

# **RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA A RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO ANAGRAFE**

## **PREMESSA**

La misurazione della qualità dei servizi costituisce una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti esterni, in un'ottica di riprogettazione e, dunque, di miglioramento della performance.

La customer satisfaction, infatti, può:

- aiutare a definire, in ottica strategica, il livello di partecipazione dell'utente nelle diverse fasi;
- facilitare la definizione di una scala di priorità degli interventi da porre in essere;
- correggere gli eventuali ostacoli presenti: incombenze burocratiche (firme autentiche, marche da bollo...), vincoli particolari (orari di apertura sportello..), comunicazioni incomplete, barriere (anche architettoniche), che possono condizionare il cittadino nella percezione della qualità del servizio.

Pertanto in una pubblica amministrazione le indagini di qualità dei servizi possono concorrere a:

- progettare i sistemi di erogazione dei servizi;
- definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- progettare e migliorare i sistemi di erogazione dei servizi mirati sui bisogni dei cittadini, utilizzando nel miglior modo possibile le risorse a disposizione.

A tale riguardo, nel Documento Unico di Programmazione 2018-2020 approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 20 febbraio 2018, è stato previsto lo svolgimento di indagine di gradimento nei servizi aperti al pubblico, indagine che per l'ufficio anagrafe è stata indicata dalla Giunta Comunale quale obiettivo per l'anno 2018. Ciò allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini, valutare la qualità percepita, rilevare esigenze, bisogni, aspettative promuovendo la partecipazione con il fine ultimo di migliorare la qualità dei servizi.

Alla luce di quanto sopra, con avviso del giorno 11 giugno 2018, l'ufficio anagrafe ha reso noto alla cittadinanza l'avvio di un piano di un'indagine sulla qualità dei servizi resi, indagine orientata a rilevare le opinioni del cittadino.

## **MODALITÀ DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI**

L'indagine si è svolta nel periodo 11 giugno 2018 – 11 agosto 2018 mediante la somministrazione di un questionario anonimo, di facile lettura e di immediata compilazione, con possibilità di esprimere il gradimento in relazione ai servizi offerti, questionario che poteva essere compilato sia presso gli sportelli sia on line.

La diffusione e la pubblicizzazione dell'indagine è stata attuata sia attraverso la promozione del questionario direttamente dagli operatori dell'ufficio anagrafe negli orari di apertura dell'ufficio, sia mediante l'inserimento sulla home page del sito istituzionale del Comune di un link al questionario.

I questionari compilati a mano sono stati raccolti in un'urna sigillata appositamente dedicata alla rilevazione.

Di seguito il questionario proposto:

**COMUNE DI FANO**  
**GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO**  
**UFFICIO ANAGRAFE**

**PROFILO UTENTE**

**Sesso:** F  M

**Età:**

- meno di 20 anni
- tra 20 e 39 anni
- tra 40 e 59 anni
- tra 60 e 79 anni
- 80 anni e oltre

**Professione:**

- Artigiano
- Casalinga
- Commerciante
- Disoccupato
- Impiegato
- Insegnante
- Libero professionista
- Operaio
- Pensionato
- Studente
- Altro \_\_\_\_\_

**ANALISI DEL SERVIZIO**

**1. Come valuta la professionalità, la cortesia e la disponibilità del personale?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**2. Come valuta la comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**3. Come valuta la chiarezza e la semplicità nella compilazione della modulistica?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**4. Come valuta l'accessibilità alla modulistica e alla modulistica presente sul sito internet del Comune di Fano?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**5. Come valuta l'orario di apertura al pubblico?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**6. Dal 1° luglio 2017 l'ufficio anagrafe rilascia le carte di identità elettroniche. Come valuta i tempi di attesa per richiedere il rilascio o il rinnovo di questo documento?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**7. Come valuta la possibilità di organizzare tramite appuntamento il servizio per il rilascio e/o il rinnovo delle carte di identità elettroniche?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**8. Come valuta complessivamente il servizio reso dall'ufficio anagrafe?**

 POSITIVO        SUFFICIENTE        NEGATIVO

**L'Amministrazione comunale di Fano la ringrazia per la cortese collaborazione.**

N.B.: Il questionario è anonimo - Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.  
Le risposte verranno utilizzate per migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

## ANALISI GENERALE DEI DATI

In totale i questionari raccolti, cartacei e on line, sono risultati essere n. 96 di cui:

- 3 on-line
- 93 cartacei

Come è possibile evincere dai dati sopra riportati, il numero dei questionari cartacei è stato nettamente superiore al numero dei questionari compilati on line.

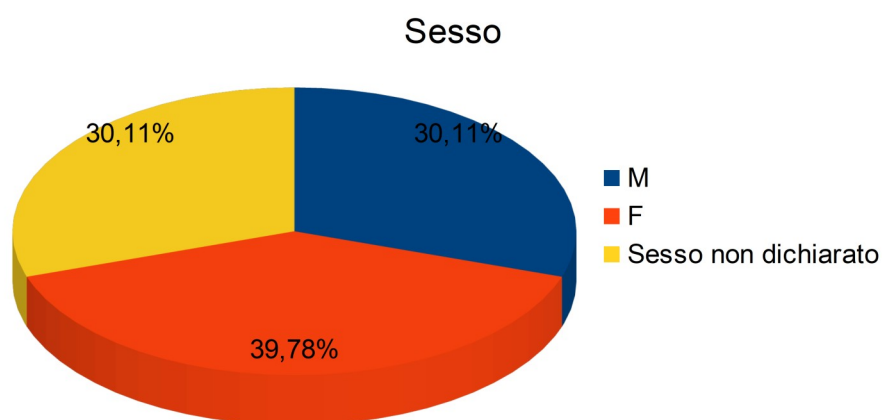
Ciò è probabilmente riconducibile al fatto che presso gli sportelli la compilazione è stata proposta direttamente dal personale in occasione dell'accesso al servizio da parte dell'utenza.

## ANALISI DEI SINGOLI DATI

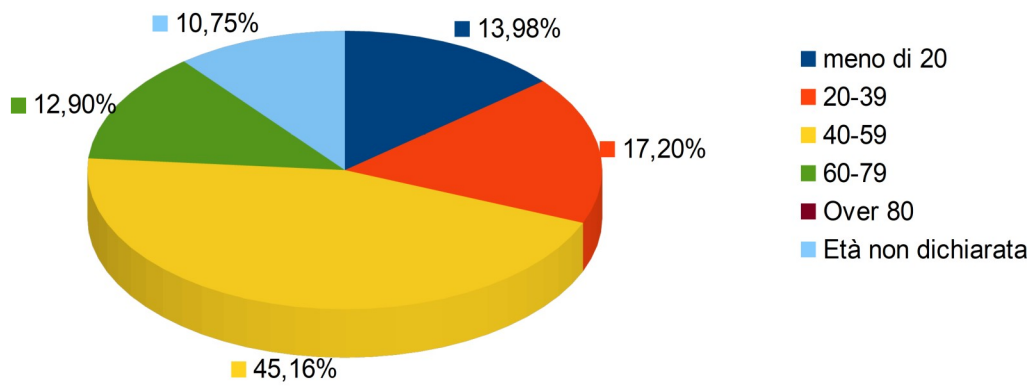
### Età, sesso e professione

Dall'analisi dei dati raccolti nel periodo in questione risulta che oltre il 60% delle persone che ha risposto al questionario ha un'età superiore a 40 anni. Dal momento che la quasi totalità dei questionari sono stati compilati presso gli sportelli, ciò potrebbe essere riconducibile al fatto che, ad eccezione di servizi che necessitano per legge la presenza dell'interessato (come il rilascio delle carte di identità), la fascia di popolazione con età inferiore agli anni 40, comincia a preferire la trasmissione delle istanze all'ufficio scaricandole dal sito per poi trasmetterle tramite e-mail o PEC, senza aver bisogno di recarsi personalmente agli sportelli.

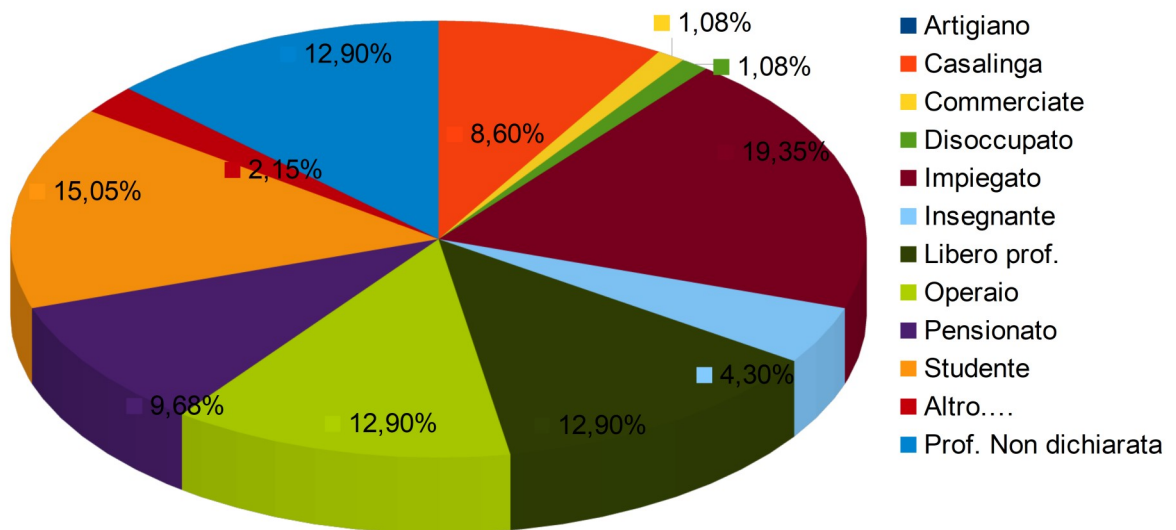
I dati raccolti relativi al sesso ed alla professione, invece, non mostrano particolari elementi di interesse.



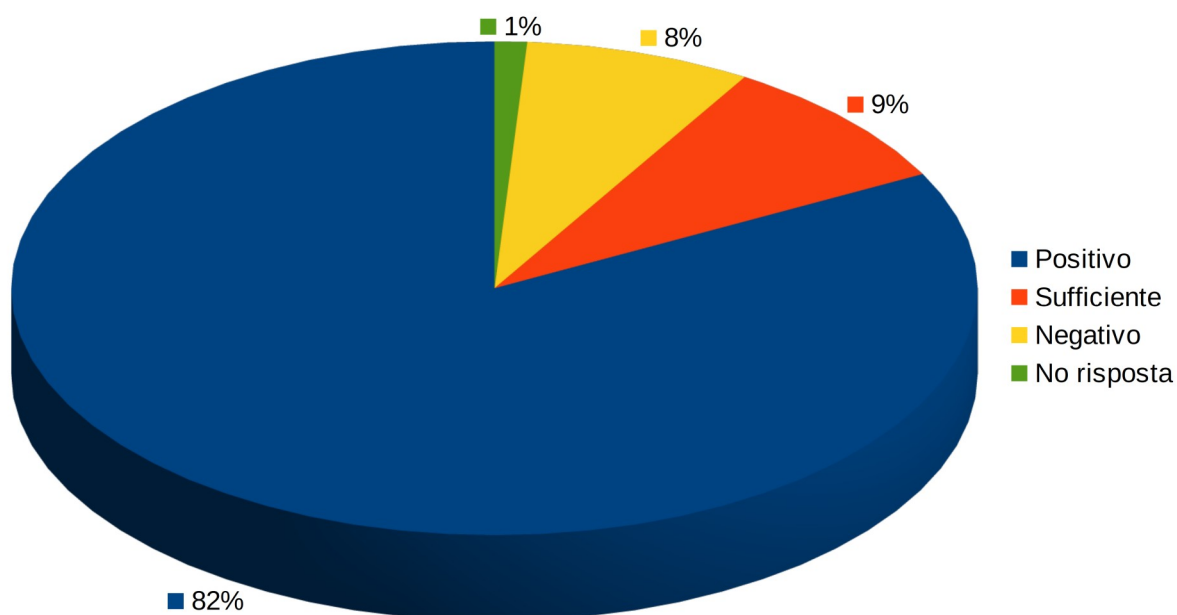
## ETA'



## PROFESSIONE



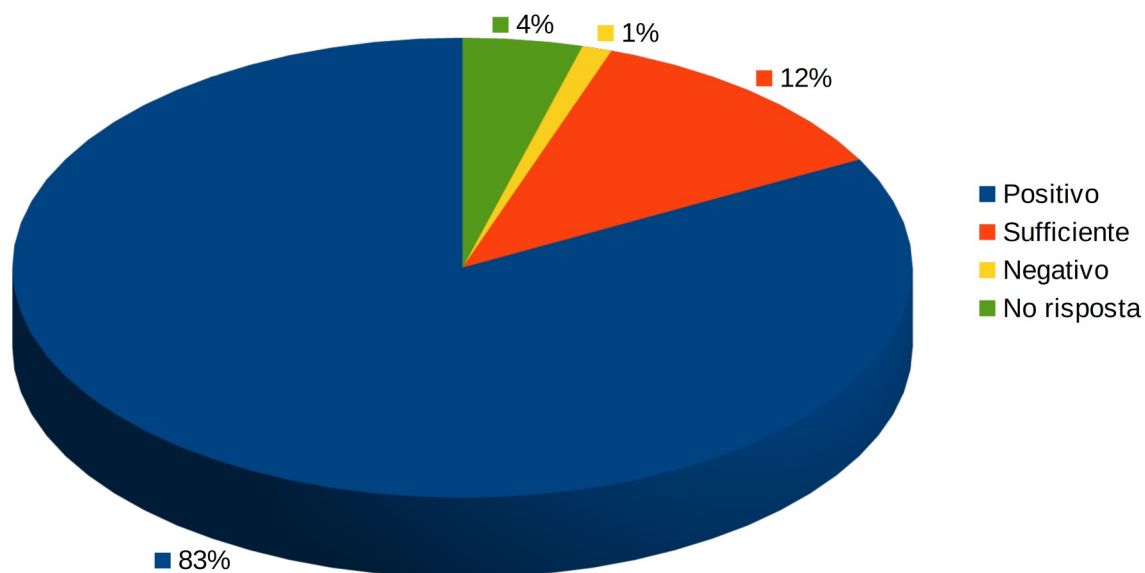
### Professionalita', cortesia e disponibilita' da parte del personale



Sul totale dei cittadini che hanno risposto al questionario è stata riscontrata notevole concordanza (92%) nel ritenere che il personale sia professionale, cortese e disponibile nel rapporto con gli utenti (il 82% ha dato un giudizio positivo, il 9% ha dato un giudizio sufficiente). L' 8% invece, ha fornito un giudizio negativo. L'1%, invece, non ha fornito risposta.

### Utilizzo di un linguaggio comprensibile da parte del personale

Comprensibilità linguaggio del personale

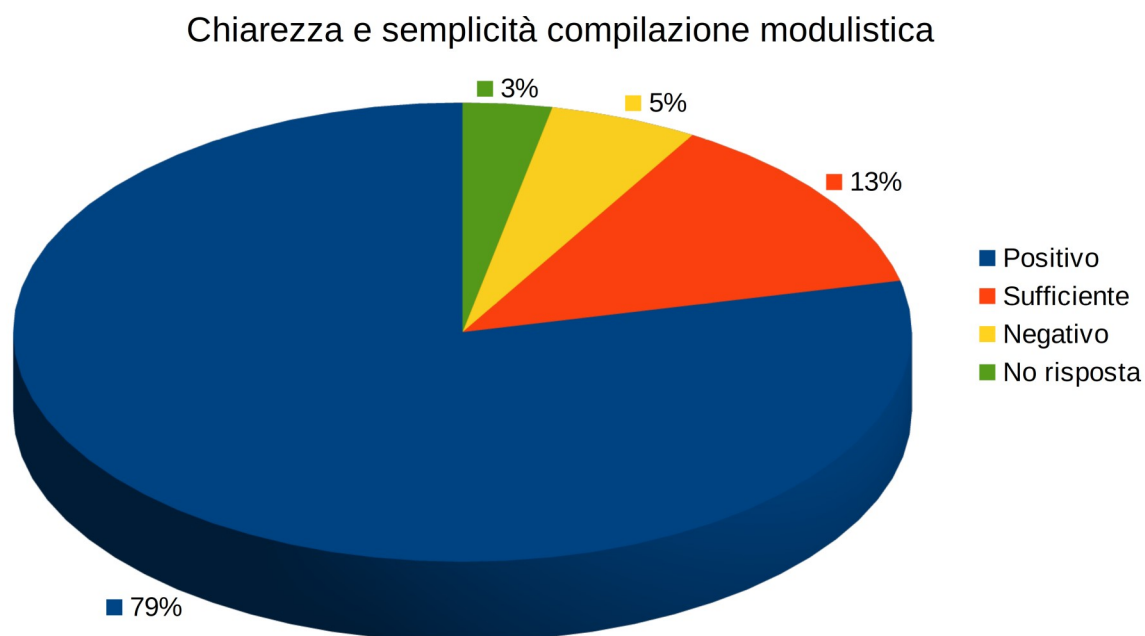


Stesso giudizio positivo è stato fornito in relazione all'utilizzo di un linguaggio comprensibile e chiaro da parte del personale nel fornire tutte le informazioni necessarie (l'83% ha dato un giudizio positivo, il 12% ha dato un giudizio sufficiente). Il 4% invece, ha fornito un giudizio negativo, mentre l'1% non ha fornito risposta.

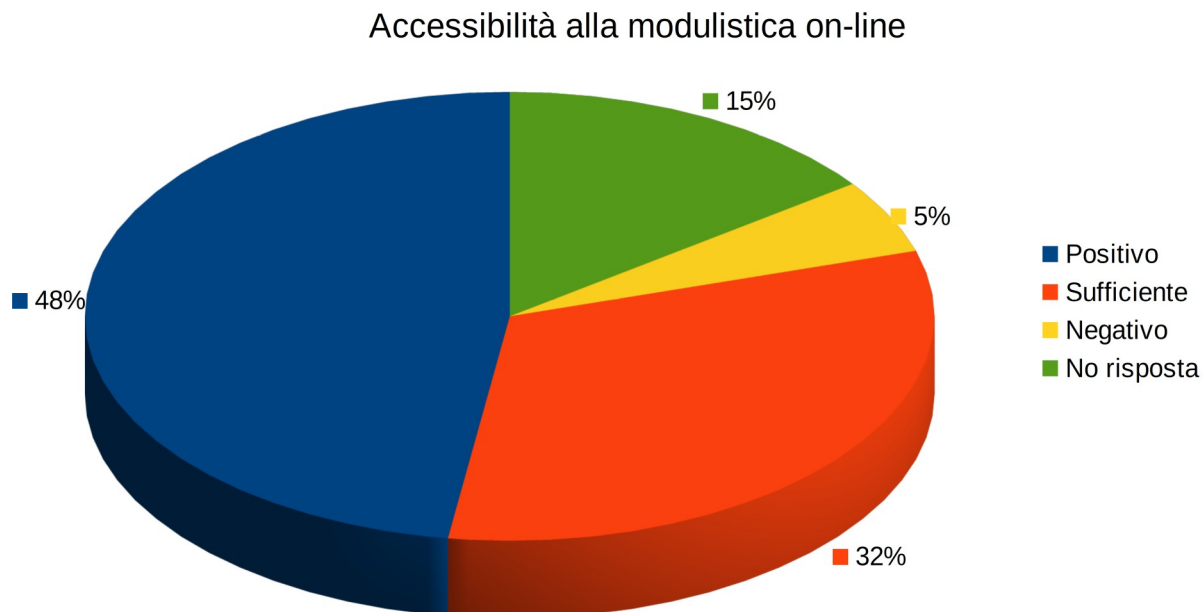
### Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

Sul totale dei cittadini che hanno risposto al questionario la grande maggioranza ha dichiarato che i documenti ricevuti risultano chiari e di facile compilazione.

Occorre tenere in considerazione, comunque, il fatto che i questionari in questione sono stati compilati per la stragrande maggioranza presso gli sportelli, dove dunque anche la compilazione della modulistica viene supportata dall'operatore presente.



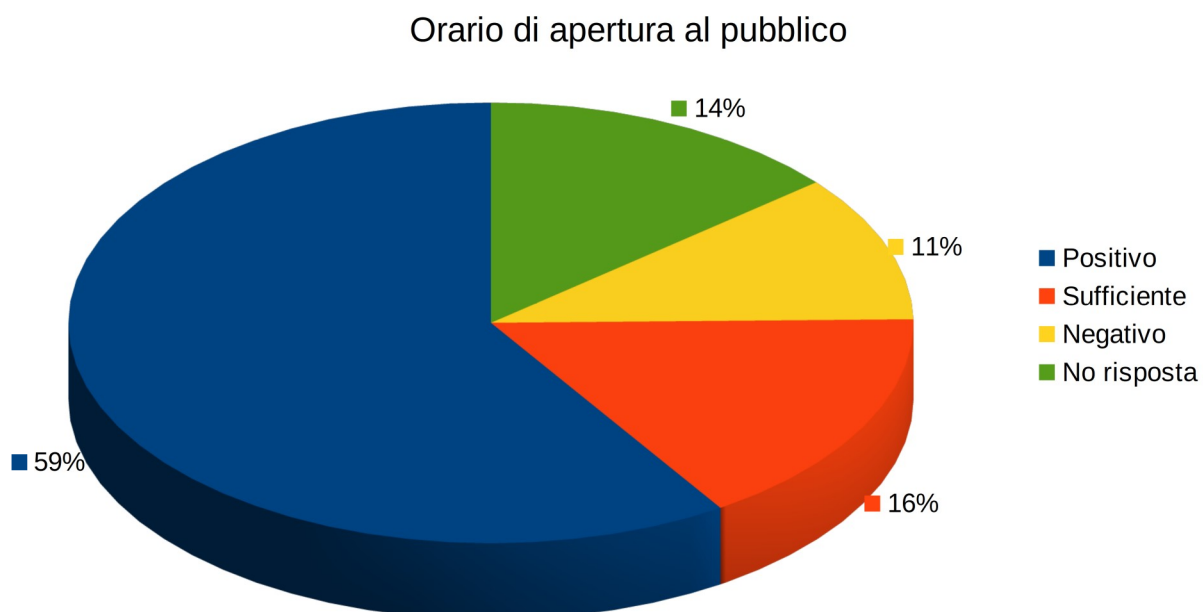
## Accesso alla modulistica on line



Di particolare interesse risulta essere il dato relativo all'accesso alla modulistica on-line con riferimento al quale, pur essendo comunque la maggioranza i cittadini che si sono espressi positivamente, il giudizio non è così favorevole come quello relativo ai precedenti punti.

Sul totale dei cittadini che hanno risposto al questionario il 48 % ha espresso un giudizio positivo, mentre il 32% ha espresso un giudizio sufficiente. A questi si aggiunge una percentuale pari al 5% di giudizi negativi e un 15% che non hanno fornito risposte.

## Orari di apertura al pubblico





L'ufficio anagrafe, situato nella sede centrale del Comune, in Via San Francesco d'Assisi n.76, è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 nonchè il martedì ed il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

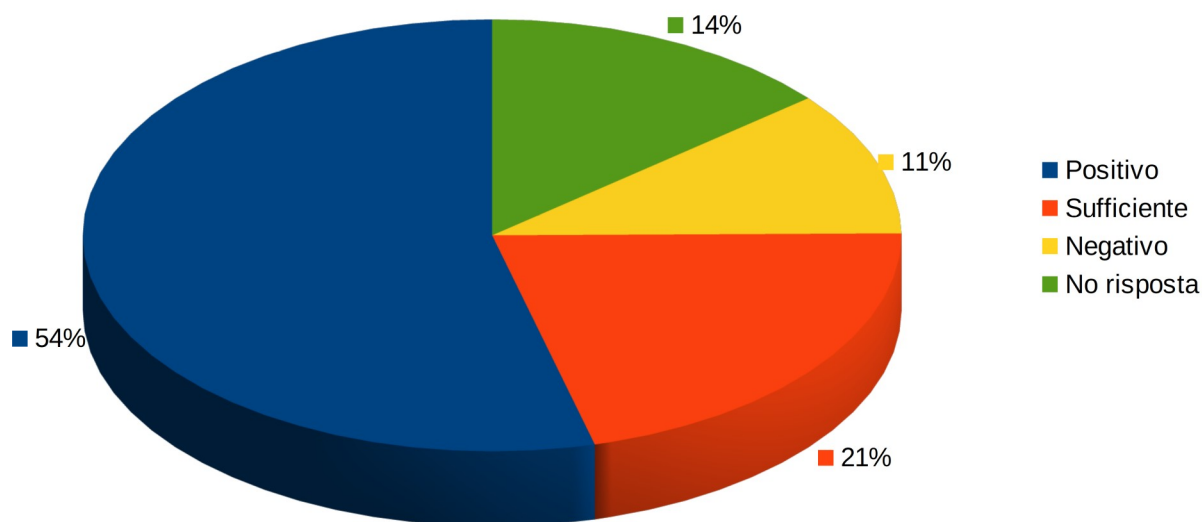
Tale orario di apertura al pubblico è stato valutato abbastanza positivamente dai cittadini che hanno risposto al questionario. In particolare il 59% ha espresso un giudizio positivo, il 16% ha considerato tale apertura sufficiente, mentre l'11% ha espresso una valutazione negativa. Non ha fornito risposta il 14% dei cittadini che hanno compilato il questionario.

### **Tempi di attesa rilascio C.I.E.**

Dal mese di luglio dell'anno 2017 l'Ufficio Anagrafe rilascia le carte di identità in formato elettronico. La procedura per il rilascio di tale documento richiede tempi di attesa più lunghi rispetto alla carta di identità cartacea, motivo per il quale si è ritenuto opportuno richiedere al cittadino di esprimere una valutazione in merito a tale servizio.

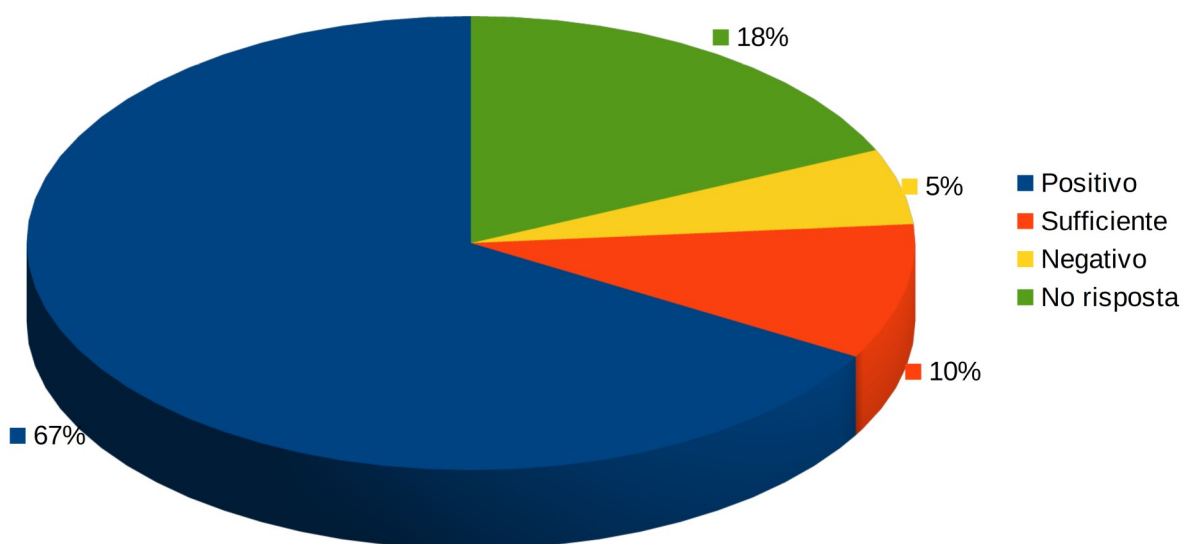
Dalle risposte fornite la valutazione risulta essere per la grande maggioranza positiva. In particolare il 54% ha espresso un giudizio positivo, il 21% ha considerato tale attesa sufficiente, mentre l'11% ha espresso una valutazione negativa. Non ha fornito risposta il 14% dei cittadini che hanno compilato il questionario. Pur essendo emerso un giudizio complessivamente favorevole, la percentuale pari al 21% di giudizio "sufficiente" è certamente la conseguenza del rallentamento delle tempistiche nel rilascio delle carte di identità, rallentamento dovuto alle procedure necessarie per istruire la pratica relativa al nuovo documento in formato elettronico.

Tempi di attesa rilascio C.I.E.



## Organizzazione del servizio di rilascio C.I.E. su appuntamento

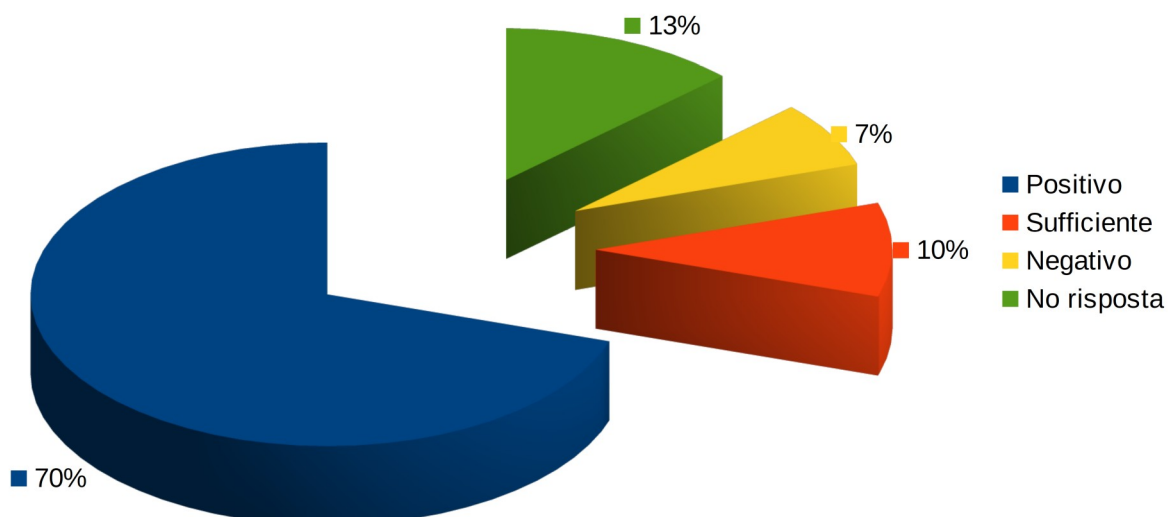
Organizzazione del servizio su appuntamento rilascio C.I.E.



Dal momento che, come sopra riportato, dal mese di luglio dell'anno 2017 l'Ufficio Anagrafe rilascia le carte di identità in formato elettronico e dato che la relativa procedura richiede per lo svolgimento della pratica tempi più lunghi rispetto a quelli necessari per il rilascio della carta di identità cartacea, è stato chiesto ai cittadini di esprimere un giudizio circa l'attivazione di un servizio di rilascio delle CIE su appuntamento. La risposta complessiva è stata positiva. In particolare il 67% ha espresso un giudizio positivo, il 10% ha considerato tale servizio sufficiente, mentre solo il 5% ha espresso una valutazione negativa. Non ha fornito risposta il 18% dei cittadini che hanno compilato il questionario.

## Qualità' percepita: valutazione complessiva del servizio – considerazioni finali

Valutazione complessiva del servizio reso



Sul totale dei cittadini la valutazione complessiva del servizio è POSITIVO: infatti circa l'80% dei compilatori reputano l'anagrafe comunale un buon servizio. Nello specifico, il 70% dei cittadini nel complessivo reputa il servizio reso dagli uffici anagrafici positivo, il 10 % lo ritengono sufficiente e solamente il 7% esprime un giudizio negativo (insoddisfacente). Complessivamente, quindi, la percezione e la soddisfazione del servizio offerto sono positive.

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

Volendo effettuare alcune considerazioni generali sugli esiti dei questionari, si rappresenta che, come rispecchia la domanda in ordine alla valutazione complessiva del servizio, il giudizio espresso dagli utenti risulta essere buono. Estremamente positivi appaiono i giudizi in ordine alla disponibilità e cortesia del personale in servizio, così come quelli in merito all'utilizzo di un linguaggio comprensibile da parte degli operatori.

Di particolare interesse risulta invece il dato relativo all'accesso alla modulistica on line, in relazione al quale, sebbene la maggior parte degli utenti si siano espressi favorevolmente, il giudizio non è così positivo come quello relativo ai punti precedenti. Di qui la necessità di migliorare tale aspetto, rendendo più semplice ed immediato l'accesso ai moduli presenti sul sito istituzionale.

Stesso giudizio è emerso con riferimento ai tempi di attesa per il rilascio delle carte di identità in formato elettronico. Al riguardo, tuttavia, occorre fare presente che, proprio a ridosso del termine di scadenza di compilazione del questionario, a causa delle code agli sportelli che si sono create in seguito alla necessità di sostituire CIE difettose, si è reso necessario attivare un servizio di rilascio delle carte di identità su appuntamento. In particolare, a partire dal 26 luglio, il martedì mattina (solo uno sportello) ed il giovedì pomeriggio (tutti e tre gli sportelli) le carte identità vengono rilasciate su appuntamento, organizzazione rispetto alla quale gli utenti hanno espresso un giudizio positivo anche tramite il questionario oggetto di valutazione.

Per quanto concerne, infine, gli orari di apertura al pubblico, i pareri raccolti sono stati complessivamente positivi ma, come per altri aspetti, il giudizio evidenzia dei margini di miglioramento che possono essere uno spunto di riflessione per l'amministrazione.