

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
SUL SERVIZIO DI CELEBRAZIONE DEI MATRIMONI NELLE SALE COMUNALI**
a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, all'inizio di dicembre 2018 l'indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune.

L'indagine attuale ha riguardato il servizio di celebrazione di matrimoni civili nelle sale comunali. I quesiti riguardavano l'iter che gli utenti devono affrontare all'interno della struttura e i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo, tra marzo e novembre sono stati somministrati e compilati dai cittadini 50 **questionari** ognuno dei quali conteneva 18 **diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in parte direttamente all'interno dell'ufficio di Gabinetto del Sindaco ed in parte all'Urp e , comunque a cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziativa-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 19 quesiti ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti ;
2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6) .

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

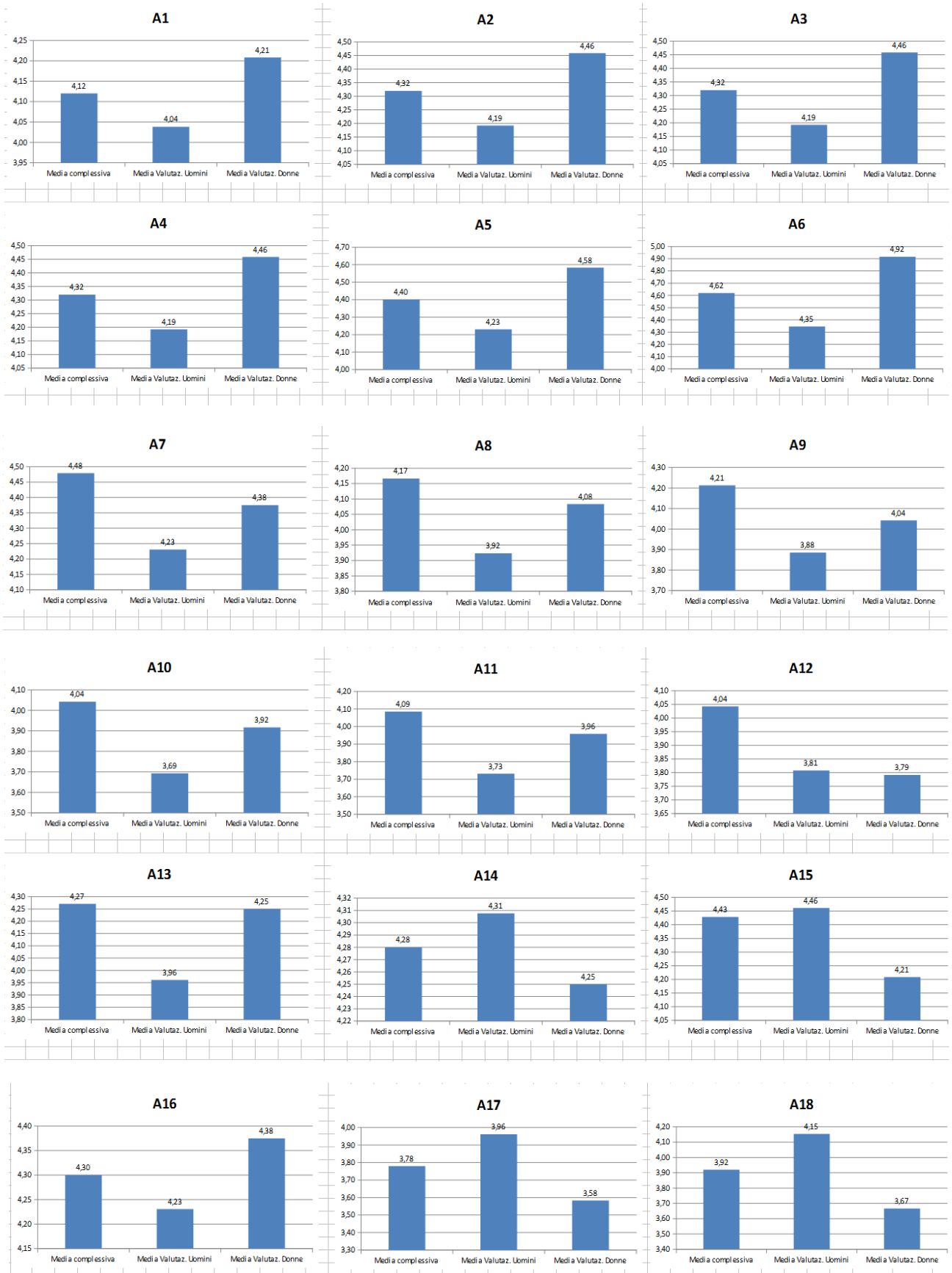
- A1. Canali di accesso al servizio
- A2. Raggiungibilità uffici
- A3. Pulizia ed illuminazione ambienti
- A4. Comfort arredi
- A5. Rispetto privacy
- A6. Competenza e cortesia del personale
- A7. Cortesia professionalità del personale addetto all'accoglienza
- A8. Adeguatezza sale comunali
- A9. Comfort ed illuminazione
- A10. Pulizia
- A11. Spazio per allestimenti, fiori o strumenti musicali
- A12. Posti a sedere
- A13. Tempistica iter burocratico
- A14. Tempi celebrazione rito
- A.15. Flessibilità orari
- A16. Periodi previsti apertura sedi
- A17. Costi
- A18. Soddisfazione complessiva del servizio

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito 18), **il risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A18) si attesta infatti a 3,92 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione dei cittadini più che sufficiente.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**: in particolare le valutazioni più basse riguardano i costi del servizio (media 3,78), la pulizia dei locali (media 4,04), i posti a sedere (media 4,04), lo spazio per gli allestimenti (media 4,09).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la professionalità e la competenza (media 4,62), oltre alla cortesia e la disponibilità degli operatori (media 4,48), il rispetto della privacy (media 4,40), raggiungibilità uffici preposti (media 4,32).

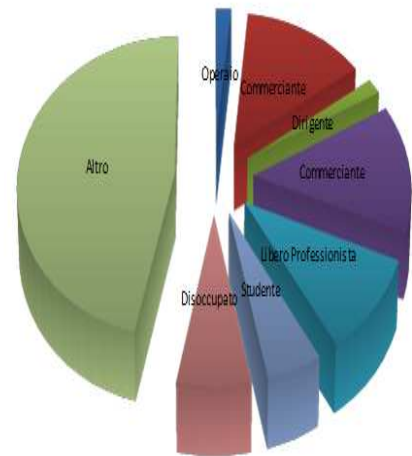
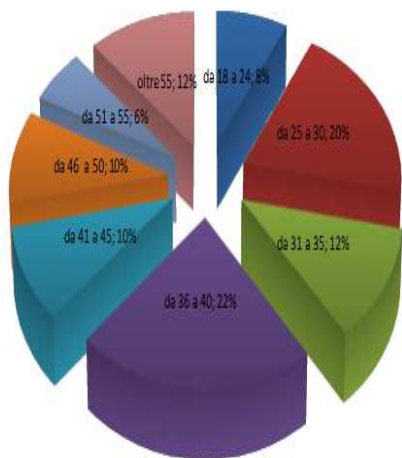
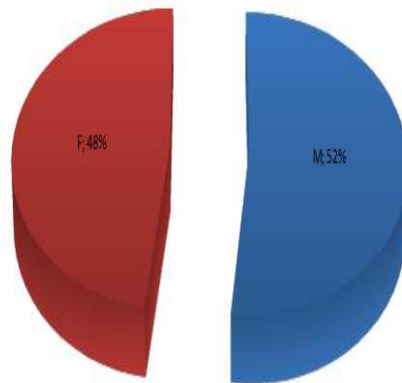


Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

Fascia di età	
da 18 a 24	4
da 25 a 30	10
da 31 a 35	6
da 36 a 40	11
da 41 a 45	5
da 46 a 50	5
da 51 a 55	3
oltre 55	6
	50

Sesso	
M	26
F	24

Professione	
Operaio	1
Commerciante	8
Dirigente	1
Commerciante	8
Libero Professionista	6
Pensionato	0
Studente	3
Disoccupato	4
Altro	27



i campi in grigio sono calcolati
non inserire valori

Tabella uomini

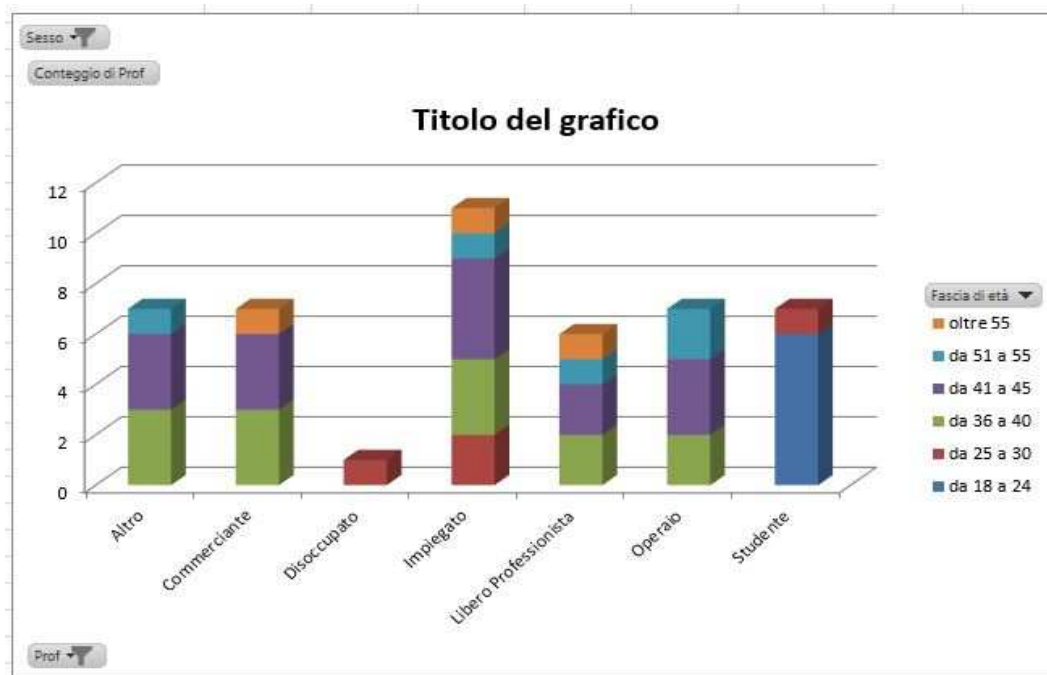
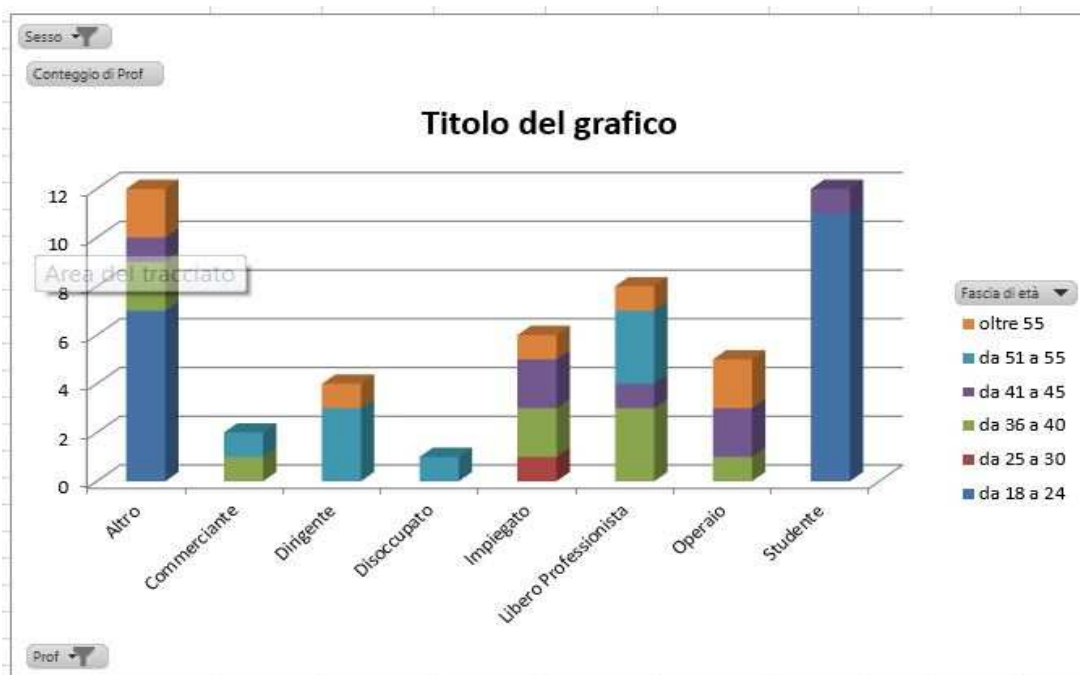


Tabella donne



In allegato si forniscono **i dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.