



## COMUNE DI CENTO

SETTORE 2 - SERVIZI

*Dirigente*

---

### **Relazione sul questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti dei Servizi Demografici - URP. - Customer Satisfaction anno 2023.**

#### ***1. Premessa***

Le indagini sulla soddisfazione dei cittadini/clienti si inseriscono nel processo di riqualificazione del rapporto cittadino-Pubblica Amministrazione, essendo finalizzate al miglioramento dei servizi.

Con il termine *customer satisfaction*, che tradotto significa soddisfazione del cliente, si indica generalmente un complesso processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio.

Rilevare quindi la *customer satisfaction* per un ente pubblico, significa quindi attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti. In ambito pubblico la *customer satisfaction* è intesa come *citizen satisfaction*, cioè la rilevazione della soddisfazione del cittadino, (inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio, ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche).

Per l'Amministrazione Comunale la rilevazione della *customer/citizen satisfaction* risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;

- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle *policies*;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

## **2. Metodologia impiegata per la somministrazione dei questionari:**

L'indagine condotta presentava come obiettivo verificare il grado di soddisfazione e apprezzamento dei cittadini che usufruiscono dei Servizi Demografici e U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Comune di Cento.

Lo strumento d'analisi scelto è stato un questionario *standard* reso in forma anonima, articolato in una serie di semplici quesiti, secondo la metodologia già nota e diffusa presso Enti e strutture che erogano servizi.

Il questionario utilizzato presentava tre domande volte ad inquadrare il profilo dell'utente (sesso, età, professione) ed una serie di sette domande strutturate secondo questa modalità:

- Domande relative all'affluenza ed alla valutazione verso gli aspetti logistici dei Servizi Demografici e dell'U.R.P.
- Domande volte a conoscere la qualità dei servizi offerti ed il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto, ivi compresa una valutazione sul sito internet comunale.

All'interno di queste, l'ultima richiedeva eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti in forma aperta.

I questionari sono stati somministrati ai cittadini che si sono recati presso l'Ufficio dagli operatori durante le ore di servizio. Il questionario è stato inoltre reso compilabile online sul sito internet comunale.

Complessivamente tra il 07/07/2023 ed il 31/12/2023 sono stati compilati n. 109 questionari, di cui 109 sono stati reputati attendibili per la valutazione.

- Questionari compilati online: n. 21 (pari al 19,3%)
- Questionari compilati dagli utenti presso gli Uffici: n. 88 (e pertanto pari al 80,7%)

## **3. Attività di elaborazione dei Risultati:**

Questa indagine è stata interamente autogestita dal personale comunale, senza oneri e costi aggiuntivi a carico dell'Ente.

Avendo a che fare con un numero di questionari relativamente contenuto, i dati sono stati analizzati, attraverso il conteggio delle risposte e la relativa percentuale.

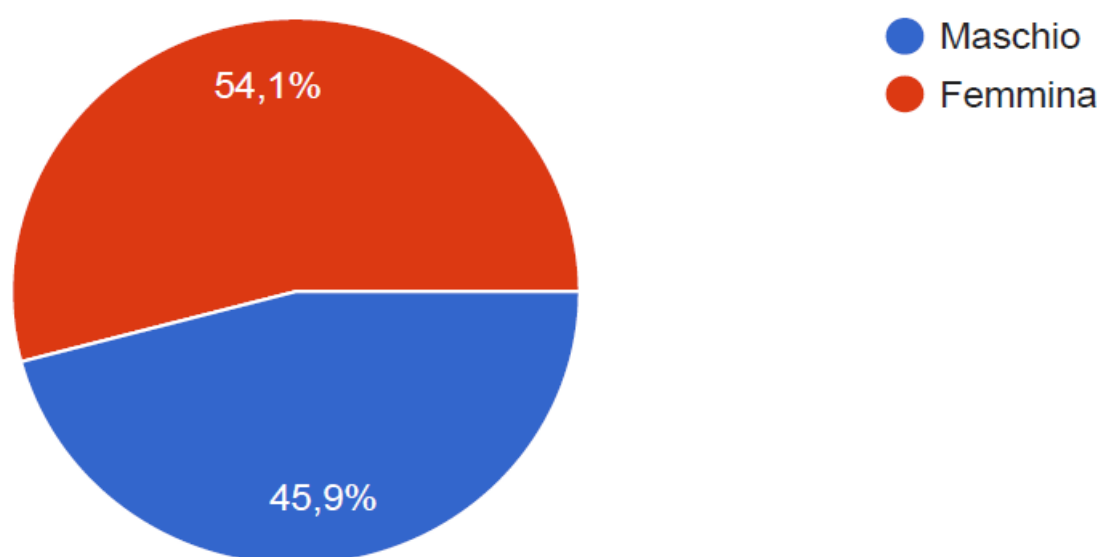
## Profilo dell'Utente

### SESSO

Ecco di seguito la percentuale del dato sul sesso degli utenti che hanno compilato il questionario.

Femmine: 54,1 % (59 risposte)

Maschi 45,9 % (50 risposte)



---

### ETA'

L'età dei compilatori varia ampiamente dal più giovane che ha 14 anni, all'età massima di 88 anni.

La fascia di età che conta il maggior numero degli utenti rispondenti è quella 40-60 anni

### PROFESSIONE

Di seguito i risultati relativi alle professioni degli utenti che hanno compilato il questionario.

31,2 % Impiegato (34 risposte)

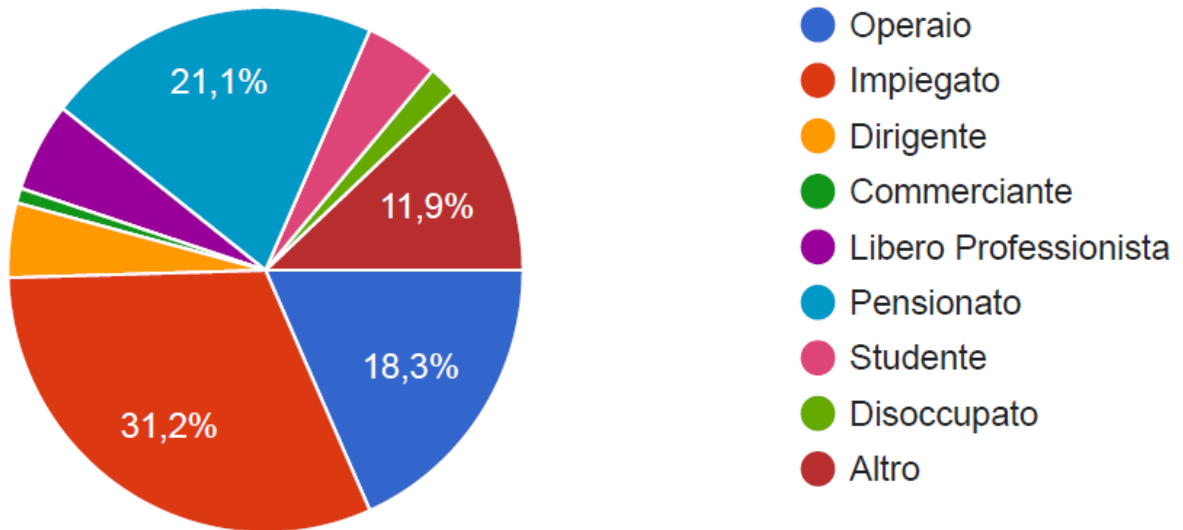
21,1 % Pensionato (23 risposte)

18,3 % Operaio (20 risposte)

11,9 % Altro (13 risposte)

5,5% Libero Professionista (6 risposte)

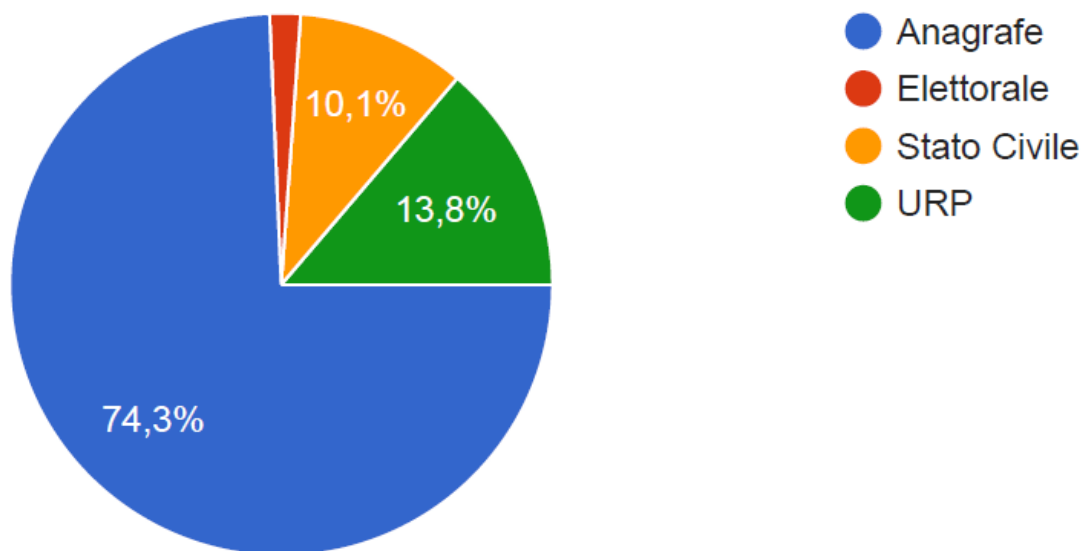
4,6 % Dirigente (5 risposte)  
4,6 % Studente (5 risposte)  
1,8 % Disoccupato (2 risposte)  
0,9 % Commerciante (1 risposta)



### Domanda 1:

#### Ufficio presso il quale si è recato

La maggioranza dei rispondenti (74,3%) dichiara di essersi recato all'Ufficio Anagrafe, il 13,8% presso l'URP, il 10,1% presso lo Stato Civile ed infine all'Ufficio Elettorale per l'1,8%.



## Domanda 2:

### Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico

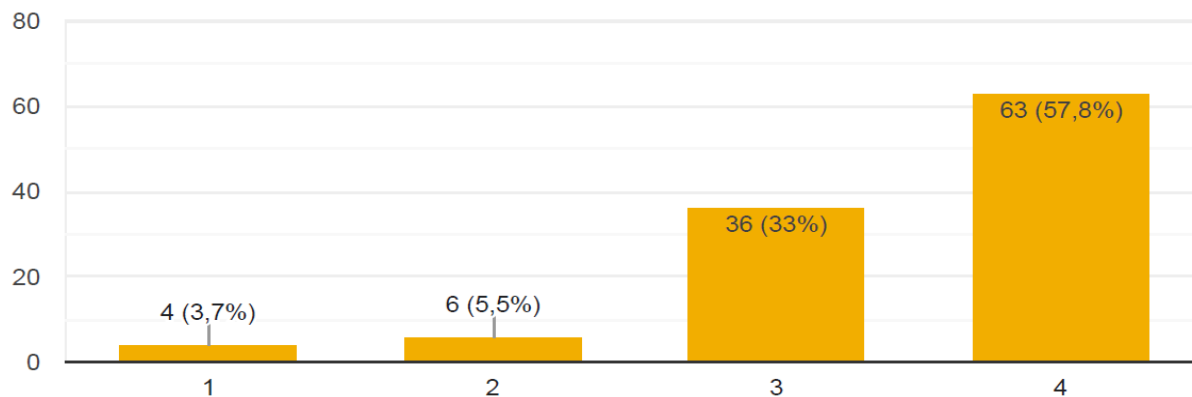
Gli utenti potevano esprimere il loro livello di apprezzamento sbarrando la casella contenente il giudizio:

1: per niente soddisfatto

2: poco soddisfatto

3: soddisfatto

4: molto soddisfatto



### Se non è soddisfatto indichi l'orario che preferirebbe

Tra gli utenti non soddisfatti, in 5 hanno indicato che vorrebbero l'apertura al sabato. In verità occorre segnalare che gli uffici in parola sono sempre aperti l'ultimo sabato del mese.

Le altre proposte degli insoddisfatti sono state le seguenti:

- *Almeno un pomeriggio a settimana*
- *Pomeridiano perché lavoro*
- *Tutti giorni orari d'ufficio!!!*
- *9-12 16-19*
- *09-13 da lunedì a venerdì*

### Domanda 3:

#### Come ha trovato mediamente il tempo di attesa

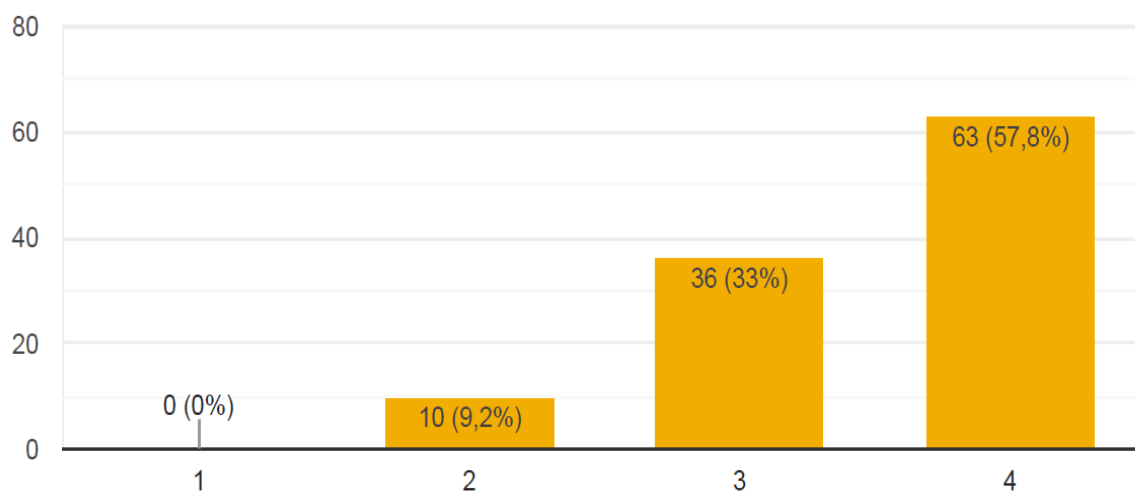
Gli utenti potevano esprimere il loro livello di apprezzamento sbarrando la casella contenente il giudizio:

1: per niente soddisfatto

2: poco soddisfatto

3: soddisfatto

4: molto soddisfatto

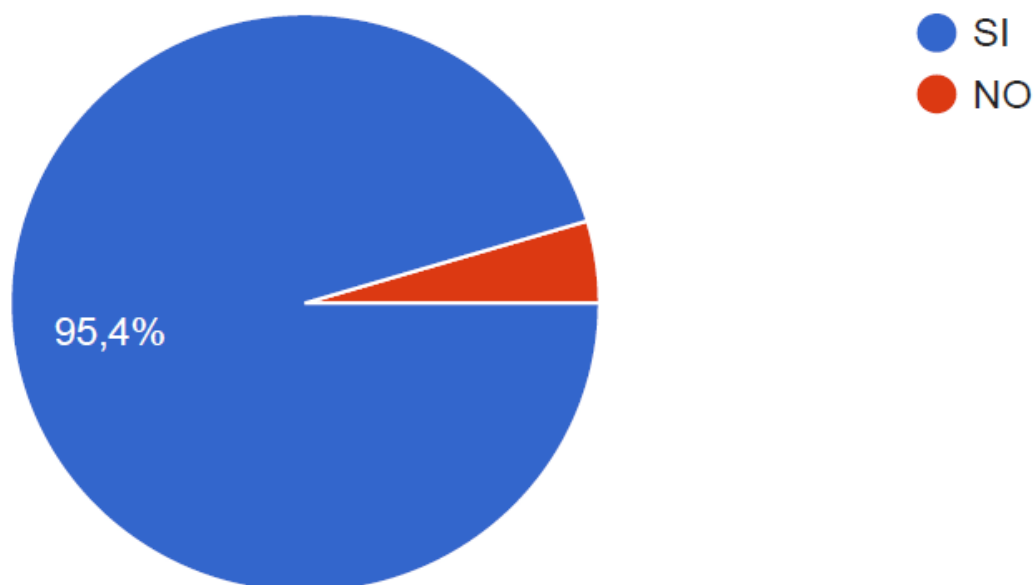


#### Domanda 4:

**Ha trovato con facilità l'ufficio giusto per le Sue esigenze**

SI: 95,4 % (104 risposte)

NO: 4,6 % (5 risposte)



#### **Se ha risposto NO, quali sono state le problematiche incontrate**

Ecco le risposte fornite:

- *non è stato possibile richiedere certificato di stato civile dal sito (risposta atipica in quanto questo utente ha risposto di essersi recato presso l'Ufficio Anagrafe)*
- *c'è sempre molta gente, ogni persona occupa lo sportello 15/20 minuti quindi c'è sempre fila.*
- *tempi di attesa quasi 1 ora per 6 persone davanti*
- *Poca chiarezza e pazienza a dare informazioni (utente che ha risposto di essersi recato presso l'URP)*



## Domanda 5

**Pensando a quando si è recato presso l'ufficio comunale, Le chiediamo di indicare il suo parere in merito ai seguenti aspetti:**

- **Cortesìa del personale**
- **Chiarezza delle informazioni ricevute**
- **Competenza del personale**
- **Tempistica di completamento delle pratiche**

Gli utenti potevano esprimere il loro livello di apprezzamento sbarrando la casella contenente il giudizio:

- 1: per niente soddisfatto
- 2: poco soddisfatto
- 3: soddisfatto
- 4: molto soddisfatto

Le risposte sono state le seguenti:

### - **Cortesìa del personale**

- 1: per niente soddisfatto: 0 % (0 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 6,4 % (7 risposte)
- 3: soddisfatto 29,3 % (32 risposte)
- 4: molto soddisfatto 64,2 % (70 risposte)

### - **Chiarezza delle informazioni ricevute**

- 1: per niente soddisfatto: 0,9 % (1 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 4,6 % (5 risposte)
- 3: soddisfatto 32,1 % (35 risposte)
- 4: molto soddisfatto 62,3 % (68 risposte)

### - **Competenza del personale**

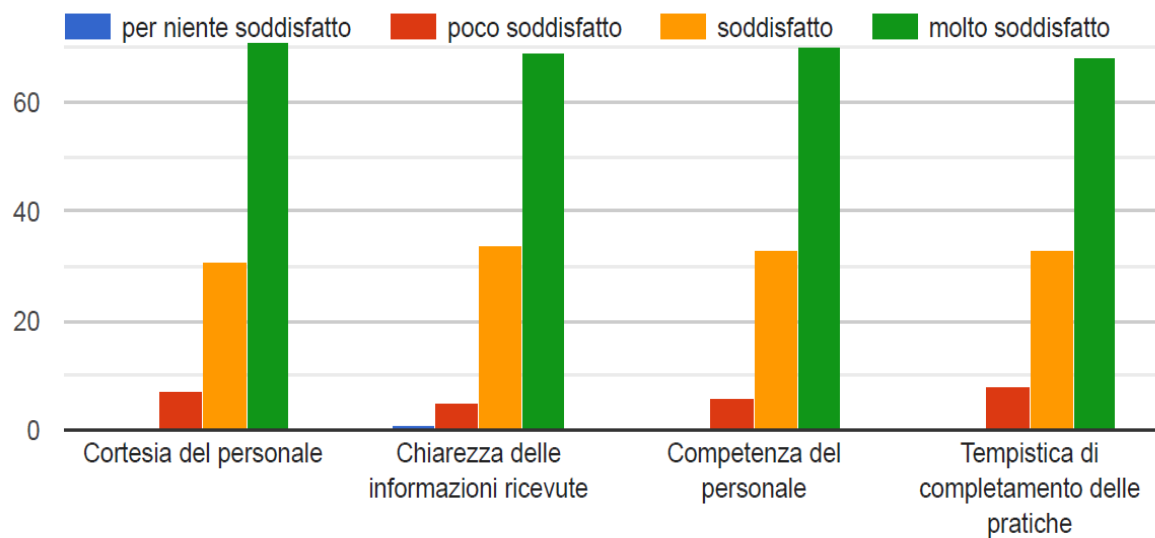
- 1: per niente soddisfatto: 0 % (0 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 5,5 % (6 risposte)
- 3: soddisfatto 31,2 % (34 risposte)
- 4: molto soddisfatto 63,3 % (69 risposte)

### - **Tempistica di completamento delle pratiche**

- 1: per niente soddisfatto: 0 % (0 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 7,3 % (8 risposte)
- 3: soddisfatto 31,2 % (34 risposte)

4: molto soddisfatto 61,5 % (67 risposte)

Di seguito si riporta il grafico rappresentativo di tutte le risposte pervenute per questa sezione di rilevazione:



## Domanda 6:

**Se ha fatto accesso ai servizi online, Le chiediamo di indicare il Suo parere in merito ai seguenti aspetti:**

- **Facilità di individuazione del sito**
- **Facilità d'uso**
- **Completezza dei servizi offerti**

Gli utenti potevano esprimere il loro livello di apprezzamento sbarrando la casella contenente il giudizio:

- 1: per niente soddisfatto
- 2: poco soddisfatto
- 3: soddisfatto
- 4: molto soddisfatto
- 5. non so, non mi esprimo

Le risposte sono state le seguenti:

### - **Facilità di individuazione del sito**

- 1: per niente soddisfatto: 4,6 % (5 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 9,2 (10 risposte)
- 3: soddisfatto 32,1 % (35 risposte)
- 4: molto soddisfatto 36,7 % (40 risposte)
- 5. non so, non mi esprimo 17,4 % (19 risposte)

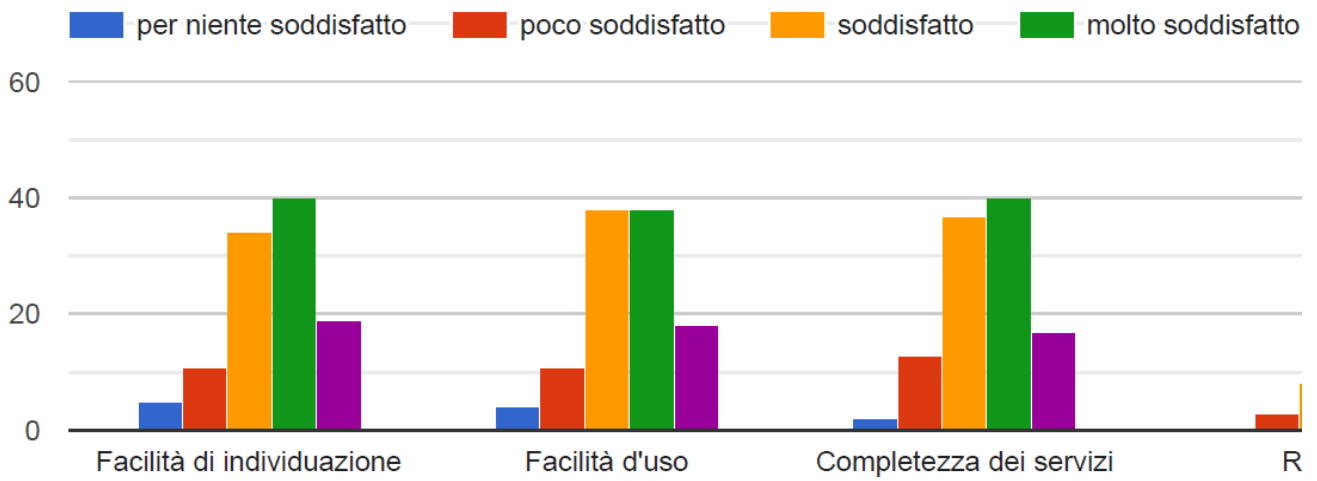
### - **Facilità d'uso**

- 1: per niente soddisfatto: 4,6 % (4 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 10,1 (11 risposte)
- 3: soddisfatto 34,9 % (38 risposte)
- 4: molto soddisfatto 34,9 % (38 risposte)
- 5. non so, non mi esprimo 16,5 % (18 risposte)

### - **Completezza dei servizi offerti**

- 1: per niente soddisfatto: 1,8 % (2 risposte)
- 2: poco soddisfatto: 11,9 % (13 risposte)
- 3: soddisfatto 33,9 % (37 risposte)
- 4: molto soddisfatto 36,7 % (40 risposte)
- 5. non so, non mi esprimo 15,6 % (17 risposte)

Di seguito si riporta il grafico rappresentativo di tutte le risposte pervenute per questa sezione di rilevazione:



N.B.: Colonna **VIOLA**: non so, non mi esprimo

## Domanda 7:

### Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti

I riscontri:

- *accedere senza appuntamento .*
- *aggiornamento del sito sui vari servizi, nome addetti e orari con numero di telefono corretto*
- *il sito web del comune va migliorato in termini di semplicità, facilità di navigazione, trasparenza.*
- *sito internet poco intuitivo*
- *inserire orario pomeridiano*
- *maggiore chiarezza per l'accesso (campanello in cui suonare)*
- *ritengo che i tempi di attesa per prendere l'appuntamento siano troppo lunghi. nel mio caso superiori a 1 mese. Matteo super!!!*
- *largo ai giovani*
- *nessuna problematica*
- *molto accoglienti ed organizzati*
- *servizio ottimo*
- *continue così'*

#### ***4. Analisi dei risultati***

Dall'analisi dei riscontri acquisiti è possibile orientare margini di miglioramento nella diffusione delle informazioni (ad es. sulle aperture all'ultimo sabato del mese) e sulla fruibilità dei servizi dal sito *internet* comunale.

Tutti coloro che alle domande sul sito hanno risposto “non so, non mi esprimo” è evidente che non hanno conoscenze su di esso. Lo stesso è plausibile anche per i riscontri di scarsa o inesistente soddisfazione, che, seppure molto ridotti numericamente, appartengono agli utenti che hanno fornito risposte negative a tutte le domande del questionario.

#### ***5. Conclusioni***

Sulla scorta dei dati rilevati ed analizzati, è possibile trarre una valutazione complessivamente più che positiva del funzionamento dei Servizi Demografici-U.R.P., i quali hanno dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino, offrendo con modalità più che soddisfacenti i vari servizi gestiti.

L'immagine che emerge dai questionari di gradimento è sicuramente quella di un'organizzazione efficiente che accoglie gli utenti e sa prendere in carico le richieste degli stessi.