

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

2024

SERVIZI^{per}_{il}
Cittadino
Sala Giulio Miceti



PRESENTAZIONE

Le indagini di *Customer Satisfaction* si articolano in un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti nell'ottica del miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi svolti e di porre attenzione alla valutazione dell'utente con il fine di potenziare le capacità di dialogo e relazione tra utente e Servizio avvalendosi delle osservazioni e/o suggerimenti segnalati.

I Servizi per il Cittadino hanno pertanto effettuato un'indagine di *Customer Satisfaction* nel periodo tra il 2 di settembre 2024 e il 13 settembre 2024.

IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato strutturato in cinque parti:

- La prima parte, formata dalle domande n.1 e n.2, relative alla fascia d'età del cittadino e del Servizio usufruito;
- La seconda parte, formata dalle domande n. 3, n. 4 e n.5, dedicata alla modalità di prenotazione dell'appuntamento e al grado di utilità;
- La terza parte, formata dalla domanda n.6, dedicata al grado di soddisfazione dell'utente in merito al Servizio ricevuto (cortesia del personale, chiarezza delle informazioni ricevute, competenza degli operatori e celerità del Servizio);
- L'ultima parte da compilare a discrezione del cittadino per eventuali osservazioni e/o suggerimenti sul Servizio.

Il questionario, somministrato al cittadino in ingresso al Servizio e poi depositato successivamente in un'urna, è stato predisposto per la compilazione in forma anonima, al fine di dare la possibilità ad ogni utente di esprimere il proprio parere liberamente.

Nel periodo indicato sono stati compilati n.305 questionari.

PRIMO QUESITO: ETA'

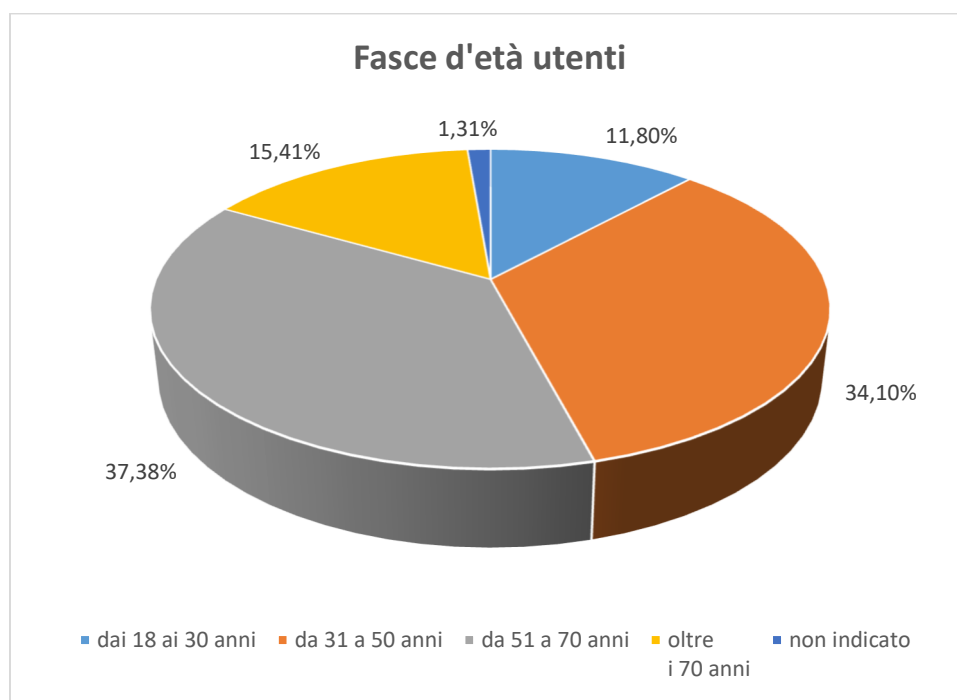
Le risposte del primo quesito sono state divise per fasce d'età:

- Dai 18 ai 30 anni;
- Dai 31 ai 50 anni;
- Dai 51 a 70 anni;
- Oltre i 70 anni.

L'obiettivo è stato quello di rilevare la fascia d'età che usufruisce dei nostri Servizi e la necessità che essi siano effettuati presso l'Ufficio dei Servizi per il Cittadino.

Il subentro dell'Anagrafe a livello nazionale (ANPR), la possibilità di scaricare i certificati anagrafici relativi alla propria persona accedendo alla piattaforma ANPR tramite SPID, i servizi on-line accessibili tramite il sito del Comune di Imola e la possibilità di ricevere alcune tipologie di documenti tramite posta elettronica (certificata e non) hanno dato l'opportunità al cittadino di soddisfare le proprie richieste con canali alternativi rispetto all'accesso fisico agli sportelli.

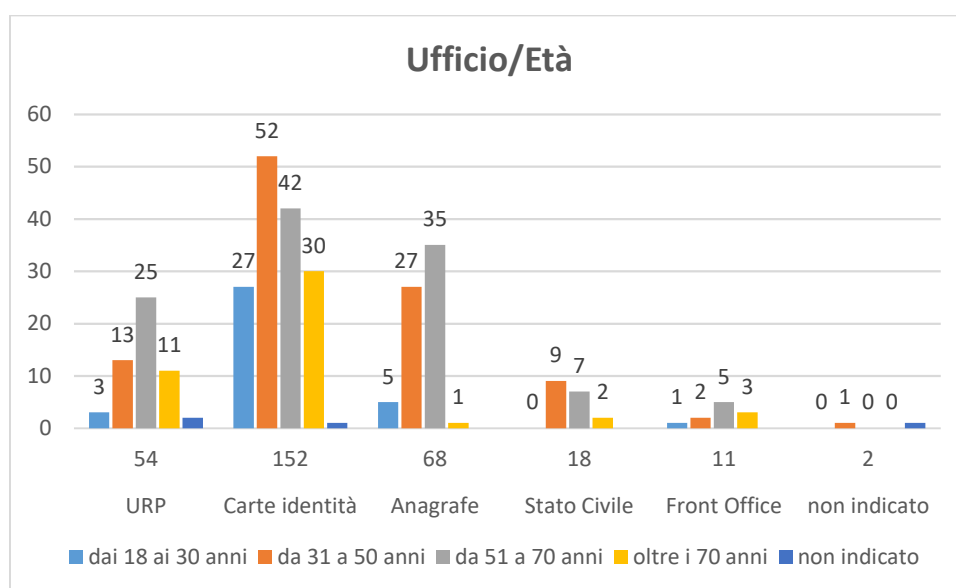
	TOTALE QUESTIONARI	dai 18 ai 30 anni	da 31 a 50 anni	da 51 a 70 anni	oltre i 70 anni	non indicato
NUMERI	305	36	104	114	47	4
PERCENTUALI	100%	11,80%	34,10%	37,38%	15,41%	1,31%



SECONDO QUESITO: UFFICIO PRESSO IL QUALE SI E' RECATO L'UTENTE

Dalla lettura del prospetto sotto riportato si rileva che, per tutte le fasce d'età, il Servizio più richiesto è quello delle Carte d'identità, in quanto è uno dei pochi Servizi che non consente la gestione della pratica on-line ma è necessaria la presenza fisica del cittadino allo sportello, a seguire l'Anagrafe il quale si occupa della registrazione delle dichiarazioni anagrafiche e il rilascio della certificazione anagrafica e di stato civile.

	Numero questionari	Ufficio/Età				
		dai 18 ai 30 anni	da 31 a 50 anni	da 51 a 70 anni	oltre i 70 anni	non indicato
URP	54	3	13	25	11	2
Carte identità	152	27	52	42	30	1
Anagrafe	68	5	27	35	1	0
Stato Civile	18	0	9	7	2	0
Front Office	11	1	2	5	3	0
non indicato	2	0	1	0	0	1
TOTALE	305	36	104	114	47	4



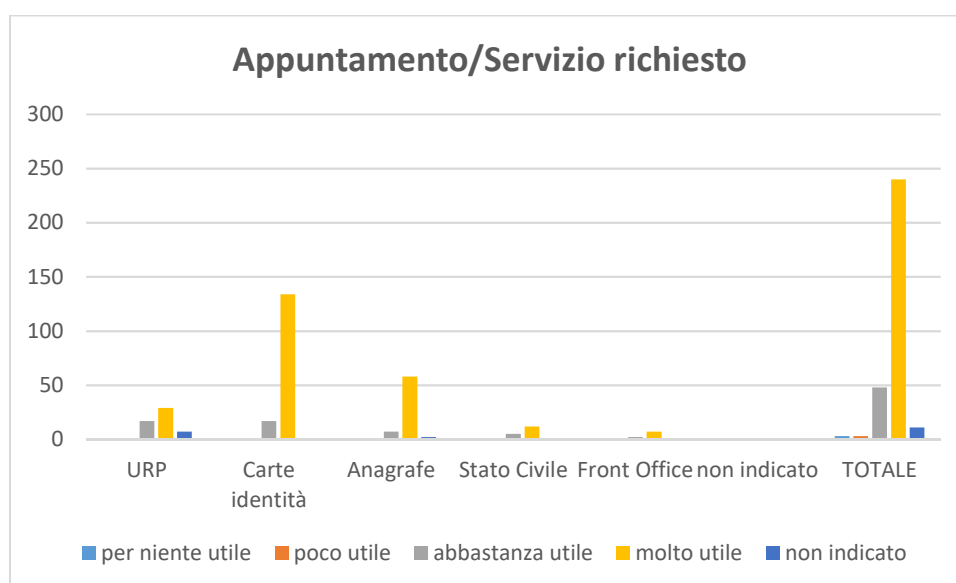
TERZO QUESITO: TROVA UTILE IL SERVIZIO ORGANIZZATO SU APPUNTAMENTO?

Il terzo quesito posto al cittadino, riguarda la possibilità di esprimersi in merito all'utilità del Servizio organizzato su appuntamento.

L'78,69% dell'utenza ha ritenuto "molto utile" l'accesso organizzato su appuntamento in quanto permette al cittadino di presentarsi all'orario stabilito in sede di appuntamento e di ottenere l'erogazione del servizio senza dover aspettare in fila agli sportelli.

UFFICIO	per niente utile	poco utile	abbastanza utile	molto utile	non indicato	Numero questionari
URP	1	0	17	29	7	54
Carte identità	0	1	17	134	0	152
Anagrafe	0	1	7	58	2	68
Stato Civile	1	0	5	12	0	18
Front Office	0	1	2	7	1	11
non indicato	1	0	0	0	1	2
TOTALE	3	3	48	240	11	305

PERCENTUALI	0,98%	0,98%	15,74%	78,69%	3,61%	100,00%
-------------	-------	-------	--------	--------	-------	---------

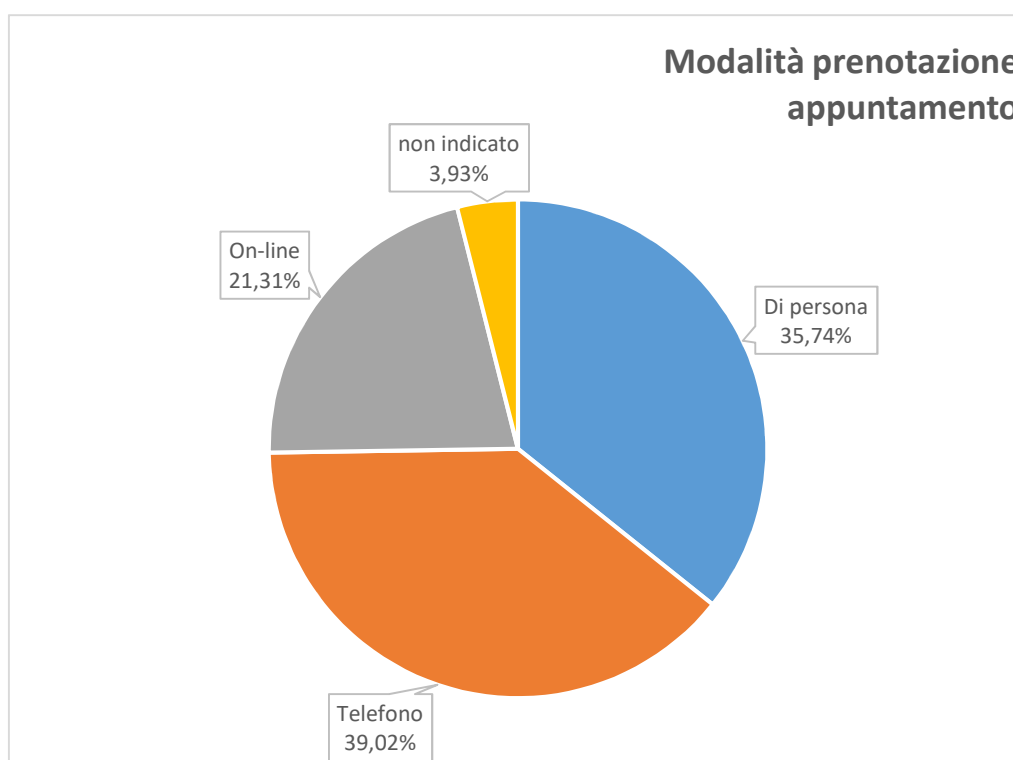


QUARTO QUESITO: CON QUALE MODALITA' HA PRESO APPUNTAMENTO?

Il quarto quesito ha posto l'attenzione sulla modalità di prenotazione dell'appuntamento: telefono, di persona oppure on-line tramite il sistema di prenotazione.

Si rileva, dall'esito dei questionari compilati, che gran parte dell'utenza predilige il metodo di persona oppure tramite telefono, questo perché il cittadino tramite l'accesso fisico allo sportello oppure contattando i nostri recapiti telefonici ha la possibilità di ottenere immediatamente l'appuntamento con eventuali informazioni integrative circa la presentazione della documentazione necessaria per l'erogazione del Servizio richiesto.

	Di persona	Telefono	On-line	non indicato
TOTALE	109	119	65	12
PERCENTUALE	35,74%	39,02%	21,31%	3,93%

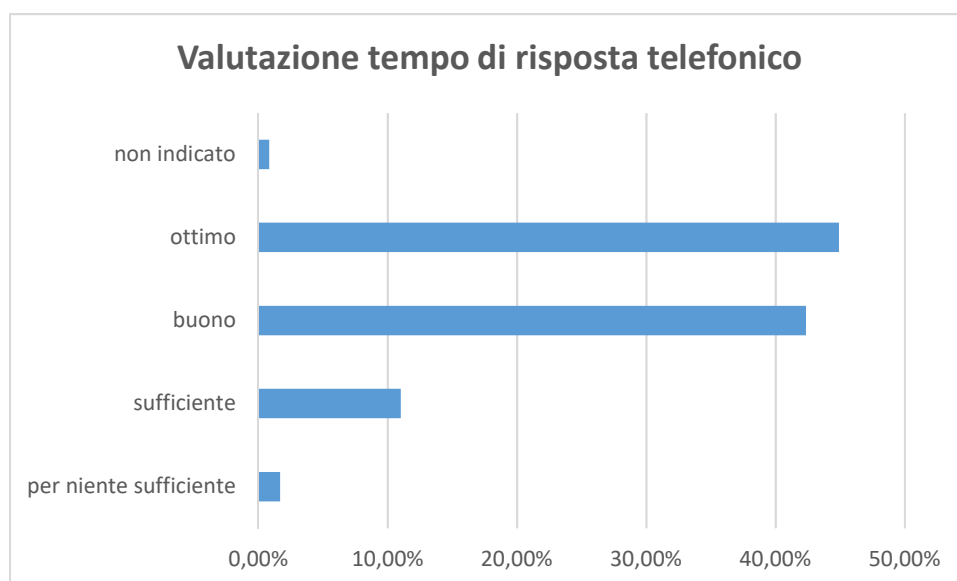


QUINTO QUESITO: IN CASO DI PRENOTAZIONE DELL'APPUNTAMENTO TRAMITE TELEFONO, COME VALUTA IL TEMPO DI RISPOSTA TELEFONICA?

Sono stati presi in esame 119 questionari nei quali è stato dichiarato la prenotazione dell'appuntamento tramite telefono.

Sulla base dei 119 questionari esaminati, la maggior parte dell'utenza ha ritenuto i tempi di risposta telefonica positivi.

	per niente sufficiente	sufficiente	buono	ottimo	non indicato
TOTALE	2	13	50	53	1
PERCENTUALE	1,69%	11,02%	42,37%	44,92%	0,85%



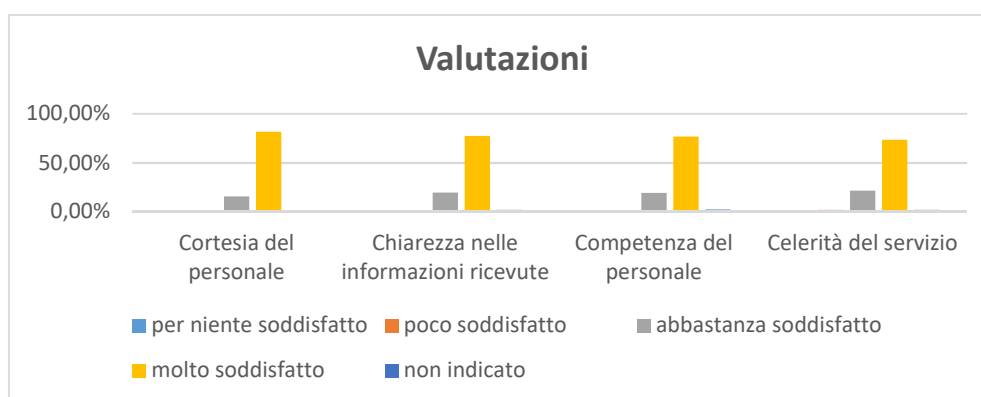
SESTO QUESITO: CONSIDERAZIONI IN MERITO AL SERVIZIO RICEVUTO

Il sesto quesito è riferito al grado di soddisfazione dell'utente in merito al servizio ricevuto.

La maggior parte dell'utenza è molto soddisfatto delle competenze interpersonali e professionali degli operatori.

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non indicato
Cortesìa del personale	0	3	48	249	5
Chiarezza nelle informazioni ricevute	1	2	60	236	6
Competenza del personale	0	5	59	234	7
Celerità del servizio	3	6	66	224	6

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non indicato
Cortesìa del personale	0,00%	0,98%	15,74%	81,64%	1,64%
Chiarezza nelle informazioni ricevute	0,33%	0,66%	19,67%	77,38%	1,97%
Competenza del personale	0,00%	1,64%	19,34%	76,72%	2,30%
Celerità del servizio	0,98%	1,97%	21,64%	73,44%	1,97%



EVENTUALI OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI

La rilevazione effettuata ha dato come risultato un feedback positivo.

In tutti gli aspetti considerati circa l'80% dei cittadini ha espresso un giudizio ottimo sia in riferimento alle capacità interpersonali e comunicative degli operatori, apprezzando cortesia, disponibilità e professionalità sia l'erogazione del Servizio stesso organizzato su appuntamento.

Dall'indagine somministrata sono state raccolte anche alcune osservazioni in merito al tema della privacy. Una percentuale di questionari ha segnalato criticità circa l'aspetto della privacy degli utenti che accedono al nostro servizio. Nello specifico è stato suggerito di chiamare il cittadino, che aspetta in sala d'attesa per il proprio appuntamento, non ricorrendo ai dati anagrafici (cognome e nome) ma avvalendosi di un altro sistema tale per cui sia possibile garantire una miglior riservatezza dei dati dell'utente.

In ragione dei suggerimenti raccolti sarà possibile valutare l'attuazione di strumenti migliorativi relativi al tema della riservatezza cercando di garantire una maggiore privacy ai cittadini che accedono al Servizio.