



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, qualità e
ricerche

**Settore Economia, promozione della città
e servizi al cittadino**

Servizi demografici

La soddisfazione degli utenti del servizio anagrafe

Sintesi delle risultanze



INDICE

INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	4
SODDISFAZIONE E IMPORTANZA.....	7
VALUTAZIONI COMPLESSIVE	12
APPROFONDIMENTO FINALE.....	14

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Frequentatori dello sportello anagrafe di Modena di via Santi 40
Campione	Campionamento casuale semplice con passo sistematico
Metodologia di rilevazione	Face to face - interviste su questionario strutturato condotte dalla ditta MELA'S di Modena
Ponderazione	In sede di analisi il campione è stato riproporzionato al numero di pratiche effettuate mediamente nell'anno 2016
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal 7 al 17 novembre 2016

Riepilogo contatti	
Frequentatori (numero di certificati effettuati) dell'Anagrafe in una settimana tipo	104.503
Rifiuti	189
Cadute	4
Interviste realizzate	409
Interviste utili	402

Margine d'errore massimo	+/- 4,88
--------------------------	----------

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso

	n	%
Maschio	219	54,5
Femmina	183	45,5
Totale	402	100

Età

	n	%
18-34	75	18,8
35-44	96	23,9
45-54	101	25,2
55-64	58	14,4
65 e oltre	71	17,7
Totale	402	100

Cittadinanza

	n	%
Italiana	315	78,3
Straniera	87	21,7
Totale	402	100

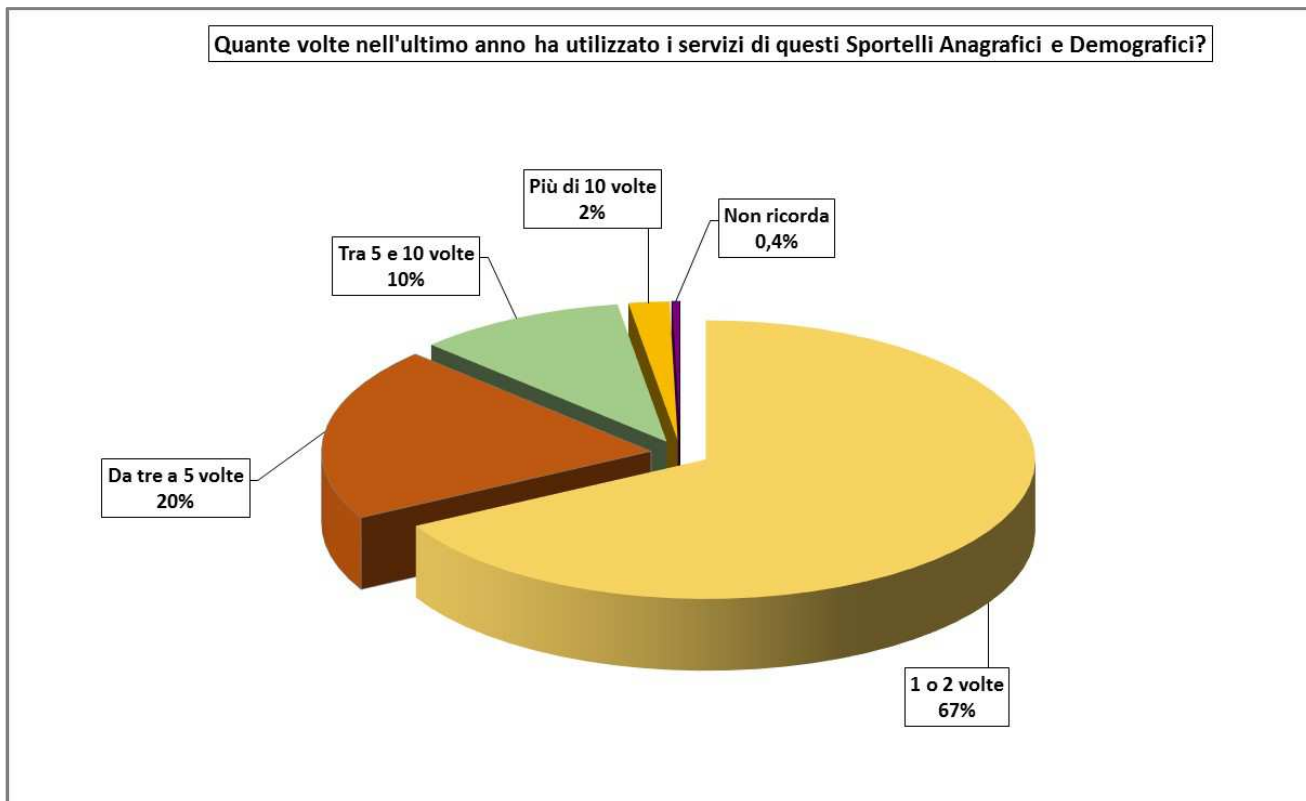
Scolarità

	n	%
Fino a scuola media inferiore	118	29,2
Diploma	182	45,3
Laurea	103	25,5
Totale	402	100

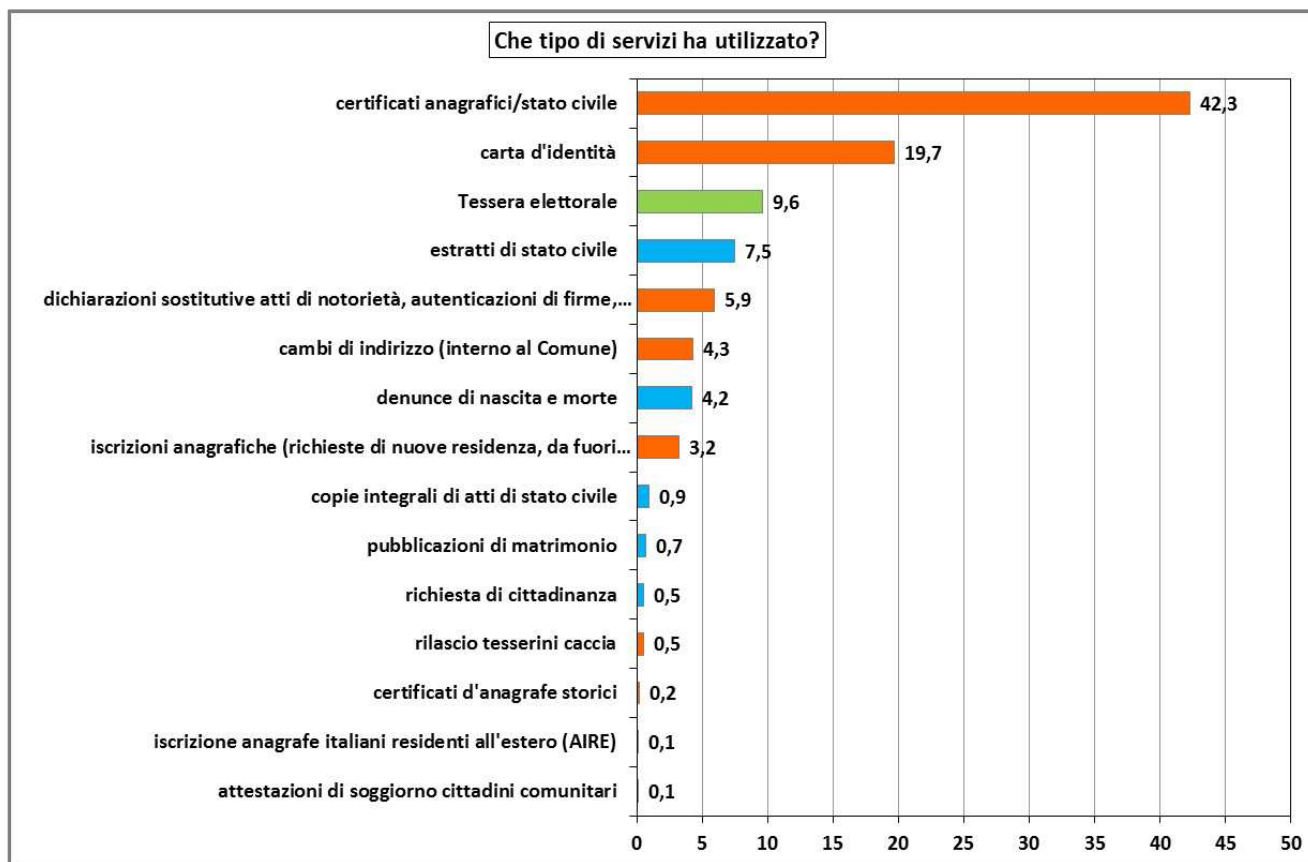
Professione

	n	%
Lavoratore autonomo	63	15,8
Lavoratore dipendente	195	48,6
Non occupato	143	35,7
Totale	402	100

Il servizio anagrafe del Comune di Modena è frequentato da un utenza in continua rotazione nel modo illustrato dal grafico sottostante che indica come, fra le persone intervistate, il 67% dichiara di aver utilizzato i servizi degli sportelli anagrafici e demografici 1 o 2 volte durante il 2016, seguito dal 20% che li ha utilizzati da 3 a 5 volte. Solo il 12% degli utenti intervistati dichiara di essere stato in anagrafe più di 5 volte durante il 2016, con un 2% che ci è stato più di 10 volte.



Fra i servizi utilizzati, i più richiesti sono i certificati anagrafici/stato civile (42,3% degli utenti intervistati) e la carta d'identità (19,7%). Seguono le tessere elettorali e gli estratti di stato civile con percentuali rispettivamente del 9,6 e del 7,5% di utenti. Tutte le altre voci sono state indicate da meno del 6% degli intervistati.

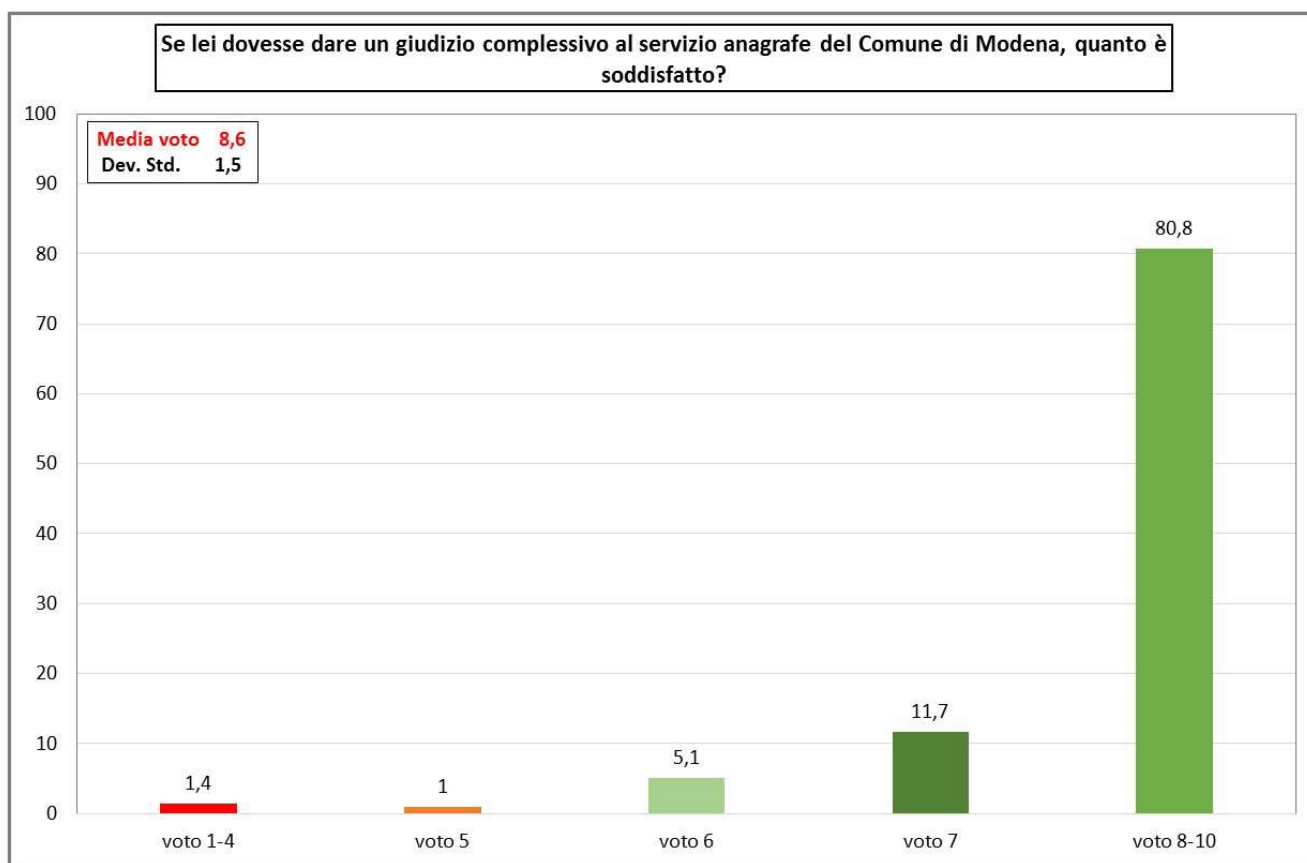


SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

L'indagine aveva l'obiettivo di valutare la qualità percepita dagli utenti dei Servizi Demografici di Modena, ovvero il grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio erogato. La prima domanda che veniva posta agli intervistati (dopo alcune informazioni anagrafiche e di profilazione dell'utenza) richiedeva un voto complessivo al servizio; dunque una valutazione immediata, più istintiva.

Il voto medio (su una scala da 1 a 10) è pari a 8,6 con una deviazione standard (misura che descrive il grado di omogeneità dei voti espressi a formare la media) di 1,5; si osserva infatti, dal grafico sottostante, che solamente il 2,4% degli intervistati esprime un voto insufficiente contro un 80,8% che assegna un voto compreso fra l'8 e il 10. I voti pari alla sufficienza (voto 6) sono il 5,1% mentre i voti 7 sono pari all'11,7%.

È importante precisare che dall'esperienza delle ricerche svolte negli anni all'interno del Comune di Modena relative ai propri servizi, emerge che il voto 6 sta a sottolineare una valutazione sufficiente ma che contiene ancora molti elementi di criticità, mentre il voto 7 è da considerarsi come una promozione ma rispetto alla quale c'è ancora un margine di miglioramento. I voti dall'8 al 10 sono solitamente assegnati a quei servizi che hanno raccolto un netto gradimento da parte dell'utenza.



Agli intervistati è stato successivamente chiesto di assegnare un voto di soddisfazione ed uno di importanza per ogni voce che compone il servizio.

La necessità di misurare soddisfazione e importanza nasce dalla consapevolezza che, se richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative e le sue priorità a livello teorico sul servizio ricevuto, la valutazione di soddisfazione fa invece riferimento alla sua esperienza diretta di utente e alla sua percezione del servizio stesso. Poter affiancare questi due voti e misurarne lo scarto

permette quindi di avere un quadro più ampio del giudizio dato e di trarre utili suggerimenti per migliorare o modificare il servizio stesso.

Per tutte le voci che compongono i servizi Demografici del comune di Modena, gli intervistati hanno assegnato un voto di soddisfazione pari o superiore all'8, ad indicare un netto gradimento dello stesso.

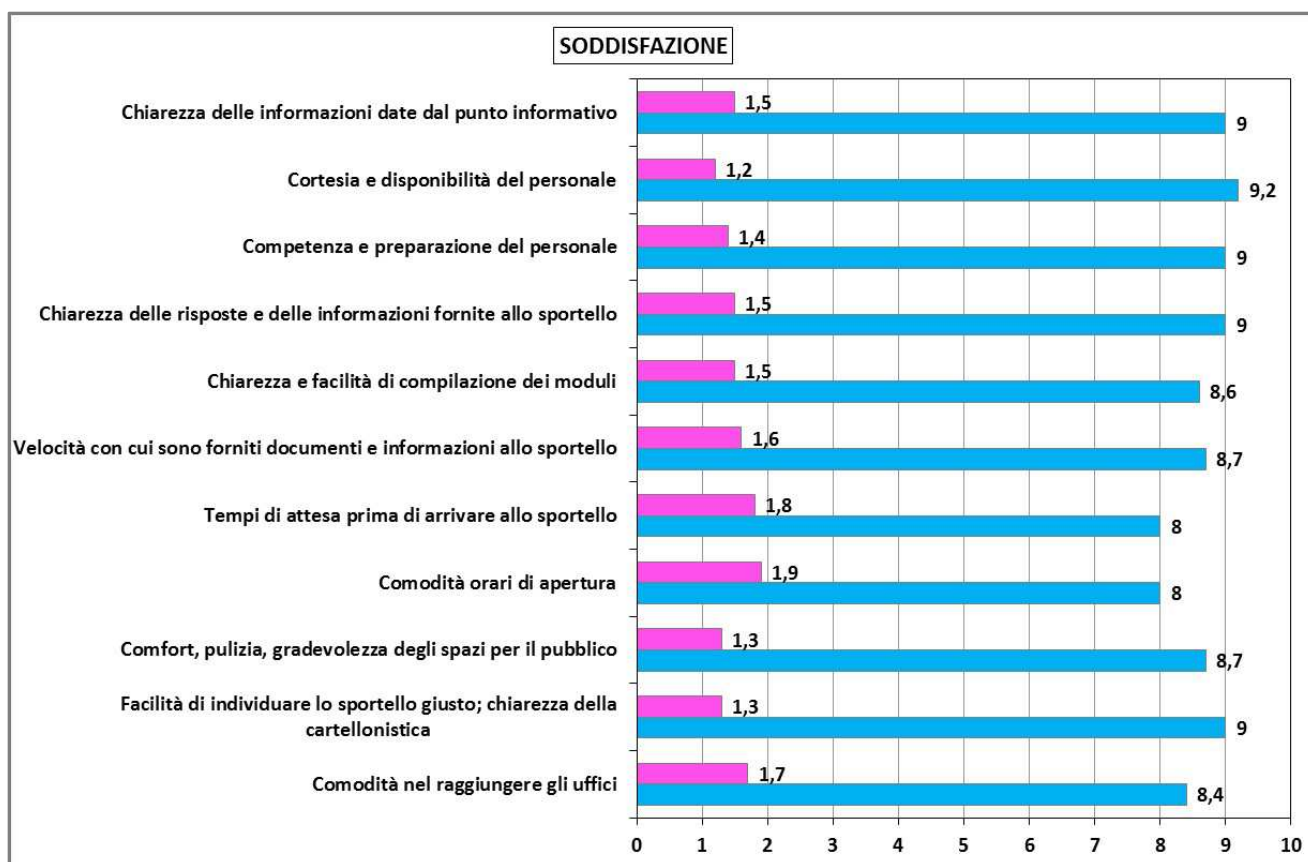
Nel dettaglio, la voce che registra la soddisfazione maggiore è *la cortesia e disponibilità del personale*, affiancata dalla minore deviazione standard.

Quattro sono le voci che riportano voti medi pari a 9: *chiarezza delle informazioni date dal punto informativo, competenza e preparazione del personale, chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite allo sportello e facilità di individuare lo sportello giusto - chiarezza della cartellonistica*. Tutte le voci elencate presentano una deviazione standard compresa fra 1,3 e 1,5 ad indicare ancora un discreto grado di omogeneità.

Gli aspetti che si inseriscono in una posizione intermedia sono, in ordine decrescente di voto medio, la *velocità con cui sono forniti i documenti e le informazioni allo sportello* e *il comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico*, entrambi con media voto pari a 8,7. Seguono, con media voto rispettivamente di 8,6 e 8,4 la *chiarezza e facilità di compilazione dei moduli* e *la comodità nel raggiungere gli uffici*.

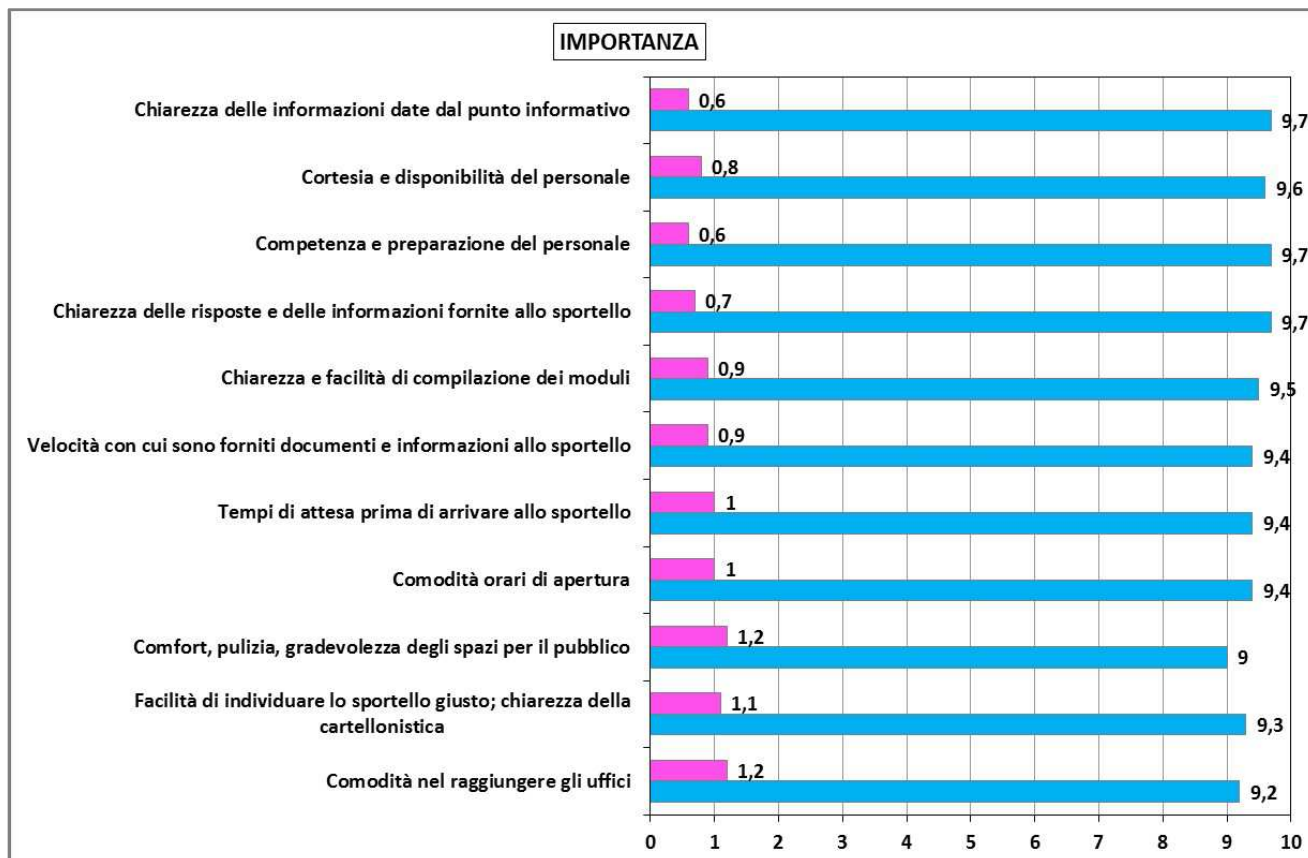
Anche per queste voci la deviazione standard è contenuta e compresa fra 1,3 e 1,7.

Gli aspetti che hanno i voti medi di soddisfazione minori, se pur sempre alti pari a 8, sono *la comodità degli orari di apertura* e *i tempi di attesa prima di arrivare allo sportello*. Entrambe queste voci registrano anche il maggior livello di deviazione standard (1,9 e 1,8 rispettivamente).

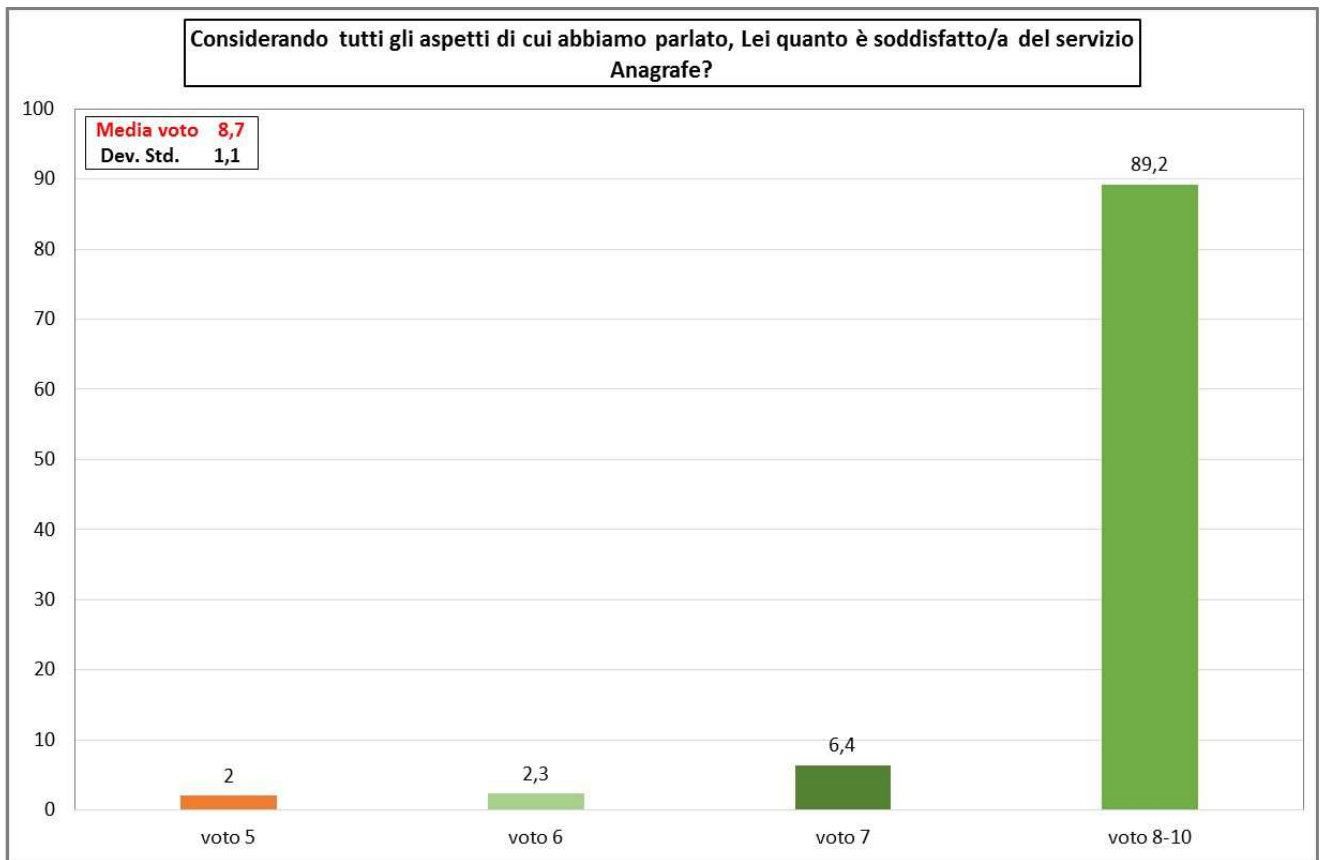


Per gli stessi aspetti sopra elencati, come già detto, è stato successivamente chiesto di attribuire un voto d'importanza compreso fra 1 – poco importante – e 10 – molto importante.

Tutti gli aspetti sono considerati molto importanti, con medie voto comprese tra il 9 e il 9,7. Stilando una graduatoria, si può affermare che gli aspetti ai quali viene attribuita importanza maggiore sono quelli della *chiarezza delle informazioni date dal punto informativo, competenza e preparazione del personale e chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite allo sportello.*



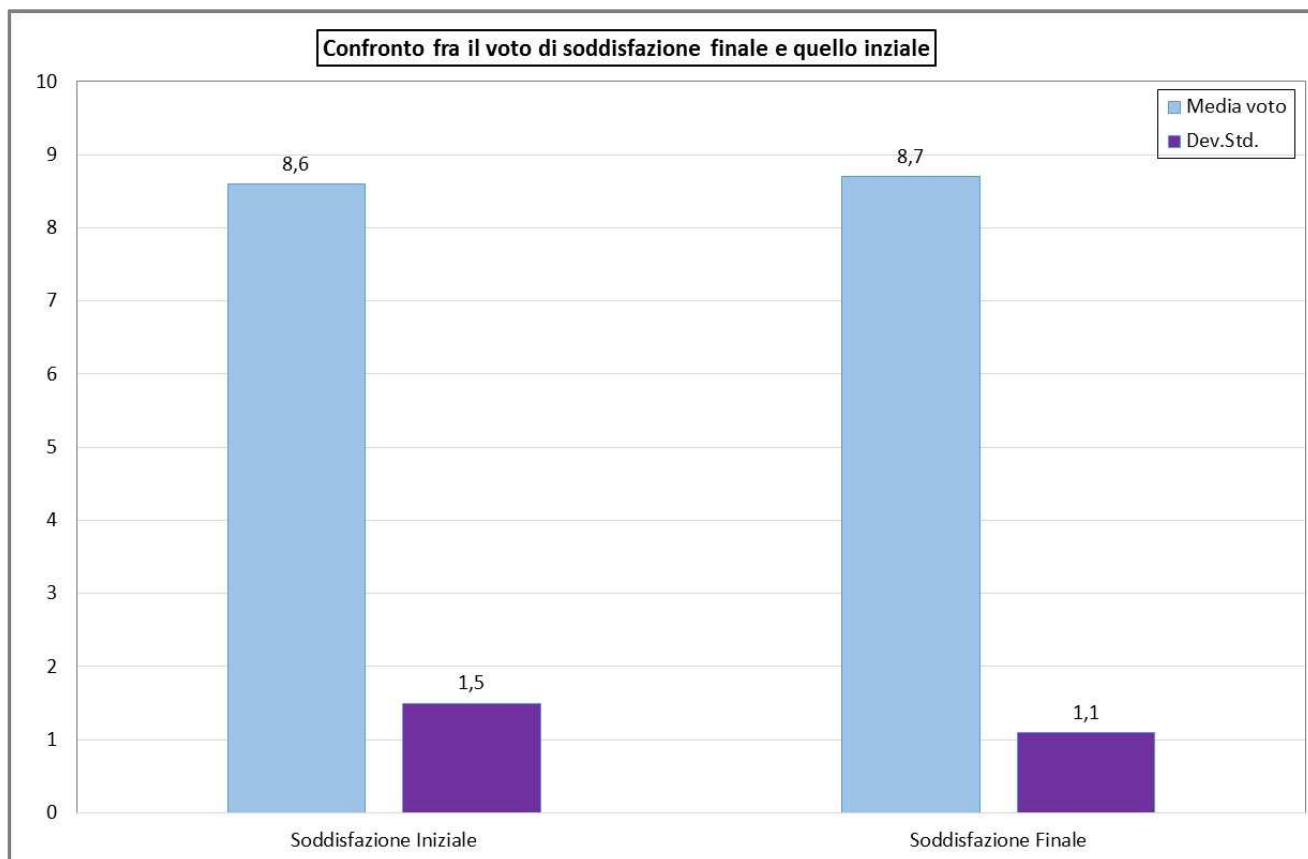
Il voto complessivo al servizio Anagrafe del Comune di Modena, si attesta su una media voto di 8,7. Questo voto è frutto di giudizi abbastanza omogenei fra loro con una percentuale prossima al 90% di voti compresi fra l'8 e il 10, mentre solo il 2% assegna voto insufficiente (voto 5).



Prima di chiudere questo capitolo relativo e alla soddisfazione e all'importanza del servizio anagrafico, confrontiamo i voti medi complessivi assegnati prima e dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che lo compongono.

Il primo voto, all'inizio dell'intervista, aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione immediata, più "istintiva" mentre lo stesso giudizio chiesto al termine dell'intervista, si prefiggeva di raccogliere una valutazione più meditata e ragionata, in quanto i soggetti avevano avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che costituiscono il servizio stesso.

Il secondo voto si discosta di 0,1 punti rispetto al primo, differenza non statisticamente significativa ed è quindi possibile affermare che non si evidenzia la presenza di pre-giudizi positivi o negativi.



VALUTAZIONI COMPLESSIVE

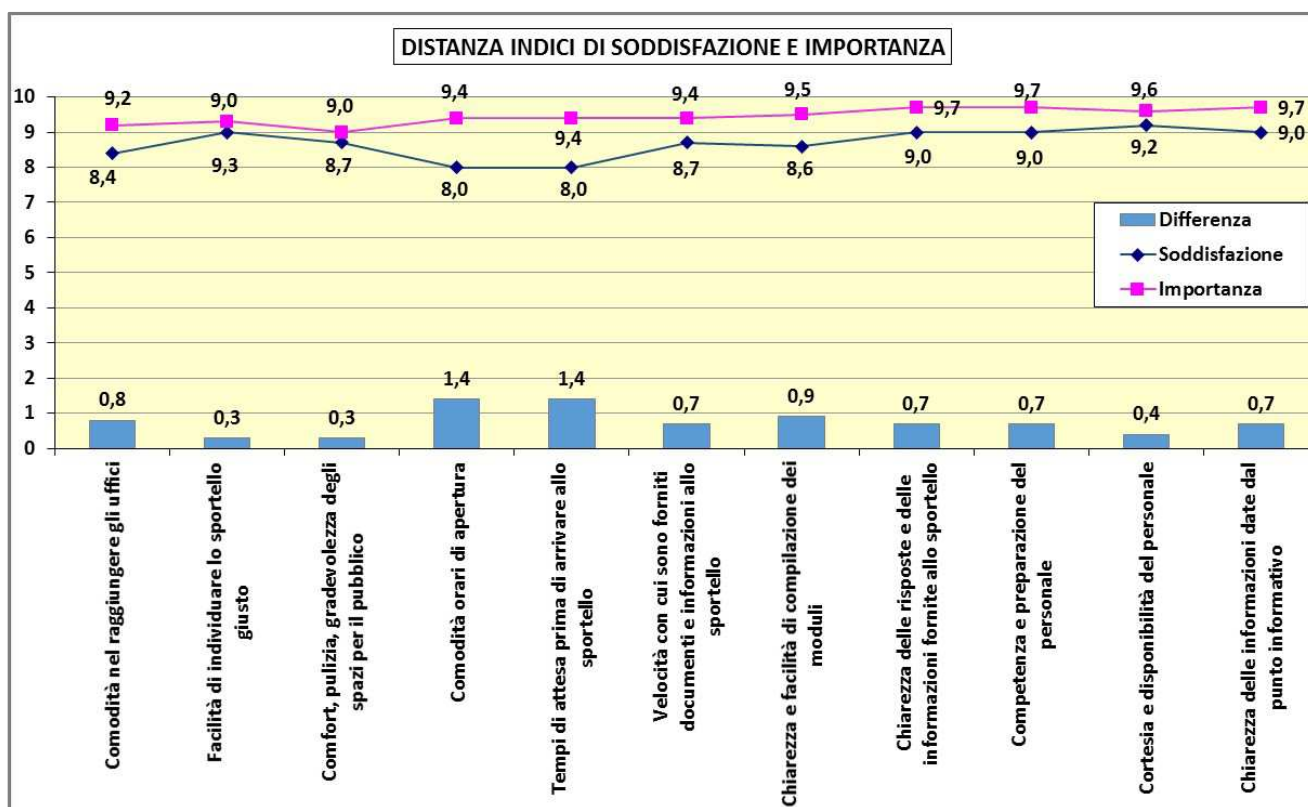
Per ogni singola area è stato rilevato oltre al voto di soddisfazione anche il grado di importanza attribuito dagli utenti del servizio anagrafe, così come riportato in precedenza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione indica le possibili aree di miglioramento che nel grafico che segue vengono meglio evidenziate.

Lo scarto più rilevante riguarda la *comodità degli orari di apertura* e il *tempo di attesa prima di arrivare allo sportello* con una differenza di 1,4 punti. Seguono con scarti rispettivamente di 0,9 e 0,8 punti la *chiarezza e facilità di compilazione dei moduli* e la *comodità nel raggiungere gli uffici*.

Gli scarti che si posizionano in modo intermedio, con differenze di 0,7 punti, sono la *velocità con cui sono forniti documenti e informazioni allo sportello*, *chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite allo sportello*, *competenza e preparazione del personale* e *chiarezza delle informazioni date dal punto informativo*.

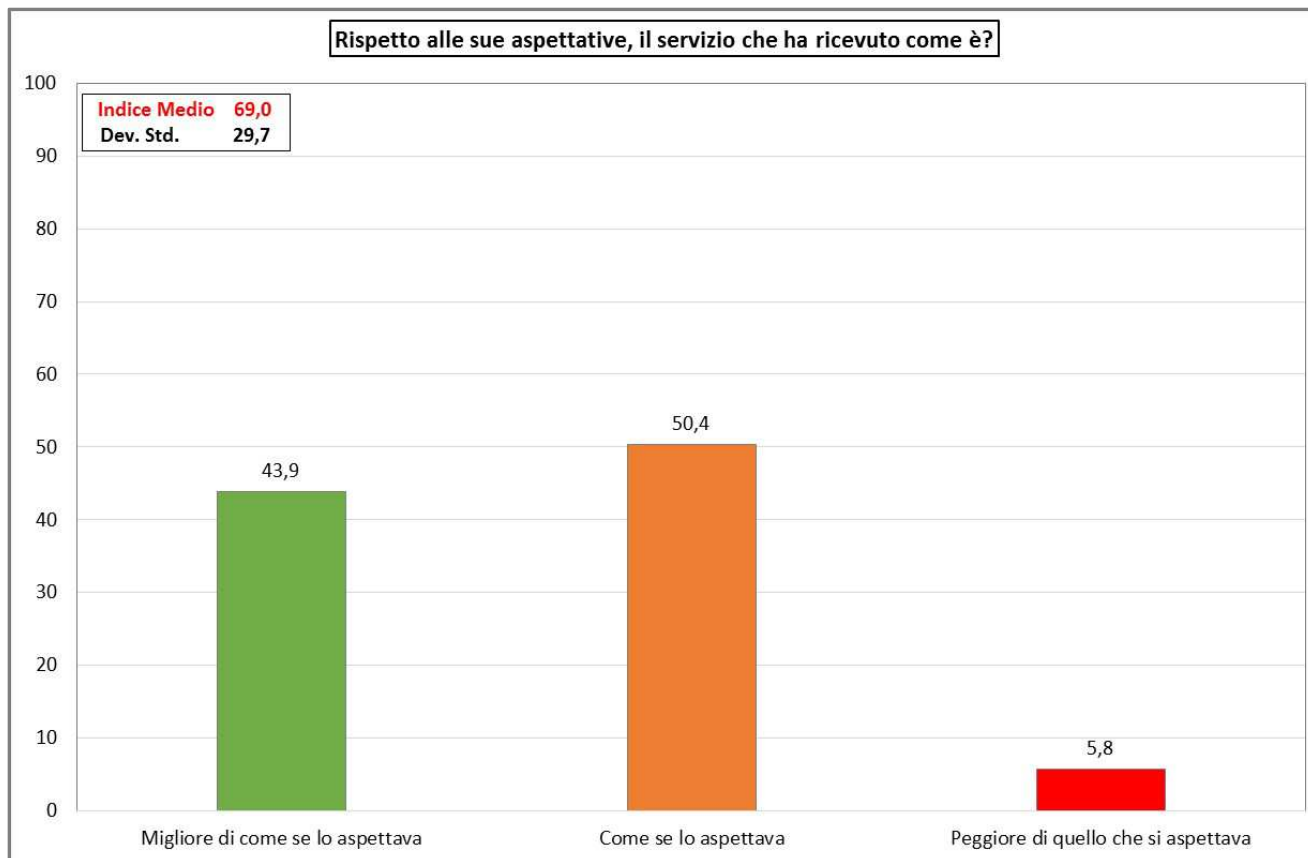
Gli aspetti che registrano uno scarto fra i due voti medi inferiori e che quindi si possono considerare come non prioritari nella gerarchia di interventi, sono la *cortesie e disponibilità del personale* (differenza di 0,4 punti), la *facilità di individuare lo sportello giusto e comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico*, entrambi con differenze di 0,3 punti.



Un ulteriore dato che conferma un buon livello di soddisfazione deriva dalla domanda relativa alle aspettative iniziali degli utenti. Alla domanda diretta di com'è stato il servizio rispetto alle proprie aspettative si nota una percentuale alta di utenti che dichiara come il servizio sia risultato migliore o uguale a quanto atteso.

In particolare:

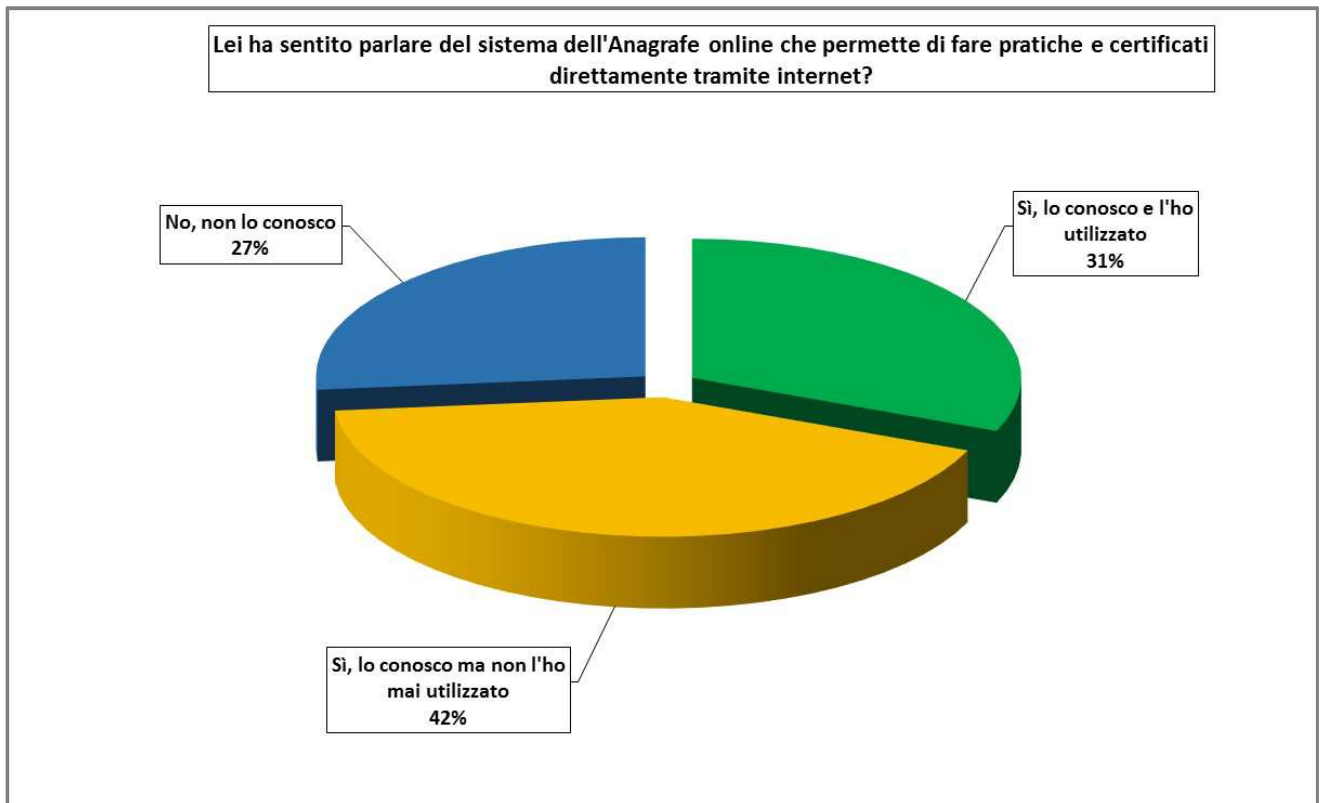
- il 43,9% degli intervistati dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 50,4% degli intervistati ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative;
- le percentuali di delusi è pari al 5,8%;



APPROFONDIMENTO FINALE

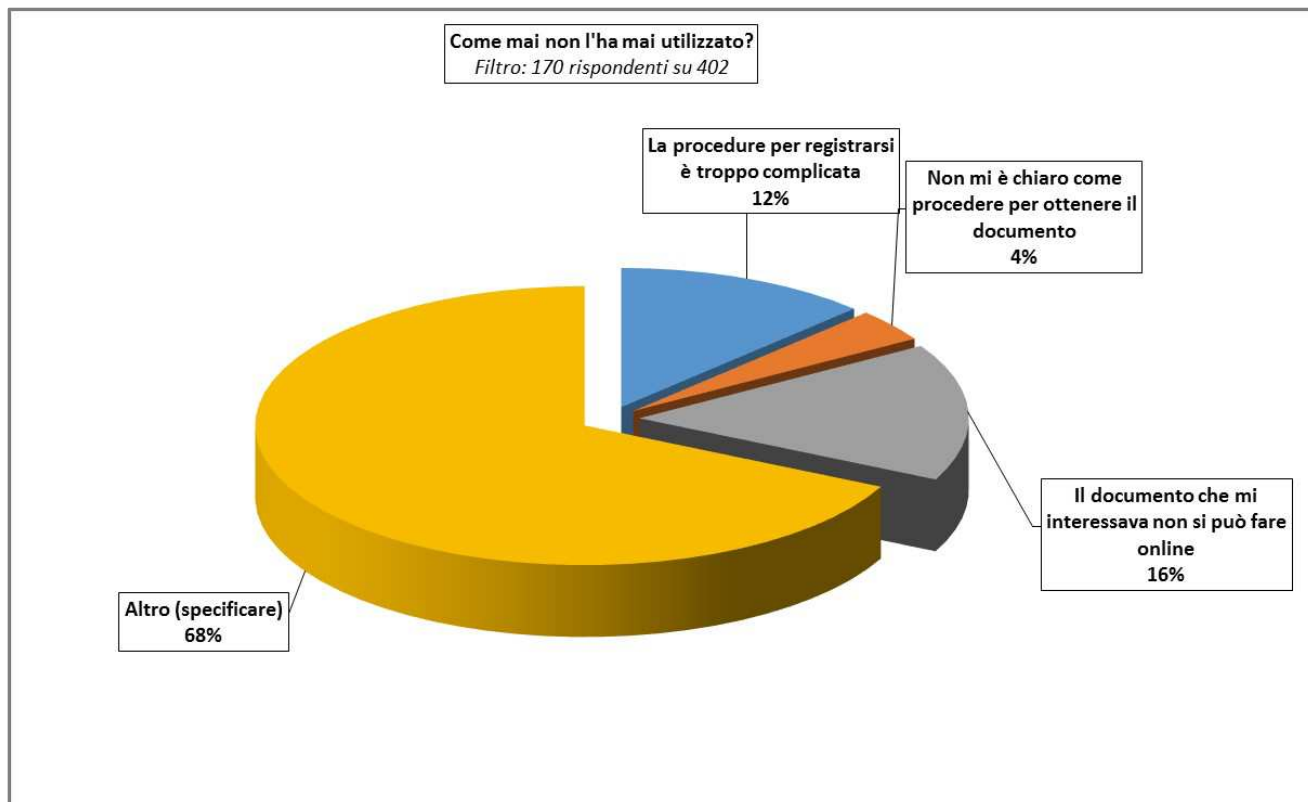
In ultima analisi, è stato chiesto agli intervistati se conoscevano gli strumenti on-line dell'Anagrafe.

Fra gli intervistati, il 31% dichiara di conoscere e di aver utilizzato il sistema dell'Anagrafe che permette di fare pratiche e certificati direttamente tramite internet mentre il 42% lo conosce ma non lo ha mai utilizzato. Solo il 27% degli utenti dichiara di non conoscerlo.



Fra coloro che lo conoscono ma non lo hanno mai utilizzato, le motivazioni del non utilizzo sono diverse ed in particolare si osserva che:

- il 16% non ha trovato il documento di interesse;
- il 12% ritiene la procedura per registrarsi troppo complicata;
- solo il 4% non è riuscito a richiedere il documento di interesse;
- il restante 68% ha indicato motivazioni diverse come la preferenza a recarsi allo sportello, il non utilizzo del computer ed altre motivazioni personali.



L'ufficio Anagrafe del comune di Modena fornisce inoltre la possibilità di prenotare l'appuntamento on-line presso l'Ufficio Anagrafe o presso l'Ufficio di Stato civile così da non dover effettuare file ed attese.

Questo servizio non è ancora molto diffuso come si evidenzia dal grafico: fra gli intervistati solo il 22% lo ha utilizzato contro un 69% che non lo ha mai utilizzato. Inoltre, l'8% non era nemmeno a conoscenza della possibilità.

Il restante 1% ha preferito non rispondere a questa domanda.

