

# Comune di Dalmine

## Indagine sulla soddisfazione dei Servizi Demografici

Presentazione dei risultati

Ottobre 2009

# Progetto dell'indagine

- Obiettivi stabiliti
- Metodologia adottata
- Campione rilevato

# Obiettivi stabiliti

Ho effettuato un'indagine su un campione di utenti per:

- rilevare la qualità del servizio offerto dallo sportello, compreso il tempo d'attesa;
- accertare la conoscenza dell'autocertificazione da parte degli intervistati;
- verificare la disponibilità e la cortesia del personale dello sportello dei Servizi Demografici e dello Sportello Informazioni;
- testare la conoscenza dello Sportello Informazioni e della possibilità di un suo potenziamento;
- verificare la conoscenza della Carta dei Servizi.

## Obiettivi stabiliti

Tra gli obiettivi dei Servizi Demografici del Comune di Dalmine c'è la soddisfazione delle necessità e delle richieste degli utenti che usufruiscono del servizio svolto agli sportelli.

Per questo motivo, è fondamentale conoscere i bisogni dell'utenza per poter progettare e realizzare un'alta qualità del servizio.

## Metodologia adottata

È stato elaborato un questionario specifico destinato ai fruitori dei Servizi Demografici. Le domande sono state suddivise in tre ambiti:

- sportello dei Servizi Demografici;
- sportello Informazioni;
- conoscenza dell'autocertificazione e della Carta dei Servizi.

Sono stati previsti quesiti sia a risposta chiusa sia domande aperte, così da raccogliere elementi inizialmente non attesi ma utili idee per la progettazione futura.

## Metodologia adottata

Ho sottoposto i questionari a degli utenti intercettati presso il Comune, allo sportello dei Servizi Demografici ed allo Sportello Informazioni, garantendo l'anonimato delle risposte date dagli intervistati.

Ho svolto l'indagine coprendo tutte le fasce orarie di apertura del Servizio.

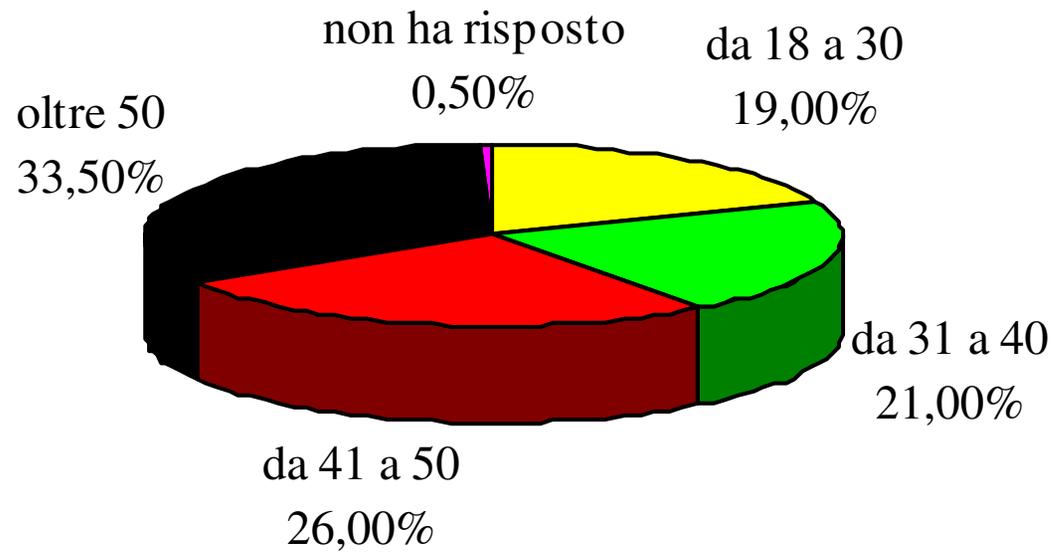
## Campione rilevato

Ho intervistato un campione di 200 utenti in un arco di tempo di sette settimane.

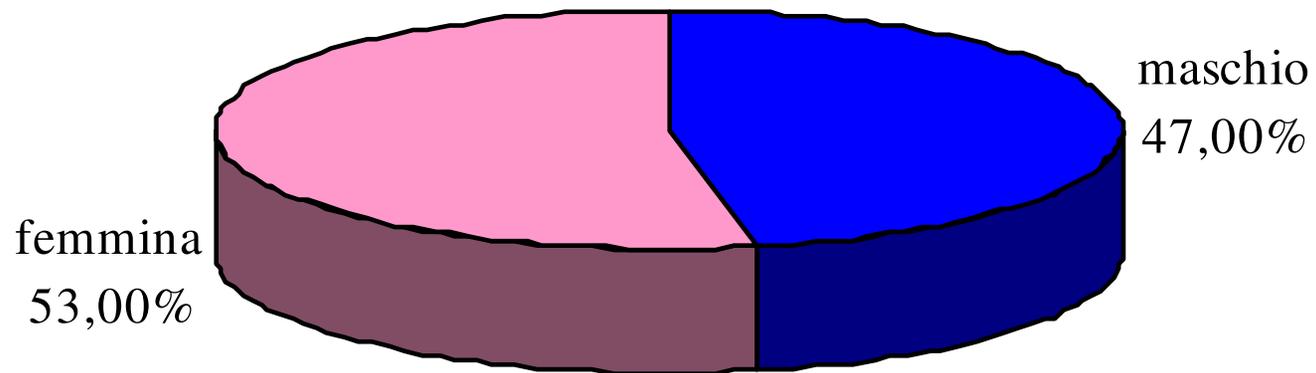
Ho suddiviso l'utenza per età, sesso, professione, stato civile e nazionalità.

I grafici che seguono rappresentano il campione sottoposto al questionario.

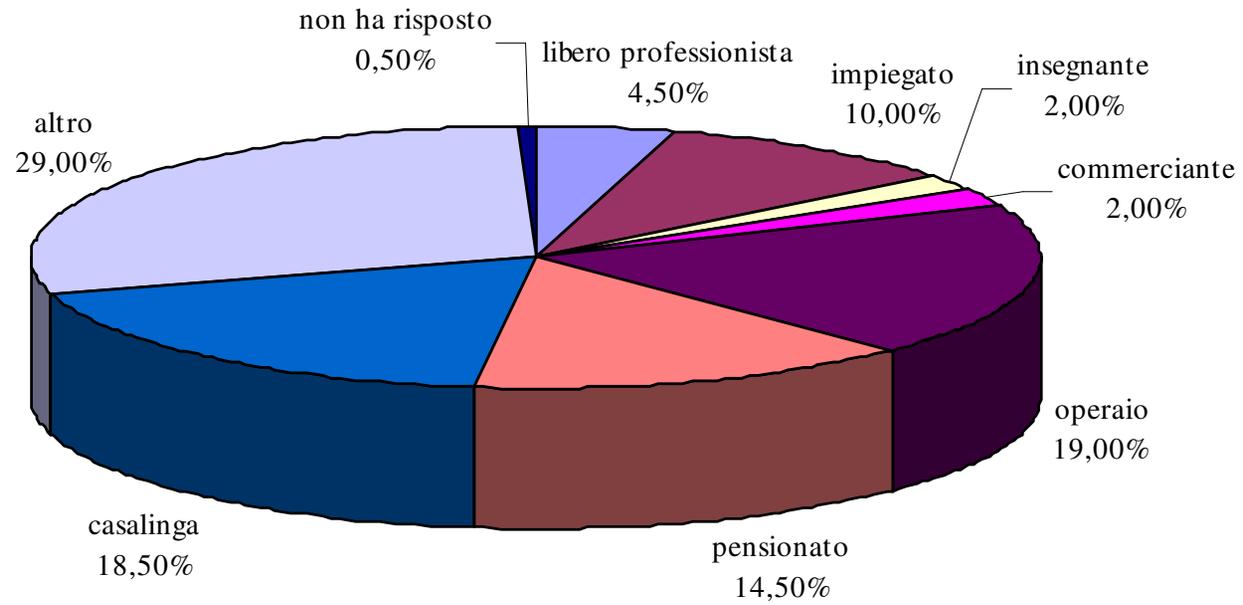
## Età



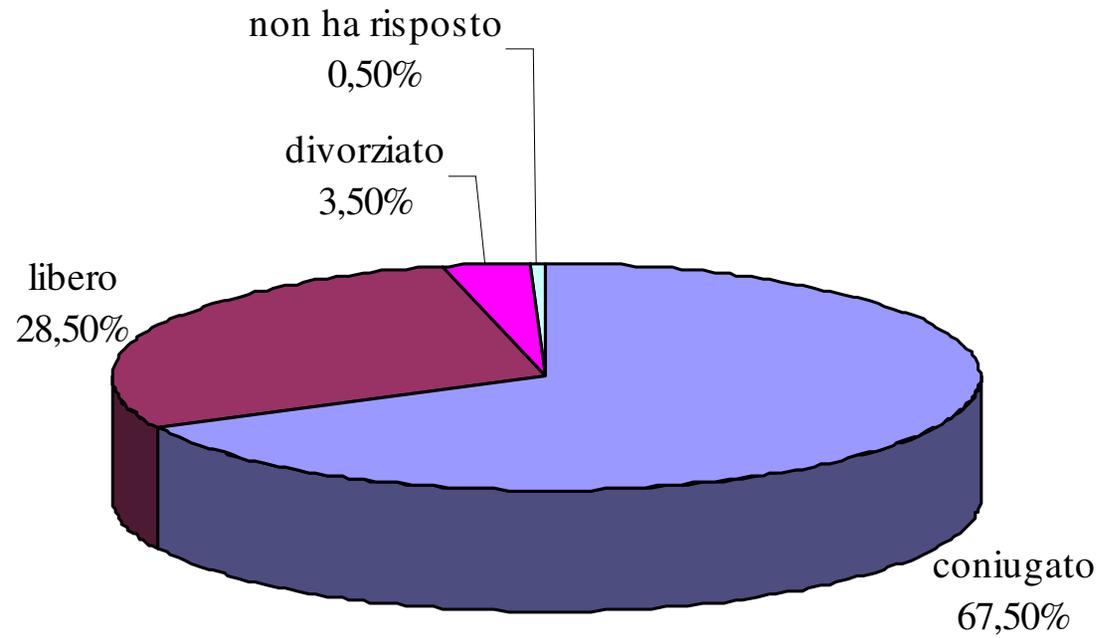
## Sesso



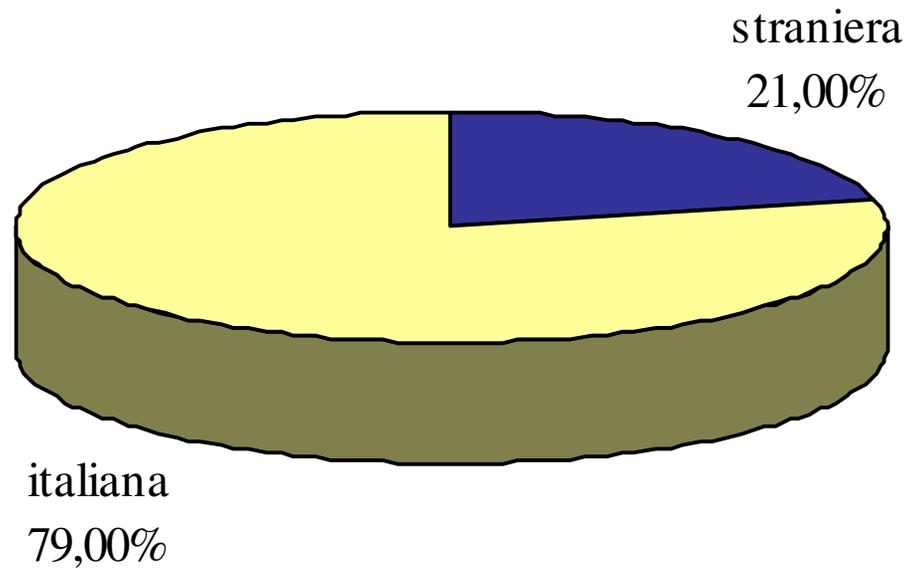
## Professione



## Stato civile



## Cittadinanza



# Risultati emersi dall'indagine

- Conoscenza dell'autocertificazione
- Qualità del Servizio offerto agli sportelli
- Conoscenza dello Sportello Informazioni e suo potenziamento
- Diffusione della Carta dei Servizi

# Conoscenza dell'autocertificazione

Nell'indagine svolta nel 2008 era emerso che la metà degli intervistati si era recata da 2 a 5 volte in un anno allo Sportello dei Servizi Demografici per richiedere soprattutto certificati anagrafici e di residenza.

Da questo risultato è emersa la necessità di capire chi sono i destinatari finali di questi certificati e di monitorare la conoscenza dell'autocertificazione.

Per questo motivo, quest'anno, una parte del questionario è stata dedicata all'autocertificazione.

I dati che ho riscontrato indicano che il 43,00% conosce l'autocertificazione, il 5,00% non è sicuro della possibilità di autocertificare ed il 31,50% non ne è al corrente. Il 20,50% non ha risposto alla domanda.

# Conoscenza dell'autocertificazione

Infatti, il 75,50% degli intervistati si è rivolto ai Servizi Demografici per chiedere un certificato, mentre il 24,50% per altri motivi.

I certificati rilasciati dallo Sportello dei Servizi Demografici sono:

- residenza (28,50%);
- stato di famiglia (26,50%);
- cittadinanza (2,00%);
- stato libero o di matrimonio (3,00%);
- storico (1,50%);
- il 11,00% degli utenti ha richiesto altri certificati (tra i quali il certificato di nascita e di morte) ;
- il 3,00% non ha specificato quale certificato.

Alcune persone hanno richiesto contemporaneamente più certificati.

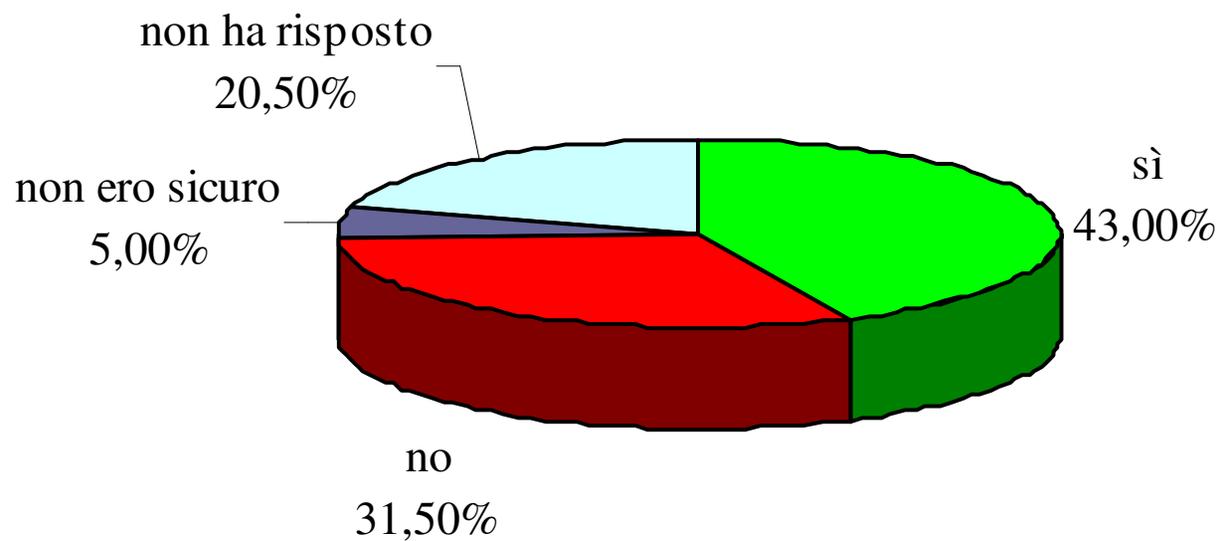
# Conoscenza dell'autocertificazione

I certificati sono stati richiesti da:

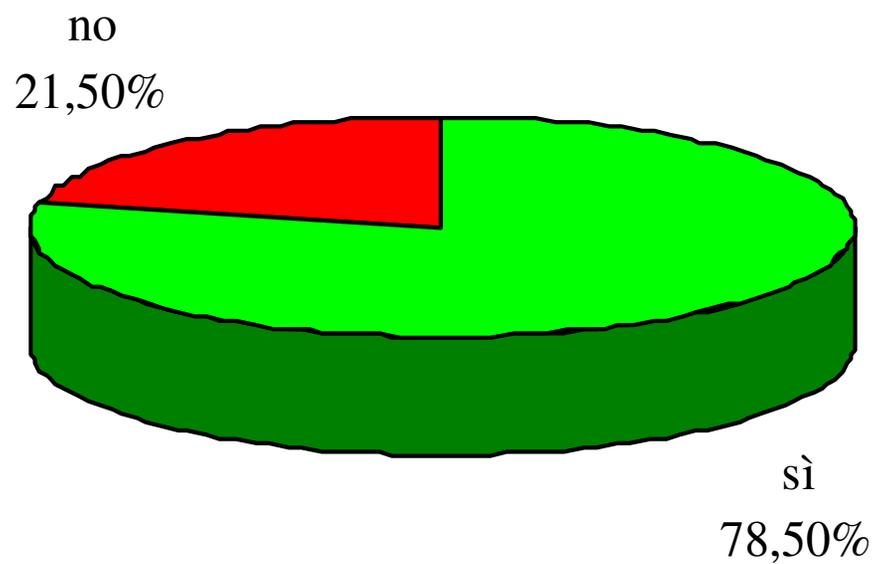
- datore di lavoro (11,00%);
- scuole (4,50%);
- banche (3,50%);
- società sportive (2,50%);
- A.S.L. (2,00%);
- questura (5,00%);
- tribunale (0,00%);
- notaio (6,50%);
- altro (31,50%);
- il 12,00% non ha specificato quale utente ha richiesto il certificato.

Il numero elevato di coloro che richiedono un certificato allo Sportello dei Servizi Demografici è dovuto ancora alla scarsa conoscenza dell'autocertificazione.

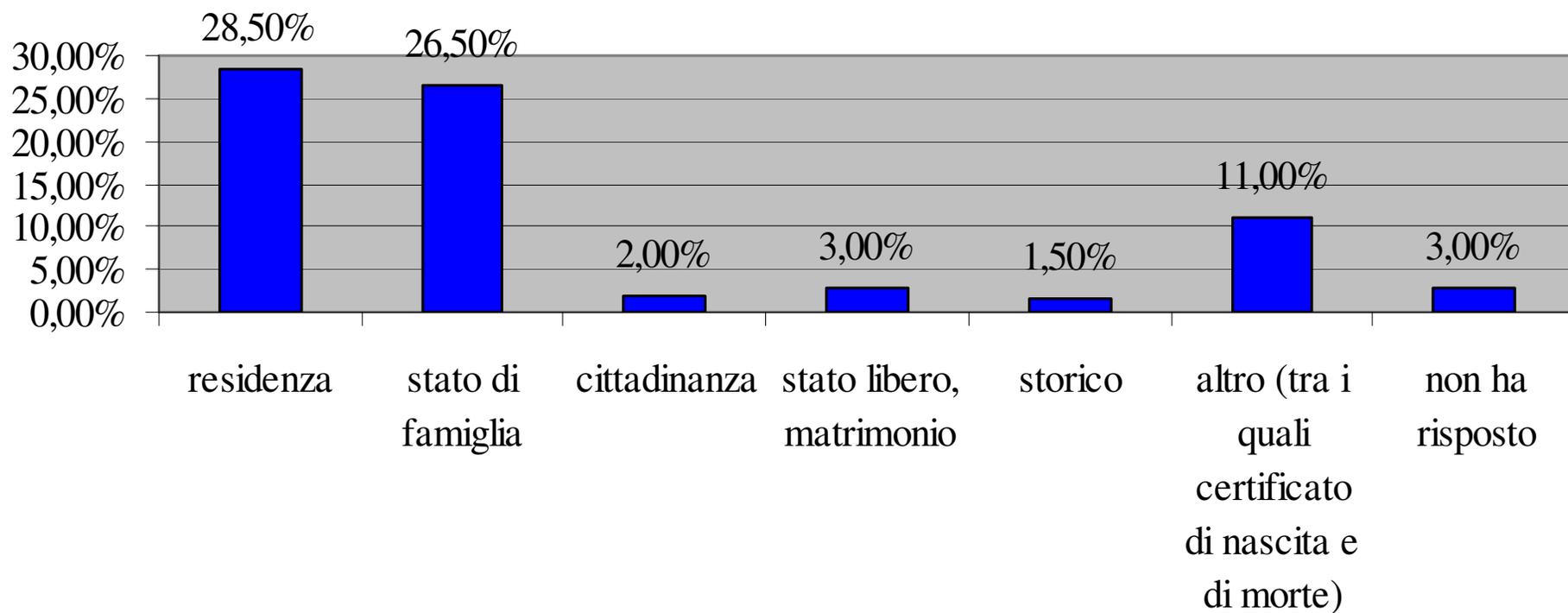
## Conoscenza dell'autocertificazione



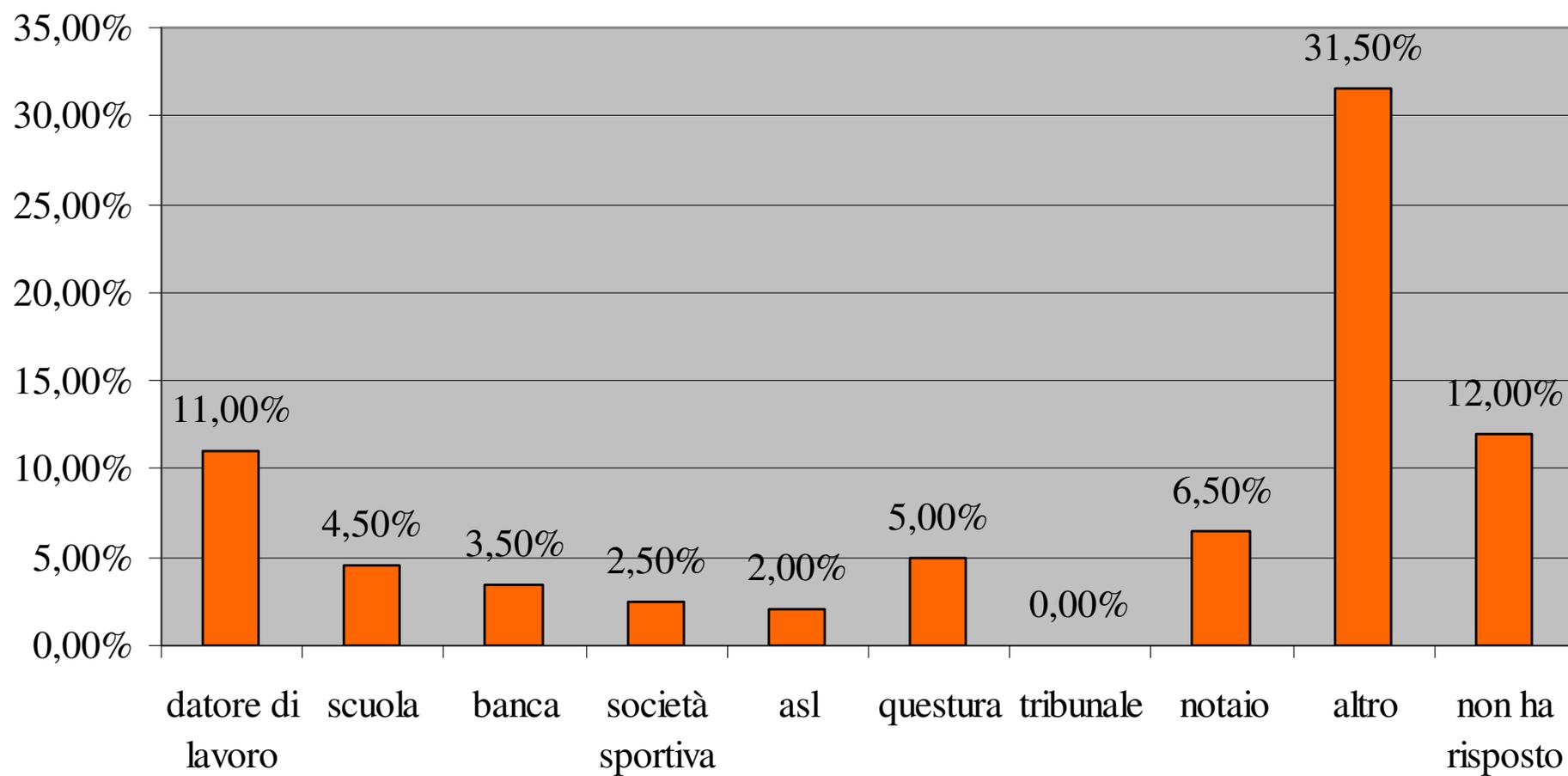
## Richiesta certificato



### Tipologia di certificati richiesti



## Titolo del grafico



# Qualità del Servizio offerto agli sportelli

Dall'indagine svolta lo scorso anno, emergeva la necessità di rendere più confortevoli gli spazi dello Sportello dei Servizi Demografici.

Il Comune ha accolto questo bisogno ed ha cambiato gli spazi dello Sportello dei Servizi Demografici e dello Sportello Informazioni.

Nell'indagine 2009, al quesito in merito alla percezione dei nuovi spazi e arredi dei Servizi Demografici, emerge che più della metà degli utenti, pari al 62,50%, trova più confortevole lo Sportello. Solo il 15,00% ritiene meno confortevole i nuovi spazi, mentre il 20,00% degli intervistati trova lo Sportello inalterato a livello di confort. Il 2,50% non ha risposto.

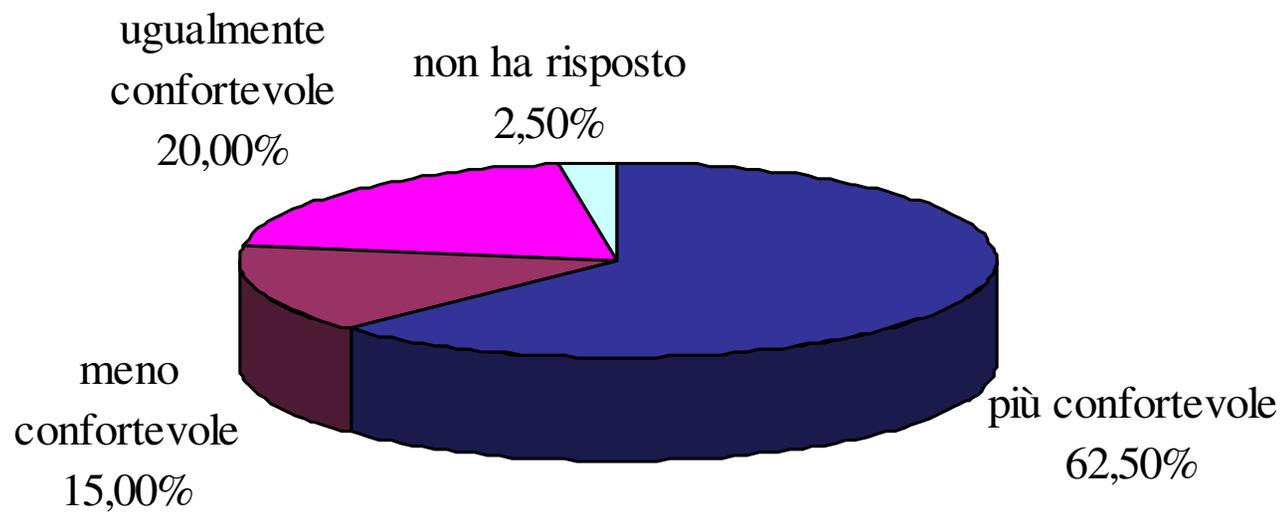
# Qualità del Servizio offerto agli sportelli

Ho chiesto agli utenti di offrire un giudizio sulla soddisfazione complessiva del servizio graduato tra molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto.

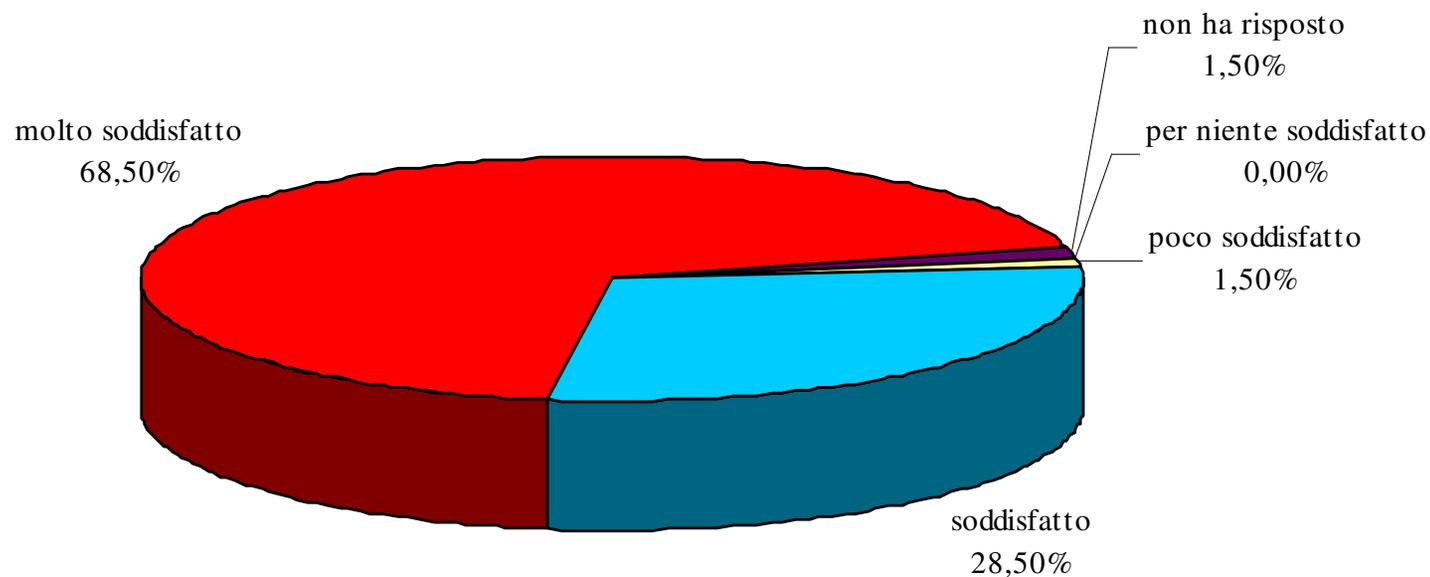
Gli intervistati hanno attribuito un voto compreso tra 10 (massima soddisfazione) e 1 (minima soddisfazione) riguardo il tempo d'attesa, la disponibilità e la cortesia del personale dello Sportello dei Servizi Demografici.

Nelle pagine seguenti sono riportati i grafici inerenti la valutazione complessiva e il confronto con i risultati emersi dall'indagine dello scorso anno.

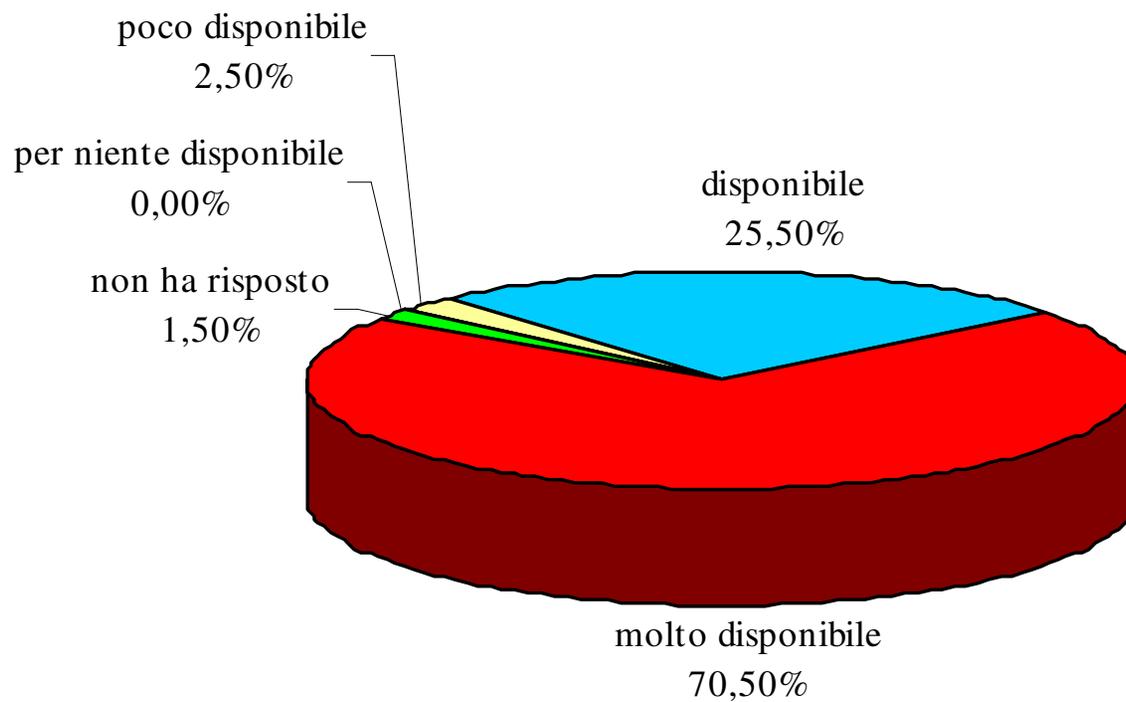
## Spazi e arredi



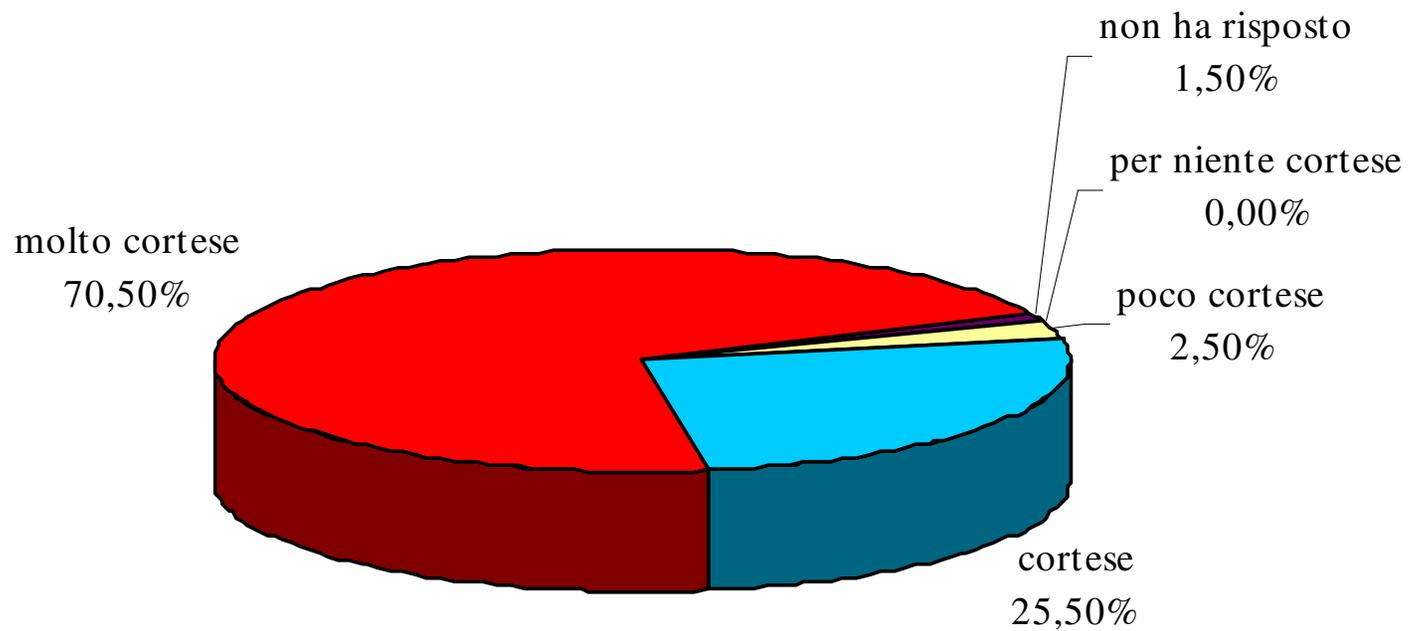
## Tempo d'attesa dello Sportello dei Servizi Demografici



## Disponibilità del personale dello Sportello dei Servizi Demografici



## Cortesia del personale dello Sportello dei Servizi Demografici



# Qualità del Servizio offerto agli sportelli

	Media della valutazione espressa	
	2008	2009
Tempo d'attesa allo Sportello:	<b>7,6</b>	<b>8,9</b>
Disponibilità del personale dello Sportello dei Servizi Demografici:	<b>8,3</b>	<b>9,0</b>
Cortesìa del personale dello Sportello dei Servizi Demografici:	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>

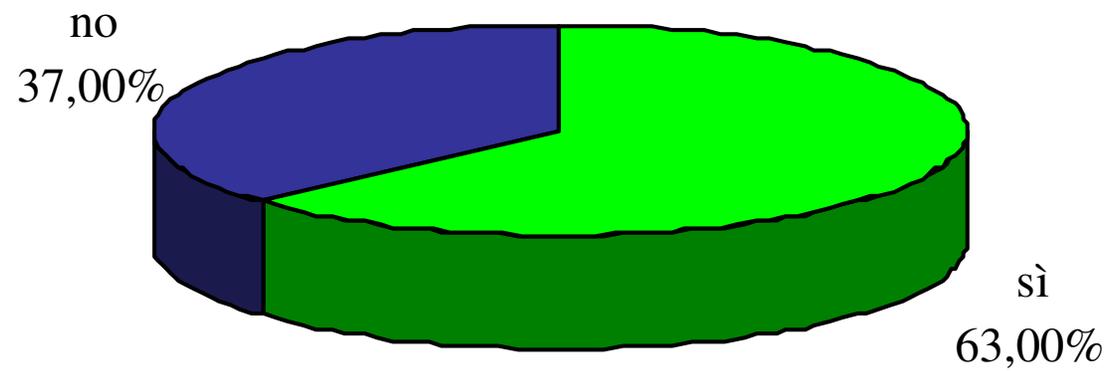
## Conoscenza dello Sportello Informazioni e suo potenziamento

Alla domanda riguardante la conoscenza e l'utilizzo dello Sportello Informazioni, il 63,00% ha risposto che lo conosce ed il 52,00% ha chiesto informazioni allo Sportello.

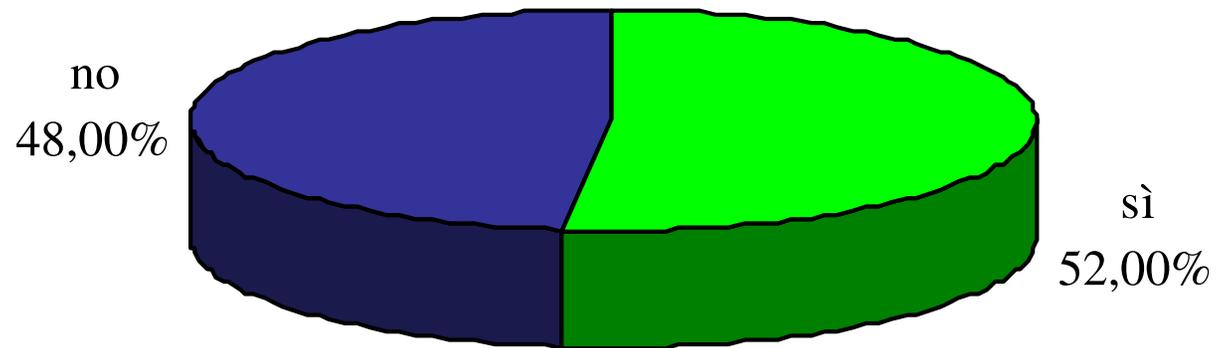
Conoscono lo Sportello Informazioni:

- il 50,50% per esperienza diretta;
- il 5,25% attraverso l'Informa Dalmine;
- il 4,50% con la Carta dei Servizi;
- il 2,00% dal passaparola;
- 0,50% tramite il sito web del Comune;
- 0,25% da altro.

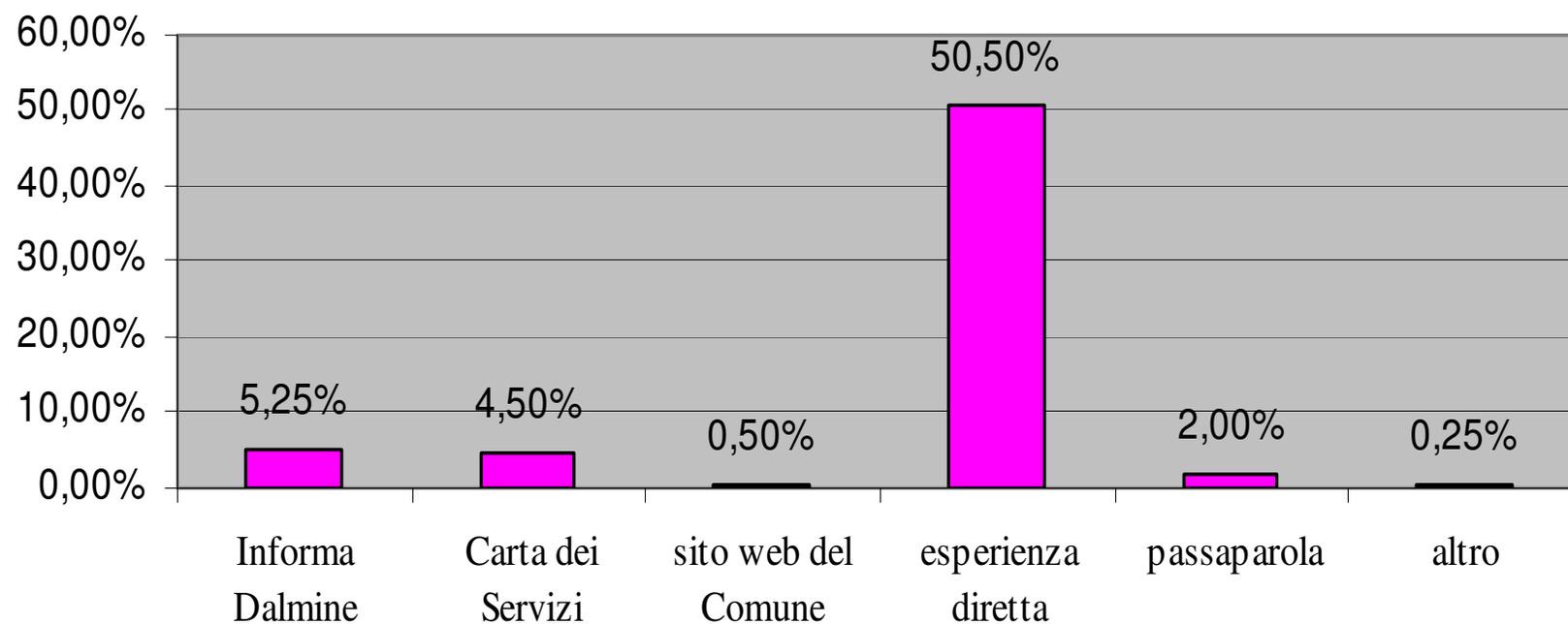
## Conoscenza dello Sportello Informazioni



## Utilizzo dello Sportello Informazioni



## Mezzo di conoscenza dello Sportello Informazioni



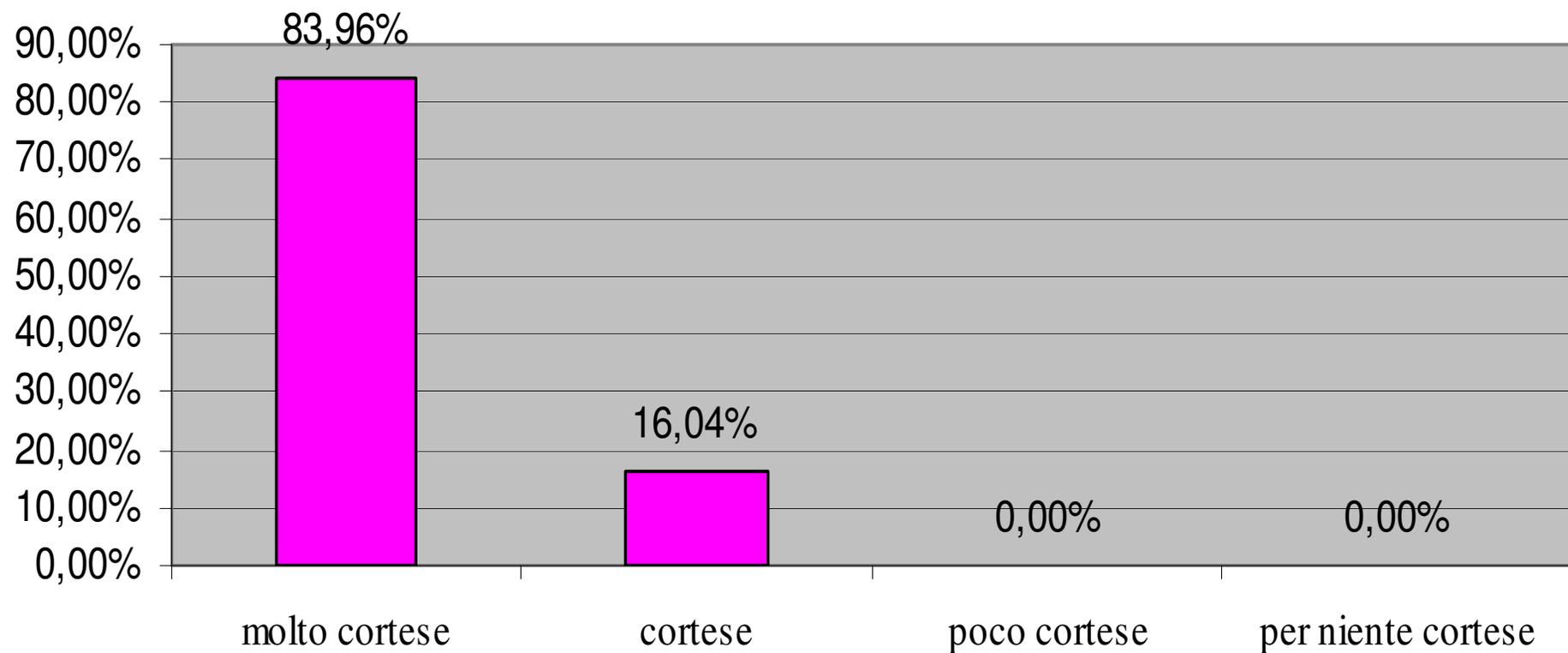
## Conoscenza dello Sportello Informazioni e suo potenziamento

Anche per valutare la cortesia del personale dello Sportello Informazioni, ho chiesto agli utenti di dare un giudizio complessivo graduato tra molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto.

Gli intervistati hanno dato un voto compreso tra 10 (massima soddisfazione) e 1 (minima soddisfazione).

Dalle risposte emerge che il 100,00% dei cittadini è soddisfatto della cortesia ricevuta allo Sportello Informazioni.

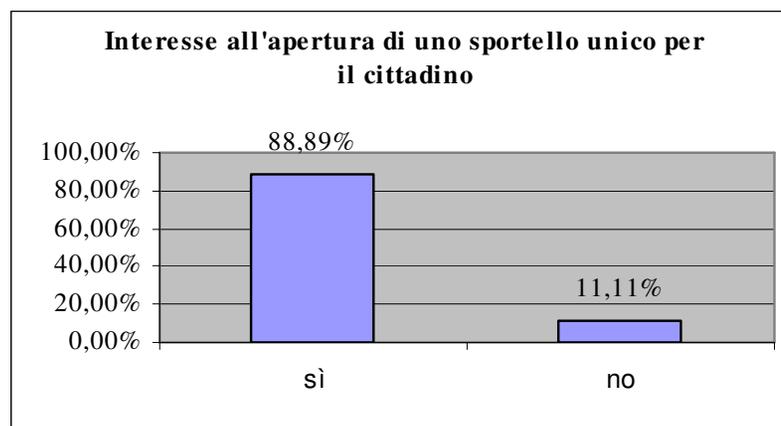
## Giudizio sulla cortesia dello Sportello Informazioni



## Conoscenza dello Sportello Informazioni e suo potenziamento

Ho chiesto ai cittadini quali altre informazioni vorrebbero ricevere allo Sportello Informazioni. I  $\frac{3}{4}$  degli intervistati è soddisfatto del livello di informazioni ricevute.

Mentre, alla domanda “Le piacerebbe poter presentare e ritirare tutte le pratiche comunali in un solo sportello per il cittadino?”, l’88,89% di loro ha espresso un grande interesse all’apertura di uno sportello unico. Solo l’11,11% non è interessato a questa proposta.

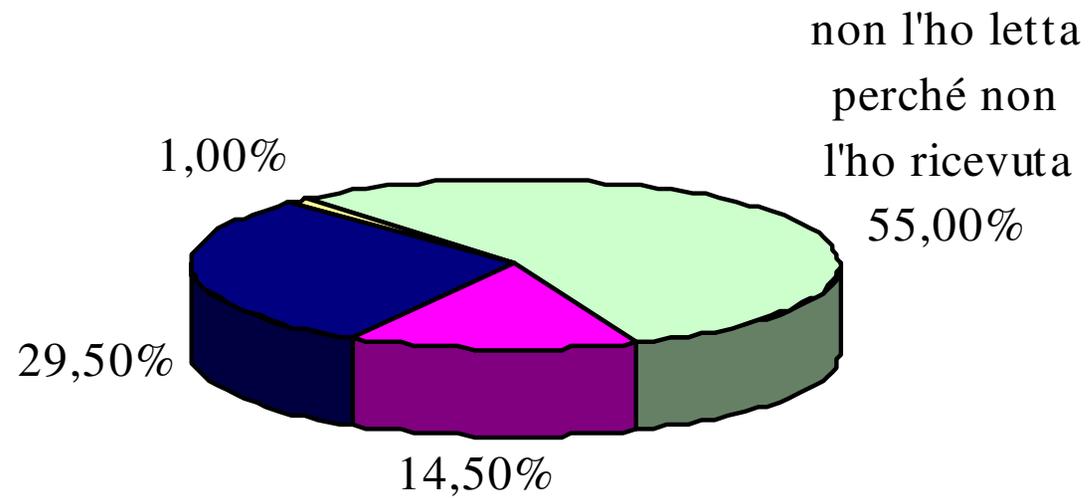


# Conoscenza della Carta dei Servizi

Dalla domanda “A fine dicembre ha ricevuto con l’Informa Dalmine la Carta dei Servizi demografici. La ritiene uno strumento utile?”, è emerso che:

- il 29,50% ha dichiarato di averla letta e di averla trovata utile;
- il 55,00%, invece, non l’ha letta perché sostiene di non averla ricevuta;
- l’1,00% non ha rilevato una potenziale funzione esplicativa nella Carta dei Servizi;
- il 14,50% degli utenti non ha ricevuto la Carta perché di nuova residenza a Dalmine.

## Utilità della Carta Servizi



# Conclusioni

## Conclusioni

Dall'analisi dell'indagine emerge una percezione molto positiva dei Servizi Demografici e dello Sportello Informazioni.

Un primo elemento di positività è legato agli aspetti relazionali (cortesia e disponibilità del personale) ed all'efficienza in generale (tempo d'attesa).

Un secondo elemento positivo, riguarda la percezione del miglioramento degli spazi degli sportelli.

# Conclusioni

Dall'indagine sono emersi anche alcuni possibili spunti di riflessione:

- valutare la necessità di coinvolgere cittadini e istituzioni sul tema dell'autocertificazione;
- valutare l'opportunità di trovare nuovi canali per far conoscere lo Sportello Informazioni e distribuire le schede mobili della Carta dei Servizi;
- cogliere il bisogno espresso dai cittadini di uno sportello unico al quale fare riferimento per le pratiche più diffuse.

## Conclusioni

Mi è parsa chiara la preferenza da parte degli intervistati per le domande a risposta chiusa. Da qui un interrogativo se sussista reticenza e scarsa abitudine a collaborare per partecipare attivamente a migliorare i servizi comunali.

Tuttavia, ho rilevato che quando ai cittadini ho fatto una proposta concreta di miglioramento del servizio, essi hanno risposto con giudizi chiari e con partecipazione.

Intervistatrice: Lara Giampaolo