

COMUNE DI UDINE



PROGETTO CITIZEN SATISFACTION 2010

ANALISI DEI SERVIZI

ANAGRAFE

STATO CIVILE

SPORTELLI DEMOGRAFICI

Indice

| | |
|---|----|
| SERVIZIO ANAGRAFE..... | 3 |
| I RISULTATI..... | 3 |
| Domande socio-anagrafiche..... | 14 |
| Utilizzo internet..... | 14 |
| Anagrafiche..... | 15 |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE..... | 16 |
| SERVIZIO STATO CIVILE..... | 17 |
| I RISULTATI..... | 17 |
| Domande socio-anagrafiche..... | 26 |
| Utilizzo internet..... | 26 |
| Anagrafiche..... | 27 |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE..... | 28 |
| SPORTELLI DEMOGRAFICI: I RISULTATI..... | 29 |
| I RISULTATI..... | 30 |
| Domande socio-anagrafiche..... | 38 |
| Utilizzo internet..... | 38 |
| Anagrafiche..... | 39 |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE..... | 40 |
| CONFRONTO RISULTATI ANAGRAFE–STATO CIVILE–SPORTELLI DEMOGRAFICI..... | 42 |

SERVIZIO ANAGRAFE

Numero questionari rilevati: 106

Numero questionari scartati: 6

Percentuale scartati: 5,6%

Sono stati esclusi dall'analisi n. 6 questionari perché compilati in minima parte o in maniera errata, sono stati presi in considerazione n. 100 questionari.

In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

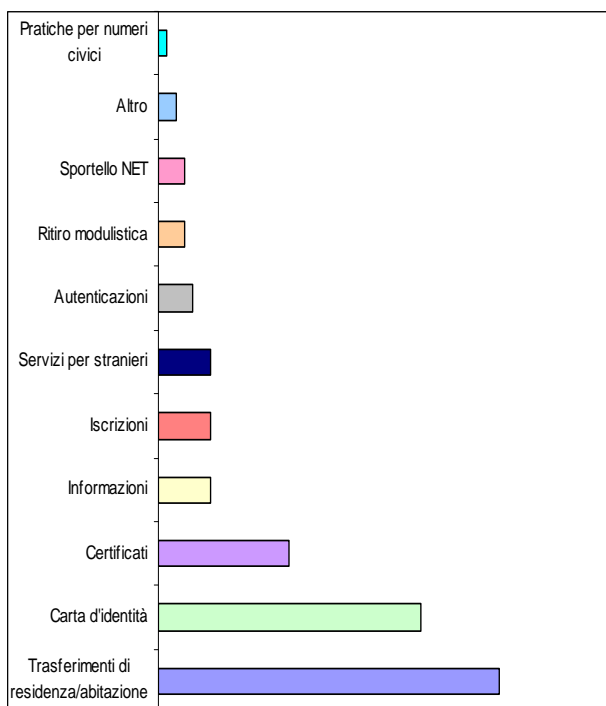
I RISULTATI

Domanda 1: Oggi per quale servizio è venuto in Anagrafe?

La domanda permette di associare più di una risposta; le persone che hanno indicato più di un servizio sono 15, 2 delle quali hanno segnalato di essersi recati agli uffici per fruire di 3 servizi.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi usufruiti dagli utenti.

| Servizio | Risposte | |
|---------------------------------------|----------|-------------|
| | Numero | Percentuale |
| Trasferimenti di residenza/abitazione | 39 | 34% |
| Carta d'identità | 30 | 26% |
| Certificati | 15 | 13% |
| Informazioni | 6 | 5% |
| Iscrizioni | 6 | 5% |
| Servizi per stranieri | 6 | 5% |
| Ritiro modulistica | 3 | 3% |
| Autenticazioni | 4 | 3% |
| Sportello NET | 3 | 3% |
| Altro | 2 | 2% |
| Pratiche per numeri civici | 1 | 1% |



Il principale servizio per cui i cittadini si sono recati in anagrafe è il trasferimento di residenza, seguito da carte d'identità e richiesta certificati. Le due persone che hanno indicato "altro", hanno specificato: "uff. n°1" e "ENEL".

Si evidenzia che i servizi sono distribuiti in più locali, ognuno con caratteristiche logistiche diverse (es: spazi, tavolini e sedie per il pubblico, ecc.).

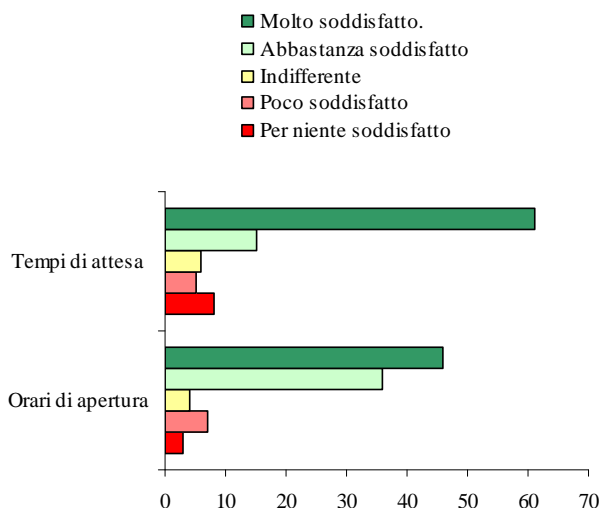
Domanda 2: E' soddisfatto degli orari di apertura?

(lun 8.45 - 16.45 continuato; da mar a ven 8.45 - 12.15; giov anche 15.15 - 19.00)

Domanda 3: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

Tab.2, Fig.2 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa

| Valutazione | Orari di apertura | Tempi di attesa |
|------------------------|--------------------|-----------------|
| | Numero risposte | |
| Per niente soddisfatto | 3 | 8 |
| Poco soddisfatto | 7 | 5 |
| Indifferente | 4 | 6 |
| Abbastanza soddisfatto | 36 | 15 |
| Molto soddisfatto. | 46 | 61 |
| | Valori percentuali | |
| Per niente soddisfatto | 3% | 8% |
| Poco soddisfatto | 7% | 5% |
| Indifferente | 4% | 6% |
| Abbastanza soddisfatto | 38% | 16% |
| Molto soddisfatto. | 48% | 64% |



Valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”):

- 86% per orari di apertura
- 80% per i tempi di attesa

Valutazioni negative (“poco/per niente soddisfatto”):

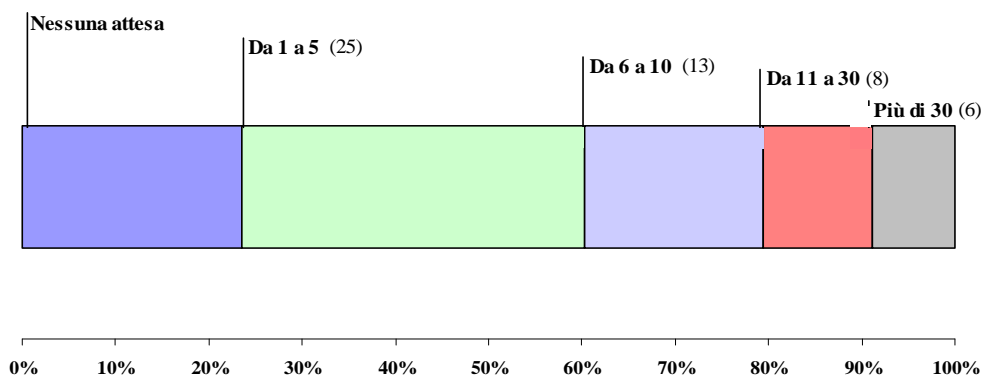
- 13% per tempi di attesa
- 10% per orari di apertura.

Tassi di non risposta:

- nullo per orari d’apertura
- 1% per tempi d’attesa.

3.b - Quanti minuti è durata la sua attesa?

Fig.3 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d’attesa (in minuti).



Il 20% dei rispondenti ha dichiarato di aver atteso più di 11 minuti (di cui quasi la metà oltre 30 minuti), a fronte di un 13% che ha espresso valutazioni negative sui tempi di attesa.

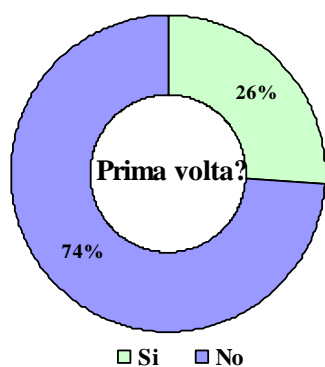
Tasso di non risposta: 32%.

Domanda 4: E' la prima volta che si reca agli sportelli dell'Anagrafe?
4.a - Se no: Trova che nel tempo la qualità del servizio sia?
 (migliorata/peggiorata/uguale/non so)

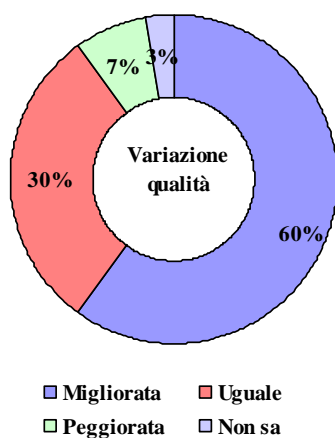
Tab.3 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio

| Modalità | Risposte | |
|--|------------|-------------|
| | Numeri | Percentuale |
| Nuovi fruitori | 26 | 26% |
| Fruitori non per la prima volta | 74 | 74% |
| per cui la qualità del servizio nel tempo è: | | |
| peggiorata | 5 | 7% |
| uguale | 21 | 28% |
| migliorata | 42 | 57% |
| non sa | 2 | 3% |
| non risponde | 4 | 5% |
| Totale | 100 | 100% |

Fig.4, 5 - Frequenze relative sui rispondenti.



Il 74% dei rispondenti ha già usufruito dei servizi dell'anagrafe.



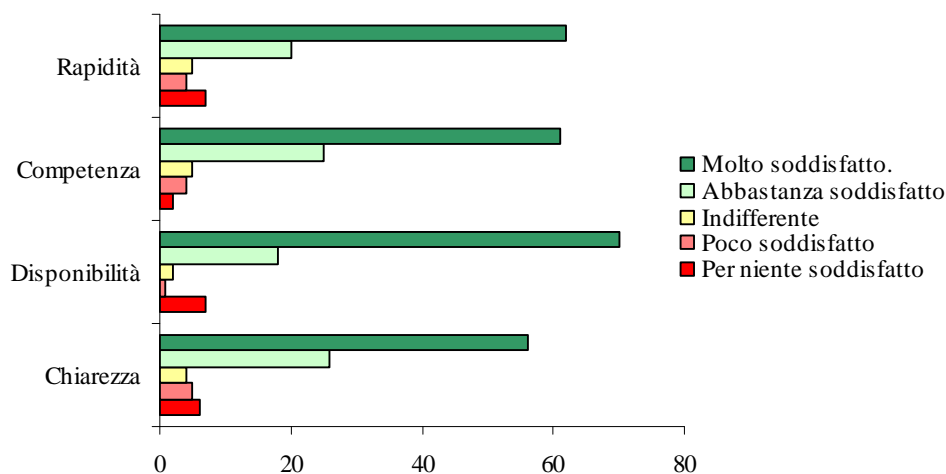
Il 60% di chi ha già frequentato gli sportelli ha rilevato un miglioramento del servizio; circa il 7% ritiene invece il servizio peggiorato. Alla domanda non hanno risposto 4 persone.

Domanda 5: Quanto è soddisfatto del servizio erogato all'Anagrafe per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

Tab.4, Fig.6 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio

| Livello soddisfazione | Chiarezza | Disponibilità | Competenza | Rapidità |
|------------------------|--------------------|---------------|------------|------------|
| | | | | |
| Per niente soddisfatto | 6 | 7 | 2 | 7 |
| Poco soddisfatto | 5 | 1 | 4 | 4 |
| Indifferente | 4 | 2 | 5 | 5 |
| Abbastanza soddisfatto | 26 | 18 | 25 | 20 |
| Molto soddisfatto. | 56 | 70 | 61 | 62 |
| | Valori percentuali | | | |
| Per niente soddisfatto | 6% | 7% | 2% | 7% |
| Poco soddisfatto | 5% | 1% | 4% | 4% |
| Indifferente | 4% | 2% | 5% | 5% |
| Abbastanza soddisfatto | 27% | 18% | 26% | 20% |
| Molto soddisfatto. | 58% | 71% | 63% | 63% |



La valutazione del servizio è buona per tutti gli item, con valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) superiori all’85%; rapidità e chiarezza registrano le maggiori percentuali negative (“poco/per niente soddisfatto”), entrambe con 11%.

Tassi di non risposta: 3% per chiarezza e competenza, 2% per disponibilità e rapidità.

Domanda 6: Ha mai telefonato agli sportelli dell'Anagrafe?

6.a – Se sì: *E' entrato facilmente in contatto con gli operatori?*

6.b - *Se non è entrato facilmente in contatto, perché?*

(la linea era a lungo occupata/il telefono squillava a vuoto/altro)

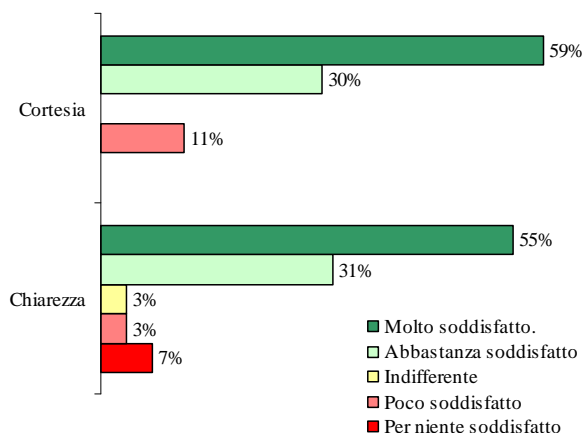
6.c - *E' soddisfatto del servizio al telefono per quanto riguarda:*

- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*

Tab.5, Fig.7 - Frequenze assolute servizio telefonico/valutazione del servizio.

| Variabili | Numero |
|---|-----------|
| Fruitori del servizio telefonico | 30 |
| di cui: | |
| Entrati in contatto con facilità | 25 |
| Non entrati in contatto con facilità | 5 |
| motivazione: linea occupata | 3 |
| squillava a vuoto | 2 |
| Non fruitori del servizio telefonico | 65 |
| Non risponde | 5 |

| Valutazioni | Numero risposte | |
|------------------------|-----------------|----------|
| | Chiarezza | Cortesia |
| Per niente soddisfatto | 2 | 0 |
| Poco soddisfatto | 1 | 3 |
| Indifferente | 1 | 0 |
| Abbastanza soddisfatto | 9 | 8 |
| Molto soddisfatto. | 16 | 16 |



Le valutazioni risultano complessivamente positive per entrambi gli item.

“Cortesia” registra però l’11% di “*poco soddisfatto*” e un tasso di non risposta del 10%;

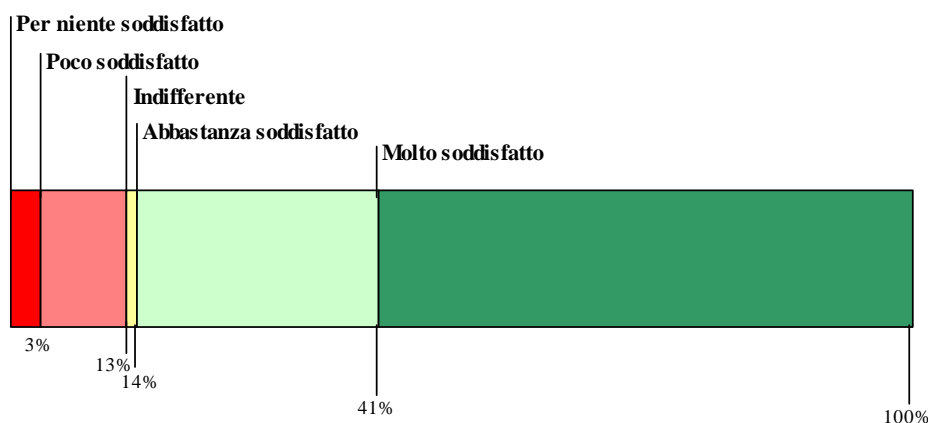
“Chiarezza” registra valutazioni negative (“*poco/per niente soddisfatto*”) del 10% e un tasso di non risposta del 3%.

Domanda 7: quanto è soddisfatto complessivamente del servizio erogato dagli sportelli dell'Anagrafe?

Tab.6 - Valutazione soddisfazione complessiva.

| Livello soddisfazione | Risposte | |
|------------------------|----------|------------|
| | Numero | Val. Perc. |
| Per niente soddisfatto | 3 | 3% |
| Poco soddisfatto | 9 | 10% |
| Indifferente | 1 | 1% |
| Abbastanza soddisfatto | 25 | 27% |
| Molto soddisfatto. | 55 | 59% |

Fig.8 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



L'86% dei rispondenti fornisce una valutazione positiva, coerente con il livello di soddisfazione registrato in precedenza.

Incrociando soddisfazione complessiva con servizi, emerge:

- per "certificati" un significativo numero di persone "poco soddisfatte" (20%);
- per "carte di identità" le valutazioni si concentrano sugli estremi (7% per niente soddisfatto, 63% molto soddisfatto).

I giudizi si riferiscono a servizi che possono essere percepiti dai cittadini con un diverso grado di complessità.

Tasso di non risposta: 7%.

Domanda 8: Ordini per importanza da 1 (*il più importante*) a 4 (*il meno importante*) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- *disponibilità e cortesia del personale*
- *competenza e preparazione del personale*
- *orari*
- *possibilità di usufruire di alcuni servizi da casa, via internet*

A questa domanda non hanno risposto o hanno risposto in maniera **errata** il 46% delle persone.

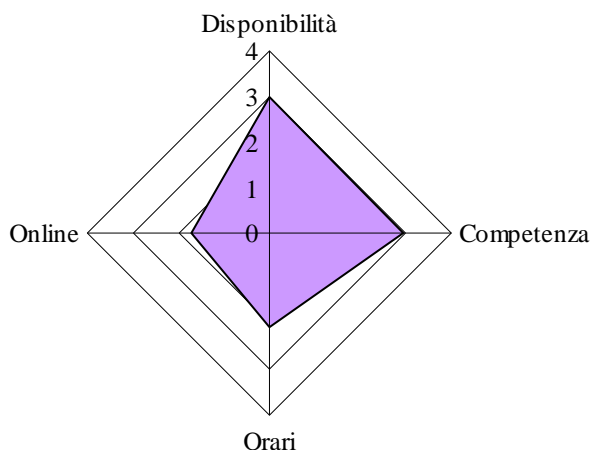
Tab.7 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

| Importanza attribuita | Disponibilità | Competenza | Orari | On line |
|------------------------------|----------------------|-------------------|--------------|----------------|
| Il più importante | 23 | 14 | 10 | 7 |
| Secondo per importanza | 13 | 26 | 7 | 8 |
| Terzo per importanza | 12 | 12 | 23 | 7 |
| Il meno importante | 6 | 2 | 14 | 32 |

Fig.9 - Importanza attribuita agli elementi di qualità del servizio.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 quando l'elemento di qualità preso in considerazione viene indicato come "il meno importante", un coefficiente pari a 2 se l'elemento viene indicato come "il penultimo per importanza", ecc., in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



Per i cittadini gli elementi di qualità vengono così ordinati per importanza.

1. Disponibilità
2. Competenza
3. Orari
4. Servizi online

Il dato sulla scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con: le fasce di età prevalenti (31-40 e 41-50 anni), l'utilizzo dichiarato del web (90%) e il titolo di studio medio/alto (80% tra diplomati e laureati).

Domanda 9: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domanda 10: Il suo suggerimento per migliorare la qualità dell'Anagrafe:

Scopo di queste domande è conoscere le tematiche/ problematiche di maggiore interesse per i rispondenti. Si è deliberatamente scelto di fare due domande molto "simili", per stimolare a fornire indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamentele) che positivi (proposte di miglioramento). 29 persone hanno risposto alle due domande, per un totale di 40 commenti; le risposte sono state raggruppate in macroaree.

Tab.8 - Frequenze assolute e relative delle segnalazioni/suggerimenti per principali tematiche di interesse.

| Tematiche di interesse | Segnalazioni/Suggerimenti | |
|------------------------|---------------------------|------------|
| | Numero | Val. Perc. |
| Personale | 10 | 25,00% |
| Accessori | 9 | 22,50% |
| Servizi | 8 | 20,00% |
| Altro | 8 | 20,00% |
| Orari | 5 | 12,50% |
| Totale | 40 | 100% |

Personale_ Un quarto dei commenti ha riguardato la mancanza di competenza e puntualità sul posto di lavoro o disponibilità/cortesia del personale.

Accessori_ riguardano la mancanza di "accessori" che, se introdotti, secondo gli utenti migliorerebbero la qualità del servizio; es: "Inserire una macchinetta che distribuisca i numeri alle persone che arrivano" e "Mettete una fotocopiatrice allo sportello n. 4 autentiche certificati".

Servizi_ due esempi interessanti: "Internet non è aggiornato per rilascio carte d'identità per l'espatrio" e "Rendere il maggior numero di informazioni e servizi disponibili on-line".

Orari_ viene chiesto un adeguamento/ampliamento degli orari di apertura; es: "Orari più consoni alle esigenze dei cittadini" e "Tenere aperto nella pausa pranzo (per chi lavora)".

Altro_ raggruppa le segnalazioni/suggerimenti non aggregabili alle altre macroaree in quanto:

- non di interesse di questa indagine (es: "Sono un cittadino della Repubblica del Congo, ma sul computer risulta Repubblica Popolare del Congo, che non esiste più!!!");
- relativi ad aspetti logistici (es: "Creare più spazio per sale d'aspetto in modo da rendere più efficiente e meno stancante l'attesa delle persone");
- meno utili allo scopo originale delle domande, ma comunque di interesse perché utilizzati per esprimere un ulteriore apprezzamento per il servizio (es: "Nessun suggerimento perché il servizio è ottimo").

Si riportano di seguito integralmente le segnalazioni/suggerimenti.

SEGNALAZIONI

- Manca la macchinetta dei numeri
- Continuate così!
- Ho perso tempo per la fotocopia!
- Internet non è aggiornato per rilascio carte d'identità per l'espatrio
- Trovo soddisfacente il servizio
- Si lavora con cortesia. Siete a disposizione del pubblico
- Elaboratori computer lenti!!!
- Non sono deficiente: le cose basta spiegarle!!!
- Sono un cittadino della Repubblica del Congo, ma sul computer risulta Repubblica Popolare del Congo, che non esiste più!!!
- Certe "signore" allo sportello "abbisognano" di educazione
- Non sono informati sui servizi che danno
- Manca un punto di informazione per indicare all'utente a quale sportello rivolgersi.
- Trovo assolutamente poco corretto che si prendano appuntamenti telefonici per accedere agli sportelli

SUGGERIMENTI

- Orari per i lavoratori, più possibilità di gestire da casa (via internet), corrispondenza degli orari di apertura pomeridiani con gli altri uffici
- Orari più consoni alle esigenze dei cittadini
- Continuate così!
- Potenziare se possibile gli orari di apertura!
- Suggerisco che la competenza e la disponibilità ricevuta dall'impiegata sig.ra Mazzone sia riscontrata anche negli altri sportelli
- Mettete una fotocopiatrice allo sportello n. 4 autentiche certificati
- Snellire pratiche di rinnovo carte d'identità
- Nessun suggerimento perché il servizio è ottimo
- Non avete nulla da migliorare: avanti così, grazie
- Creare più spazio per sale d'aspetto in modo da rendere più efficiente e meno stancante l'attesa delle persone
- Basterebbe solo un po' di cortesia
- Indicazioni chiare (esempio: un tabellone o volantini nell'atrio).
- Eliminare i foglietti col numero
- Sostituire apparecchi computer
- Inserire una macchinetta che distribuisca i numeri alle persone che arrivano
- Rendere il maggior numero di informazioni e servizi disponibili on-line
- Io rispetto gli orari: dovrebbe farlo anche il personale
- Più rapidità nel rilascio di attestati o per esempio per quelli di matrimonio. Bisognerebbe aprire più sportelli agli sportelli demografici (per questo forse la qualità del servizio non è

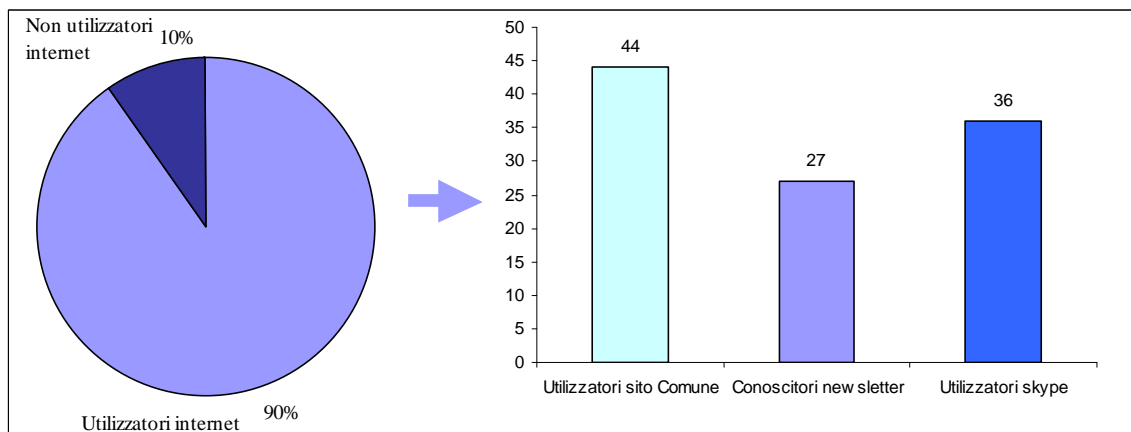
rimasta invariata ma peggiorata nell'arco degli anni). Attendo 20 minuti in media ogni volta che vengo all'Anagrafe

- Più aperture pomeridiane
- Mettere agli sportelli "signore" più cortesi e preparate
- training per personale
- dare più informazioni agli stranieri per i documenti
- Maggior privacy agli sportelli.
- Mettete i numeri per fila!!!
- Forse ampliare nel personale di sportello la consapevolezza del loro privilegio nel lavorare lì

Domande socio-anagrafiche

Utilizzo internet

Fig.10 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

| Variabili | Numerosità | Percentuale |
|------------------------------|------------|-------------|
| Genere | | |
| Maschi | 46 | 46% |
| Femmine | 49 | 49% |
| <i>Non risp</i> | 5 | 5% |
| Nazionalità | | |
| Italiana | 73 | 73% |
| Altro | 13 | 13% |
| <i>Non risp</i> | 14 | 14% |
| Residenza | | |
| Udine | 88 | 88% |
| Altro | 5 | 5% |
| <i>Non risp</i> | 7 | 7% |
| Classe di età | | |
| meno di 21 | 2 | 2% |
| da 21 a 30 | 21 | 21% |
| da 31 a 40 | 30 | 30% |
| da 41 a 50 | 22 | 22% |
| da 51 a 60 | 0 | 0% |
| da 61 a 70 | 7 | 7% |
| più di 70 | 3 | 3% |
| <i>Non risp</i> | 15 | 15% |
| Titolo di studio | | |
| Licenza elementare | 2 | 2% |
| Licenza di scuola media inf. | 13 | 13% |
| Qualifica professionale | 5 | 5% |
| Diploma di scuola sup. | 41 | 41% |
| Laurea/Master | 36 | 36% |
| Nessuno | 0 | 0% |
| <i>Non risp</i> | 3 | 3% |
| Attività lavorativa | | |
| Studente | 5 | 5% |
| Lavoratore dipendente | 51 | 51% |
| Libero professionista | 17 | 17% |
| In attesa di occupazione | 4 | 4% |
| Pensionato | 8 | 8% |
| Altro | 12 | 12% |
| <i>Non risp</i> | 3 | 3% |

Considerando esclusivamente i rispondenti, si evidenzia che:

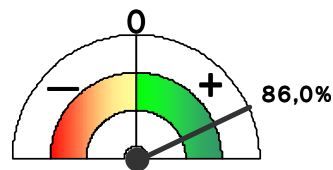
- il 52% sono maschi;
- l'85% sono italiani, 13 persone hanno dichiarato cittadinanza: albanese (3), algerina, britannica, congolese, ghanese, nigeriana, rumena, tunisina e ucraina. Due risposte sono risultate non comprensibili;
- il 95% è residente a Udine, i 5 rimanenti risiedono a: "Cerneglons", "Licciana Nardi (MS)", "Pagnacco", "Pasian di Prato", "Tricesimo";
- la classe d'età maggiormente riscontrata è 31-40 (35%), seguita da 41-50 (26%);
- il principale titolo di studio è il diploma di scuola superiore (43% di segnalazioni) seguito da laurea (37%);
- oltre la metà è lavoratore dipendente (51%); il 17% è libero professionista. Significativo il numero di persone in attesa di occupazione. Le 12 persone che hanno segnalato "altro" hanno specificato: "architetto", "artigiano", "casalinga", "docente" (2), "imprenditore", "infermiere", "insegnante", "parroco", "professore universitario", "studente/lavoratore dipendente".

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Orari di apertura

Numero valutazioni positive: 82

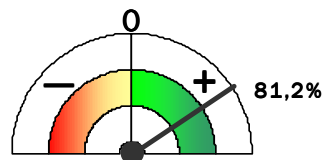
Numero valutazioni negative: 10



Tempi d'attesa

Numero valutazioni positive: 76

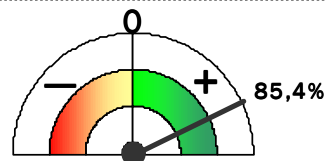
Numero valutazioni negative: 13



Chiarezza nel fornire le informazioni

Numero valutazioni positive: 82

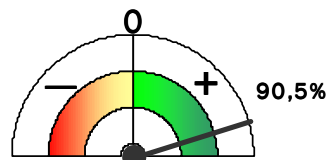
Numero valutazioni negative: 11



Disponibilità e cortesia

Numero valutazioni positive: 88

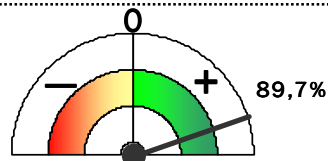
Numero valutazioni negative: 8



Competenza e preparazione

Numero valutazioni positive: 86

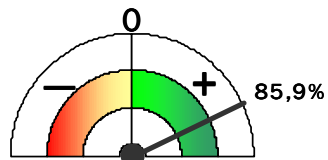
Numero valutazioni negative: 6



Rapidità ed efficienza

Numero valutazioni positive: 82

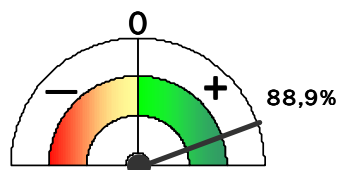
Numero valutazioni negative: 11



Chiarezza serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 17

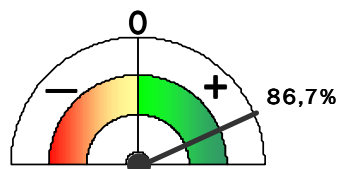
Numero valutazioni negative: 3



Cortesia serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 19

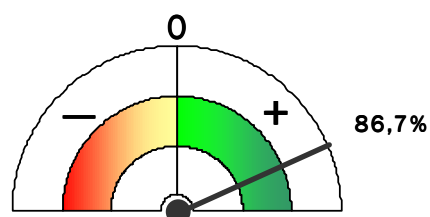
Numero valutazioni negative: 3



Soddisfazione complessiva

Numero valutazioni positive: 80

Numero valutazioni negative: 12



SERVIZIO STATO CIVILE

Numero questionari rilevati: 76

Numero questionari scartati: 2

Percentuale scartati: 3%

Sono stati esclusi dall'analisi n. 2 questionari perché compilati in minima parte o in maniera errata, sono stati quindi presi in considerazione n. 74 questionari.

In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

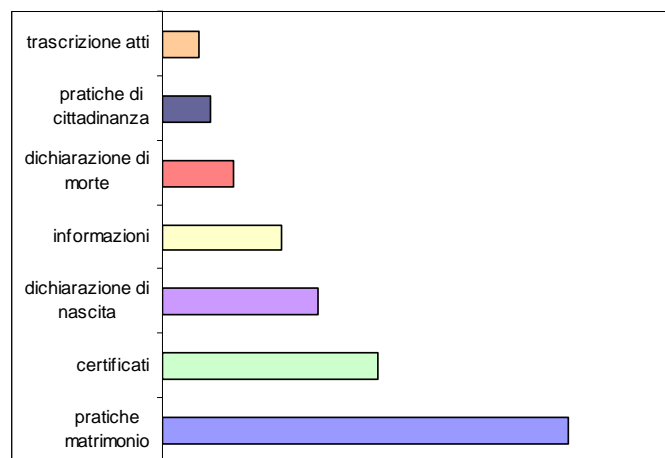
I RISULTATI

Domanda 1: Oggi per quale servizio si è recato agli uffici dello Stato Civile?

La domanda permette di associare più di una risposta; le persone che hanno indicato più di un servizio sono 11, 3 delle quali hanno segnalato aver utilizzato 3 servizi.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi dei usufruiti dagli utenti.

| Servizio | Risposte | |
|--------------------------|----------|-------------|
| | Numero | Percentuale |
| pratiche matrimonio | 34 | 39% |
| certificati | 18 | 20% |
| dichiarazione di nascita | 13 | 15% |
| informazioni | 10 | 11% |
| dichiarazione di morte | 6 | 7% |
| pratiche di cittadinanza | 4 | 5% |
| trascrizione atti | 3 | 3% |



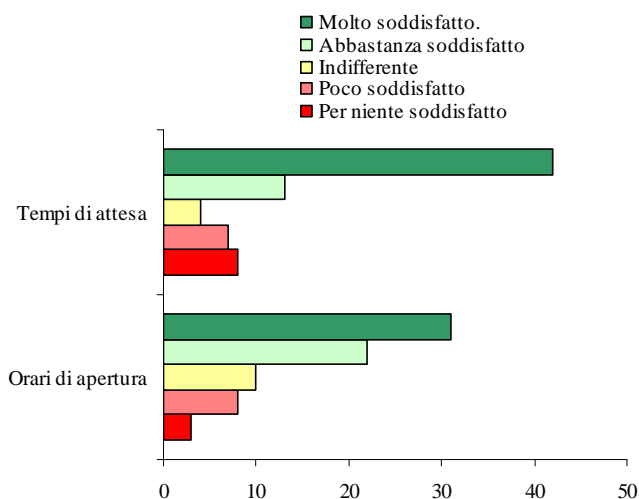
Il servizio più utilizzato risulta quello relativo alle pratiche matrimoniali; il secondo i certificati, seguito dalle dichiarazioni di nascita.

Domanda 2: E' soddisfatto degli orari di apertura? (da lun a ven 8.45-12.15; lun e giov anche 15.15-16.45)
Domanda 3: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

Tasso di non risposta: nullo per entrambe le domande.

Tab.2, Fig.2 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa

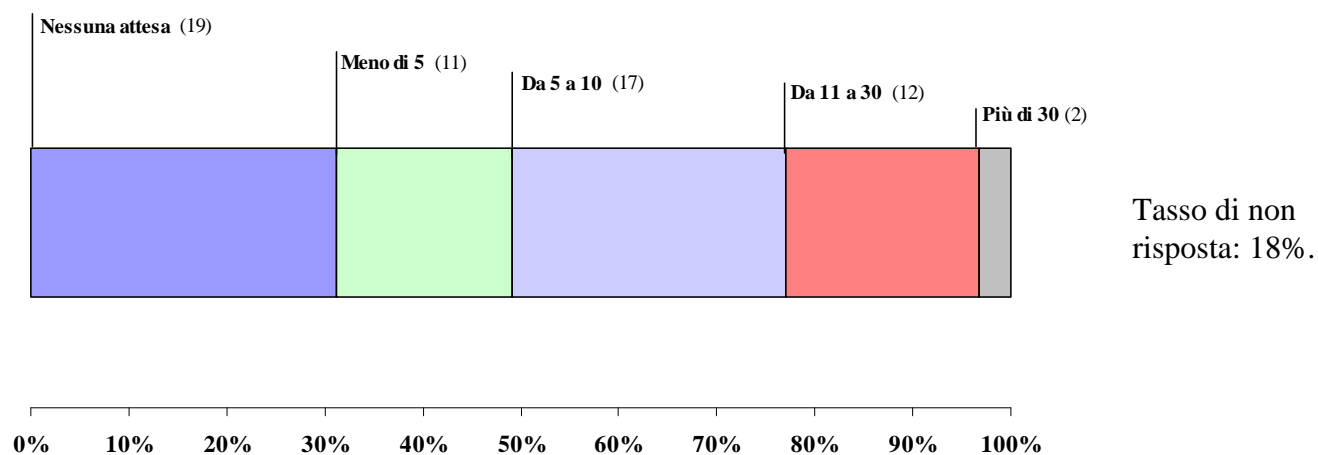
| Valutazione | Orari di apertura | Tempi di attesa |
|------------------------|--------------------|-----------------|
| | | |
| Per niente soddisfatto | 3 | 8 |
| Poco soddisfatto | 8 | 7 |
| Indifferente | 10 | 4 |
| Abbastanza soddisfatto | 22 | 13 |
| Molto soddisfatto. | 31 | 42 |
| | Valori percentuali | |
| Per niente soddisfatto | 4% | 11% |
| Poco soddisfatto | 11% | 9% |
| Indifferente | 14% | 5% |
| Abbastanza soddisfatto | 30% | 18% |
| Molto soddisfatto. | 42% | 57% |



Le valutazioni sono positive: per gli orari la moda è “molto soddisfatto” e il totale delle valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) supera il 70% ; per i tempi d’attesa la moda è “molto soddisfatto” e i giudizi positivi (“abbastanza/molto soddisfatto”) rappresentano il 75%.

Domanda 4: Quanto è durata la sua attesa?

Fig.3 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti).



Poco meno del 50% ha atteso meno di 5 minuti; oltre il 20% ha atteso più di 10 minuti.

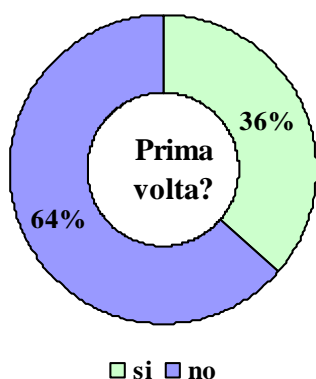
Domanda 5: E' la prima volta che si reca agli sportelli dello Stato Civile?

5.a - Se no: Trova che nel tempo la qualità del servizio sia?
(migliorata/peggiorata/uguale/non so)

Tab.3 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio.

| Modalità | Risposte | |
|--|-----------|-------------|
| | Numeri | Percentuale |
| Nuovi fruitori | 27 | 36% |
| Fruitori non per la prima volta | 47 | 64% |
| a. variazione qualità del servizio: | | |
| Migliorata | 21 | 45% |
| Uguale | 14 | 30% |
| Peggiorata | 5 | 11% |
| Non so | 6 | 13% |
| Non risponde | 1 | 2% |
| Totale | 74 | 100% |

Fig.4, 5 - Frequenze relative sui rispondenti.



La maggior parte dei rispondenti ha già utilizzato i servizi dello Stato Civile.



Alla domanda non ha risposto solo una persona.

Il 46% di chi ha già frequentato gli sportelli ha rilevato un miglioramento del servizio; di questi: il 33% si sono recati per certificati, il 20% circa rispettivamente per pratiche matrimonio ed informazioni.

Quasi il 10% di chi ha già frequentato gli sportelli ha rilevato un peggioramento, con distribuzione uniforme fra i servizi utilizzati.

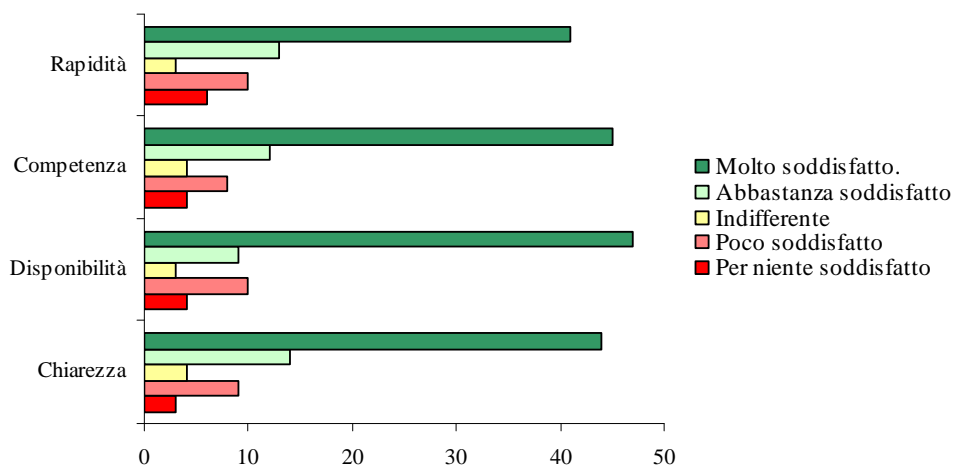
■ Migliorata ■ Uguale ■ Peggiorata ■ Non so

Domanda 6: quanto è soddisfatto del servizio erogato allo Stato Civile per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

Tab.4, Fig.6 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

| Valutazione | Chiarezza | Disponibilità | Competenza | Rapidità |
|---------------------------|------------|---------------|------------|------------|
| Numero risposte | | | | |
| Per niente soddisfatto | 3 | 4 | 4 | 6 |
| Poco soddisfatto | 9 | 10 | 8 | 10 |
| Indifferente | 4 | 3 | 4 | 3 |
| Abbastanza soddisfatto | 14 | 9 | 12 | 13 |
| Molto soddisfatto. | 44 | 47 | 45 | 41 |
| Valori percentuali | | | | |
| Per niente soddisfatto | 4% | 5% | 5% | 8% |
| Poco soddisfatto | 12% | 14% | 11% | 14% |
| Indifferente | 5% | 4% | 5% | 4% |
| Abbastanza soddisfatto | 19% | 12% | 16% | 18% |
| Molto soddisfatto. | 59% | 64% | 62% | 56% |



La valutazione del servizio è in genere buona, con valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) sempre superiori al 70%; ci sono però percentuali di giudizi negativi (“poco/per niente soddisfatto”) che vanno dal 16 al 22%.

Tasso di non risposta: nullo per chiarezza e 1% per gli altri tre item.

Domanda 7: Ha mai telefonato agli sportelli dello Stato Civile?

7.a - Se sì: E' entrato facilmente in contatto con gli operatori?

7.b - Se non è entrato facilmente in contatto, perché?

(la linea era a lungo occupata/il telefono squillava a vuoto/altro)

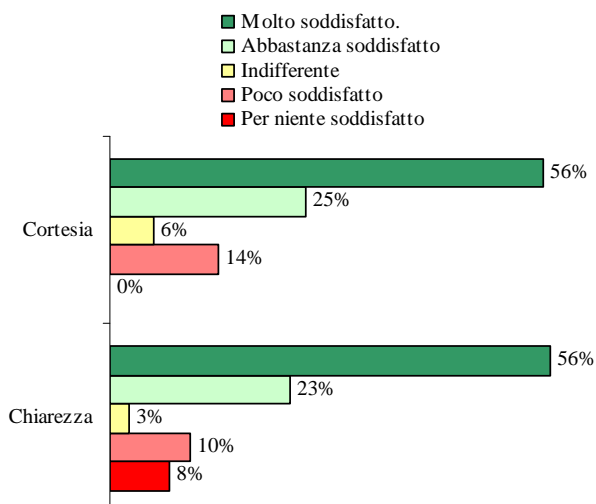
7.c - E' soddisfatto del servizio al telefono per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Tab.5, Fig.7 - Frequenze assolute servizio telefonico/valutazione del servizio.

| Variabili | Numero | |
|---|-----------------|-----------|
| Fruitori del servizio telefonico | 39 | |
| di cui: | | |
| Entrati in contatto con facilità | 28 | |
| Non entrati in contatto con facilità | 11 | |
| motivazione: linea occupata | 5 | |
| squillava a vuoto | 4 | |
| altro | 2 | |
| Non fruitori del servizio telefonico | 34 | |
| Non risponde | 1 | |
| Valutazione | Numero risposte | |
| | Chiarezza | Cortesia |
| Per niente soddisfatto | 3 | 0 |
| Poco soddisfatto | 4 | 5 |
| Indifferente | 1 | 2 |
| Abbastanza soddisfatto | 9 | 9 |
| Molto soddisfatto. | 22 | 20 |

Più della metà dei rispondenti ha telefonato all'ufficio. Oltre il 70% è facilmente entrato in contatto con l'operatore; il 12% trova la linea occupata e il 10% ca. dichiara che la linea suona a vuoto.



Le valutazioni su entrambi gli item registrano oltre il 50% di valutazioni “molto soddisfatto”. L’insoddisfazione (“poco/per niente soddisfatto”) è del 14% su cortesia e 18% su chiarezza.

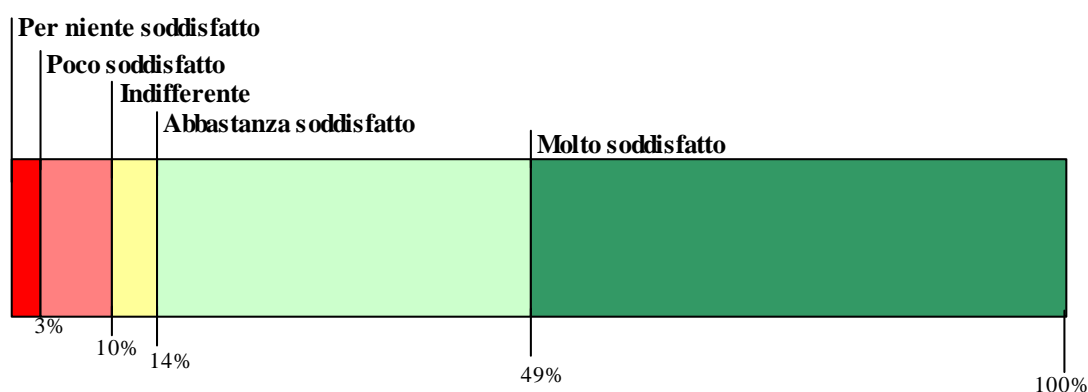
Tasso di non risposta: 8%

Domanda 8: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato dagli sportelli dello Stato Civile?

Tab.6 - Valutazione soddisfazione complessiva.

| Valutazione | Risposte | |
|------------------------|-----------|-------------|
| | Numero | Percentuale |
| Per niente soddisfatto | 2 | 3% |
| Poco soddisfatto | 5 | 7% |
| Indifferente | 3 | 4% |
| Abbastanza soddisfatto | 26 | 36% |
| Molto soddisfatto. | 37 | 51% |

Fig.8 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



L’86% del totale dà una valutazione positiva (“abbastanza/molto soddisfatto”); questa percentuale è superiore rispetto a quella espressa per gli aspetti analizzati in precedenza, per i quali il valore riscontrato era tra il 75% e il 79%.

Tasso di non risposta: 1%

Domanda 9: Ordini per importanza da 1 (*il più importante*) a 4 (*il meno importante*) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- *disponibilità e cortesia del personale*
- *competenza e preparazione del personale*
- *orari*
- *possibilità di usufruire di alcuni servizi da casa, via internet*

Alla domanda hanno risposto in maniera errata il 20% dei rispondenti, 5 non hanno risposto.

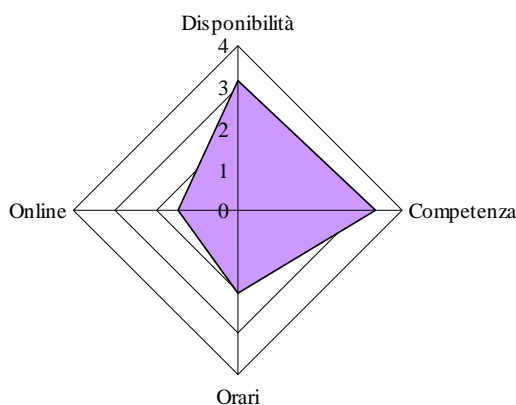
Tab.7 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

| Importanza attribuita | Disponibilità | Competenza | Orari | Servizi on line |
|------------------------|---------------|------------|-------|-----------------|
| Il più importante | 26 | 26 | 2 | 0 |
| Secondo per importanza | 15 | 23 | 9 | 7 |
| Terzo per importanza | 8 | 4 | 31 | 11 |
| Quarto per importanza | 5 | 1 | 12 | 36 |

Fig.9 - Importanza attribuita agli elementi di qualità del servizio.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 quando l'elemento di qualità preso in considerazione viene indicato come "il meno importante", un coefficiente pari a 2 se l'elemento viene indicato come "il penultimo per importanza", ecc., in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



Per i cittadini gli elementi di qualità vengono così ordinati per all'importanza.

1. Competenza
2. Disponibilità
3. Orari
4. Servizi online

Il dato sulla scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con: le fasce di età prevalenti (31-40 e 41-50 anni), l'utilizzo dichiarato del web (85%) e il titolo di studio medio/alto (oltre 75% tra laureati e diplomati).

Domanda 10: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domanda 11: Il suo suggerimento per migliorare la qualità dello Stato Civile:

Scopo di queste domande è conoscere le tematiche/problematiche di maggiore interesse.

Si è deliberatamente scelto di fare due domande molto “simili”, per stimolare a fornire indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamentele) che positivi (proposte di miglioramento).

Sono state 17 le persone che hanno risposto alle due domande (circa il 23% dei rispondenti), per un totale di 22 commenti; tali risposte sono state raggruppate in macroaree.

Tab.8 - Frequenze assolute e relative delle segnalazioni/suggerimenti per principali tematiche di interesse.

| Tematiche di interesse | Segnalazioni/Suggerimenti | |
|------------------------|---------------------------|------------|
| | Numero | Val. Perc. |
| Personale | 12 | 54,55% |
| Altro | 6 | 27,27% |
| Servizi | 3 | 13,64% |
| Orari | 1 | 4,55% |
| Totale | 22 | 100% |

Personale_ oltre la metà dei commenti rilevati riguardano il personale; sono di due tipi:

- segnalano la mancanza di competenza o di disponibilità/cortesia;
- suggeriscono un aumento del personale al pubblico.

Servizi_ es: “Internet”

Orari_ es: “Ampliare l'orario di apertura al pubblico come l'anagrafe”.

Altro_ raggruppa le segnalazioni/suggerimenti non aggregabili alle altre macroaree in quanto:

- concernenti l'aspetto strutturale (“Migliore suddivisione dei locali per una maggiore privacy”);
- meno utili allo scopo originale delle domande 10 e 11, ma comunque di interesse perché utilizzati per esprimere un ulteriore apprezzamento verso il personale (es: “Piacevolmente sorpresa dalla competenza e disponibilità delle operatrici dell'ufficio nascite”) o per i servizi (es: “La disponibilità ed i tempi di attesa sono stati di mio gradimento”).

Si riporta di seguito l'elenco integrale di segnalazioni e suggerimenti.

SEGNALAZIONI

- ufficio matrimoni più competenza ed educazione
- c'è poco personale
- ottimo
- burocrazia infinita - incompetenza operatori - servizio inadeguato
- Piacevolmente sorpresa dalla competenza e disponibilità delle operatrici dell'ufficio nascite
- Manca personale
- La disponibilità ed i tempi di attesa sono stati di mio gradimento
- C'è personale che corre e altro conversa

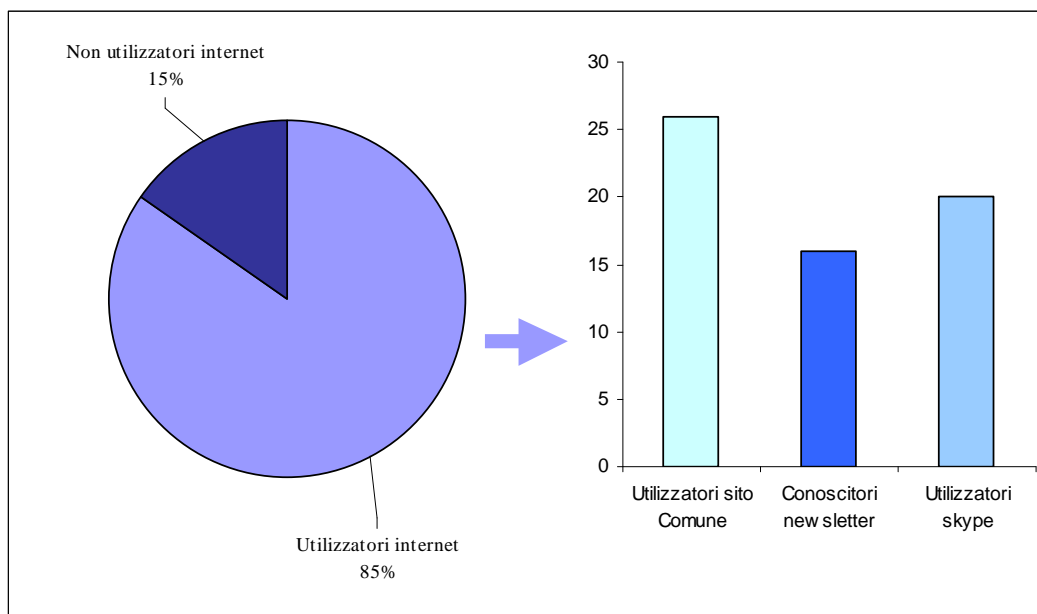
SUGGERIMENTI

- ampliare l'orario di apertura al pubblico come l'anagrafe
- maggiore pazienza
- i corsi di aggiornamento vengano fatti a chiusura uffici
- assumere più personale
- più gente
- migliorare quanto sopra prima possibile in modo che i lavoratori riescano a effettuare le pratiche necessarie
- Migliore suddivisione dei locali per una maggiore privacy
- Và bene così
- Internet
- Assumere o spostare personale formato
- Spostamento personale
- Cambiare i dipendenti non ben formati

Domande socio-anagrafiche

Utilizzo internet

Fig.10 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

| Variabili | Numerosità Percentuale | |
|------------------------------|-------------------------------|-----|
| Genere | | |
| Maschi | 32 | 43% |
| Femmine | 36 | 49% |
| <i>Non risponde</i> | 6 | 8% |
| Nazionalità | | |
| Italiana | 57 | 77% |
| Altro | 6 | 8% |
| <i>Non risponde</i> | 11 | 15% |
| Residenza | | |
| Udine | 55 | 74% |
| Altro | 15 | 20% |
| <i>Non risponde</i> | 4 | 5% |
| Classe di età | | |
| meno di 21 | 1 | 1% |
| da 21 a 30 | 12 | 16% |
| da 31 a 40 | 27 | 36% |
| da 41 a 50 | 16 | 22% |
| da 51 a 60 | 12 | 16% |
| da 61 a 70 | 3 | 4% |
| più di 70 | 1 | 1% |
| <i>Non risponde</i> | 2 | 3% |
| Titolo di studio | | |
| Licenza elementare | 2 | 3% |
| Licenza di scuola media inf. | 7 | 9% |
| Qualifica professionale | 7 | 9% |
| Diploma di scuola sup. | 34 | 46% |
| Laurea/Master | 19 | 26% |
| Nessuno | 0 | 0% |
| <i>Non risponde</i> | 5 | 7% |
| Attività lavorativa | | |
| Studente | 1 | 1% |
| Lavoratore dipendente | 38 | 51% |
| Libero professionista | 14 | 19% |
| In attesa di occupazione | 9 | 12% |
| Pensionato | 4 | 5% |
| Altro | 6 | 8% |
| <i>Non risponde</i> | 2 | 3% |

Considerando esclusivamente i rispondenti:

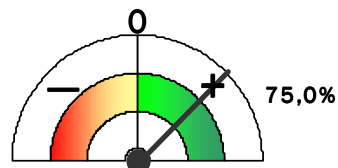
- il 53% sono femmine;
- il 90% è italiano, le 6 persone di diversa cittadinanza hanno specificato: albanese (3), ghanese, rumena e tunisina;
- il 79% risiede a Udine; dei 15 non residenti: 1 non ha specificato il comune, gli altri hanno indicato: Cividale del Friuli, Dublino, Fagagna, Gorizia, Manzano, Martignacco, Nimis, Pasian di Prato, Tricesimo, Trieste;
- la classe d'età più riscontrata è 31-40 anni (38%), seguita da 41-50 (22%);
- il titolo di studio più indicato è scuola superiore (quasi il 50%), il 28% è laureato;
- più della metà è lavoratore dipendente (53%), il 19% è libero professionista; abbastanza elevato (il 12%) il numero di persone in attesa di occupazione.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Orari di apertura

Numero valutazioni positive: 53

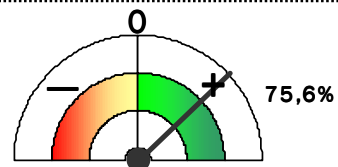
Numero valutazioni negative: 11



Tempi d'attesa

Numero valutazioni positive: 55

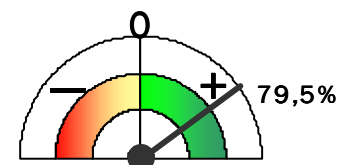
Numero valutazioni negative: 15



Chiarezza nel fornire le informazioni

Numero valutazioni positive: 58

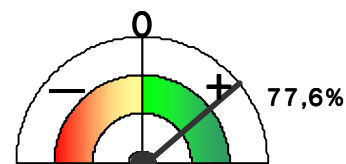
Numero valutazioni negative: 12



Disponibilità e cortesia

Numero valutazioni positive: 56

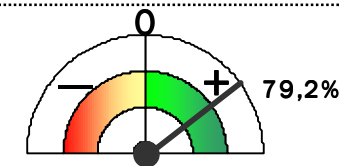
Numero valutazioni negative: 14



Competenza e preparazione

Numero valutazioni positive: 57

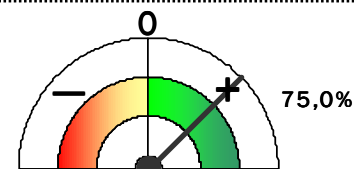
Numero valutazioni negative: 12



Rapidità ed efficienza

Numero valutazioni positive: 54

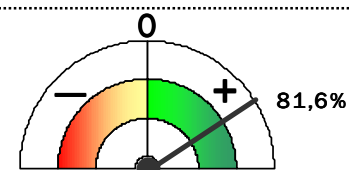
Numero valutazioni negative: 16



Chiarezza serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 31

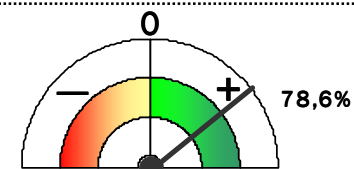
Numero valutazioni negative: 7



Cortesia serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 29

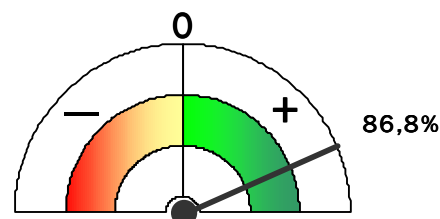
Numero valutazioni negative: 5



Soddisfazione complessiva

Numero valutazioni positive: 63

Numero valutazioni negative: 7



SPORTELLI DEMOGRAFICI: I RISULTATI

Numero questionari rilevati: 131

Numero questionari scartati: 16

Percentuale scartati: 11%

Sono stati esclusi dall'analisi n. 16 questionari perché compilati in minima parte o in maniera errata. I questionari presi in considerazione sono stati quindi n. 115.

In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

Premessa

I servizi analizzati sono riferibili a tre sportelli:

- Sportello Messi;
- Sportello Polifunzionale (comprende: Qui Enel, Carta Famiglia, informazioni e modulistica);
- Sportello Elettorale (che eroga anche il servizio di passaggio di proprietà veicoli).

Per questo motivo, le varie opzioni della Domanda 1 sono state ricategorizzate nei 3 sportelli sopra indicati, in modo da poter allo stesso modo riaggregare anche l'elaborazione di alcune delle domande successive, se ritenuto interessante in relazione agli obiettivi dell'analisi.

Si segnala un errore nel questionario all'opzione "Pratiche per Contrassegno invalidi" (Domanda 1), tale servizio risulta non erogato da nessuno dei tre sportelli (ciò è confermato anche dall'assenza di segnalazioni dell'opzione da parte dei rispondenti).

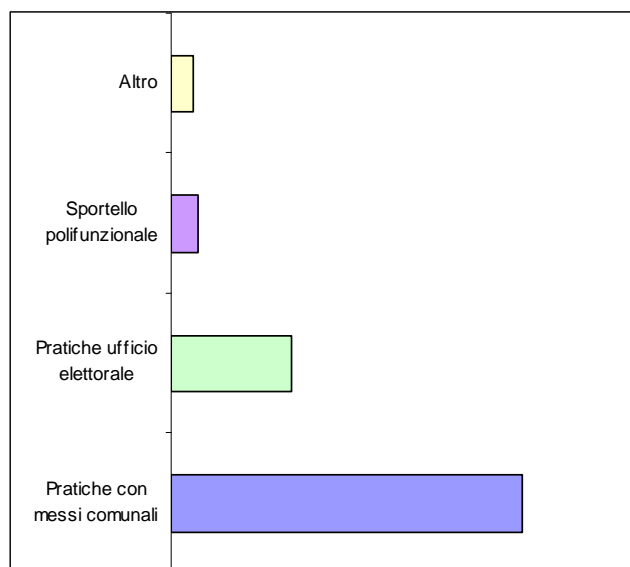
IRISULTATI

Domanda 1: Oggi per quale servizio è venuto in questo ufficio?

La domanda permette di associare più di una risposta; 3 persone hanno dichiarato di essersi recati agli uffici per fruire di 2 servizi.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi dei usufruiti dagli utenti.

| Servizio | Risposte | |
|-----------------------------|----------|-------------|
| | Numero | Percentuale |
| Pratiche con messi comunali | 79 | 68% |
| Pratiche ufficio elettorale | 27 | 23% |
| Sportello polifunzionale | 6 | 5% |
| Altro | 5 | 4% |



Il servizio per cui i cittadini si sono recati maggiormente agli sportelli demografici è “pratiche con messi comunali”. La seconda modalità più selezionata è “altro”, dove viene segnalato: “giuramento di cittadinanza”, “sottoscrizione referendum Acqua”, “cambio residenza”, “ICI”.

Domanda 2: E' soddisfatto degli orari di apertura?

(Orario ufficio messi: lun continuato 8.45 - 16.45; da mar a ven 8.45 - 12.15; giov anche 15.15 - 19.00)

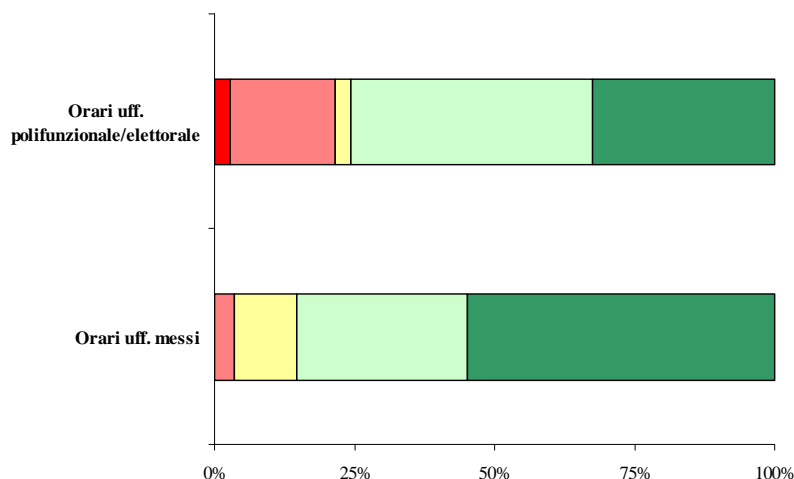
(Orario Sportello Polifunzionale/QuiEnel/Elettorale: da lun a ven 8.45 - 12.15; lun e giov anche 15.15 - 16.45)

Domanda 3: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

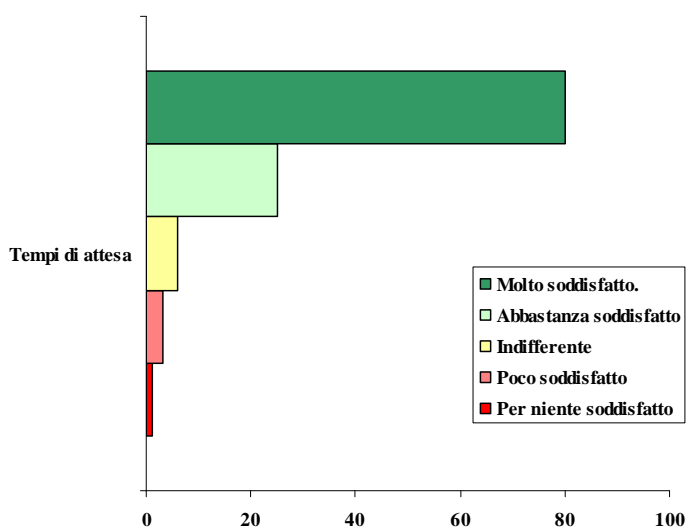
Tasso di non risposta: 5% per orari ufficio polifunzionale, nullo per gli altri elementi considerati.

Tab.2, Fig.2, 3 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa.

| Valutazione | Orari uff. messi | Orari uff. polifunzionale/elettorale | Tempi di attesa |
|------------------------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| | | Numero risposte | |
| Per niente soddisfatto | 0 | 1 | 1 |
| Poco soddisfatto | 3 | 7 | 3 |
| Indifferente | 9 | 1 | 6 |
| Abbastanza soddisfatto | 25 | 16 | 25 |
| Molto soddisfatto. | 45 | 12 | 80 |
| | Valori percentuali | | |
| Per niente soddisfatto | 0% | 3% | 1% |
| Poco soddisfatto | 4% | 19% | 3% |
| Indifferente | 11% | 3% | 5% |
| Abbastanza soddisfatto | 30% | 43% | 22% |
| Molto soddisfatto. | 55% | 32% | 70% |



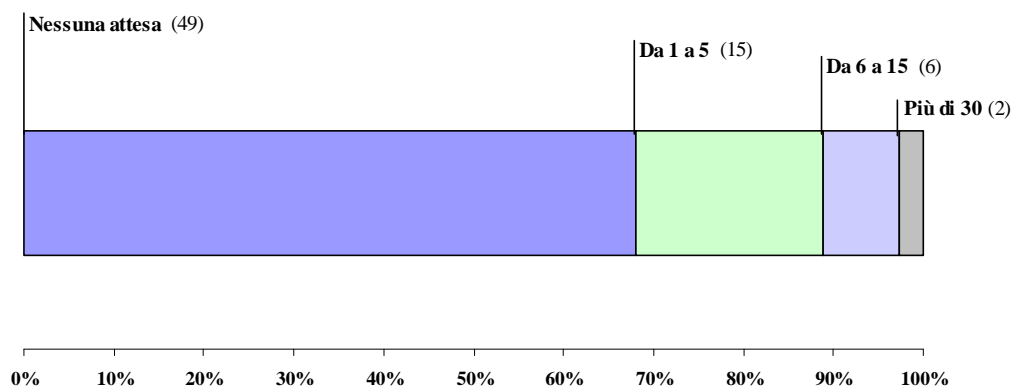
Orari: alcuni rispondenti hanno espresso valutazione su più sportelli, il totale delle risposte non corrisponde quindi al totale rispondenti.



Tempi di attesa: non si è ritenuto utile suddividere fra i diversi sportelli, in considerazione del numero ridotto di questionari riferiti a “sportello polifunzionale” (5%) e “ufficio elettorale” (23%) e del generale buon andamento della soddisfazione espressa.

3.a - Quanto è durata la sua attesa?

Fig.4 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti).



Quasi il 90% dei rispondenti ha dichiarato di aver atteso non più di 5 minuti.

Le due persone che hanno dichiarato di aver atteso più di 30 minuti si erano recate una allo “Sportello polifunzionale” (informazioni/modulistica), l’altra allo “Sportello Elettorale” (passaggio di proprietà veicoli).

Tasso di non risposta: 37%.

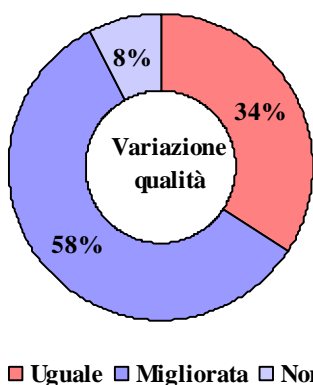
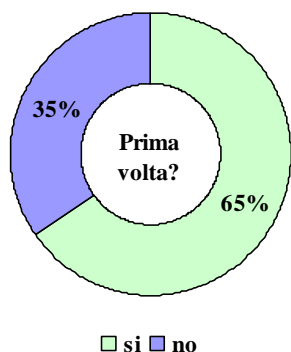
Domanda 4: E' la prima volta che si reca in questo sportello?

4.a - Se no: Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:
(migliorata/peggiorata/uguale/non so)

Tab.3 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio.

| Variabili | Risposte | |
|---|------------|-------------|
| | Numeri | Percentuale |
| Nuovi usufruttori | 75 | 65% |
| Usufruttori non per la prima volta | 40 | 35% |
| a. per cui la qualità del servizio nel tempo è: | | |
| Peggiorata | 0 | 0% |
| Uguale | 13 | 33% |
| Migliorata | 22 | 55% |
| Non sa | 3 | 8% |
| Non risponde | 2 | 5% |
| Totale | 115 | 100% |

Fig.5, 6 - Frequenze relative sui rispondenti.



Solo 40 persone (35% dei rispondenti) si era già recato agli sportelli demografici; di questi:

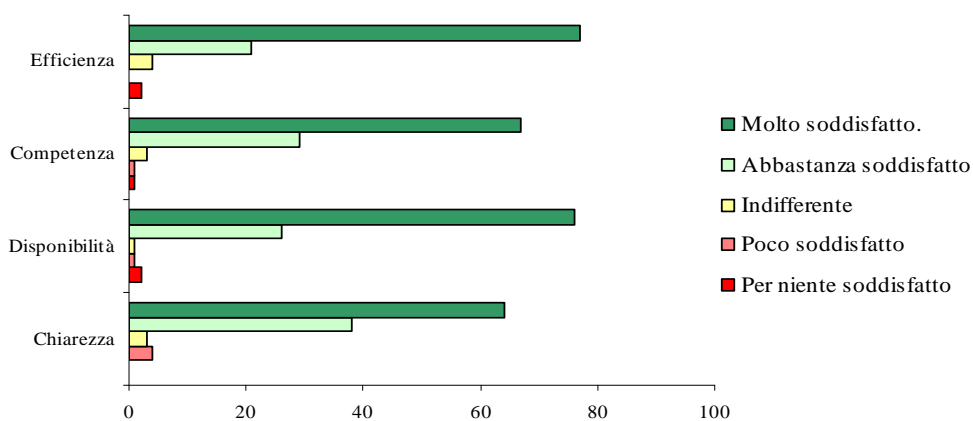
- 22 hanno percepito un miglioramento (14 di queste, il 64%, si era recato allo sportello messi);
- 13 non hanno percepito alcuna variazione;
- nessuna ha riscontrato peggioramento;
- 3 rispondono “non so”;
- 2 non hanno risposto.

Domanda 5: Quanto è soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

Tab.4, Fig.7 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

| Livello soddisfazione | Chiarezza | Disponibilità | Competenza | Efficienza |
|---------------------------|------------|---------------|------------|------------|
| Numero risposte | | | | |
| Per niente soddisfatto | 0 | 2 | 1 | 2 |
| Poco soddisfatto | 4 | 1 | 1 | 0 |
| Indifferente | 3 | 1 | 3 | 4 |
| Abbastanza soddisfatto | 38 | 26 | 29 | 21 |
| Molto soddisfatto. | 64 | 76 | 67 | 77 |
| Valori percentuali | | | | |
| Per niente soddisfatto | 0% | 2% | 1% | 2% |
| Poco soddisfatto | 4% | 1% | 1% | 0% |
| Indifferente | 3% | 1% | 3% | 4% |
| Abbastanza soddisfatto | 35% | 25% | 29% | 20% |
| Molto soddisfatto. | 59% | 72% | 66% | 74% |



Non è stato ritenuto utile disaggregare le risposte fra i 3 sportelli (messi/elettorale/polifunzionale). La valutazione del servizio è infatti generalmente buona per tutti gli item, con un numero di valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) sempre superiore al 94%.

Tassi di non risposta: 5% chiarezza, 8% disponibilità, 12% competenza e 10% rapidità.

Domanda 6: Ha mai telefonato a questi uffici?

6.a - Se sì: per quale servizio?

6.b - Se sì: E' entrato facilmente in contatto con gli operatori?

Se non è entrato facilmente in contatto, perché?

(la linea era a lungo occupata, il telefono squillava a vuoto/altro)

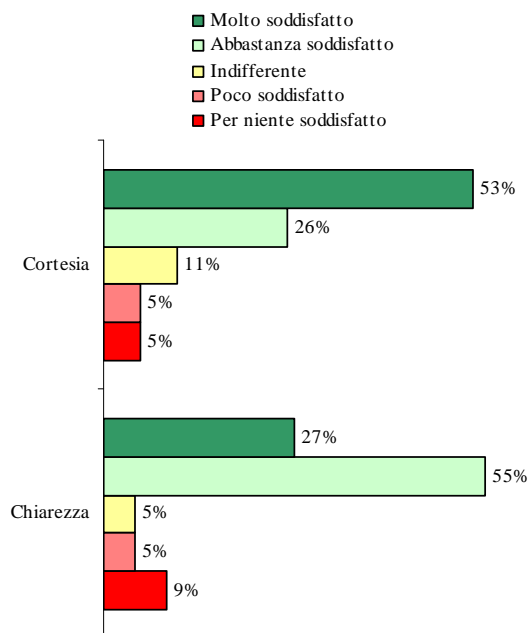
6.c - E' soddisfatto del servizio al telefono per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Tab.5, Fig.8 - Frequenze assolute servizio telefonico/valutazione del servizio.

| Variabili | Valori |
|---|-----------|
| Fruitori del servizio telefonico | 25 |
| di cui: | |
| entrati in contatto con facilità | 17 |
| non entrati in contatto con facilità | 6 |
| motivazione: linea occupata | 2 |
| squillava a vuoto | 4 |
| Non risponde | 2 |
| Non fruitori del servizio telefonico | 87 |
| Non risponde | 3 |

| Livello soddisfazione | Numero risposte | |
|------------------------|-----------------|----------|
| | Chiarezza | Cortesia |
| Per niente soddisfatto | 2 | 1 |
| Poco soddisfatto | 1 | 1 |
| Indifferente | 1 | 2 |
| Abbastanza soddisfatto | 12 | 5 |
| Molto soddisfatto | 6 | 10 |



Delle 25 persone su 115 (il 22%) che hanno telefonato agli sportelli demografici, 13 non hanno indicato il servizio a cui si erano rivolte; le altre hanno indicato: l'ufficio messi (8), l'elettorale (3), "varie" (1).

I 25 utilizzatori del servizio telefonico hanno espresso un giudizio generalmente positivo (solo 3 hanno espresso valutazioni negative).

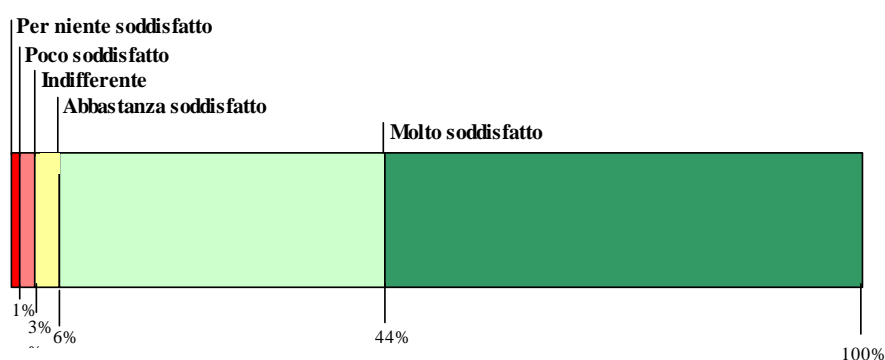
Tassi di non risposta:
12% chiarezza e 24% cortesia.

Domanda 7: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato?

Tab.6 - Valutazione soddisfazione complessiva.

| Valutazione | Risposte | |
|------------------------|-----------|------------|
| | Numero | Val. Perc. |
| Per niente soddisfatto | 1 | 1% |
| Poco soddisfatto | 2 | 2% |
| Indifferente | 3 | 3% |
| Abbastanza soddisfatto | 41 | 38% |
| Molto soddisfatto. | 60 | 56% |

Fig.9 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



Il 94 % dà una valutazione positiva (“abbastanza/molto soddisfatto”), coerentemente con il livello di soddisfazione visto in precedenza per gli elementi del servizio.

Le 3 valutazioni negative riguardano “informazioni e modulistica” (2) e “passaggio proprietà veicoli” (1).

Tasso di non risposta: 7%.

Domanda 8: Ordini per importanza da 1 (*il più importante*) a 4 (*il meno importante*) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- *disponibilità e cortesia del personale*
- *competenza e preparazione del personale*
- *orari*
- *possibilità di usufruire di alcuni servizi da casa, via internet*

A questa domanda hanno risposto in maniera errata il 52% dei rispondenti totali, mentre 7 persone non hanno risposto.

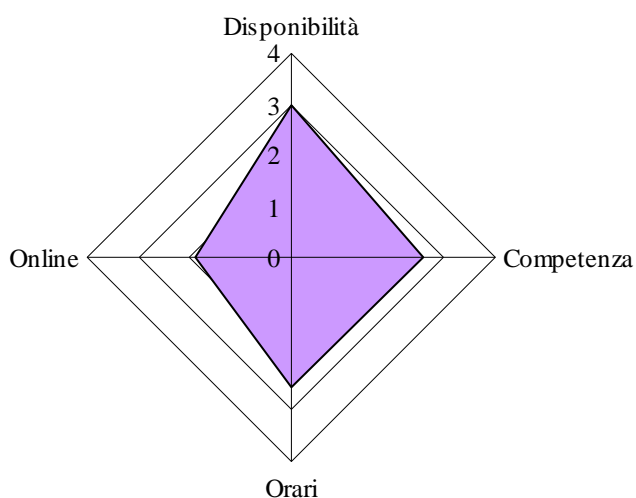
Tab.7 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

| Importanza attribuita | Disponibilità | Competenza | Orari | On line |
|------------------------|---------------|------------|-------|---------|
| Il più importante | 22 | 8 | 9 | 9 |
| Secondo per importanza | 11 | 17 | 16 | 4 |
| Terzo per importanza | 7 | 18 | 16 | 7 |
| Il meno importante | 8 | 5 | 7 | 28 |

Fig.10 - Importanza attribuita agli elementi di qualità del servizio.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 quando l'elemento di qualità preso in considerazione viene indicato come "il meno importante", un coefficiente pari a 2 se l'elemento viene indicato come "il penultimo per importanza", ecc., in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



Per i cittadini gli elementi di qualità vengono così ordinati per importanza.

5. Disponibilità
6. Competenza
7. Orari
8. Servizi online

Il dato sulla scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con: le fasce di età prevalenti (31-40 e 41-50 anni), l'utilizzo dichiarato del web (quasi il 70%) e il titolo di studio medio/alto (oltre 65% tra laureati e diplomati).

Domanda 9: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domanda 10: Il suo suggerimento per migliorare la qualità di questo servizio:

Scopo di queste domande è conoscere le tematiche/problematiche di maggiore interesse per i rispondenti. Si è deliberatamente scelto di fare due domande “simili” per stimolare a fornire indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamentele) che positivi (proposte di miglioramento). In effetti, molti rispondenti hanno utilizzato indifferentemente l'una o l'altra domanda per segnalare/suggerire e per questo motivo, si è deciso di trattare in modo aggregato le risposte.

I commenti sono stati 11, forniti da 10 persone (circa l'8% dei rispondenti).

Le segnalazioni/suggerimenti sono stati suddivisi in quattro macroaree:

- orari/giornate di apertura (es: “*Vorrei poter venire il sabato*” e “*Avere più aperture pomeridiane*”);
- suggerimenti sulle modalità di accesso ai servizi (es: “*Maggior uso di internet*” e “*Nel modulo manca la firma dell'utente, e la data*”);
- mancanza di competenza nel personale;
- apprezzamento per il servizio offerto.

Di seguito si riportano integralmente le segnalazioni/suggerimenti.

SEGNALAZIONI

- E' una consolazione, complimenti
- 110
- Tutto ok

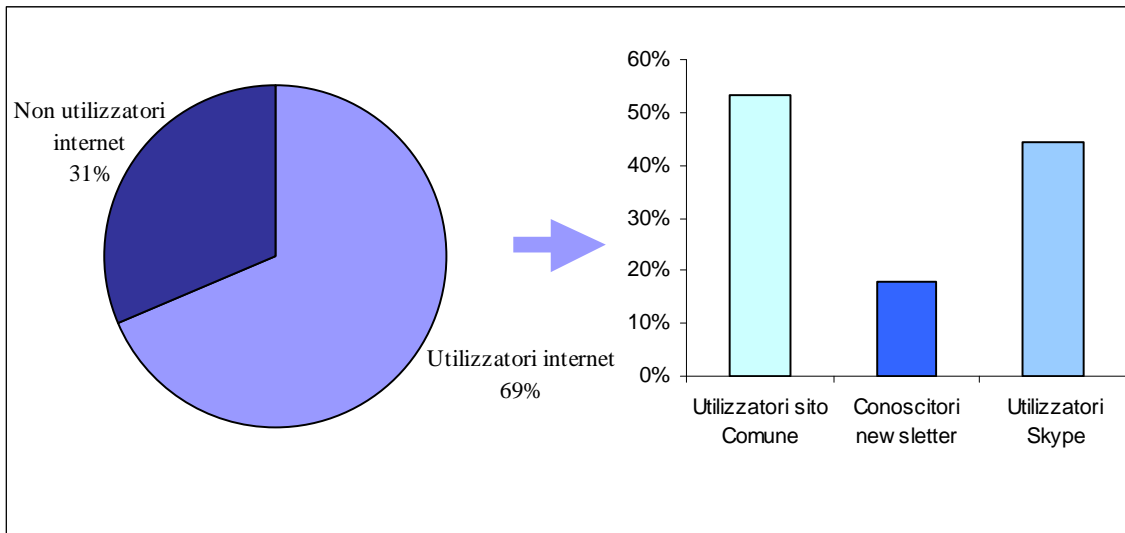
SUGGERIMENTI

- preferirei un unico orario per tutti i giorni della settimana
- Il nome: operatore che ha dato il servizio dovrebbe essere importante
- Nel modulo manca la firma dell'utente, e la data
- Non cedere, tener duro
- Preparazione del personale
- Maggior uso di internet
- Avere più aperture pomeridiane
- Vorrei poter venire il sabato
- lascio ai competenti

Domande socio-anagrafiche

Utilizzo internet

Fig.11 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

| Variabili | Numerosità | Percentuale |
|------------------------------|------------|-------------|
| Genere | | |
| Maschi | 47 | 41% |
| Femmine | 59 | 51% |
| <i>Non risponde</i> | 9 | 8% |
| Nazionalità | | |
| Italiana | 98 | 85% |
| Straniera | 3 | 3% |
| <i>Non risponde</i> | 14 | 12% |
| Residenza | | |
| Udine | 104 | 90% |
| Altri comuni | 6 | 5% |
| <i>Non risponde</i> | 5 | 4% |
| Classe di età | | |
| meno di 21 anni | 2 | 2% |
| da 21 a 30 anni | 7 | 6% |
| da 31 a 40 anni | 27 | 23% |
| da 41 a 50 anni | 31 | 27% |
| da 51 a 60 anni | 24 | 21% |
| da 61 a 70 anni | 12 | 10% |
| più di 70 anni | 10 | 9% |
| <i>Non risponde</i> | 2 | 2% |
| Titolo di studio | | |
| Licenza elementare | 5 | 4% |
| Licenza di scuola media inf. | 22 | 19% |
| Qualifica professionale | 7 | 6% |
| Diploma di scuola sup. | 37 | 32% |
| Laurea/Master | 40 | 35% |
| Nessuno | 0 | 0% |
| <i>Non risponde</i> | 4 | 3% |
| Attività lavorativa | | |
| Studente | 5 | 4% |
| Lavoratore dipendente | 42 | 37% |
| Libero professionista | 25 | 22% |
| In attesa di occupazione | 9 | 8% |
| Pensionato | 21 | 18% |
| Altra professione | 10 | 9% |
| <i>Non risponde</i> | 3 | 3% |

Considerando esclusivamente i rispondenti:

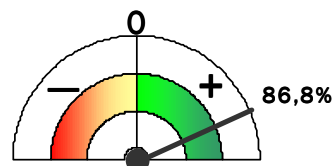
- il 56% sono femmine;
- il 97% sono italiani, le 3 persone straniere hanno specificato la cittadinanza: albanese, etiope e italiana-slovacca;
- il 95% è residente a Udine, dei 6 rimanenti 4 risiedono a: Faedis, Pavia di Udine, Povoletto, Tavagnacco;
- la classi d'età 31-40, 41-50 e 51-60 hanno delle frequenze molto vicine (dal 24% al 27%);
- il titolo di studio più indicato è laurea (43%), seguito da diploma superiore (33%) e medie inferiori/elementari (23%);
- il 38% è lavoratore dipendente, il 22% libero professionista; il 18% è pensionato. Delle 12 persone che hanno segnalato la modalità "altro": 4 non hanno specificato alcuna professione, i rimanenti hanno indicato casalinga" (3), "autonomo", "impiegato", "insegnante".

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Orari di apertura ufficio messi

Numero valutazioni positive: 70

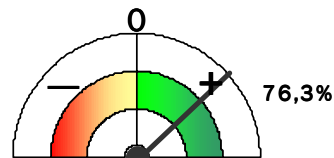
Numero valutazioni negative: 3



Orari di apertura ufficio polifunzionale

Numero valutazioni positive: 28

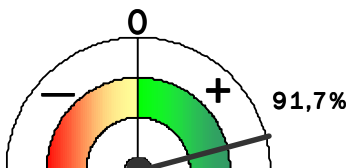
Numero valutazioni negative: 8



Tempi d'attesa

Numero valutazioni positive: 80

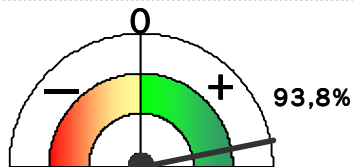
Numero valutazioni negative: 4



Chiarezza nel fornire le informazioni

Numero valutazioni positive: 102

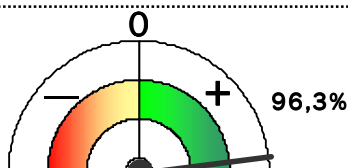
Numero valutazioni negative: 4



Disponibilità e cortesia

Numero valutazioni positive: 102

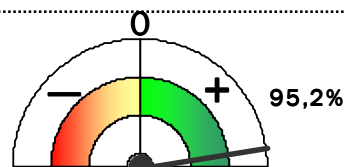
Numero valutazioni negative: 3



Competenza e preparazione

Numero valutazioni positive: 96

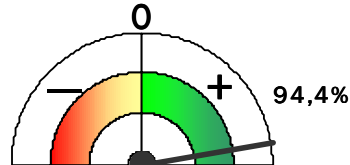
Numero valutazioni negative: 2



Rapidità ed efficienza

Numero valutazioni positive: 98

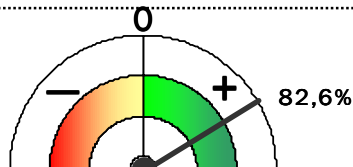
Numero valutazioni negative: 2



Chiarezza serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 18

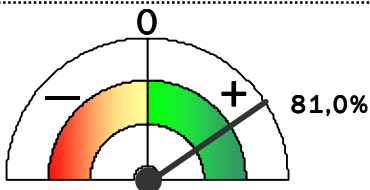
Numero valutazioni negative: 3



Cortesie serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 15

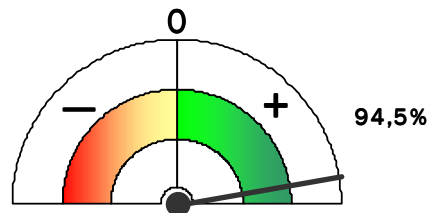
Numero valutazioni negative: 2



Soddisfazione complessiva

Numero valutazioni positive: 101

Numero valutazioni negative: 3

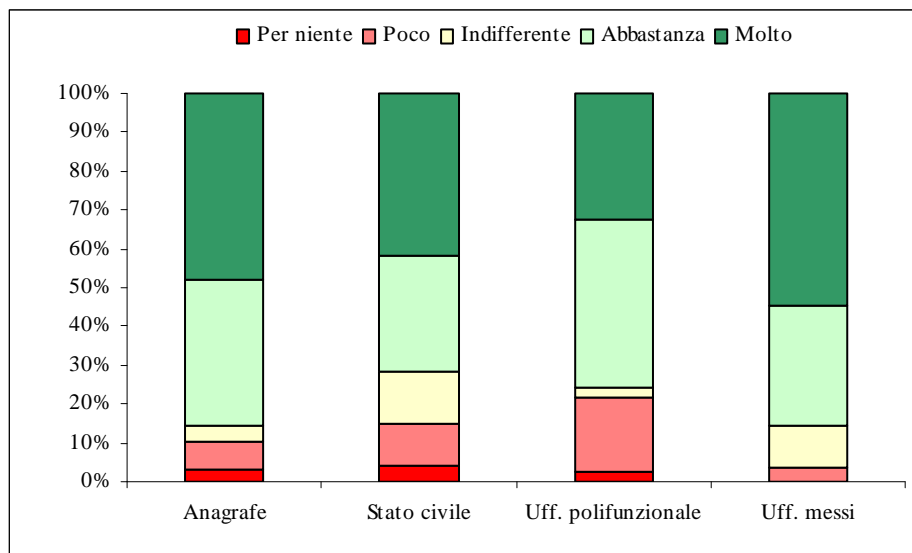


CONFRONTO RISULTATI ANAGRAFE-STATO CIVILE-SPORTELLI DEMOGRAFICI

| SPORTELLI | NUMERO QUESTIONARI CONSIDERATI |
|-----------------------|---|
| Anagrafe | 100 |
| Stato Civile | 74 |
| Sportelli Demografici | 115 <i>(di cui soli 37 riferiti a sportello elettorale e polifunzionale)</i> |
| TOTALE | 289 |

Domanda 2: E' soddisfatto degli orari di apertura?

| ORARI DI APERTURA | Anagrafe | Stato civile | Polifunzionale/ Elettorale | Messi |
|-------------------|----------|--------------|-------------------------------|-------|
| Per niente | 3 | 3 | 1 | 0 |
| Poco | 7 | 8 | 7 | 3 |
| Indifferente | 4 | 10 | 1 | 9 |
| Abbastanza | 36 | 22 | 16 | 25 |
| Molto | 46 | 31 | 12 | 45 |



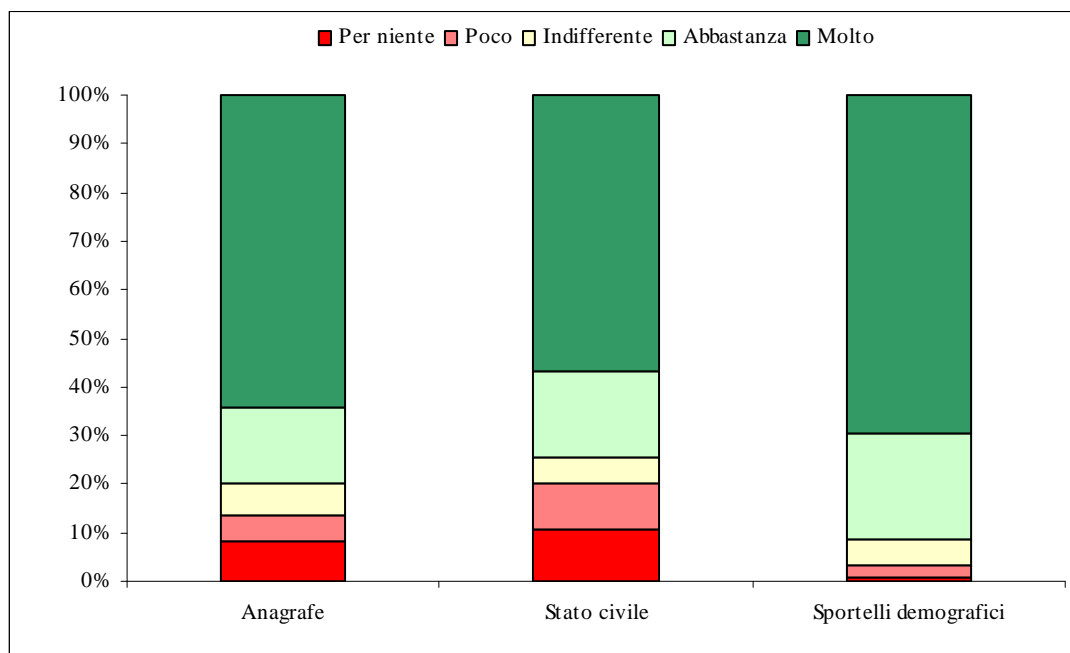
Nel grafico, Ufficio Polifunzionale comprende anche l'Elettorale.

Le valutazioni più positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) si registrano all’Ufficio Messi; le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) allo Sportello Polifunzionale (che include anche l’Elettorale).

Va ricordato che i vari uffici hanno orari diversi.

Domanda 3: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

| | Anagrafe | Stato civile | Sportelli demografici (Polifunzionale, Elettorale, Messi) |
|--------------|----------|--------------|--|
| Per niente | 8 | 8 | 1 |
| Poco | 5 | 7 | 3 |
| Indifferente | 6 | 4 | 6 |
| Abbastanza | 15 | 13 | 25 |
| Molto | 61 | 42 | 80 |

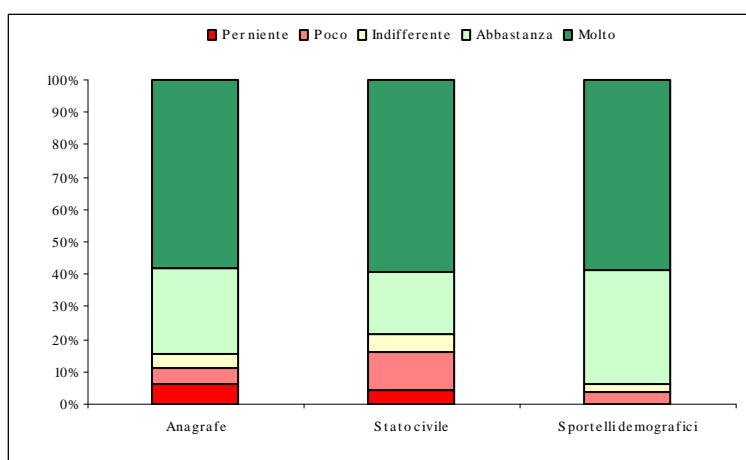


Le valutazioni più positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) si registrano agli Sportelli Demografici (Messi, Polifunzionale, Elettorale); le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) allo Stato Civile.

Domanda 5: quanto è soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda:

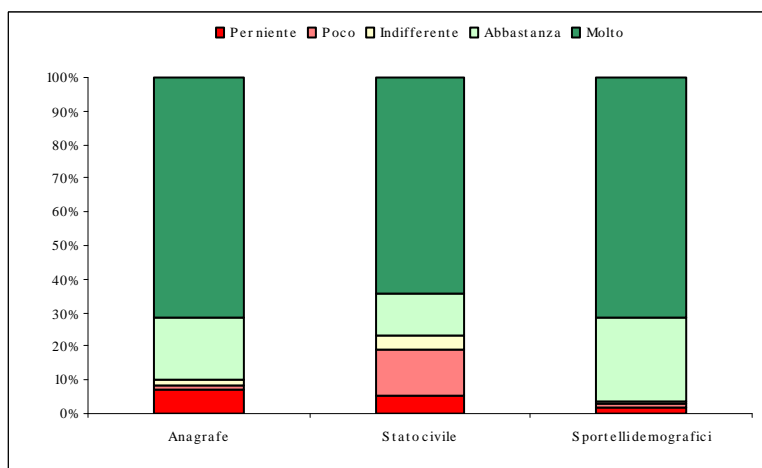
- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

| CHIAREZZA | Anagrafe | Stato civile | Sportelli demografici (Polifunzionale, Elettorale, Messi) |
|--------------|----------|--------------|--|
| Per niente | 6 | 3 | 0 |
| Poco | 5 | 9 | 4 |
| Indifferente | 4 | 4 | 3 |
| Abbastanza | 26 | 14 | 38 |
| Molto | 56 | 44 | 64 |



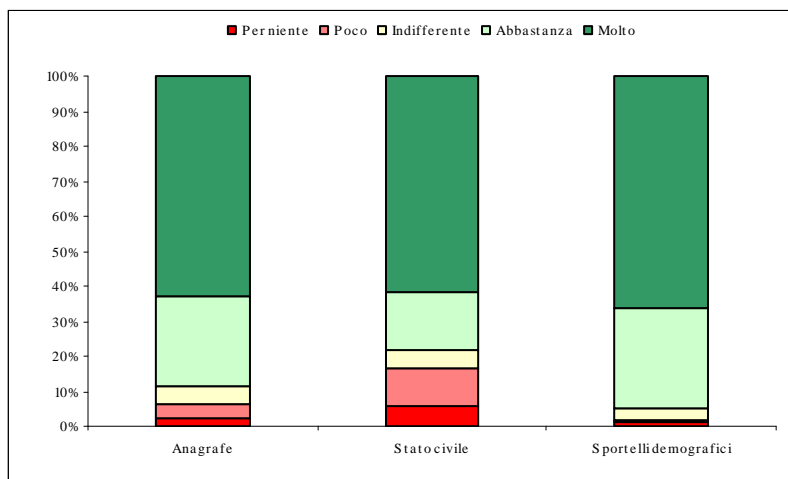
Le valutazioni più positive (“abbastanza/ molto soddisfatto”) si registrano agli Sportelli Demografici (Messi, Polifunzionale, Elettorale); le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) allo Stato Civile.

| DISPONIBILITÀ | Anagrafe | Stato civile | Sportelli demografici (Polifunzionale, Elettorale, Messi) |
|---------------|----------|--------------|--|
| Per niente | 7 | 4 | 2 |
| Poco | 1 | 10 | 1 |
| Indifferente | 2 | 3 | 1 |
| Abbastanza | 18 | 9 | 26 |
| Molto | 70 | 47 | 76 |



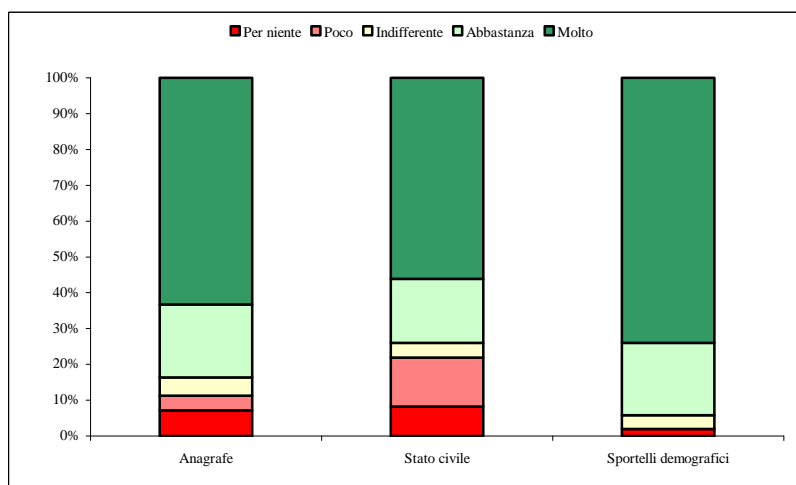
Le valutazioni più positive (“abbastanza/ molto soddisfatto”) si registrano agli Sportelli Demografici (Messi, Polifunzionale, Elettorale); le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) allo Stato Civile.

| COMPETENZA | Anagrafe | Stato civile | Sportelli demografici (Polifunzionale, Elettorale, Messi) |
|--------------|----------|--------------|--|
| Per niente | 2 | 4 | 1 |
| Poco | 4 | 8 | 1 |
| Indifferente | 5 | 4 | 3 |
| Abbastanza | 25 | 12 | 29 |
| Molto | 61 | 45 | 67 |



Le valutazioni più positive (“abbastanza/ molto soddisfatto”) si registrano agli Sportelli Demografici (Messi, Polifunzionale, Elettorale); le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) allo Stato Civile.

| RAPIDITÀ/EFFICIENZA | Anagrafe | Stato civile | Sportelli demografici (Polifunzionale, Elettorale, Messi) |
|---------------------|----------|--------------|--|
| Per niente | 7 | 6 | 2 |
| Poco | 4 | 10 | 0 |
| Indifferente | 5 | 3 | 4 |
| Abbastanza | 20 | 13 | 21 |
| Molto | 62 | 41 | 77 |



Le valutazioni più positive (“abbastanza/ molto soddisfatto”) si registrano agli Sportelli Demografici (Messi, Polifunzionale, Elettorale); le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) allo Stato Civile.

Domanda 5: se non è la prima volta che si reca agli sportelli, trova che nel tempo la qualità del servizio sia? (migliorata/peggiorata/uguale/non so)

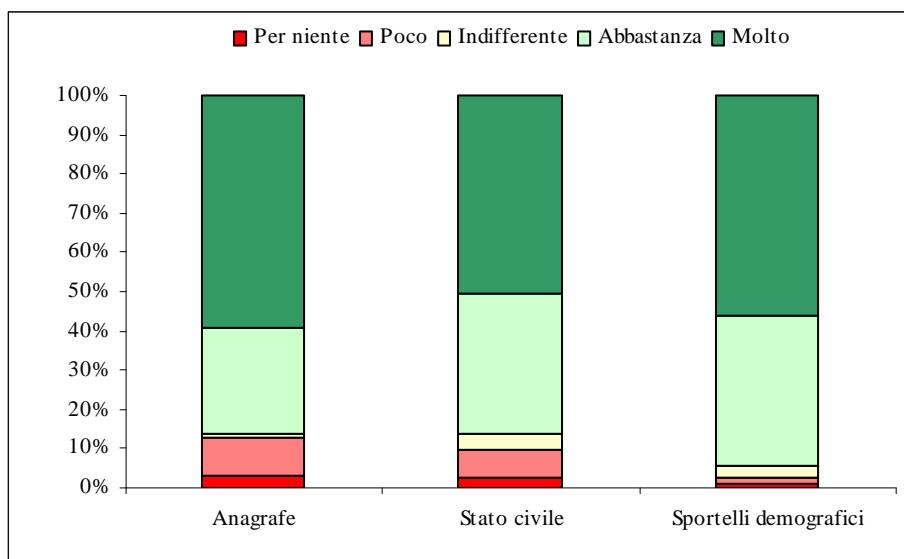


La più elevata percentuale di rispondenti che ha percepito miglioramento si registra all’Anagrafe (60%); la più elevata percentuale di rispondenti che ha percepito peggioramento si registra allo Stato Civile (11%).

Da rilevare che nessun rispondente ha riscontrato peggioramento agli Sportelli Demografici.

Domanda 7: quanto è soddisfatto complessivamente del servizio erogato?

| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | Anagrafe | Stato civile | Sportelli demografici (Polifunzionale, Elettorale, Messi) |
|---------------------------|----------|--------------|--|
| Per niente | 3 | 2 | 1 |
| Poco | 9 | 5 | 2 |
| Indifferente | 1 | 3 | 3 |
| Abbastanza | 25 | 26 | 41 |
| Molto | 55 | 37 | 60 |



Le valutazioni più positive (“abbastanza/ molto soddisfatto”) si registrano agli Sportelli Demografici (Messi, Polifunzionale, Elettorale); le più negative (“poco/per niente soddisfatto”) all’Anagrafe.