

## **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI DAGLI UFFICI ANAGRAFICI**

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 2019 una nuova 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 preso in esame le funzioni **dell'Ufficio Anagrafe** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

**Per quel che riguarda il metodo, tra ottobre e novembre** sono stati somministrati e compilati dai cittadini **110 questionari** ognuno dei quali conteneva **11 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 Anagrafe 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/iniziative-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 11 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 e la frequenza di utilizzo;
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. Facilità di accedere all'ufficio e mancanza di barriere architettoniche

A2. Segnaletica interna

A3. Orientamento ed illustrazione dei servizi offerti

A4. Gli ambienti

A5. Cortesia e disponibilità

A6. Trasparenza e competenza

A7. Tempi erogazione servizio

A8. Arredi

A9. Chiarezza informazioni servizi on line

A10. Multicanalità di accesso ai servizi on line

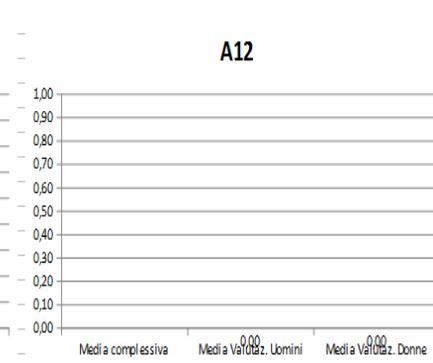
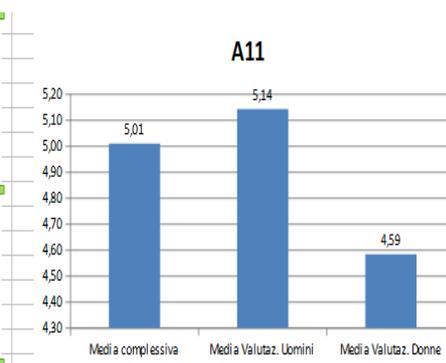
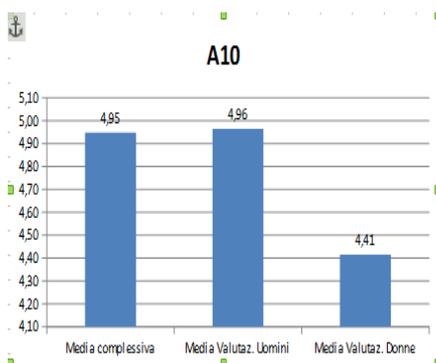
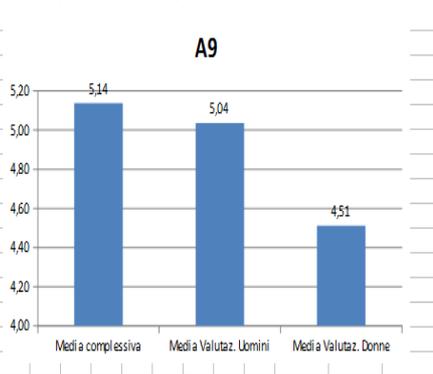
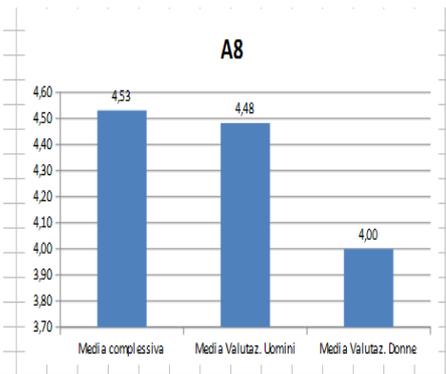
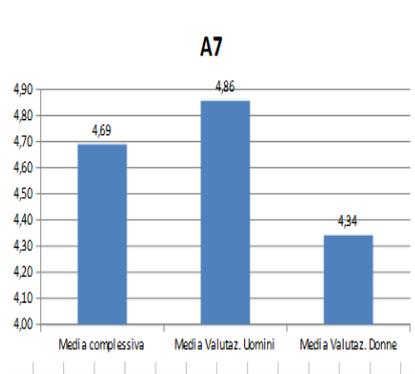
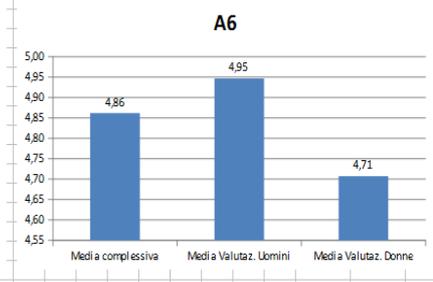
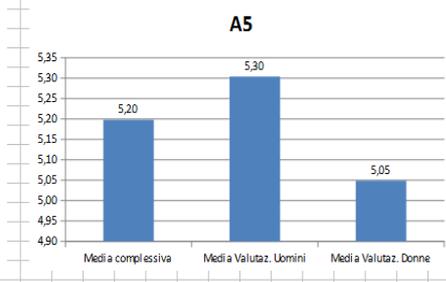
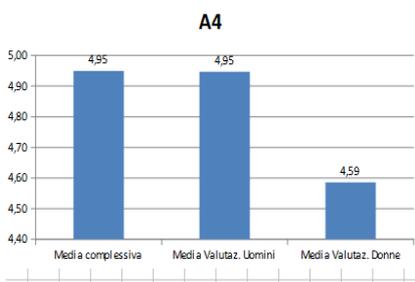
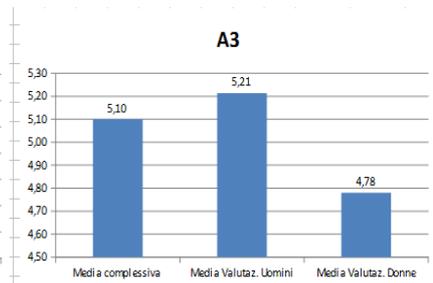
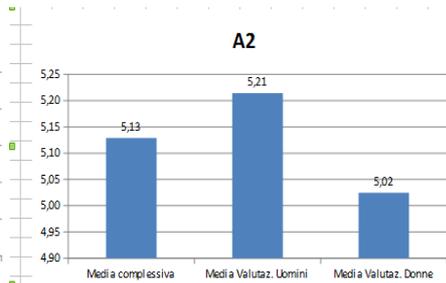
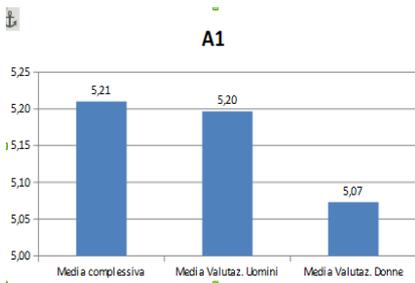
A11. Soddisfazione complessiva del servizio

**I RISULTATI DELL'INDAGINE**

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A11), il **risultato è stato nel complesso piuttosto positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A11) si attesta infatti a **5,01 su 6**, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini piuttosto alto.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**: in particolare le valutazioni più basse riguardano la chiarezza e la completezza dei servizi on line (media 4,53 ), i tempi (media 4,69 ) e gli inconvenienti nell'erogazione del servizio (media 4,83).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la dislocazione della sede (media 5,21), la professionalità e la competenza degli operatori (media 5,20), oltre alla possibilità di utilizzare diversi strumenti e canali per il pagamento della carta di identità elettronica (media 5,14).



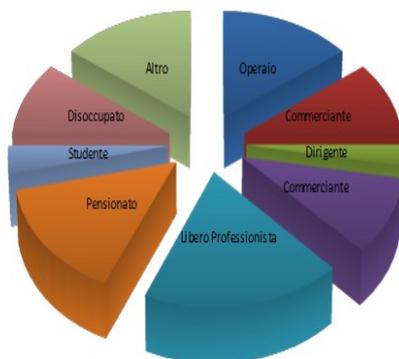
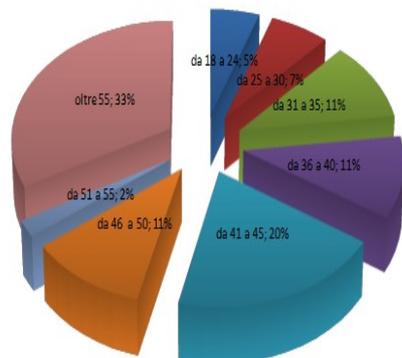
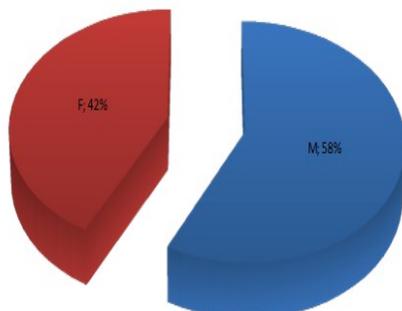
Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

Fascia di età	
da 18 a 24	5
da 25 a 30	6
da 31 a 35	10
da 36 a 40	10
da 41 a 45	18
da 46 a 50	10
da 51 a 55	2
oltre 55	30
	91

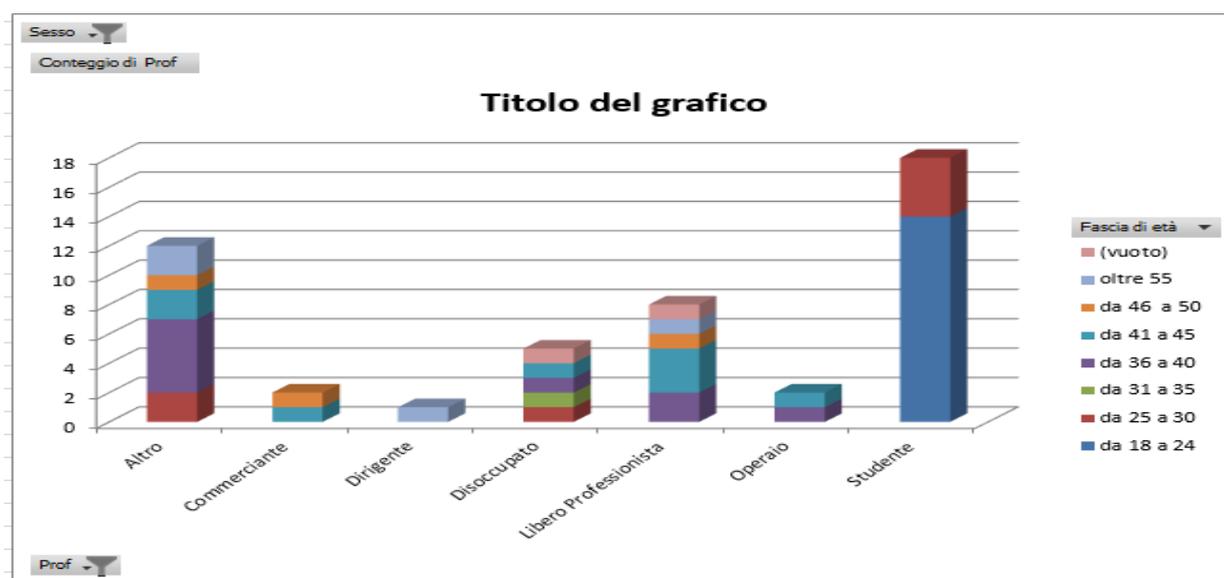
Sesso	
M	56
F	41

Professione	
Operaio	16
Commerciante	11
Dirigente	3
Commerciante	11
Libero Professionista	20
Pensionato	16
Studente	4
Disoccupato	11
Altro	16

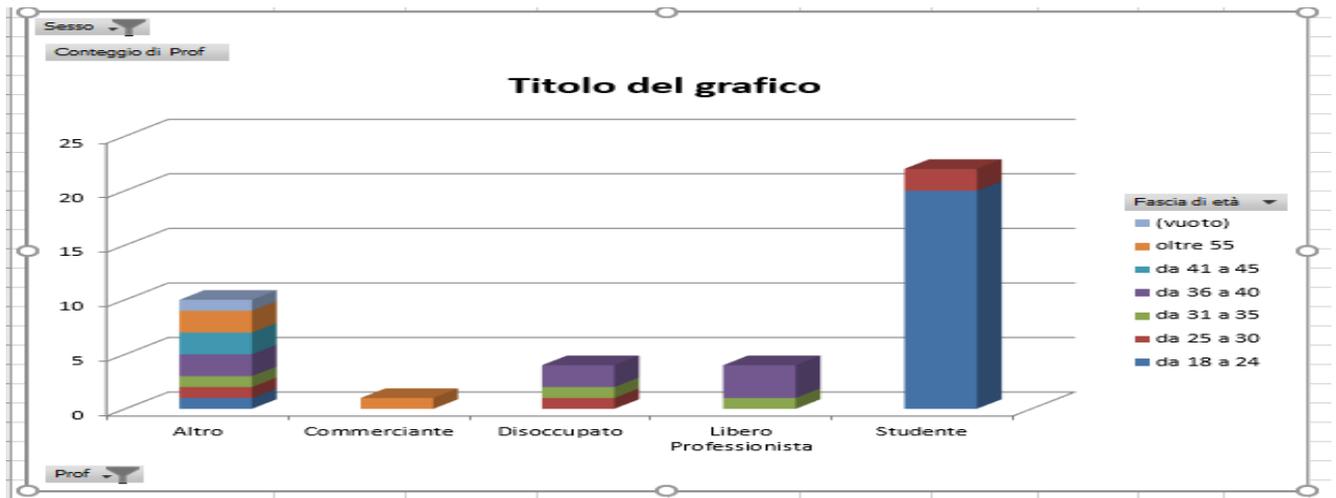
i campi in grigio sono calcolati  
non inserire valori



### 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.