



Indagine sul grado di soddisfazione con il Servizio Anagrafe del Comune di Bolzano

Presentazione dei risultati

Novembre 2009

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 16 al 28 novembre 2009 è stata svolta, durante 12 giorni in diverse fasce orarie di 2 ore ciascuna, un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio Anagrafe del Comune di Bolzano. A tale scopo sono stati distribuiti in loco dei questionari anonimi ad un campione complessivo di 307 cittadini. Il campione è rappresentativo per l'utenza con un errore ammesso del 5%.

Di seguito vengono presentati i risultati delle indagini.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare/verificare il grado di soddisfazione dei cittadini con il Servizio Anagrafe del Cimitero del Comune di Bolzano
- focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario è stato chiesto un giudizio sui molteplici aspetti che compongono il Servizio Anagrafe, quali gli orari di apertura, la competenza del personale, ecc..

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti direttamente in loco ai cittadini che si rivolgono al Servizio Anagrafe del Comune di Bolzano che li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel 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 del Servizio Anagrafe si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazionale nonché la residenza e la cittadinanza.

I 307 cittadini intervistati risultano avere un'età media pari a 45,1 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte dei cittadini (36,2%) che si rivolgono al Servizio Anagrafe hanno un'età compresa tra i 31 e i 45 anni. (Grafico 1)

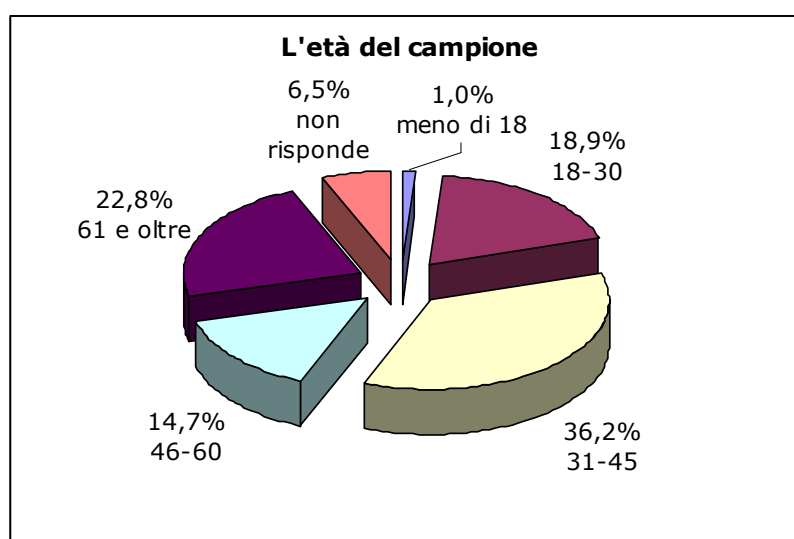


Grafico 1

Per quanto riguarda il sesso degli intervistati, la distribuzione del campione risulta uguale. (Grafico 2)



Grafico 2

L'81,8% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 18,2% in lingua tedesca. (Grafico 3)

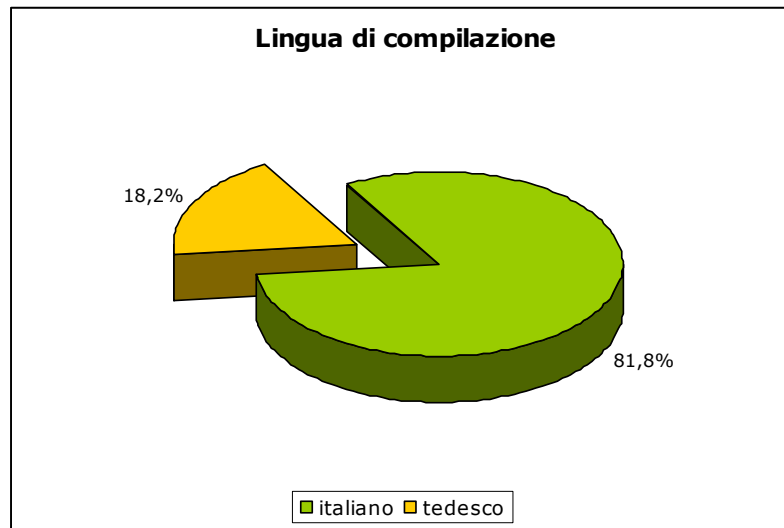


Grafico3

Il 94,3% dei cittadini che hanno usufruito dei servizi dell'Anagrafe risiedono a Bolzano, il 3,3% in un altro comune dell'Alto Adige, mentre il 2,3% risiede fuori provincia. Agli intervistati "bolzanini" è stato chiesto di specificare il quartiere di residenza, tuttavia l'11,0% non si è espresso a tale riguardo. (Grafici 4 e 5)

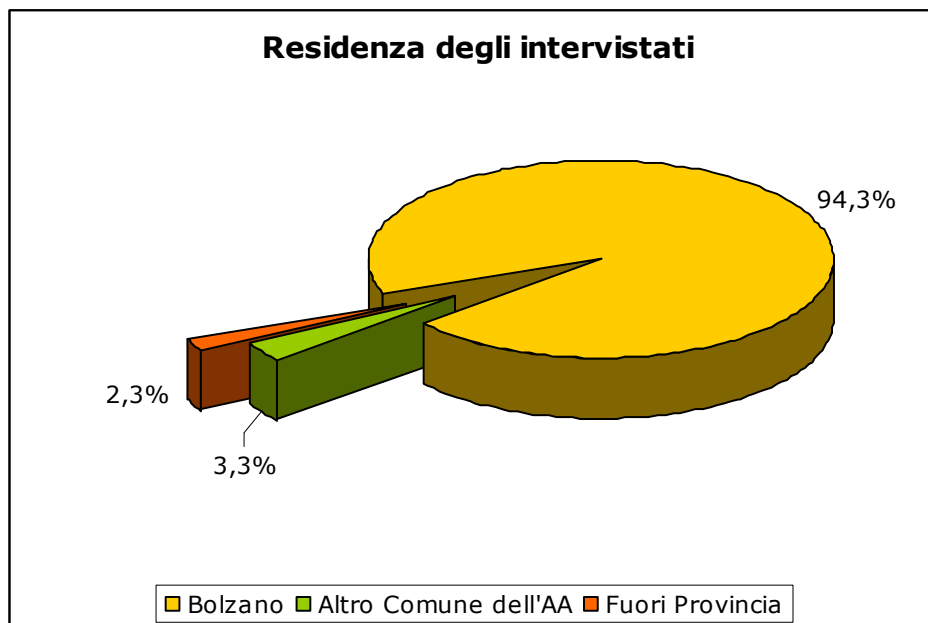


Grafico 4

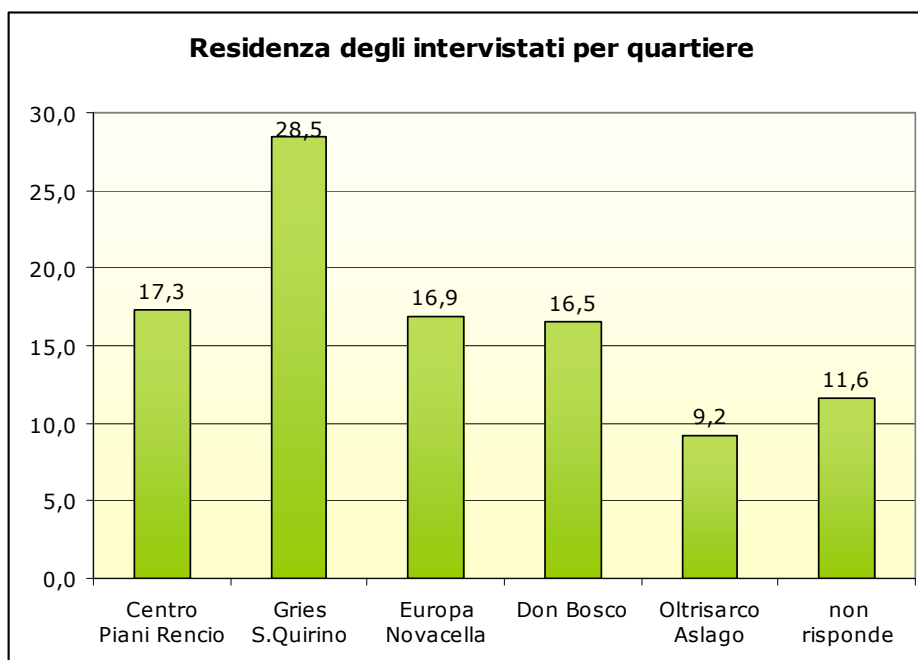


Grafico 5

Abbiamo inoltre chiesto ai cittadini intervistati di specificare la loro cittadinanza. Il 79,1% dichiara di essere italiano (Grafico 6)



Grafico 6

L'85,0% degli intervistati dichiara di essersi recato presso il Servizio Anagrafe meno di 5 volte nell'arco di un anno. (Grafico 7)

Abbiamo chiesto inoltre agli intervistati di specificare i tre motivi principali per i quali si sono presentati nell'ultimo anno presso Servizio Anagrafe e il 39,0% delle risposte è stato per il rilascio o rinnovo della carta d'identità. (Grafico 8)

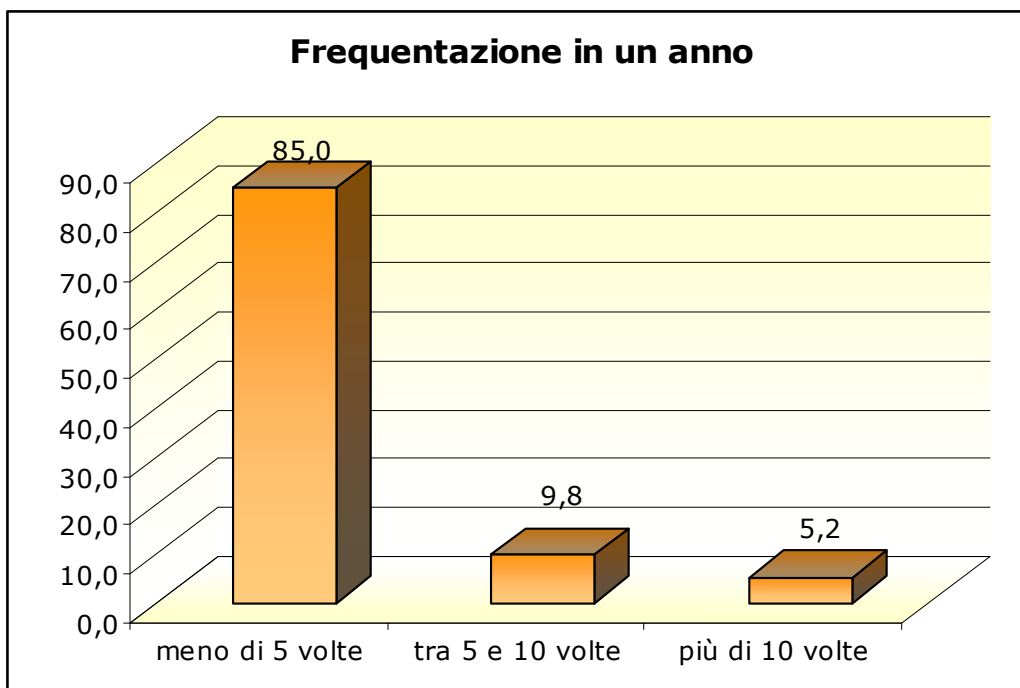


Grafico 7

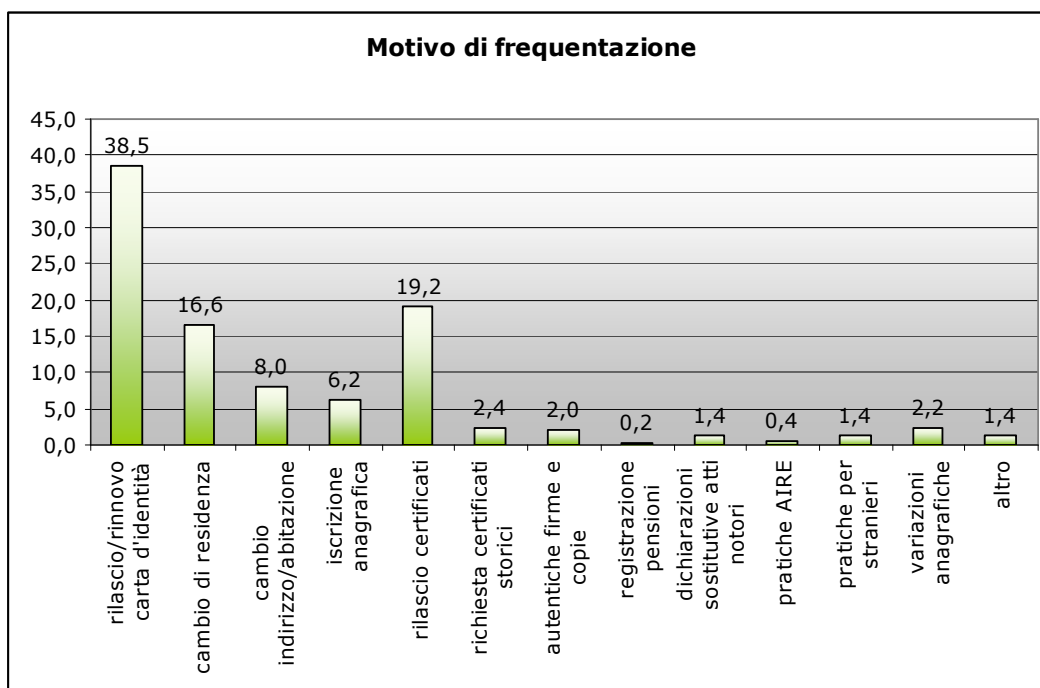


Grafico 8

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul Servizio Anagrafe del Comune di Bolzano per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio pari a 7,9.

In base al criterio della residenza, il voto più alto (8,7) proviene dai cittadini residenti in un altro comune della provincia. (Grafico 9)

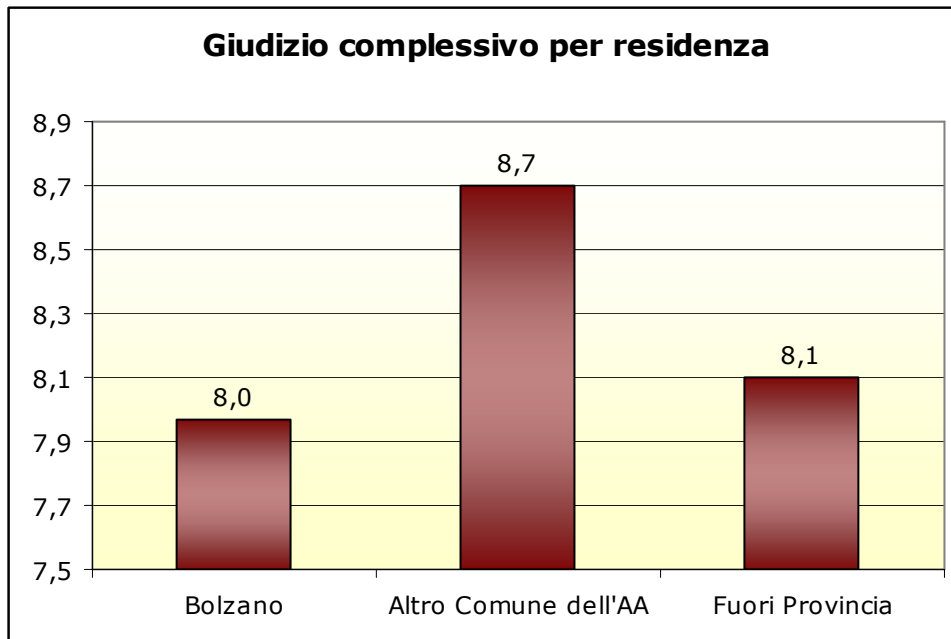


Grafico 9

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento su alcuni aspetti specifici relativi al Servizio Anagrafe, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 17 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.

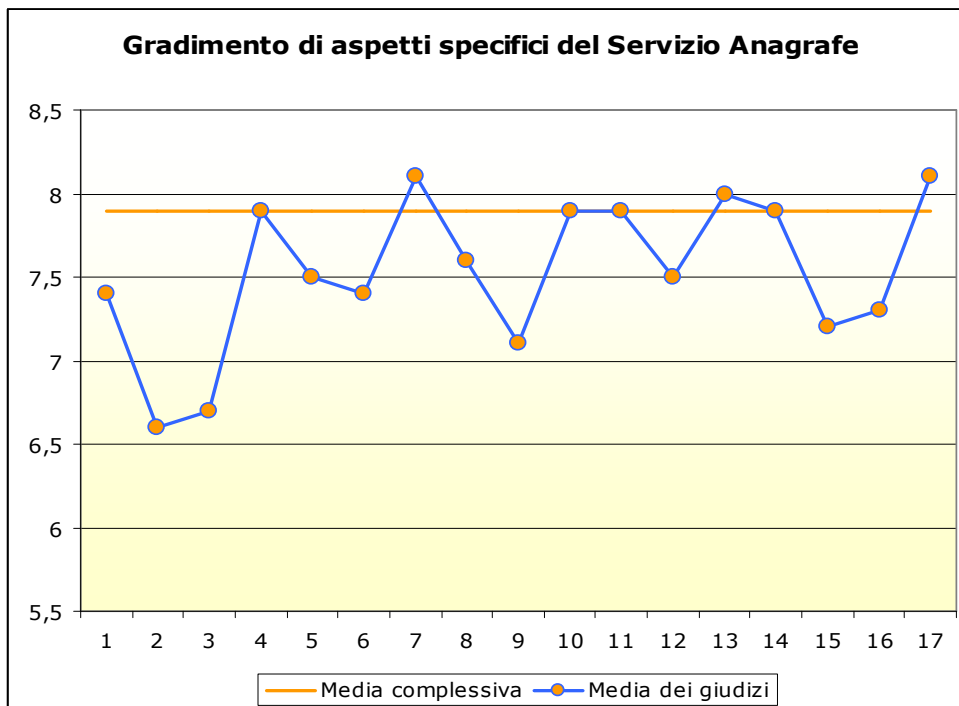


Grafico 10

- 1 dispone di orari di apertura adeguati
- 2 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 gli uffici sono di facile accesso anche a persone con disabilità
- 4 dispone di locali spaziosi e gradevoli
- 5 ha segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile
- 6 ha tempi di attesa limitati
- 7 ha personale competente e aggiornato
- 8 ha informatizzato in modo semplice alcuni processi
- 9 ha procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche
- 10 fornisce velocemente i certificati richiesti
- 11 dispone di modulistica chiara
- 12 ha spazi adeguati per la riservatezza della privacy
- 13 ha personale che fornisce info corrette e affidabili
- 14 fornisce info sull'autocertificazione chiare ed esaurienti
- 15 ha personale facilmente identificabile
- 16 è ben collegato con altri servizi del Comune di Bolzano
- 17 ha personale cortese e gentile

Il Servizio Anagrafe...	Voto
ha personale competente ed aggiornato	8,1
ha personale cortese e gentile	8,1
ha personale che fornisce risposte ed informazioni corrette e affidabili	8,0
ha locali spaziosi e gradevoli	7,9
fornisce velocemente i certificati richiesti	7,9
dispone di modulistica aggiornata, chiara e di facile compilazione	7,9
le informazioni sull'autocertificazione sono chiare ed esaurienti	7,9
ha informatizzato in modo semplice alcuni processi (modulistica, richieste ecc)	7,6
ha segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	7,5
dispone di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche	7,5
ha tempi di attesa limitati consentendo di gestire/evitare code	7,4
ha orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	7,4
è ben collegato con altri servizi del Comune che gestiscono procedure connesse	7,3
ha personale facilmente identificabile	7,2
ha procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	7,1
dispone di uffici di facile accesso anche per le persone in situazione di disabilità	6,7
ha uffici facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	6,6

Tabella 1

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 7,9 e che sono precisamente:

- ha personale competente ed aggiornato (8,1)
- ha personale cortese e gentile (8,1)
- ha personale che fornisce risposte ed informazioni corrette e affidabili (8,0)

Risulta chiaramente che è tutto l'universo riferito al personale ad essere maggiormente apprezzato dagli utenti del Servizio Anagrafe.

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione positiva, emerge che potrebbero essere effettuate migliorie strutturali, soprattutto per quanto concerne l'accessibilità per persone in situazione di disabilità (6,7) nonché i collegamenti con i mezzi pubblici (6,6).

Importanza di aspetti specifici

Oltre al gradimento rispetto a 17 dimensioni relative al Servizio Anagrafe, è stato chiesto di esprimere anche l'importanza con una scala da 1 (per niente importante) a 10 (molto importante).

Il seguente grafico riporta le medie riferite all'importanza confrontate con le medie dei giudizi e la media complessiva e la relativa tabella le medie in ordine decrescente. (Grafico 11)

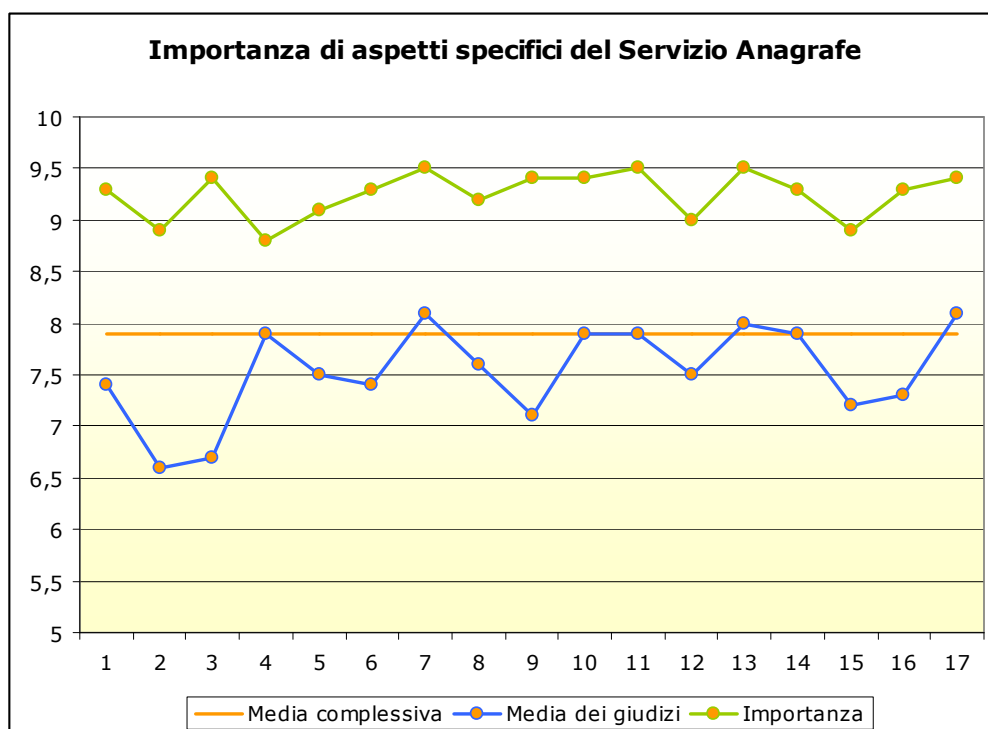


Grafico 11

- 1 disporre di orari di apertura adeguati
- 2 essere facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 avere uffici di facile accesso anche a persone con disabilità
- 4 disporre di locali spaziosi e gradevoli
- 5 avere segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile
- 6 avere tempi di attesa limitati
- 7 avere personale competente e aggiornato
- 8 aver informatizzato in modo semplice alcuni processi
- 9 avere procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche
- 10 fornire velocemente i certificati richiesti
- 11 disporre di modulistica chiara
- 12 avere spazi adeguati per la riservatezza della privacy
- 13 avere personale che fornisce info corrette e affidabili
- 14 fornire info sull'autocert. chiare ed esaurienti
- 15 avere personale facilmente identificabile
- 16 essere ben collegato con altri servizi del Comune di Bolzano
- 17 avere personale cortese e gentile

Per il Servizio Anagrafe è importante...	Impor- tanza	Perce- zione
avere personale competente ed aggiornato	9,5	8,1
disporre di modulistica aggiornata, chiara e di facile compilazione	9,5	7,9
avere personale che fornisce risposte ed informazioni corrette e affidabili	9,5	8,0
essere di facile accesso anche per le persone in situazione di disabilità	9,4	6,7
avere procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	9,4	7,1
fornire velocemente i certificati richiesti	9,4	7,9
avere personale cortese e gentile	9,4	8,1
avere orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	9,3	7,4
avere tempi di attesa limitati consentendo di gestire/evitare code	9,3	7,4
fornire informazioni sull'autocertificazione in modo chiaro ed esauriente	9,3	7,9
essere ben collegato con altri servizi del Comune che gestiscono procedure connesse	9,3	7,3
avere informatizzato in modo semplice alcuni processi (modulistica, richieste ecc)	9,2	7,6
avere segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	9,1	7,5
disporre di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche	9,0	7,5
avere uffici facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	8,9	6,6
avere personale facilmente identificabile	8,9	7,2
avere locali spaziosi e gradevoli	8,8	7,9

Tabella 2

Confrontando importanza e percezione, gli aspetti in cui si rileva la maggiore discrepanza tra livello atteso e percepito risultano essere "accessibilità per persone in situazione di disabilità", "le procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche" e "la raggiungibilità con i mezzi pubblici".

Osservazioni del campione

Sono state formulate complessivamente 23 osservazioni/suggerimenti in apposito spazio.

Tra le principali osservazioni/suggerimenti emergono i seguenti profili degni di nota:

- si chiede l'apertura pomeridiana almeno un paio di volte la settimana (6 citazioni)
- si chiede di informatizzare le procedure quali certificati ecc. (5 citazioni)

5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato un buon grado di soddisfazione per i servizi forniti dal Servizio Anagrafe, dato che tutti gli aspetti posti in esame hanno riscontrato un giudizio positivo, soprattutto per quanto riguarda il personale nei suoi vari aspetti.

Qualche riserva per quanto riguarda l'accessibilità per persone in situazione di disabilità nonché per i collegamenti con i mezzi pubblici.