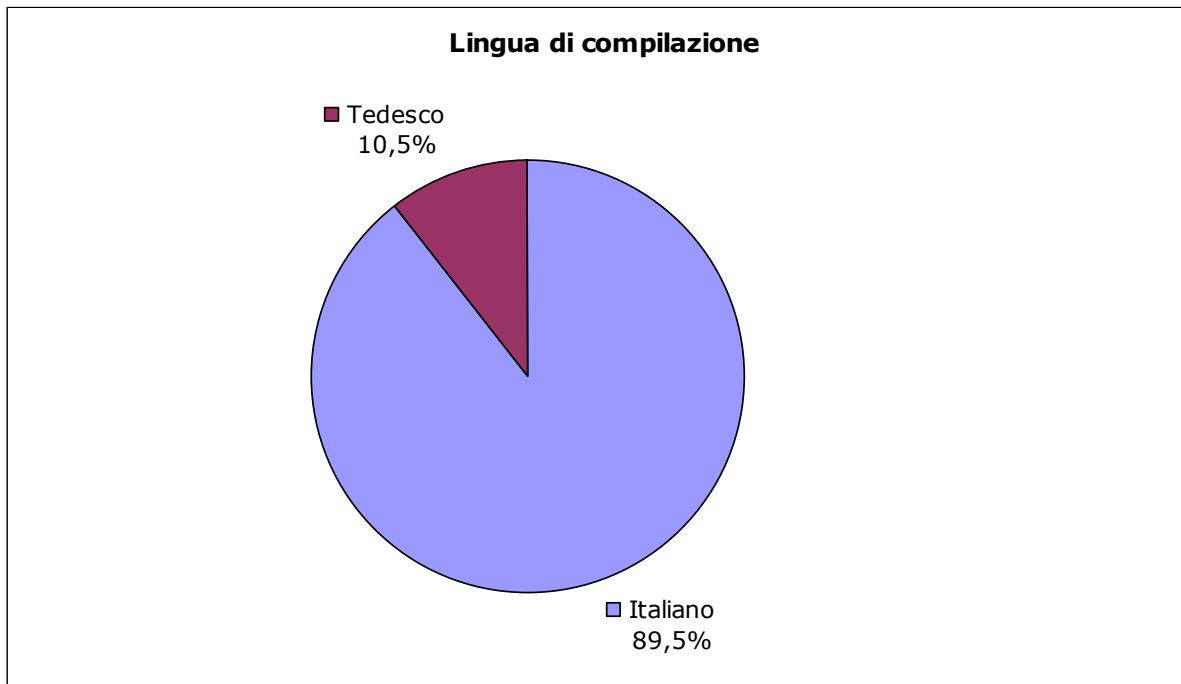


Grafico3

La maggioranza del campione si dichiara occupato/a (60,9%), il 14,7% pensionato/a e il 9,0% studente. (Grafico 4)

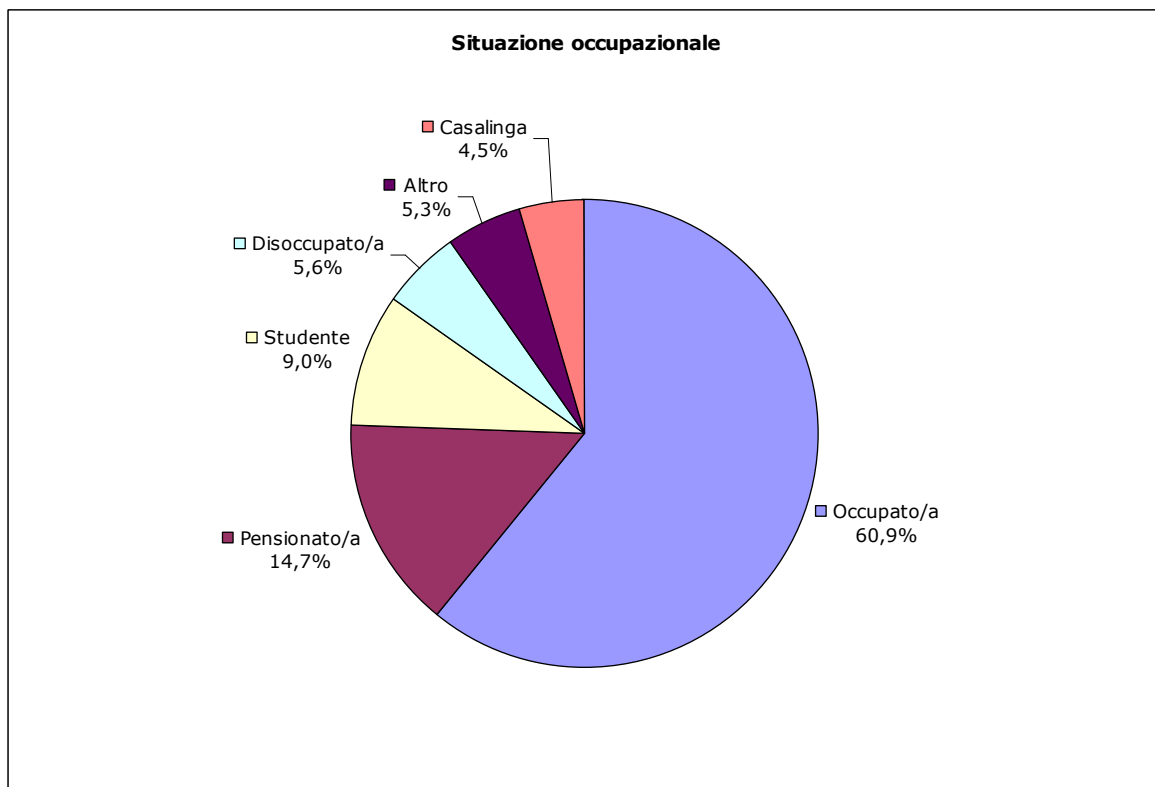


Grafico 4

Il 92% degli utenti che ha usufruito dei Servizi Demografici risiede a Bolzano, il 4,2% in un altro Comune dell'Alto Adige, mentre il 3,8% risiede fuori provincia. Agli intervistati "bolzanini" è stato chiesto di specificare il quartiere di residenza. (Grafici 5 e 6).



Grafico 5

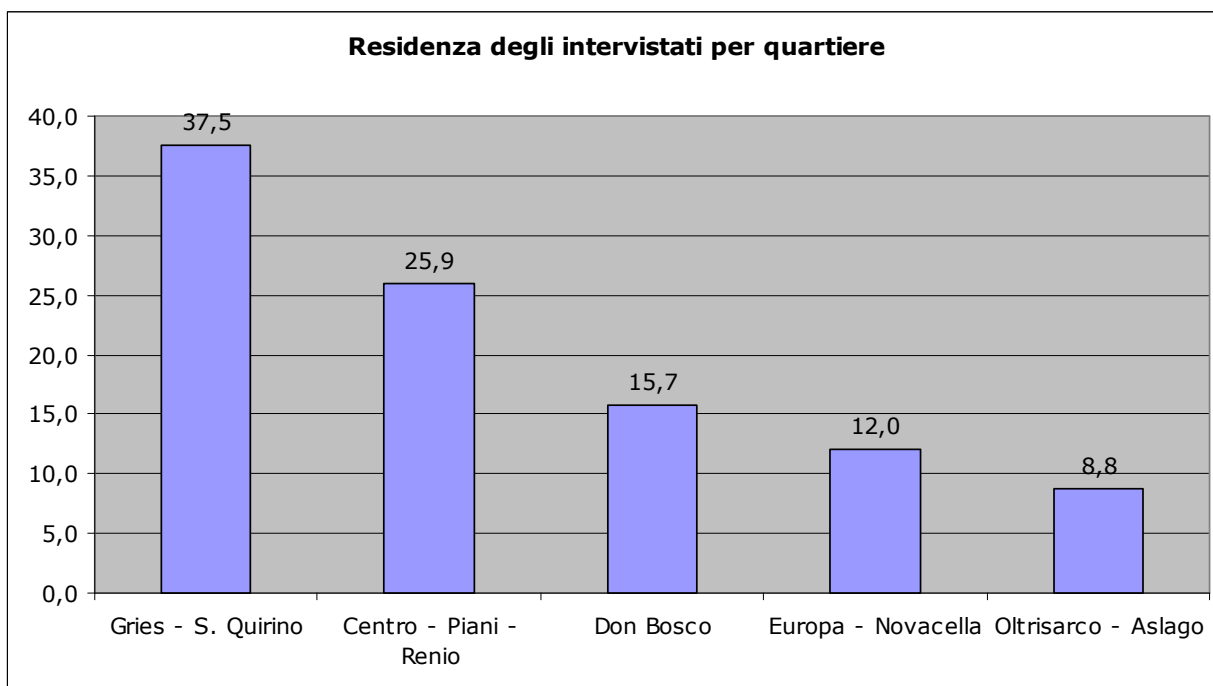


Grafico 6

È stato inoltre richiesto agli utenti intervistati di specificare la cittadinanza. L'85,4% dichiara di avere la cittadinanza italiana. (Grafico 7)

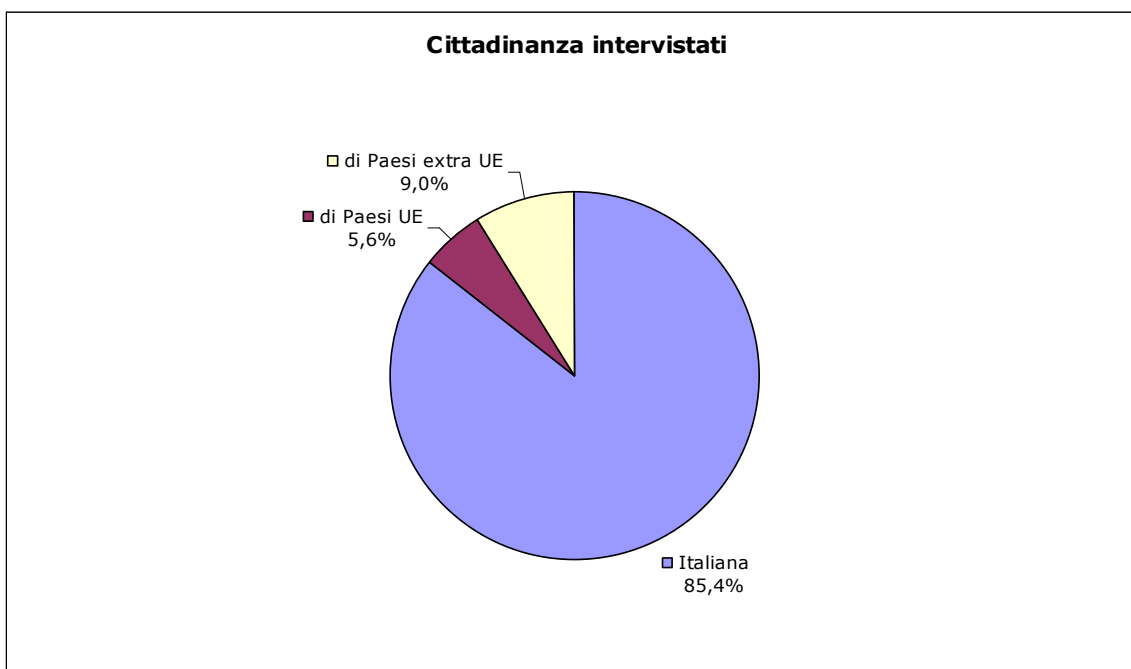


Grafico 7

L'82,4% degli intervistati dichiara di essersi recato presso l'Ufficio Servizi Demografici meno di 3 volte nell'arco di un anno; non si tratta quindi di clienti abituali. (Grafico 8)

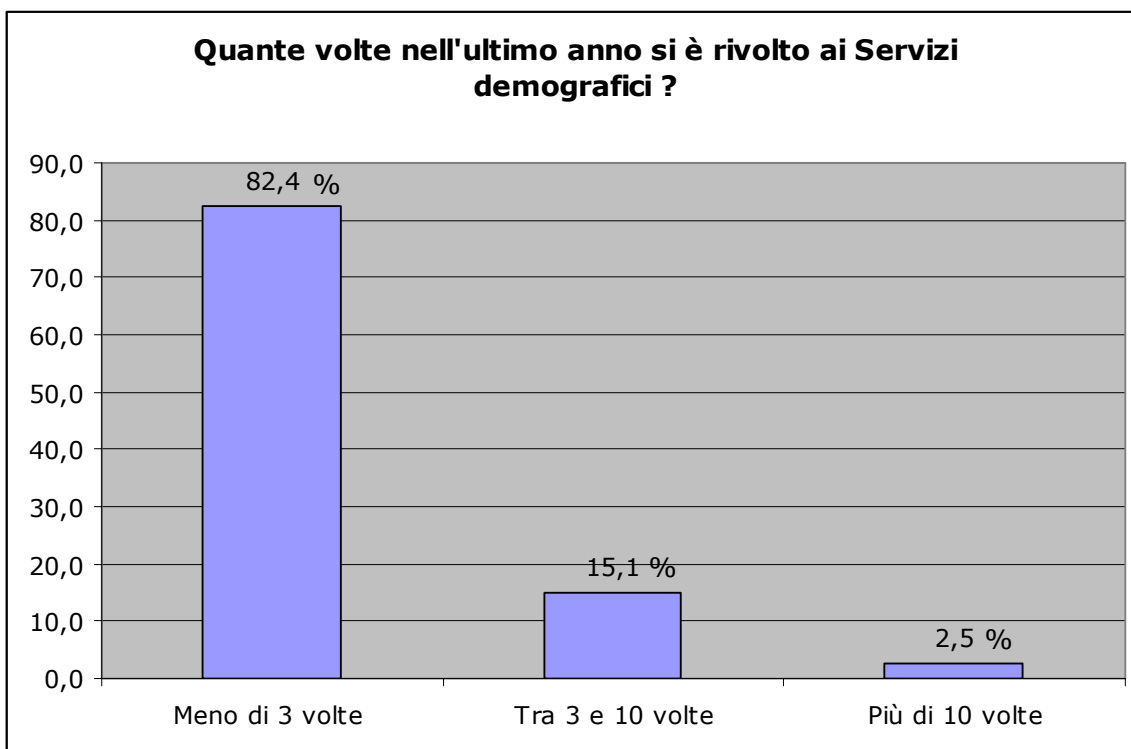


Grafico 8

È stato inoltre chiesto agli intervistati di specificare i tre motivi principali per i quali si sono presentati nell'ultimo anno all'Ufficio Servizi Demografici:

La maggioranza (il 35,2%) si è recata in via Vintola per il rilascio o il rinnovo della carta d'identità. (Grafico 9)

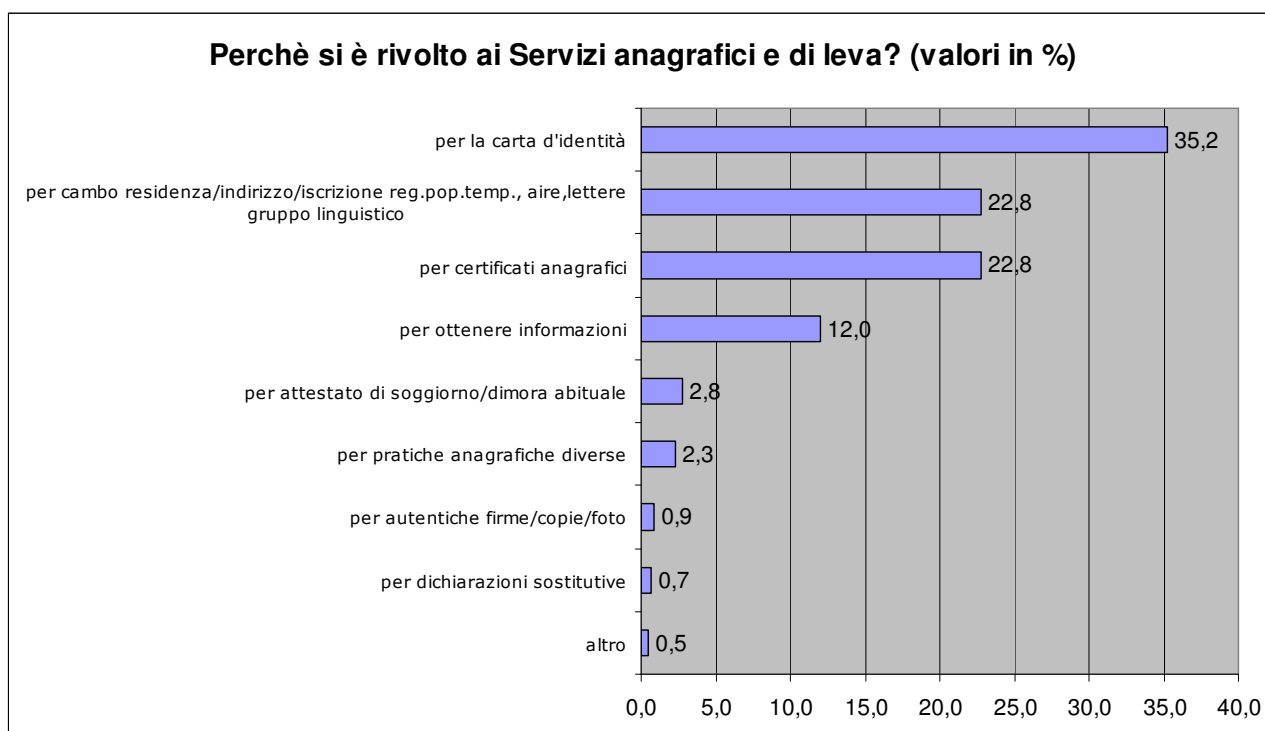


Grafico 9

È stato richiesto agli intervistati il motivo per cui si sono rivolti al Servizio elettorale. Il 97% ha risposto "per il rilascio/rinnovo della tessera elettorale".

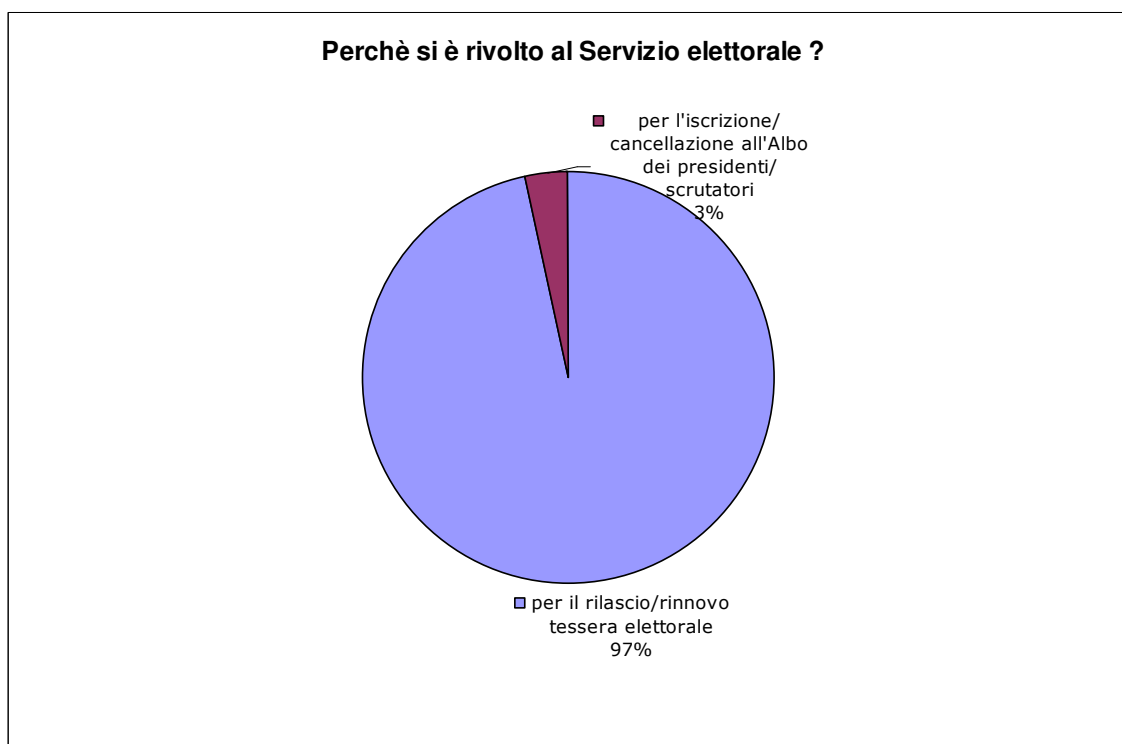


Grafico 10

Infine è stato richiesto agli intervistati il motivo per cui si sono rivolti allo Stato civile. Il 33,7% ha risposto "per matrimonio unione civile/divorzio", il 17,9% "per certificati di stato civile", il 17,9% "per nascita riconoscimento figlio", il 16,8% "per morte di un congiunto" e il 13,7% "per atti relativi alla cittadinanza". (Grafico 11)

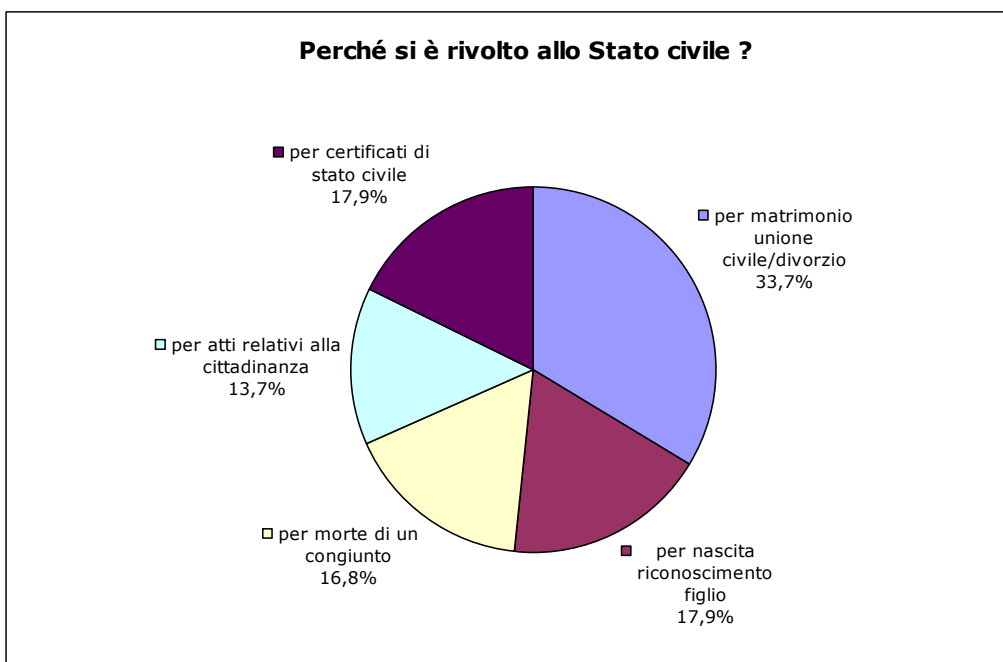


Grafico 11

Giudizio complessivo

E' stato richiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo rispetto all'Ufficio Servizi Anagrafici del Comune di Bolzano per mezzo di un voto su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto): la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio **7,7** (con una deviazione standard pari a 2,1).

In particolare - come dimostra il grafico seguente - il valore più ricorrente (con 59 risposte) è rappresentato dal voto "10", mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 34 risposte, su un totale di 251 valutazioni espresse.

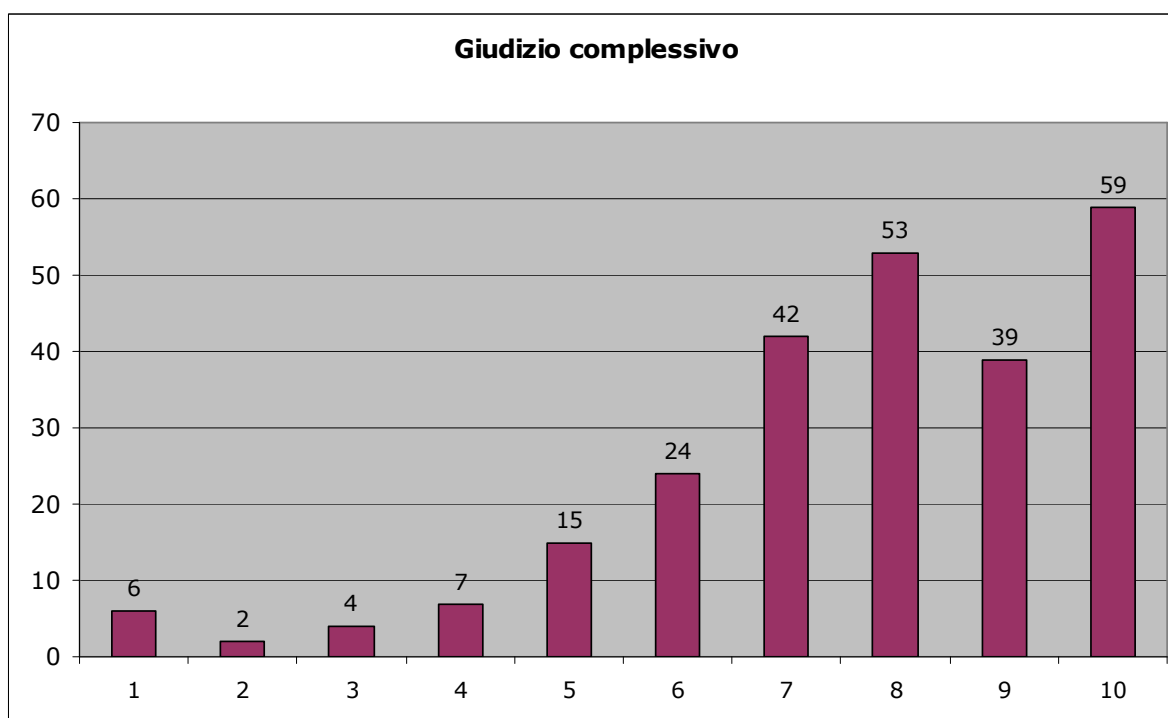


Grafico 12

Gradimento aspetti specifici

Per rilevare la soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti specifici relativi all'Ufficio Servizi Demografici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 12 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente ed in confronto con il 2009 (anno dell'ultima rilevazione).

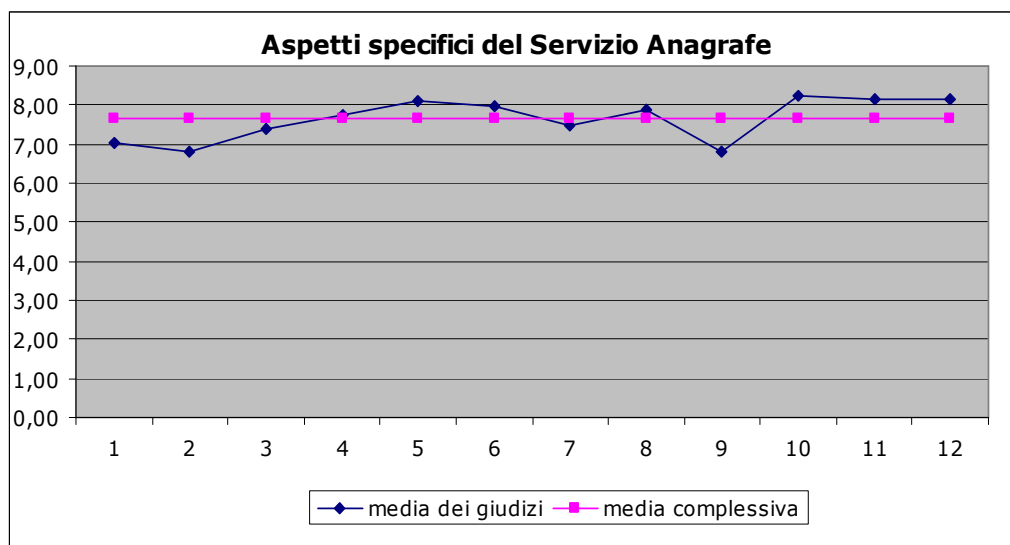


Grafico 14

1. dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti
2. è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
3. ha una segnaletica esterna chiara e ben visibile
4. dispone di una sala d'attesa spaziosa e confortevole
5. ha una segnaletica interna chiara e ben visibile
6. dispone di una modulistica aggiornata, chiara e di facile compilazione
7. è ben collegato con altri servizi del Comune che gestiscono procedure connesse
8. adotta misure appropriate per garantire la riservatezza negli uffici
9. ha tempi di attesa adeguati e gentile
10. ha personale disponibile e gentile
11. ha personale competente e aggiornato
12. le informazioni ricevute sono complete e comprensibili

L'Ufficio Servizi Demografici...	Voto 2009	Voto 2018	Variazione
Ha personale disponibile e gentile	8,1	8,2	↑
Ha personale competente e aggiornato	8,1	8,2	↑
Le informazioni ricevute sono complete e comprensibili	n.d	8,2	
Ha una segnaletica interna chiara e ben visibile	7,5	8,1	↑
Dispone di una modulistica aggiornata, chiara e di facile compilazione	7,9	8,0	↑
Adotta misure appropriate per garantire la riservatezza negli uffici	7,5	7,9	↑
Dispone di una sala d'attesa spaziosa e confortevole	7,9	7,7	↓
È ben collegato con altri servizi del comune che gestiscono procedure connesse	7,3	7,5	↑
Ha una segnaletica esterna chiara e ben visibile	7,5	7,4	↓
Dispone di orari d'apertura adeguati alle esigenze degli utenti	7,4	7,0	↓
Ha tempi di attesa adeguati	7,4	6,8	↓
È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	6,6	6,8	↑

Tabella 1

Nel confronto con l'indagine del 2009 si evidenziano i seguenti miglioramenti soprattutto per gli aspetti:

- ha una segnaletica interna chiara e ben visibile
- adotta misure appropriate per garantire la riservatezza negli uffici
- è ben collegato con altri servizi del comune che gestiscono procedure connesse
- è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

In diminuzione invece il voto per gli orari di apertura al pubblico ritenuti non adeguati alle esigenze dei cittadini, oltre al voto per i tempi di attesa, ritenuti troppo lunghi.

È stato richiesto agli intervistati se hanno consultato il sito Internet del Comune di Bolzano: il 58% delle persone ha risposto "no", il rimanente 42% ha risposto "sì".

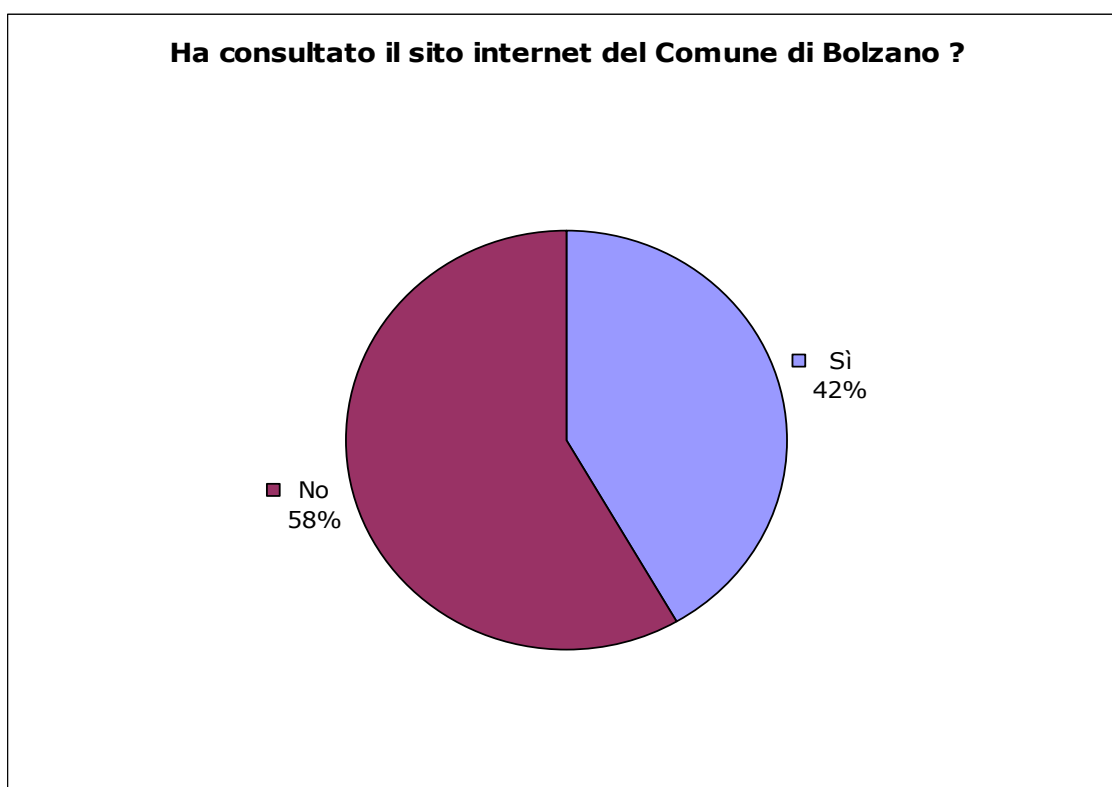


Grafico 15

Alle persone che hanno consultato il sito è stata richiesta una valutazione della pagina Web dedicata ai Servizi Demografici: l'89% ritiene che sia molto o abbastanza strutturata e ricca di informazioni.

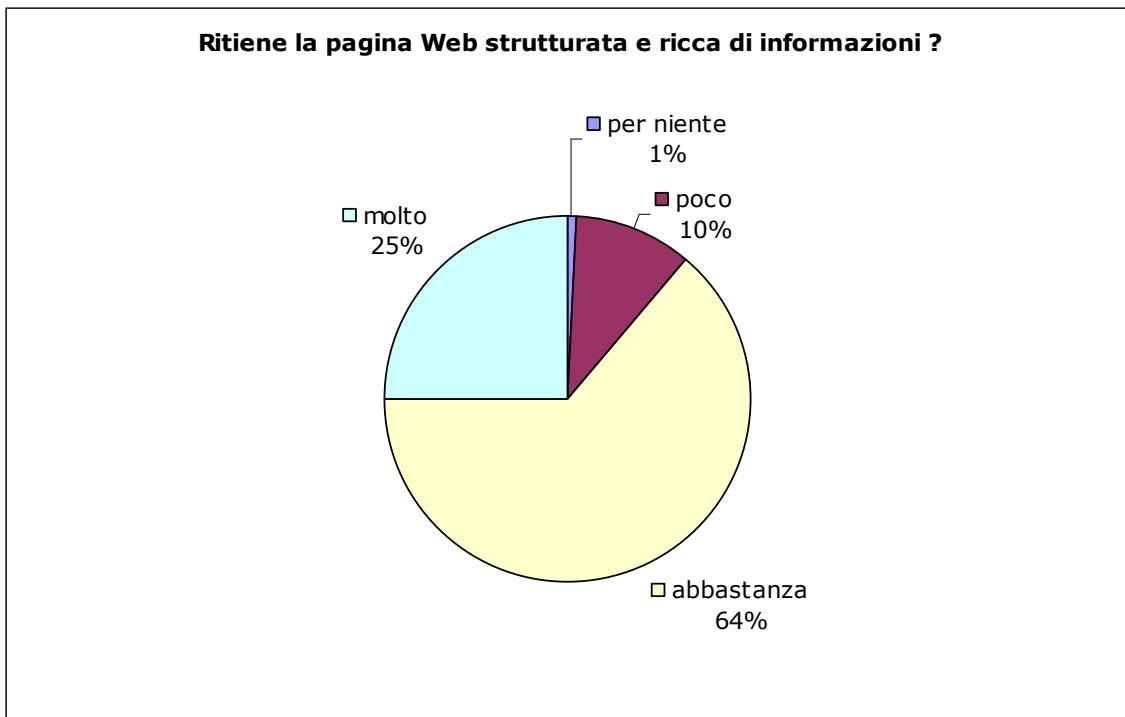


Grafico 16

Il 71% degli intervistati è a conoscenza della piattaforma *Web SensorCivico*, promossa dall'Amministrazione Comunale, che consente di inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami per il miglioramento dei servizi ed il 95% la ritiene molto o abbastanza utile.

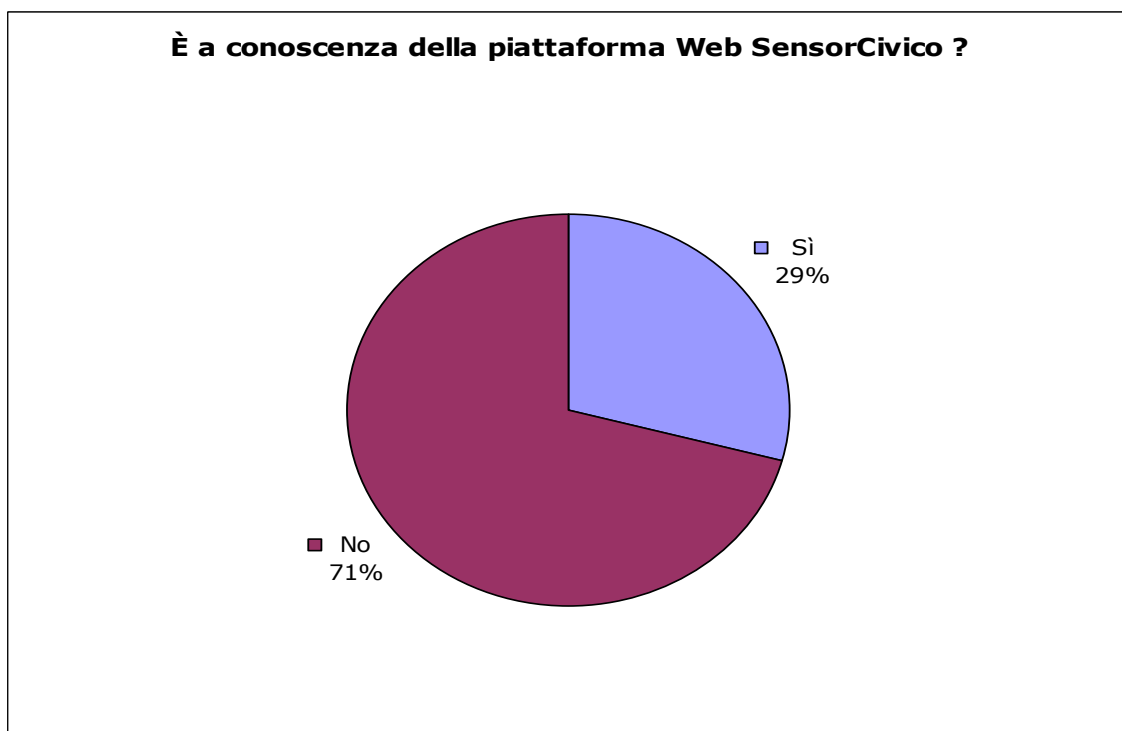


Grafico 17



Grafico 18

È stato chiesto agli intervistati l'utilità rispetto all'attivazione delle seguenti iniziative:

- *Presentazione della dichiarazione di residenza online tramite SPID o altre credenziali:* per l'82% è un'iniziativa molto valida
- *Prenotazione online di un appuntamento per la richiesta di rilascio/rinnovo carta d'identità elettronica e/o per la presentazione allo sportello delle dichiarazioni di residenza:* anche qui l'84% si dichiara favorevole

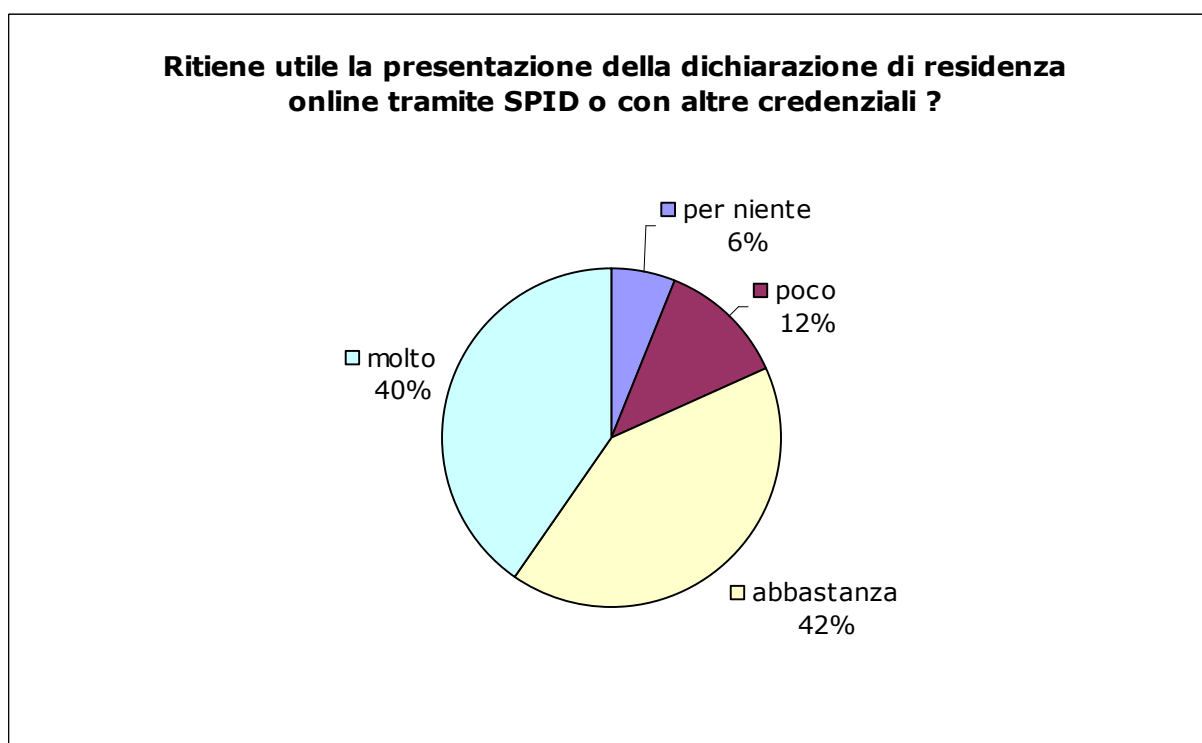


Grafico 19

Ritiene utile la prenotazione online di un appuntamento per la richiesta di rilascio/rinnovo della carta d'identità elettronica e/o per la presentazione allo sportello delle dichiarazioni di residenza ?

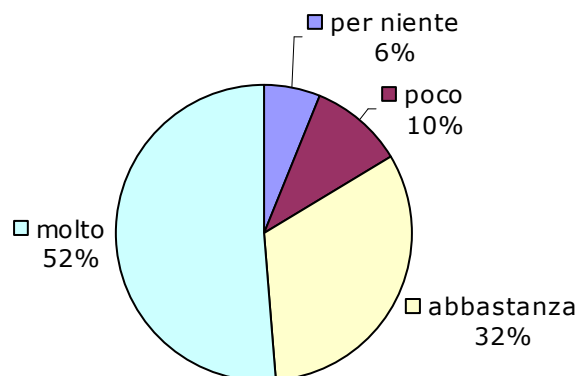


Grafico 20

Osservazioni del campione

Sono stati formulati complessivamente 27 suggerimenti in apposito spazio. Di seguito le principali:

- richieste in ordine alla carta d'identità elettronica
- richiesta di una diversa articolazione degli orari (es. anticipazioni alle 8.00 mattina, prolungamento orario di apertura al pomeriggio)
- maggiori sportelli aperti al sabato
- previsione di eventuali file preferenziali, per alcune categorie
- servizi maggiormente orientati anche per le persone anziane – anche a domicilio
- maggiore informazione rispetto alla cancellazione delle residenze
- maggiori servizi online
- collocazione Ufficio Servizi Demografici in zone cittadine facilmente raggiungibili
- maggiore decentralizzazione di alcuni servizi presso i Centri Civici.

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto una media di gradimento superiore al voto medio di 7,7 :

- personale disponibile e gentile (8,2)
- personale competente e aggiornato(8,2)
- informazioni fornite complete e comprensibili (8,2)
- segnaletica interna chiara e ben visibile (8,1)
- modulistica aggiornata, chiara e di facile compilazione (8,0)
- adozione di misure appropriate per garantire la riservatezza negli uffici (7,9)-

I punti di attenzione

Emergono alcuni punti vicino alla soglia di attenzione:

- la raggiungibilità con i mezzi pubblici (6,8)
- i tempi di attesa (6,8)
- orari d'apertura al pubblico (7,0)

5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato un buon grado di soddisfazione per i servizi offerti dall'Ufficio Servizi Demografici, poiché la maggioranza degli aspetti posti in esame ha riscontrato un giudizio positivo, in particolare il personale (personale competente, disponibile e aggiornato, informazioni fornite complete e comprensibili)

Qualche riserva è emersa rispetto alla raggiungibilità con i mezzi pubblici e ai tempi d'attesa.