

Comune di Dalmine

Indagine sul grado di soddisfazione dei
Servizi offerto dai
Servizi Demografici e Infodesk

Presentazione dei risultati

Anno 2011

Indagine dei Servizi Demografici 2011

Progetto dell'indagine

- Obiettivi stabiliti
- Metodologia adottata
- Campione rilevato

Obiettivi stabiliti

L'indagine è stata realizzata su un campione di utenti per:

- conoscere quali siano i canali informativi più utilizzati dai cittadini per avere informazioni sui Servizi Demografici e quale sia il loro giudizio in merito;

- rilevare la qualità del servizio offerto agli sportelli dei Servizi Demografici ed Informazioni, verificando sia disponibilità e cortesia del personale dei Servizi Demografici ed i tempi d'attesa, sia la cortesia del personale del Servizio Informazioni o Infodesk.

Metodologia adottata

L'indagine è stata realizzata ed elaborata all'interno dell'Ente dalla Responsabile dei Servizi Demografici, dalla Responsabile del Sistema Qualità e dalla Dirigente della Direzione 1.

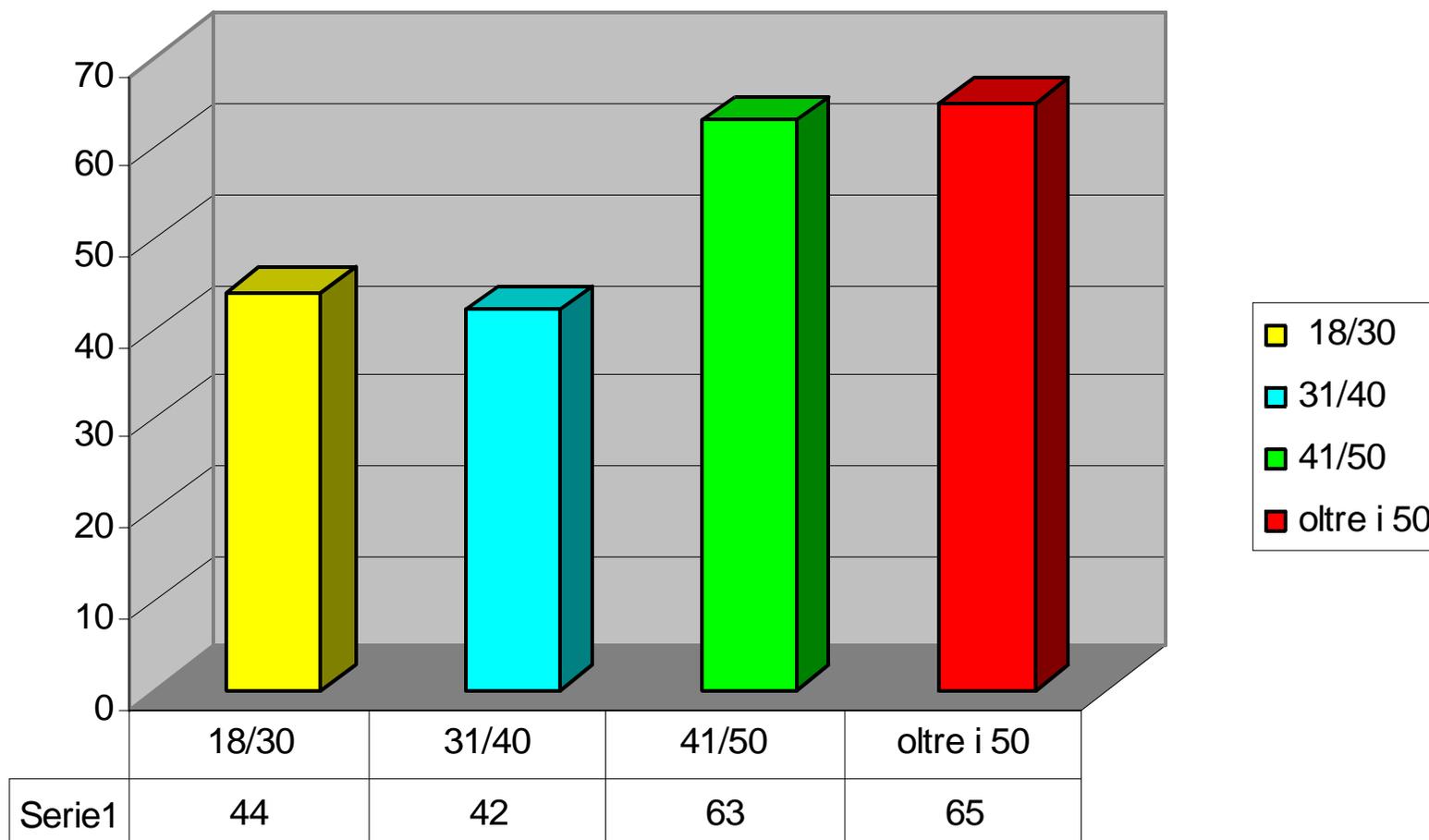
I questionari sono stati somministrati agli utenti dei Servizi Demografici e Infodesk, a cura di una dipendente incaricata a tempo determinato, che ha intercettato i cittadini all'uscita degli uffici Demografici e/o Infodesk. Le interviste sono state raccolte in un arco temporale di tre settimane, in tutte le fasce orarie di apertura dei Servizi (mattine - compreso il Sabato - e pomeriggi).

Campione rilevato

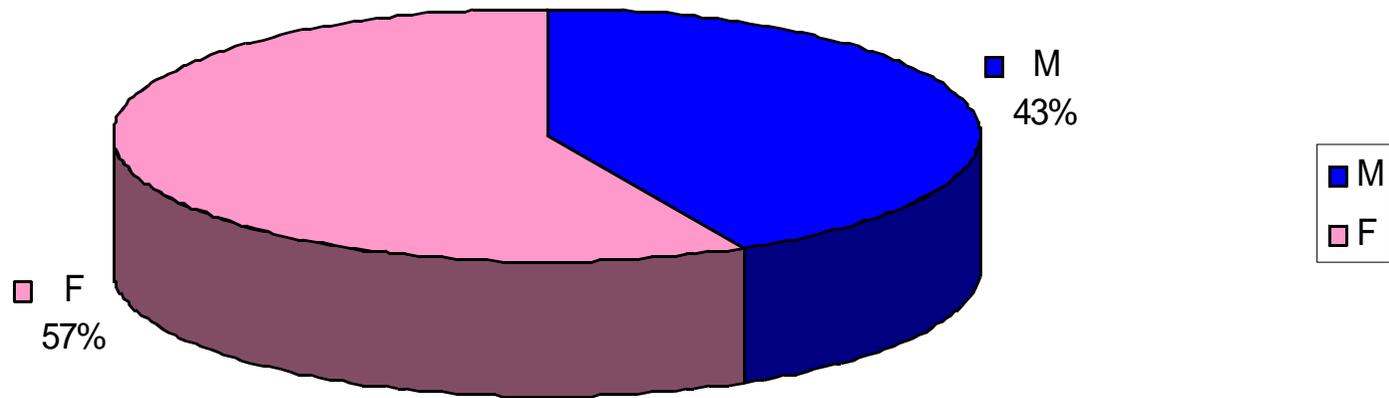
Il questionario è stato somministrato ad un campione di 210 utenti, suddiviso per età, sesso, professione, cittadinanza.

I grafici che seguono rappresentano il campione sottoposto al questionario.

Età della persona intervistata

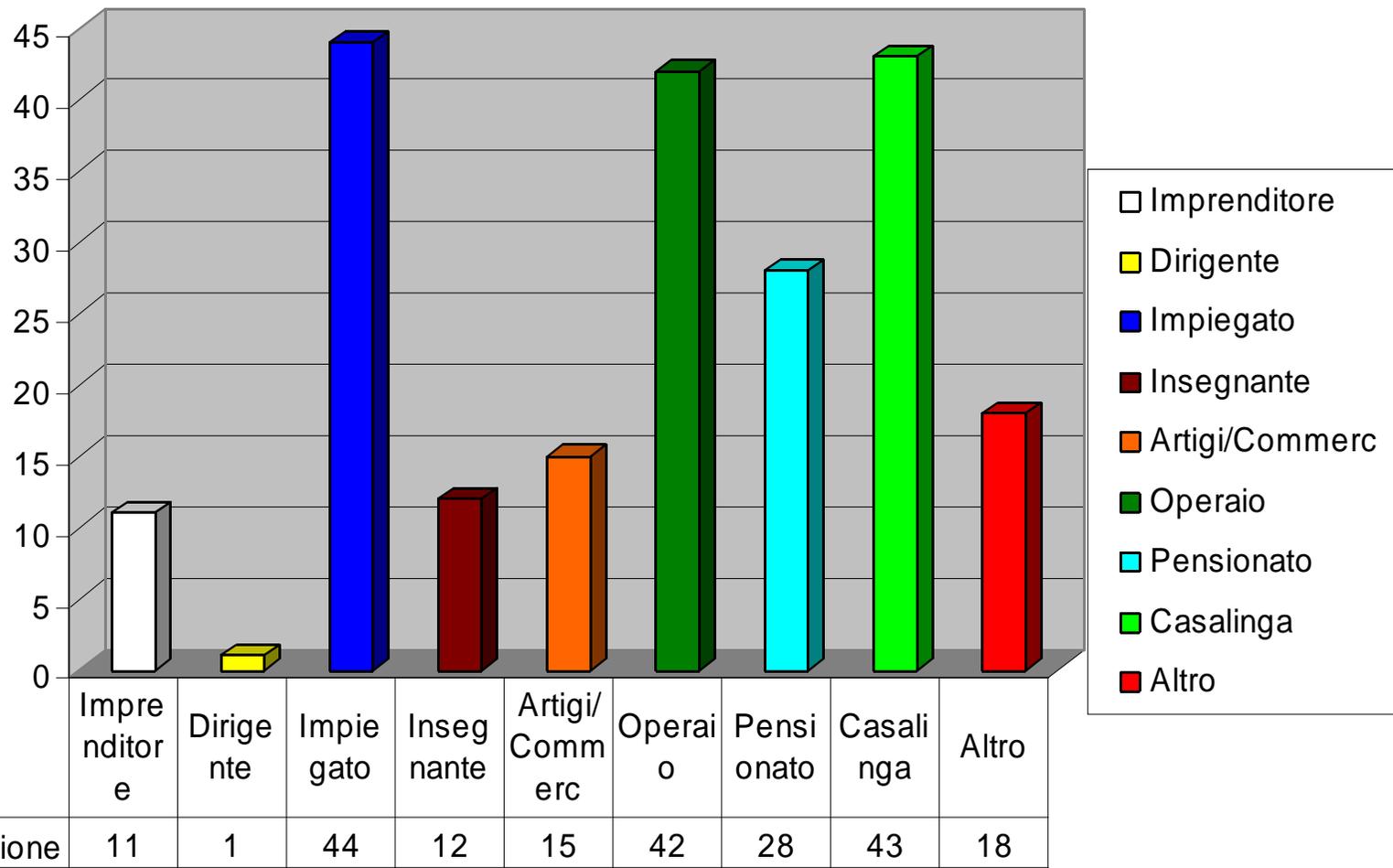


Sesso persone intervistate

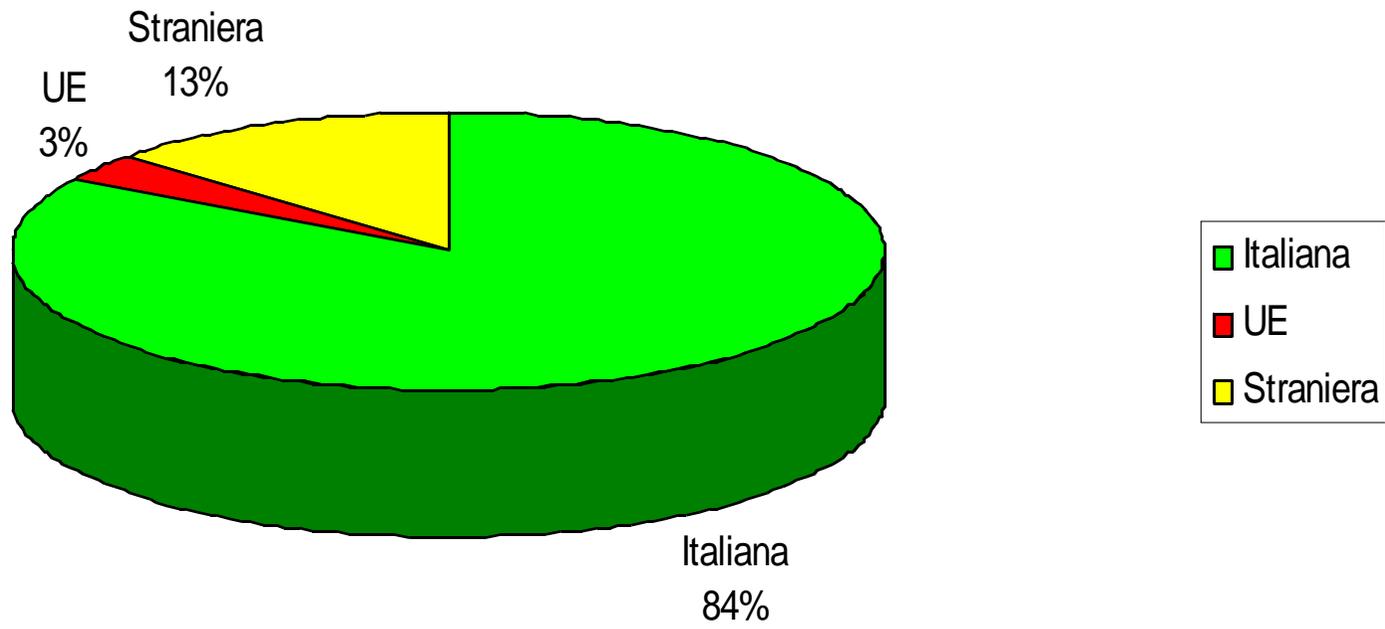


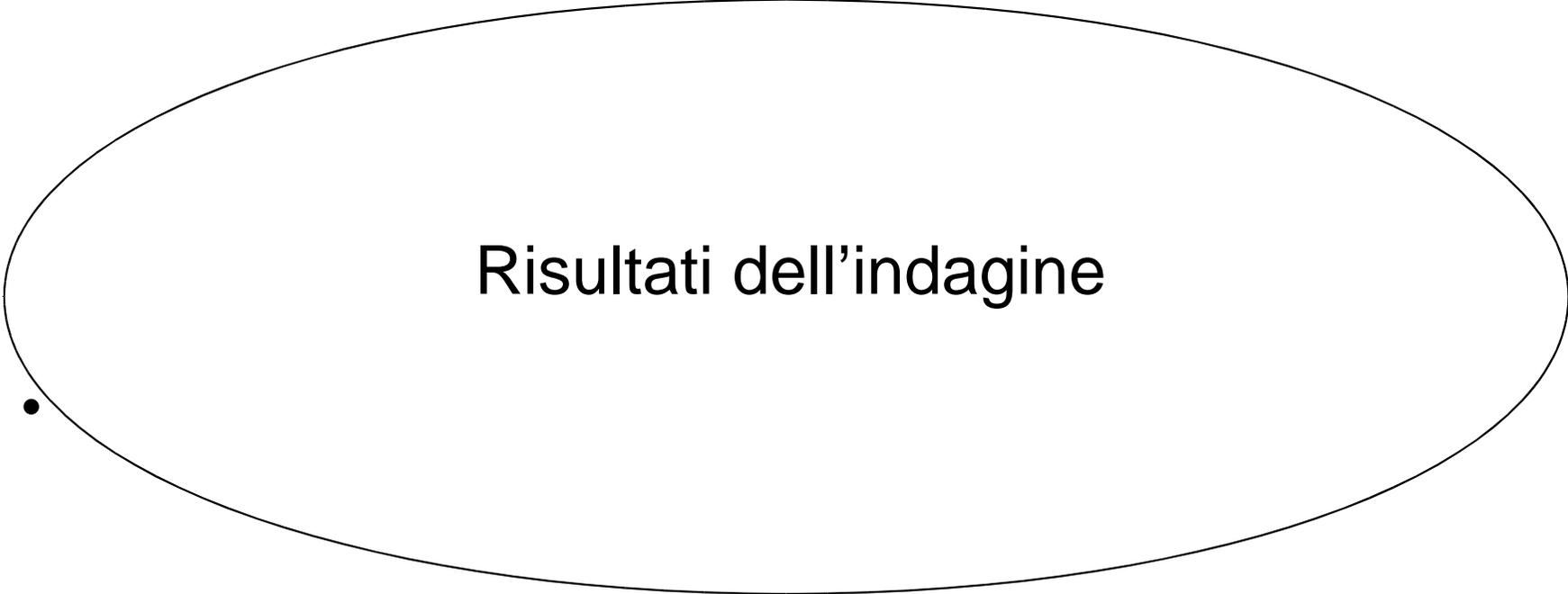
Indagine dei Servizi Demografici 2011

Professione



Cittadinanza





Risultati dell'indagine

Canali informativi utilizzati dai cittadini

Dalle precedenti indagini di customer satisfaction, del 2009 e 2010, si evinceva:

- da un lato l'interesse dei cittadini a partecipare attivamente al miglioramento dei Servizi Demografici,
- dall'altro la possibilità per i Servizi Demografici di potenziare l'offerta comunicativa, utilizzando canali diversi.

Canali informativi utilizzati dai cittadini

Ci siamo quindi posti un interrogativo sull'opportunità e necessità di diversificare i canali comunicativi rispetto a quelli tradizionalmente usati e previsti dal SGQ (carta dei servizi, InformaDalmine, sito).

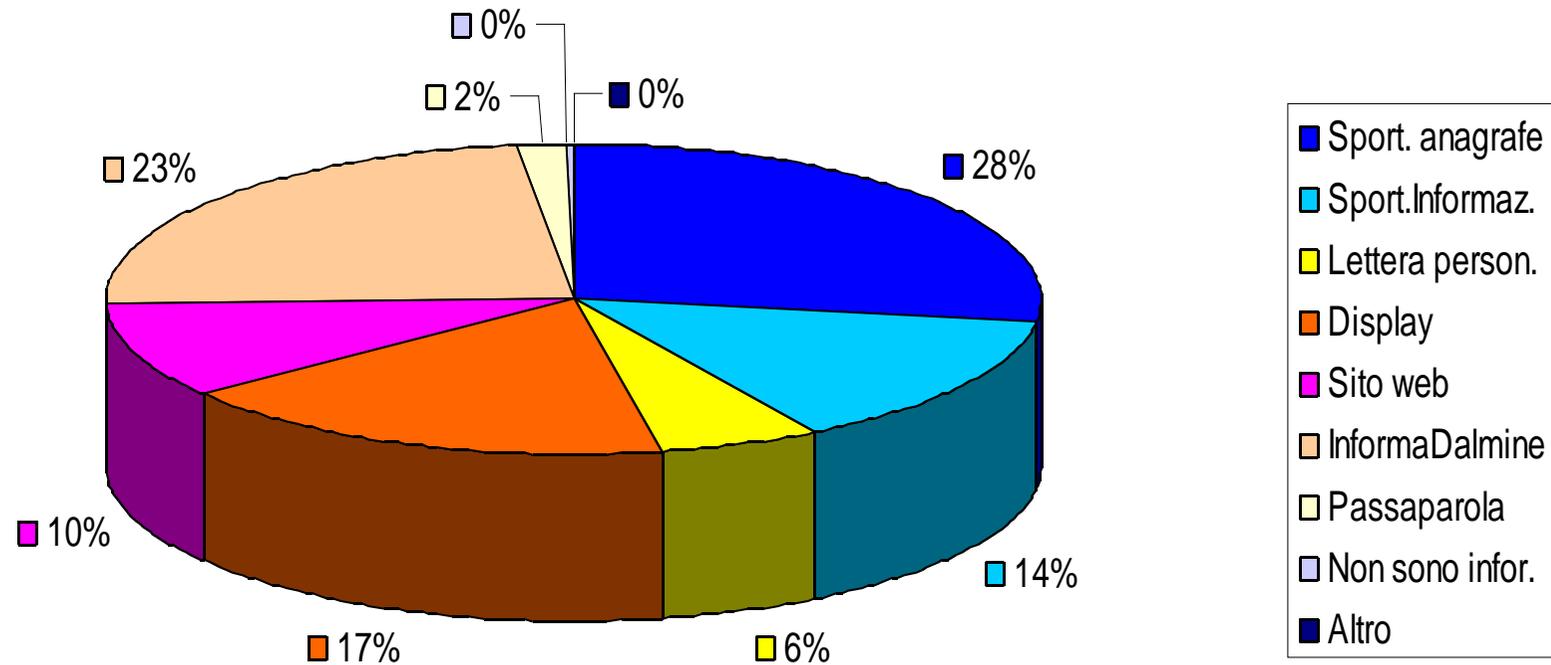
Abbiamo quindi chiesto ai cittadini di individuare quali fossero gli strumenti comunicativi più utilizzati per avere informazioni sulle attività dei Servizi Demografici, lasciando la possibilità di esprimere più di una scelta.

Canali informativi utilizzati dai cittadini

Dai dati raccolti emerge che i cittadini ricevono notizie principalmente da:

- Sportelli Servizi Demografici (28%)
- InformaDalmine (23%);
- Display luminosi (17%);
- Sportello Informazioni (14%)

Quali canali informativi usa?



Giudizio sui canali Informativi

Per ognuno dei canali informativi utilizzati abbiamo chiesto ai cittadini un giudizio sulla comprensibilità delle informazioni ricevute.

Complessivamente il giudizio è stato molto buono; infatti la maggior parte degli intervistati ha ritenuto le informazioni ricevute chiare o molto chiare.

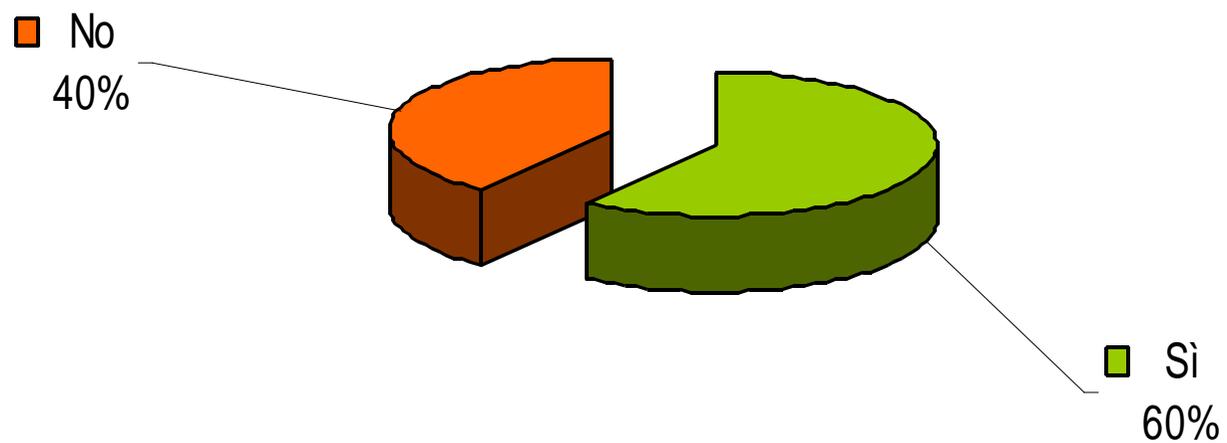
Canale Informativo	Chiare o molto Chiare	Poco Chiare
Sportello Servizi Demografici	96%	4%
Sportello Informazioni	100%	0%
Lettera personale	100%	0%
Display luminosi	92 %	18%
Sito web	87%	13%
InformaDalmine	96%	4%

Canali informativi utilizzati dai cittadini

Abbiamo quindi cercato di capire se ci sia interesse a ricevere informazioni in modo diretto, personale, anche attraverso nuovi mezzi di comunicazione.

Il 60% degli intervistati ha risposto che sarebbe interessato a ricevere informazioni sui Servizi Demografici più personalmente e direttamente.

Vorrebbe ricevere informazioni personalmente?

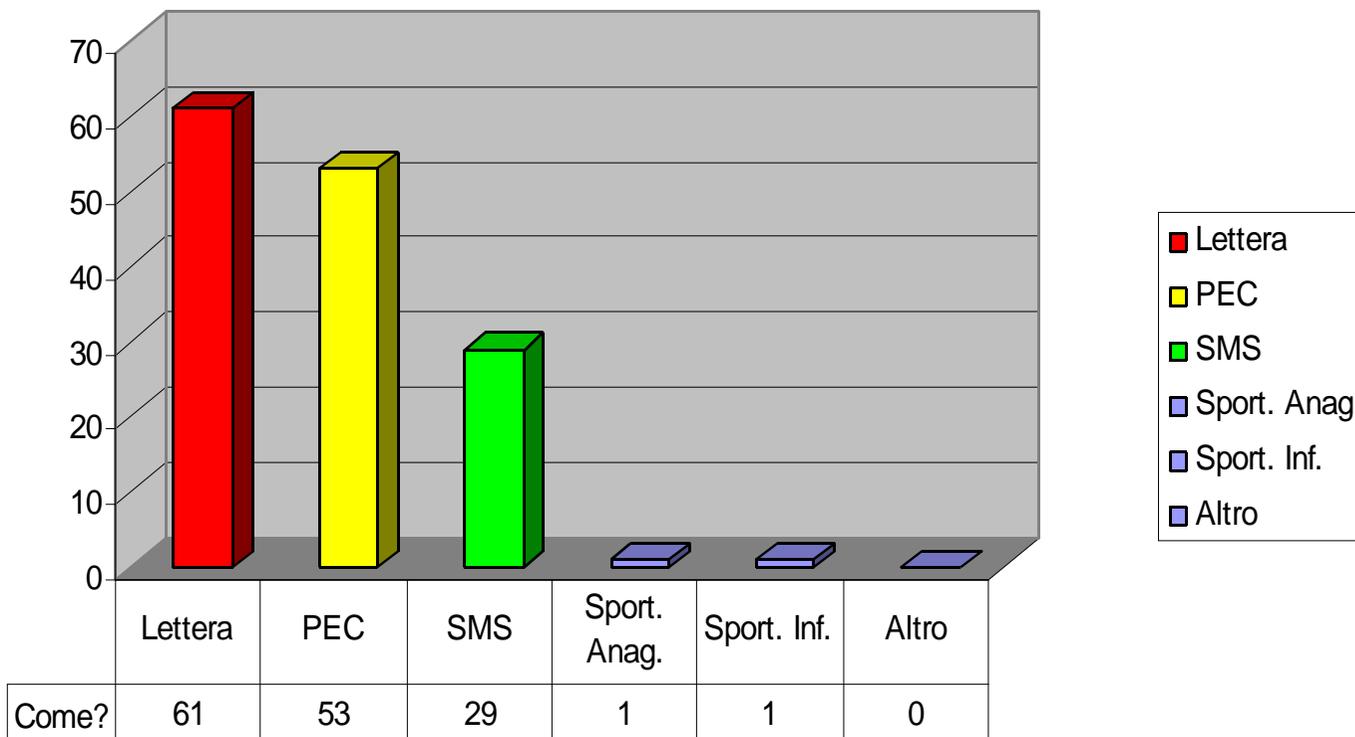


Canali informativi utilizzati dai cittadini

Quindi abbiamo chiesto ai cittadini come preferirebbero essere informati sulle attività dei Servizi Demografici:

- Con lettera (il 41%);
- Con posta elettronica certificata P.E.C (il 37%)
- Con SMS (il 20%)
- Allo sportello Anagrafe o Informazioni (1%)

Come?



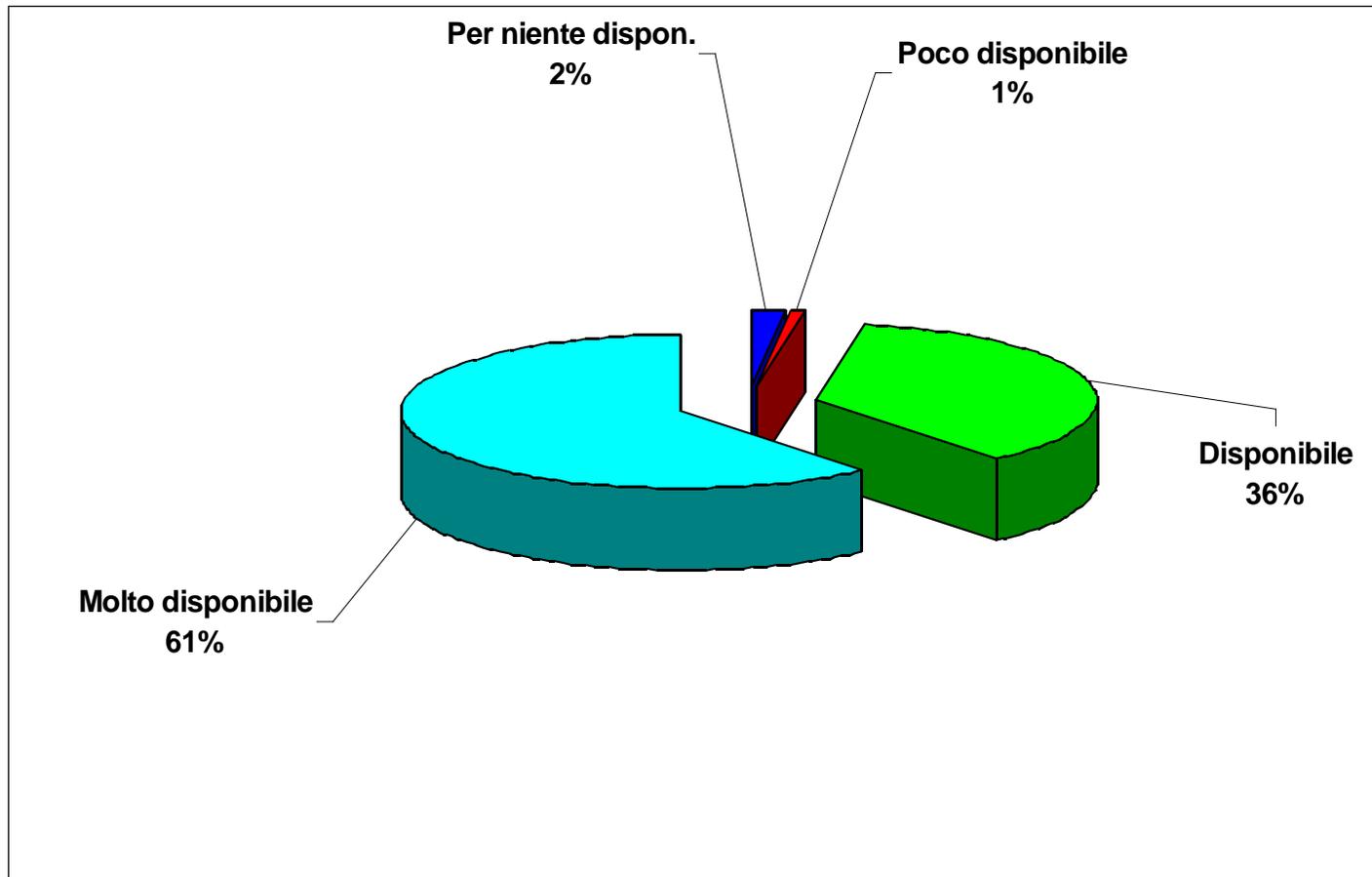
Qualità del servizio offerto

Per verificare la qualità del servizio erogato dai Servizi Demografici, abbiamo chiesto agli utenti di dare un giudizio sulla soddisfazione riguardo disponibilità e cortesia del personale e tempo d'attesa agli Sportelli.

Gli intervistati potevano esprimere un giudizio graduato tra per niente soddisfatto, poco soddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto, ed attribuire un voto compreso tra 1 (minima soddisfazione) e 10 (massima soddisfazione).

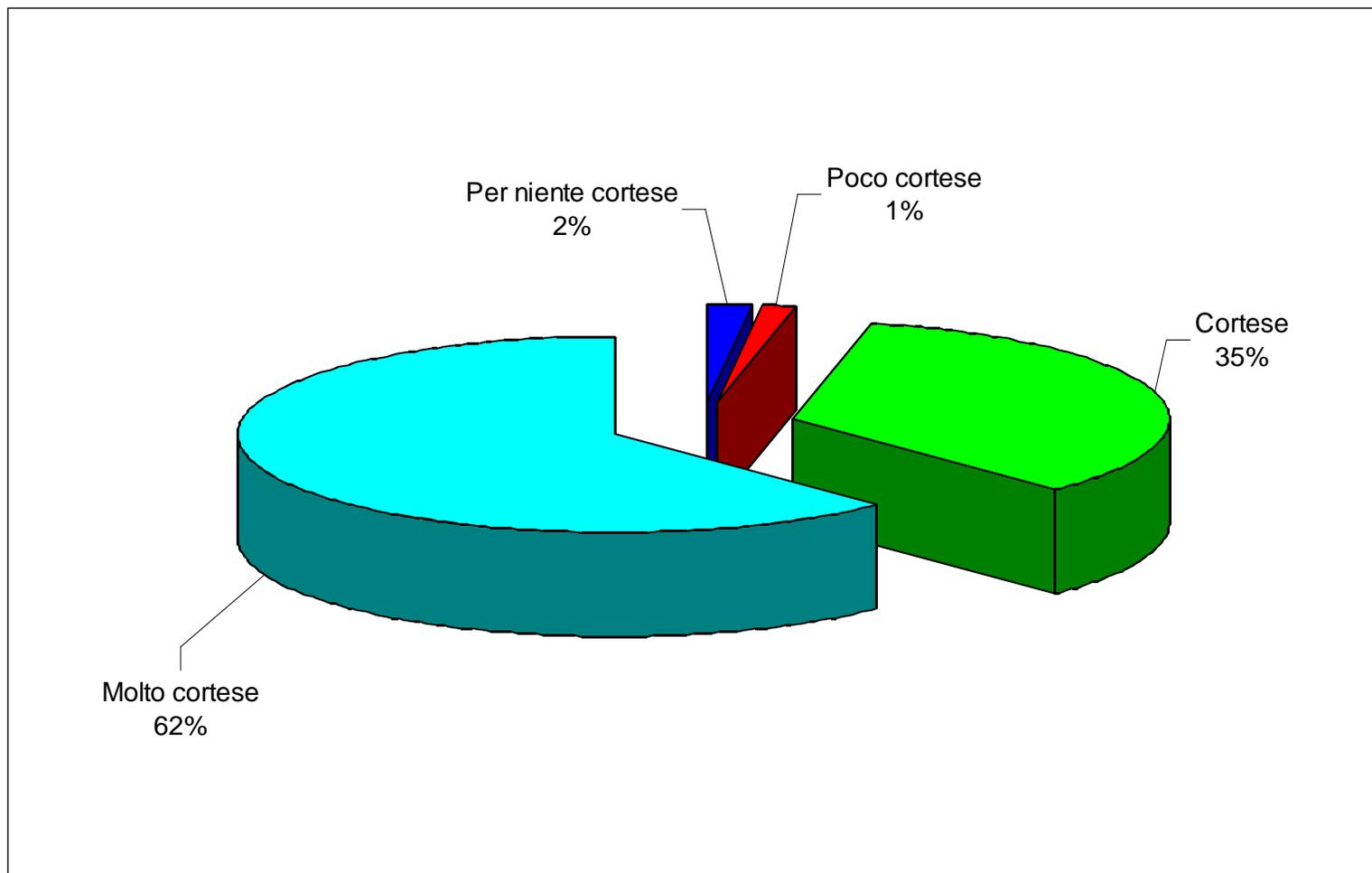
Nelle pagine seguenti sono riportati i grafici inerenti la valutazione complessiva.

Disponibilità agli Sportelli Demografici



Indagine dei Servizi Demografici 2011

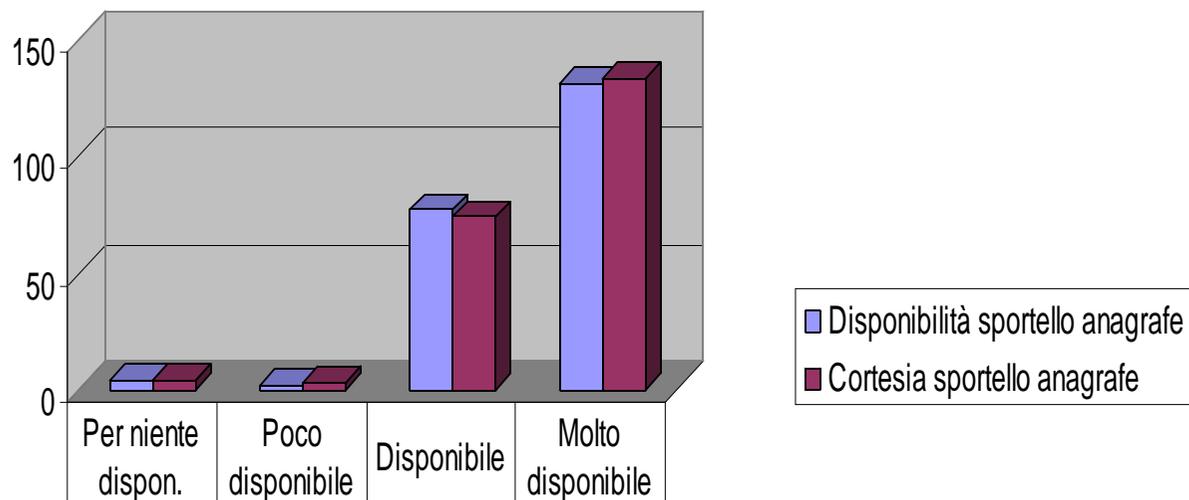
Cortesía agli Sportelli Demografici



Indagine dei Servizi Demografici 2011

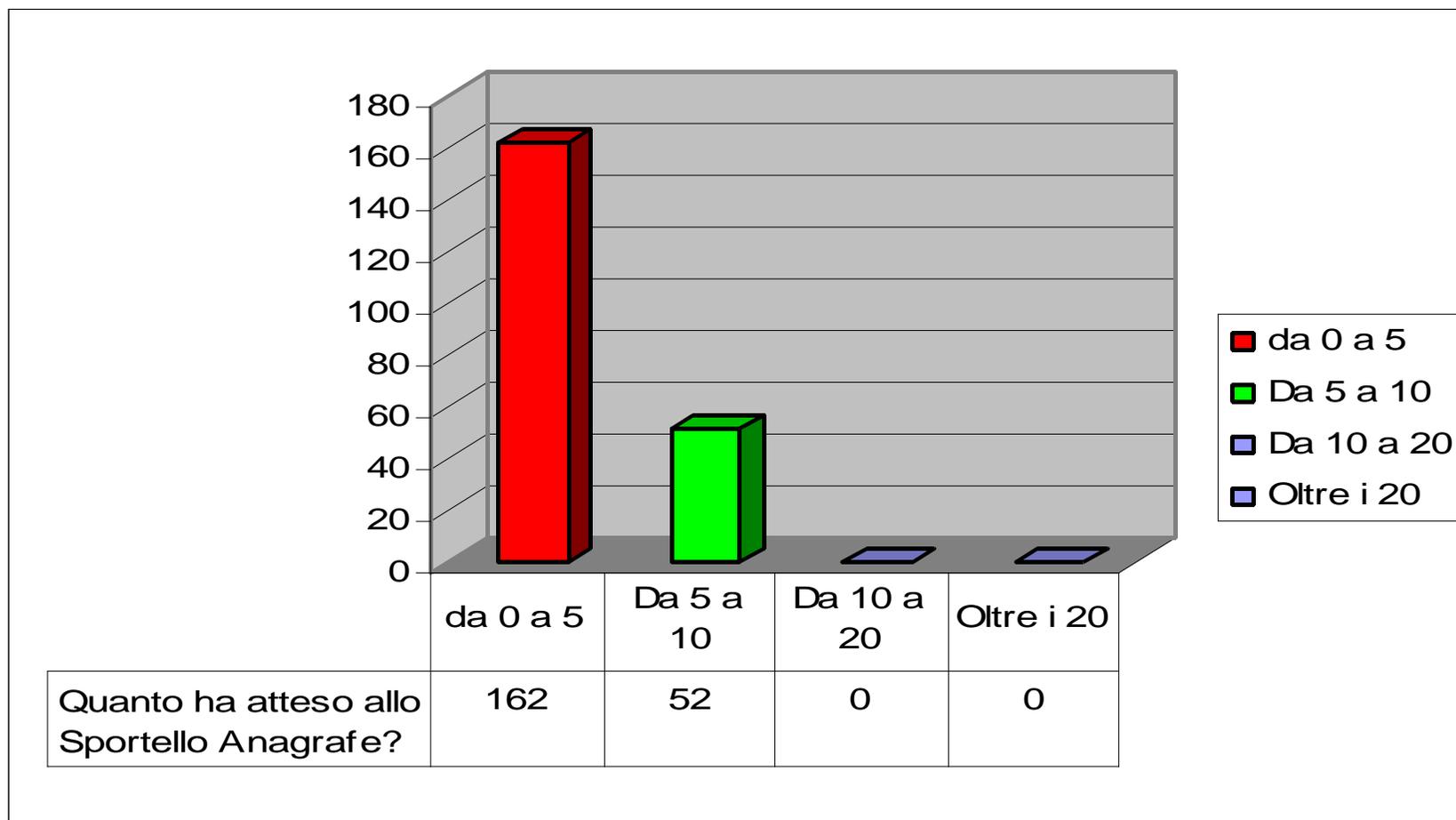
Raffronto cortesia e disponibilità

Disponibilità e Cortesia sportello Anagrafe

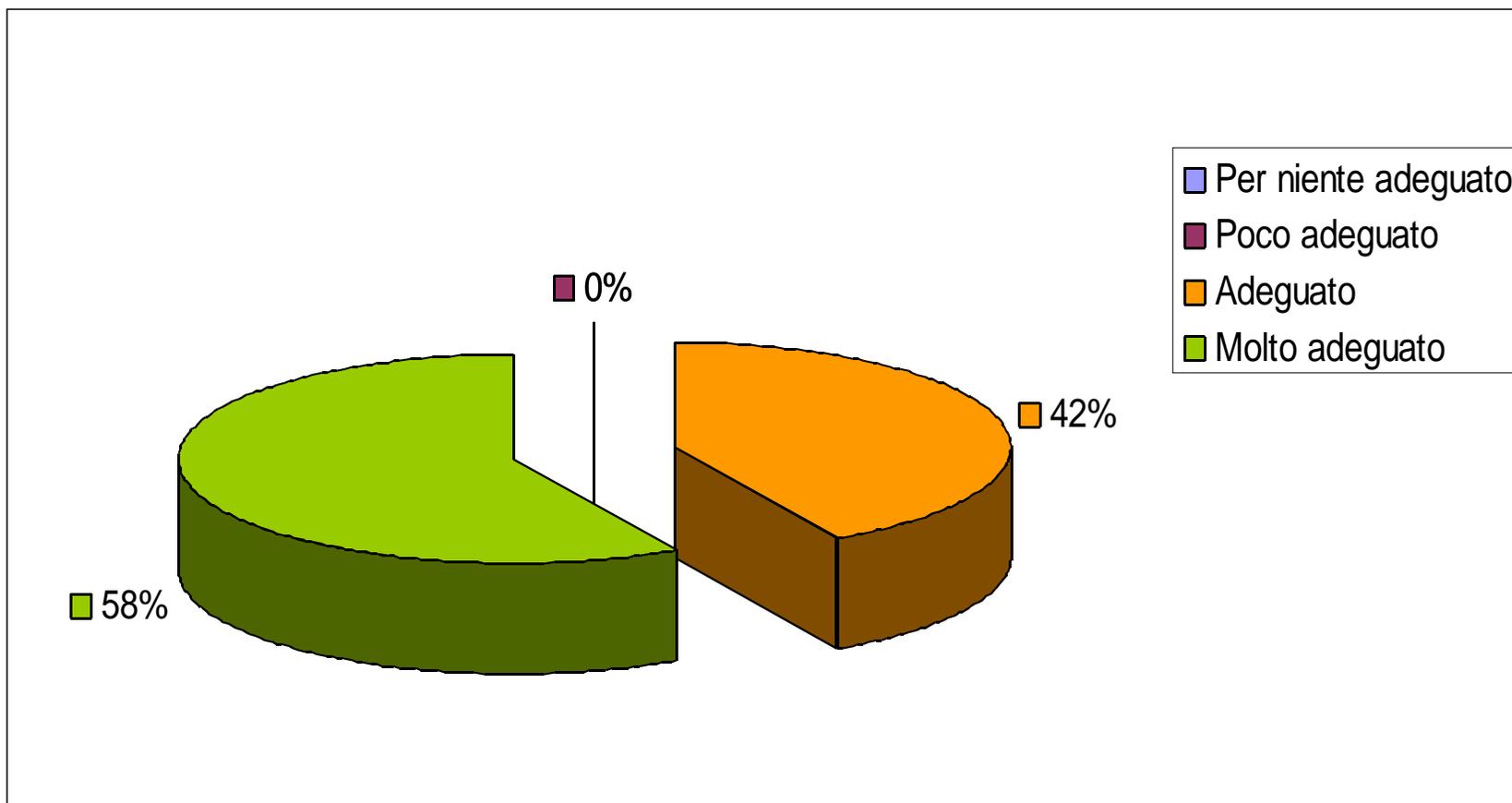


Disponibilità sportello anagrafe	4	2	77	131
Cortesia sportello anagrafe	4	3	74	133

Quanto ha atteso agli Sportelli Demografici?



Giudizio sui tempi di attesa agli Sportelli Demografici



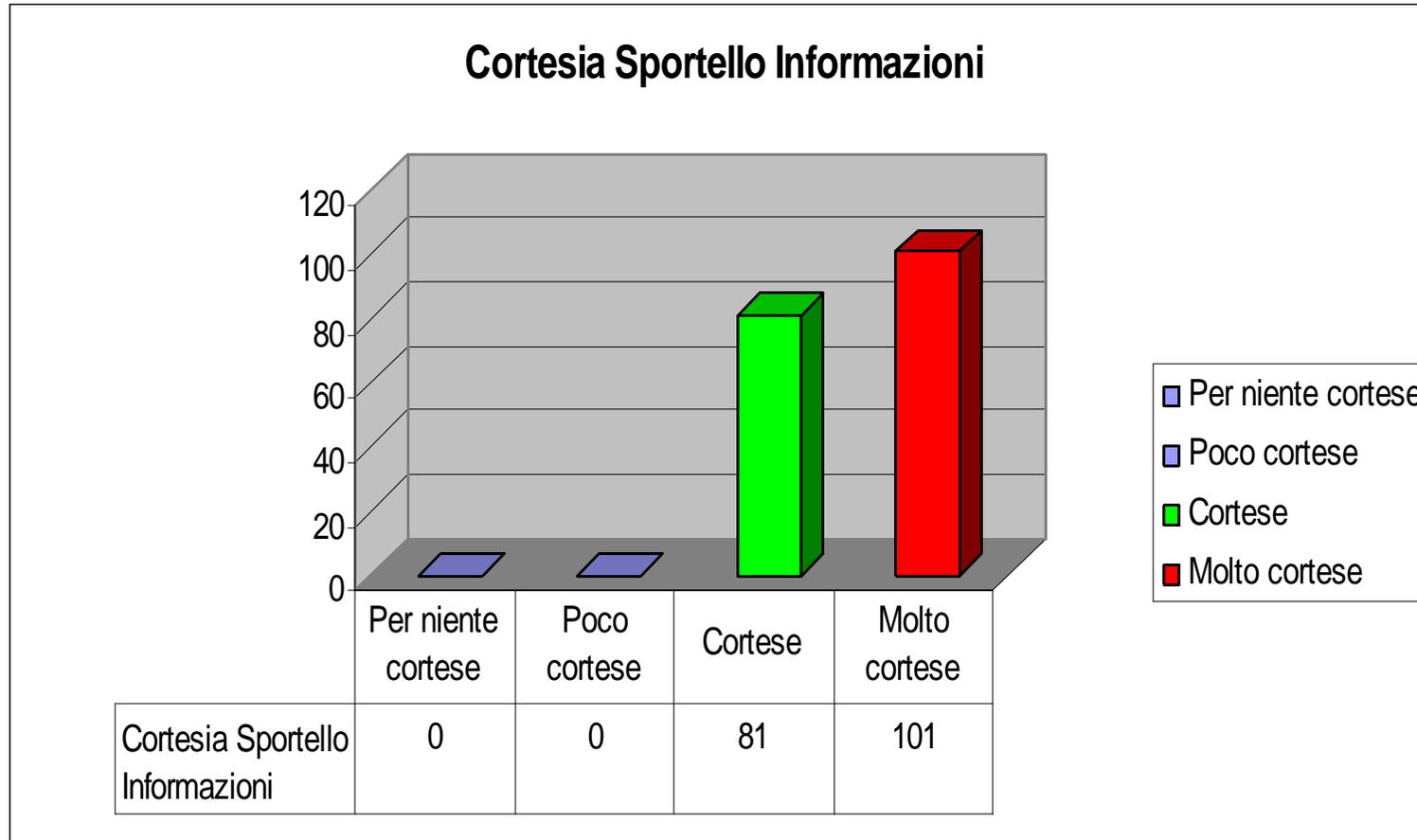
Qualità del servizio offerto

Abbiamo, infine chiesto ai cittadini di esprimere un giudizio sulla cortesia del personale dello Sportello Informazioni o Infodesk.

Il 100 % dei cittadini ha ritenuto il personale cortese:

- il 55% molto soddisfatto;
- il 45 % soddisfatto.

Cortesia allo Sportello Informazioni



Conclusioni

Conclusioni

I cittadini si informano prevalentemente agli Sportelli dei Servizi Demografici, leggendo l'InformaDalmine e i Display luminosi, allo Sportello Informazioni e sul sito web.

Dai dati emerge in modo chiaro che essi (60%) preferirebbero essere informati personalmente e direttamente.

Conclusioni

Emerge anche che sono affezionati ai tradizionali mezzi di comunicazione (su carta): prediligono infatti l'InformaDalmine e, potendo scegliere altre modalità di informazione, preferirebbero la lettera (il 41%).

Da non sottovalutare, tuttavia che il 57% dei cittadini è comunque interessato ai più moderni e tecnologici mezzi di comunicazione digitale quali la posta elettronica certificata PEC (il 37%) e l'SMS (il 20%).

Conclusioni

Dall'indagine è emersa una percezione molto positiva della qualità dei Servizi Demografici e del Servizio Informazioni.

Rappresentano sicuramente elementi di positività gli aspetti relazionali (cortesia e disponibilità del personale) ma anche quelli legati all'efficienza in generale (tempi di attesa agli Sportelli).