



Settore Pianificazione Strategica  
e Sviluppo Sistemi di Qualità

# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

## ***SERVIZI DEMOGRAFICI***

***Periodo dal 23 febbraio al 14 marzo 2009***

### **Team di Progetto**

***Paola Acerbo-Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità***

***Marco Morelli-Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità***

***Antonella Codispoti -Scienze Internazionali e Diplomatiche Univ.di Genova(tirocinante)***

***Noemi Gaggero -Economia , Finanza e Politica Univ.di Genova(tirocinante)***

***Malory Renucci – Progetto Erasmus (tirocinante)***



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## ***Introduzione***

La qualità dell'azione amministrativa, la stessa legittimazione delle pubbliche istituzioni, passano sempre più attraverso il raccordo tra gli esiti "dell'ascolto" dell'utenza con la progettazione e l'innovazione dei singoli macroprocessi e dei relativi servizi erogati.

Tutto ciò richiede il definitivo abbandono di radicate autoreferenzialità a favore di nuove analisi e strategie focalizzate sugli utenti, visti non solo come "azionisti" o "clienti" ma, innanzitutto, come individui appartenenti alle diverse e interagenti realtà del corpus sociale.

Da diversi anni ormai, anche nella Pubblica Amministrazione si è affermata la logica della qualità, della trasparenza e dell'efficienza dei servizi offerti. Ciò è dovuto non soltanto agli interventi legislativi, in ultimo la Legge n. 15 del 2008 e i relativi decreti attuativi, ma anche ad un cambio di mentalità che ha permesso di trasformare la cultura degli "adempimenti" in cultura del "risultato", cioè fornire servizi ai cittadini.

Parallelamente è aumentata da parte del cittadino, la consapevolezza dei suoi diritti nei confronti dell'amministrazione pubblica, e le sue aspettative nei confronti dei servizi erogati.

Questo cambiamento ha fatto sì che, da semplice utente, il cittadino diventasse "cliente", ovvero destinatario di quella stessa attenzione che gli attribuiscono le aziende private.

Le indagini di "customer satisfaction", rappresentano proprio lo strumento di ascolto attraverso il quale è possibile raccogliere informazioni sulle aspettative dei cittadini e sulla loro percezione rispetto alla qualità dei servizi di cui fruiscono.

Il Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità, in relazione all'importanza che il Comune di Genova ha dato al porre al centro delle strategie la "valutazione" delle proprie performance anche alla luce dei bisogni e delle aspettative dei loro naturali destinatari (i cittadini e le imprese), da alcuni anni realizza sistematicamente indagini di customer satisfaction per valutare la soddisfazione dei propri clienti/utenti.



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## L'indagine sui Servizi Demografici del Comune di Genova

Il Settore Pianificazione Strategica e Qualità su indicazioni della Direzione Generale ha pianificato per l'anno 2009 una serie di indagini sulla soddisfazione del cliente focalizzate su alcuni settori e tematiche ritenute particolarmente significative per l'Amministrazione, tra cui i Servizi Demografici.

Tale indagine è stata svolta tra il 23 febbraio e il 14 marzo sulle 16 sedi territoriali e la sede centrale di Corso Torino (vedi tabella riassuntiva).

**Tabella Uffici Servizi Demografici**

<b>CENTRO EST</b>	<b>VIA DELLE FONTANE 2</b>
	<b>VIA SS. GIACOMO E FILIPPO, 8R</b>
<b>CENTRO OVEST</b>	<b>SAMPIERDARENA VIA SAMPIERDARENA, 34</b>
<b>BASSA VALBISAGNO</b>	<b>PIAZZA MANZONI, 1</b>
<b>MEDIA VALBISAGNO</b>	<b>MOLASSANA VIA MOLASSANA, 71</b>
	<b>STRUPPA VIA BUSCAGLIA, 6</b>
<b>VALPOLCEVERA</b>	<b>RIVAROLO PIAZZA PALLAVICINI 6/A</b>
	<b>BOLZANETO VIA PASTORINO, 8</b>
	<b>PONTEDECIMO VIA G. POLI, 12</b>
<b>MEDIO PONENTE</b>	<b>SESTRI VIA SESTRI, 34</b>
	<b>CORNIGLIANO- VIALE NARISANO, 14</b>
<b>PONENTE</b>	<b>PEGLI VIA PALLAVICINI, 5</b>
	<b>PRA' PIAZZA BIGNAMI, 4</b>
	<b>VOLTRI PIAZZA GAGGERO, 2</b>
<b>LEVANTE</b>	<b>NERVI VIA DUCA DEGLI ABRUZZI, 6</b>
	<b>VIA SAGRADO, 15</b>
<b>CORSO TORINO</b>	<b>CORSO TORINO</b>

### Metodologia

La complessità e l'entità dell'indagine rapportate alle risorse disponibili e alle difficoltà organizzative ha portato ad adottare come strumento d'ascolto il questionario in autocompilazione.

E' stato scelto che fossero gli stessi operatori di front-office a consegnare, successivamente all'erogazione del servizio, il questionario ai cittadini invitandoli a compilarlo e a imbucarlo in un'apposita urna di raccolta.

Durante le tre settimane di indagine, gli operatori sono stati supportati da due tirocinanti dell'Università di Genova che hanno presidiato, a rotazione, le 17 sedi intervistando direttamente gli utenti o sollecitandoli alla compilazione con l'intento di contenere la nota bassa percentuale di restituzione dei questionari autocompilati.



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Campione e universo di riferimento

Nell'ipotesi in cui la scelta del campione d'indagine sia casuale (probabilistico), conoscendo l'universo e fissati il livello di confidenza e l'errore ritenuti accettabili, attraverso le formule statistiche è possibile calcolare la numerosità del campione, il numero cioè di cittadini/utenti che devono rispondere al questionario.

Nel caso specifico l'**universo** di riferimento è rappresentato dai cittadini che hanno utilizzato i Servizi Demografici nelle tre settimane di indagine, il cui numero totale è risultato pari a **24.542**.

Qualora si scegliessero un livello di confidenza del 95%, un intervallo di confidenza del 5% e come universo la globalità degli utenti di tutte le sedi la numerosità del campione risulterebbe pari a circa 370.

Nel caso si volessero scorporare i risultati di ogni singola sede mantenendo la stessa "precisione" (livello e intervallo di confidenza) la numerosità del campione aumenterebbe a circa 3500 unità.

I Servizi Demografici, come quasi tutti i servizi della pubblica Amministrazione ha un'utenza mobile pertanto è piuttosto difficile individuare un campione probabilistico, se non adottando il metodo delle interviste dirette a scelta casuale sistematica (viene intervistato un utente ogni n utenti che utilizzano il servizio). Come già evidenziato ciò non è stato possibile in quanto avrebbe comportato un impegno di risorse e tempo non supportabili dalla struttura (per 3500 interviste sarebbero occorse non meno di 290 ore uomo).

La somministrazione di questionari in autocompilazione che è stata adottata fa sì che inevitabilmente il campione si autoselezioni (in genere è maggiormente indotto a rispondere chi è molto scontento o molto soddisfatto del servizio) e pertanto, andando a cadere l'ipotesi di casualità, viene inficiata qualsiasi considerazione di tipo statistico.

Si sottolinea comunque che benché l'autoselezione degli intervistati non garantisca scientificamente la rappresentatività di tutti gli utenti, il numero elevato di questionari compilati, pari a **5165**, sicuramente fornisce elementi conoscitivi importanti sul servizio indagato.

## Il questionario

Il questionario è stato strutturato in 3 parti:

1. la parte informativa-conoscitiva in cui si raccolgono informazioni sulla tipologia di pratica/servizio fruito, la sede utilizzata abitualmente, le motivazioni, la frequenza di utilizzo del servizio. Si è cercato di dettagliare le possibili tipologie di pratiche/documenti rilasciati dagli uffici



## Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

Demografici, per poter individuare con precisione eventuali criticità o problematiche nelle sedi in cui gli sportelli sono diversificati o dedicati.

2. la parte dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio.

In accordo con i referenti delle strutture si è deciso di focalizzare l'attenzione su alcuni item, escludendo elementi già approfonditi nelle indagini precedenti, cercando di redigere un questionario di facile lettura snello ed essenziale. Per non creare inutili aspettative nell'utenza non sono state introdotte domande su aspetti per i quali la civica amministrazione non ha competenza diretta o non può intervenire.

I tempi di procedimento (sui quali non si chiede valutazione), da gennaio sono rilevati oggettivamente attraverso opportuni monitoraggi; le eventuali criticità che emergeranno (es. tempi non attribuibili all'attività interna ma riconducibili a soggetti esterni) saranno oggetto di azioni di miglioramento mirate.

Le caratteristiche del servizio (item) su cui il cittadino ha potuto esprimere il proprio giudizio sono le seguenti:

- Indicazioni e cartellonistica
- Organizzazione degli spazi di attesa a tutela della riservatezza
- Tempi di attesa allo sportello
- Facilità di compilazione della modulistica
- Cortesia e disponibilità del personale
- Chiarezza delle risposte fornite
- Completezza delle informazioni fornite

La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a quattro opzioni semantiche ("per niente", "poco", "abbastanza", "molto") convertibili in una scala numerica da 1 a 4. La scelta è stata fatta in coerenza con le linee guida condivise con il Gruppo di Lavoro "Benchmarking Q-Club" di cui il Comune di Genova fa parte assieme ad altri sette Civiche Amministrazioni. Ciò permetterà, tenendo conto delle peculiarità delle singole Amministrazioni, un confronto sui servizi erogati e l'individuazione delle "best practices" da condividere e adottare

3. La parte anagrafica per definire la tipologia di utenza: genere, età, professione, ecc.

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità



Ufficio Demografico di Corso Torino

## 1. Per quale motivo si è recato presso gli uffici ? (indichi con una x la voce di interesse)

- rilascio carta identità
- rilascio certificati
- rilascio certificati italiani residenti all'estero
- autentica copie/foto
- variazione domicilio/residenza
- iscrizione/variazione anagrafe Italiani Residenti all'Estero
  
- dichiarazione nascita/morte –iscrizione registro st.civile
- rilascio certificati di nascita/morte/matrimonio
- pratiche matrimonio/divorzio
- richiesta cittadinanza
- autorizzazione cremazione
- pratiche cimiteriali (concessioni, rinnovo ....)
  
- dichiarazione di dimora abituale (Cittadini non appartenenti alla UE)
- richiesta attestati di soggiorno (Cittadini appartenenti alla UE)
- richiesta servizi a domicilio
- servizi elettorali (duplicati tessere elettorali, iscrizione albo scrutatori/presidenti seggio)
- toponomastica
- autentica della firma per il passaggio di proprietà e l'alienazione di beni mobili
- informazioni
- modulistica

## 2. Negli ultimi 6 mesi quante volte si è rivolto agli uffici dei servizi demografici ?

- solo oggi     2     più di 2

## 3. In genere utilizza gli uffici demografici di

- Corso Torino     Sede decentrata di .....

perché?

- è vicino a dove abito     è vicino a dove lavoro  
 mi trovo meglio     l'accessibilità è migliore

## 4. Le indicazioni e la cartellonistica sono chiare ?

- per niente     poco     abbastanza     molto     non le ho guardate

## 5. Per individuare l'ufficio/sportello giusto ha chiesto informazioni al personale?

- no     sì



**Il personale si è mostrato disponibile e cortese?**

- per niente     poco     abbastanza     molto

segue →



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

**6. Il tempo di attesa allo sportello è stato:**

inferiore a 10 minuti     tra 10 e 20 minuti     tra 20 e 30 minuti     più di 30 minuti

**7. Ritieni che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti?**

per niente     poco     abbastanza     molto

**8. Il personale allo sportello/ufficio cui si è rivolto:**

	per niente	poco	abbastanza	molto
e' stato cortese e disponibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le ha dato risposte chiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le ha dato le informazioni necessarie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. La modulistica è stata di facile compilazione ?**

per niente     poco     abbastanza     molto     non ho usato modulistica

**10. Per lei quanto sono importanti i seguenti aspetti del servizio ?**

	per niente	poco	abbastanza	molto
Facile individuazione dell'ufficio cui rivolgersi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazi di attesa che garantiscano la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modulistica di facile compilazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11. Complessivamente si ritiene soddisfatto del servizio fornito?**

per niente     poco     abbastanza     molto

Eventuali osservazioni, suggerimenti per migliorare il servizio

.....  
 .....  
 .....

**Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche**

Sesso:  M     F    Anno di nascita: .....

Cittadinanza:     italiana     comunitaria     extracomunitaria

Titolo di studio:

licenza elementare     scuola media inferiore     scuola media superiore     laurea

Professione:

impiegato     operaio     dirigente/libero professionista     pensionato     studente  
 disoccupato     casalinga     imprenditore/lavoratore autonomo     insegnante



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## RISULTATI

I servizi Demografici del Comune di Genova come già detto sono articolati su 16 sedi territoriali e una sede centrale; le sedi sono fortemente caratterizzate e condizionate dalla collocazione geografica (tipologia e flusso di utenza, logistica, ecc.); ciò è evidente anche dal dato di affluenza durante le tre settimane di indagine: si passa da un minimo di 173 utenti nella sede di Struppa a un massimo di 8098 nella sede centrale di Corso Torino.

Questo comporta inevitabilmente un'attenzione nella lettura dei dati aggregati: i valori complessivi non derivano da una corretta "pesatura" dei valori delle singole sedi, proprio perché la percentuale di ritorno dei questionari oscilla notevolmente da un minimo del 7,3% a un massimo del 71,8%.

**Tabella Affluenza (23 febbraio-14 marzo)- questionari compilati**

	Questionari	Numero utenti	Percentuale di ritorno
FONTANE	110	1502	7,32%
SS.GIACOMO E FILIPPO	268	1975	13,57%
SAMPIERDARENA	491	2079	23,62%
PIAZZA MANZONI	357	1628	21,93%
MOLASSANA	102	406	25,12%
STRUPPA	109	173	63,01%
RIVAROLO	312	696	44,83%
BOLZANETO	282	614	45,93%
PONTEDECIMO	181	399	45,36%
SESTRI	152	1621	9,38%
CORNIGLIANO	138	250	55,20%
PEGLI	707	984	71,85%
PRA	475	669	71,00%
VOLTRI	346	1206	28,69%
NERVI	124	444	27,93%
VIA SAGRADO	375	1808	20,74%
CORSO TORINO	636	8098	7,85%

Per meglio sintetizzare e rappresentare i risultati, i dati sono stati elaborati sia come percentuali (percentuali di cittadini che si sono dichiarati "per niente soddisfatti", ecc.) sia come valori medi ottenuti convertendo le risposte semantiche nei relativi punteggi; l'utilizzo dei valori medi in particolare è stato adottato per permettere un confronto immediato tra le 17 sedi territoriali.

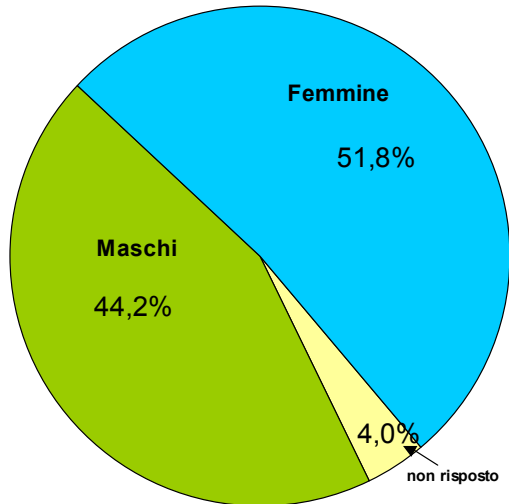




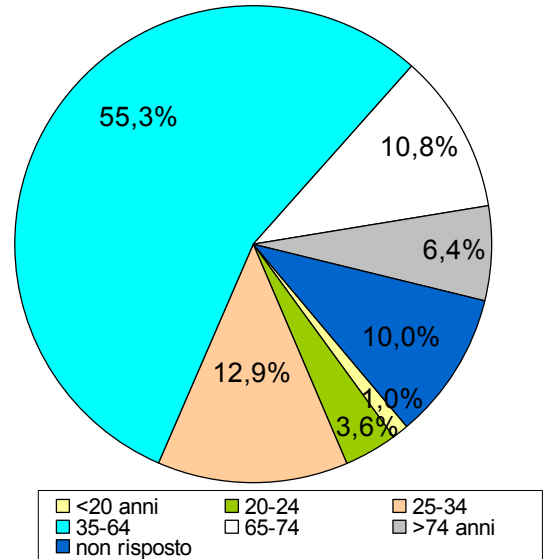
# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

### Genere



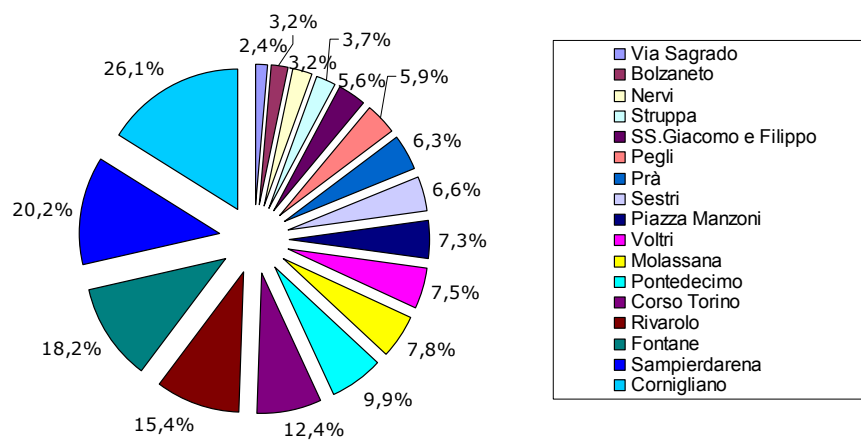
### Età



### Cittadinanza

	Percentuale
italiana	83,9%
extracomunitaria	7,3%
comunitaria	2,0%
Nessuna risposta	6,7%

Stranieri (cittadinanza comunitaria ed extracomunitaria ) per sede



L'alta percentuale di questionari compilati da cittadini non italiani nelle sedi di Cornigliano (26,1%), Sampierdarena (20,2%) e Via delle Fontane (18,2%) rispetto alle altre sedi, evidenziano un target di utenza caratterizzato da una forte presenza di stranieri.



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

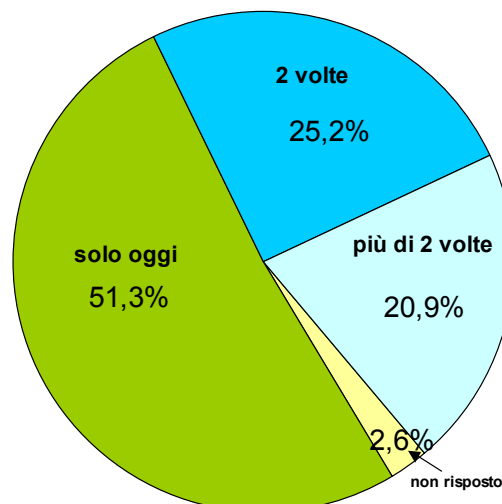
## Professione

	<b>Percentuale</b>
impiegato	24,6%
pensionato	19,1%
operaio	12,9%
casalinga	12,6%
dirigente/libero professionista	7,5%
imprenditore/lavoratore autonomo	7,0%
disoccupato	3,9%
insegnante	3,5%
studente	3,4%
Altro	0,7%
Nessuna risposta	4,8%

## Titolo di studio

	<b>Percentuale</b>
scuola media superiore	44,5%
scuola media inferiore	25,5%
laurea	17,2%
licenza elementare	7,5%
Nessuna risposta	5,2%

## Frequenza di utilizzo dei servizi (ultimi sei mesi)





# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Motivo di utilizzo dei servizi

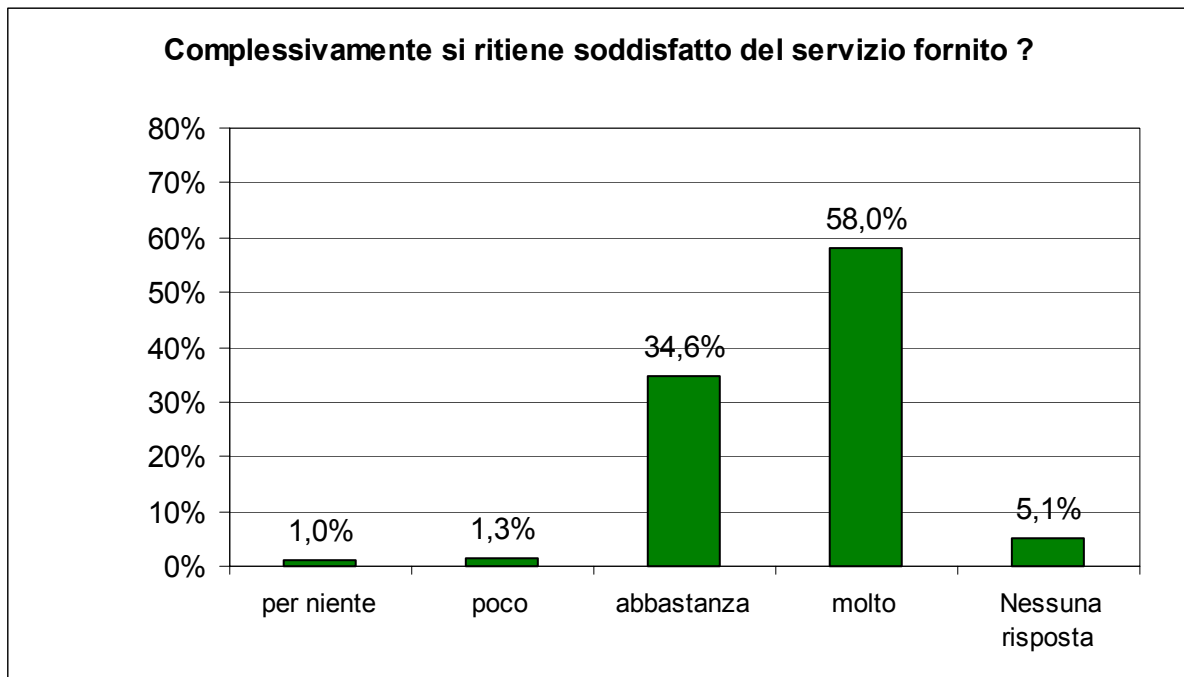
	<b>Percentuale</b>
rilascio carta identità	34,4%
rilascio certificati	24,5%
variazione domicilio/residenza	10,7%
rilascio certificati nascita/morte/matrimonio	8,6%
informazioni	7,6%
pratiche cimiteriali (concessioni, rinnovo, ..)	6,3%
dichiarazione nascita/morte - iscr. stato civile	4,0%
autentica copie/foto	3,9%
pratiche matrimonio/divorzio	3,5%
dichiarazione di dimora abituale (cittadini non appartenenti a UE)	2,3%
modulistica	1,9%
iscrizione/variazione anagrafe Italiani Residenti all'Estero	1,5%
servizi elettorali (duplicati tessere, iscrizione albo scrutatori/presidenti )	1,2%
autentica firma per passaggio di proprietà e alienazione beni mobili	1,1%
rilascio certificati italiani residenti all'estero	1,0%
richiesta servizi a domicilio	0,8%
toponomastica	0,7%
richiesta attestati di soggiorno (cittadini appartenenti a UE)	0,6%
richiesta cittadinanza	0,6%
autorizzazione cremazione	0,5%



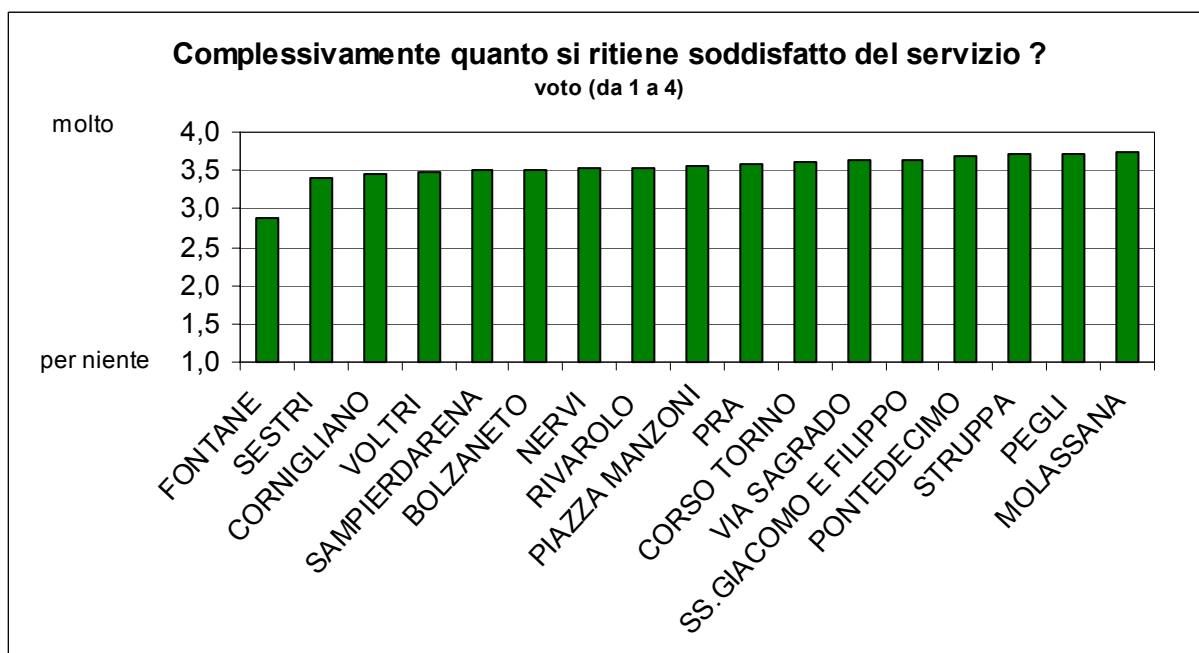
# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI DEMOGRAFICI

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **3,6** (scala da 1 a 4); la distribuzione delle risposte riportata nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive ("abbastanza" e "molto soddisfatto") pari al **92,6%**.



La valutazione è abbastanza omogenea sulle diverse sedi (voti compresi tra 3,4 e 3,7) a eccezione di Via delle Fontane che ottiene la votazione più bassa pari a 2,9.





# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

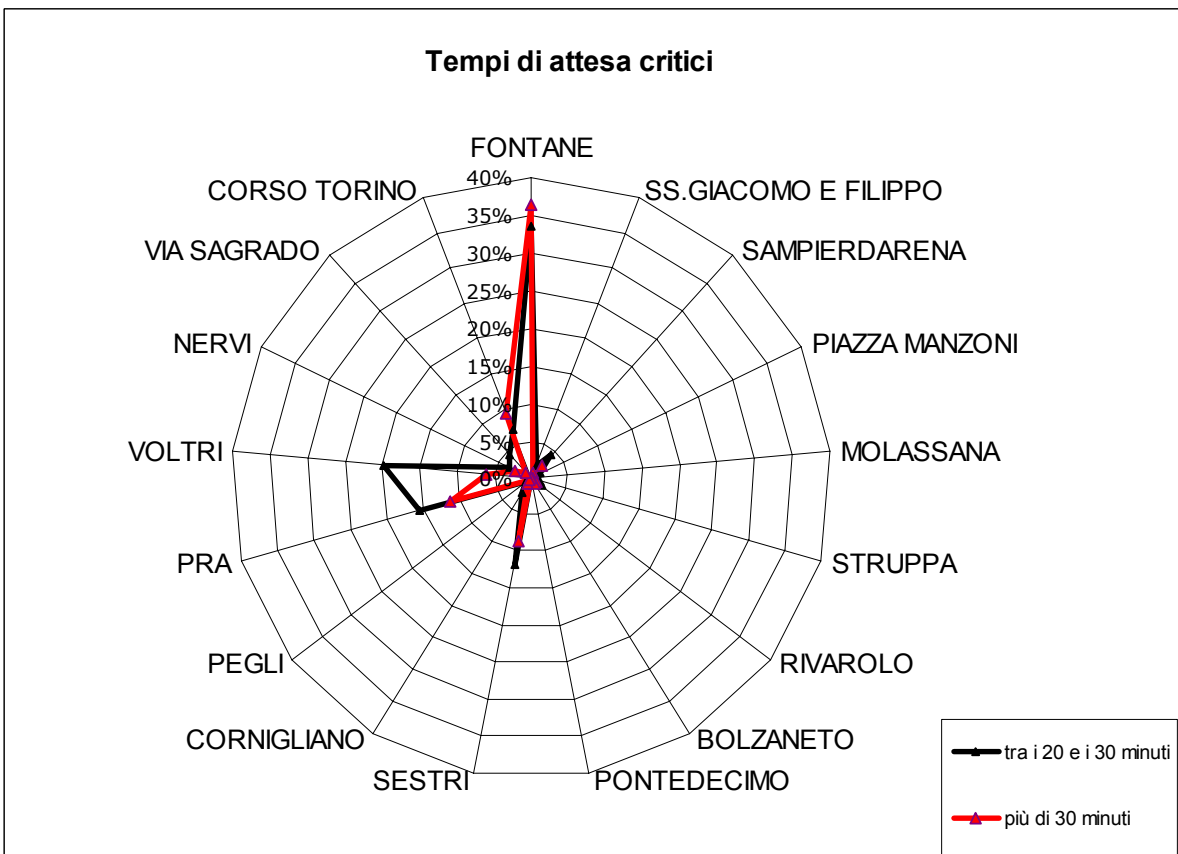
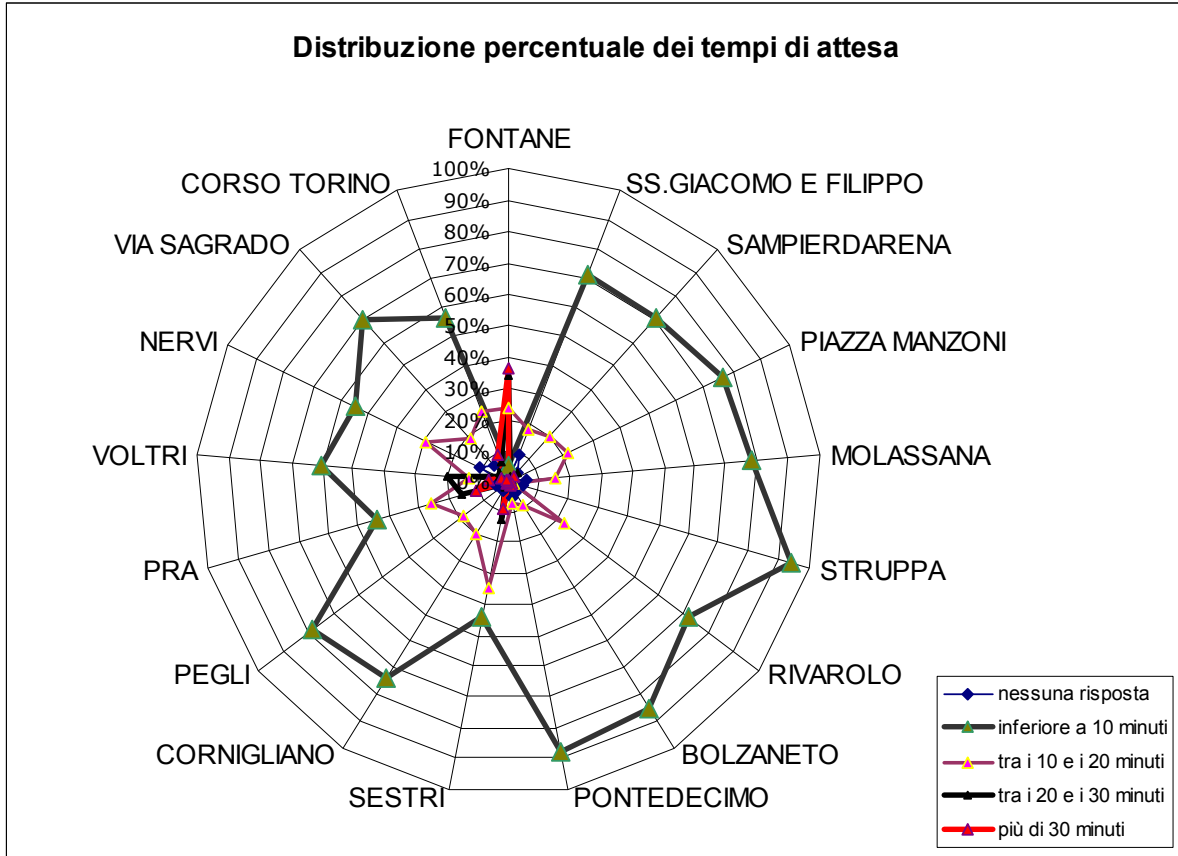
## Dettaglio voti complessivi

FONTANE	2,9
SESTRI	3,4
CORNIGLIANO	3,5
VOLTRI	3,5
SAMPIERDARENA	3,5
BOLZANETO	3,5
NERVI	3,5
RIVAROLO	3,5
PIAZZA MANZONI	3,6
PRA	3,6
CORSO TORINO	3,6
VIA SAGRADO	3,6
SS.GIACOMO E FILIPPO	3,6
PONTEDECIMO	3,7
STRUPPA	3,7
PEGLI	3,7
MOLASSANA	3,7



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Tempi di attesa





# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Dettaglio tempi di attesa critici

**Percentuale di utenti che dichiarano di aver atteso allo sportello per più di 20 minuti**

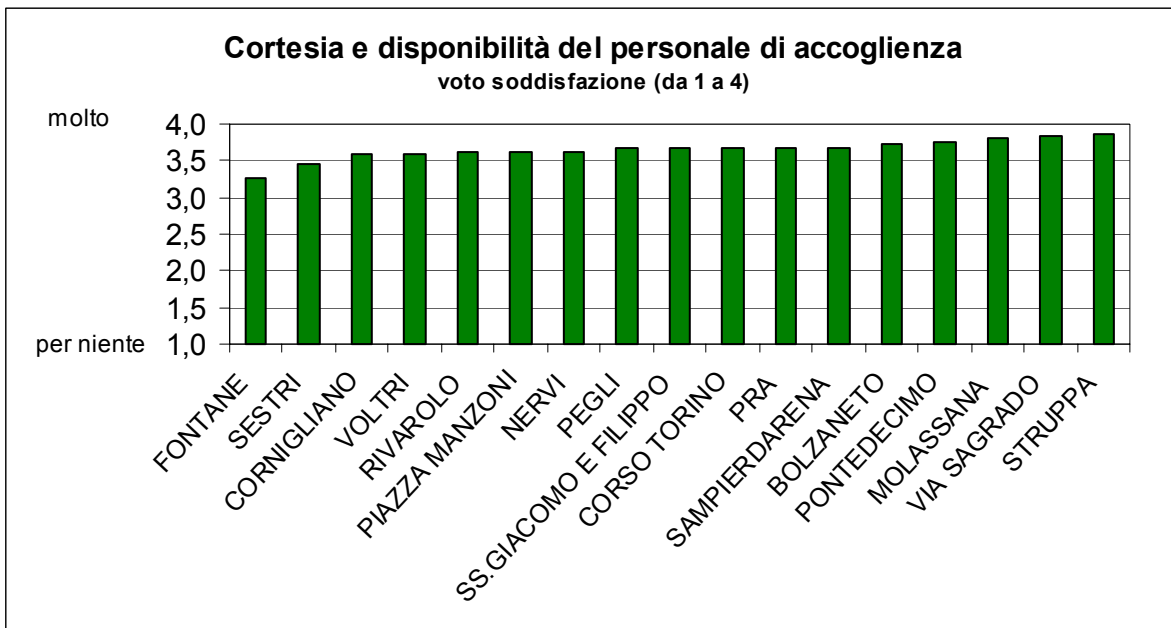
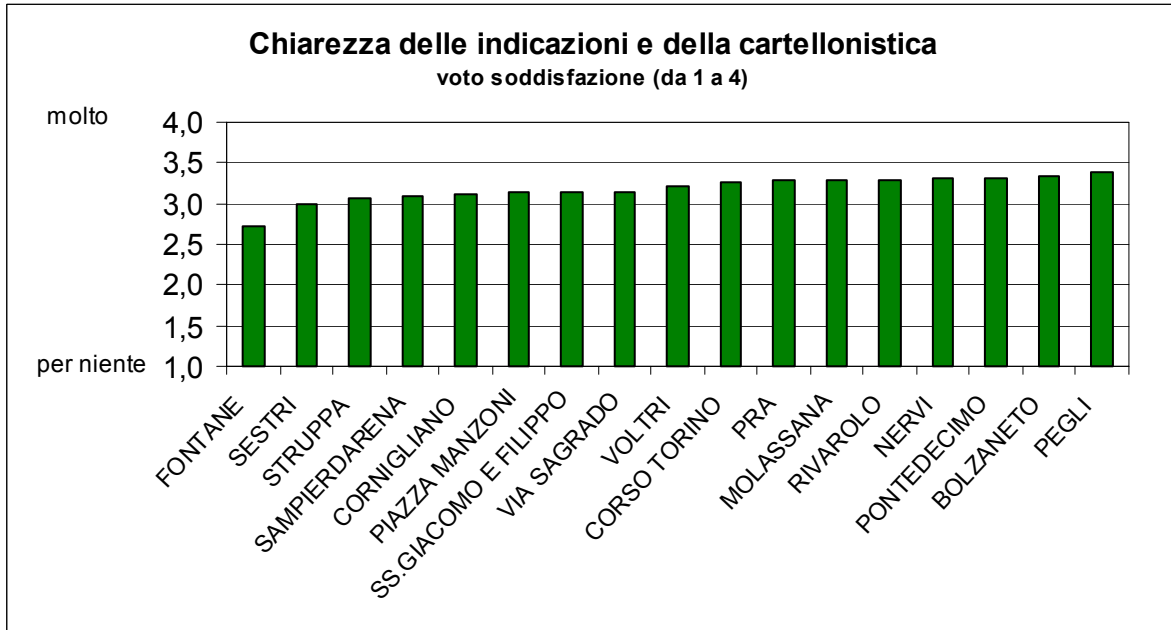
STRUPPA	0,0%
PONTEDECIMO	0,0%
MOLASSANA	1,0%
PEGLI	1,0%
PIAZZA MANZONI	1,7%
BOLZANETO	1,8%
RIVAROLO	2,6%
SS.GIACOMO E FILIPPO	2,6%
CORNIGLIANO	2,9%
VIA SAGRADO	5,3%
NERVI	5,6%
SAMPIERDARENA	6,1%
CORSO TORINO	16,2%
SESTRI	20,4%
VOLTRI	25,7%
PRA	26,5%
FONTANE	70,0%



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Le singole caratteristiche del servizio

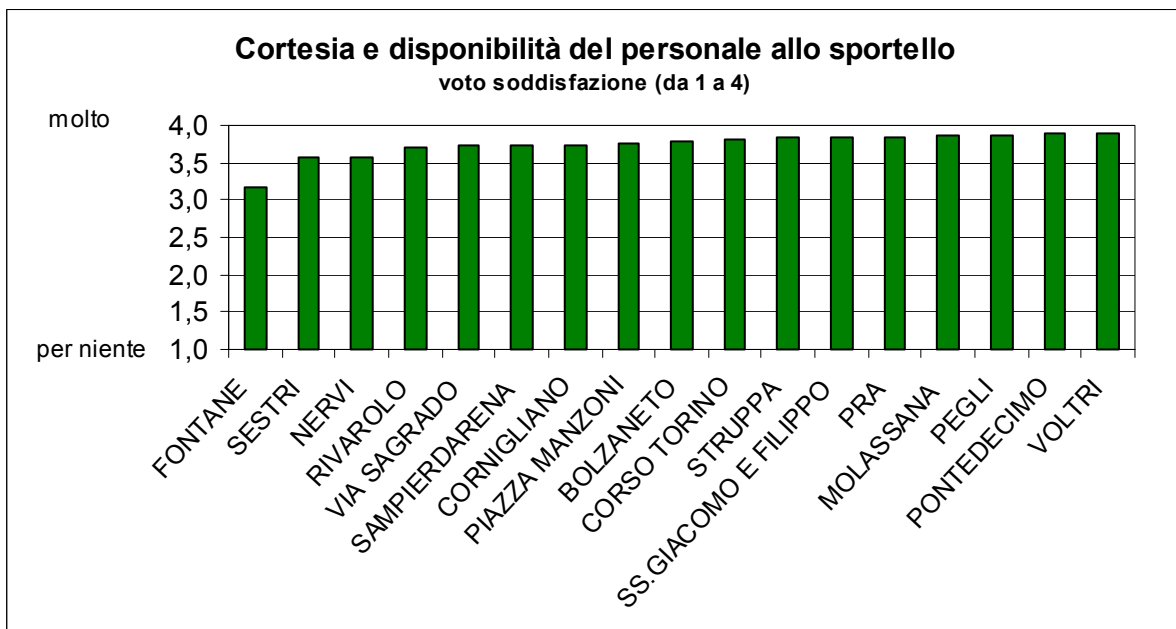
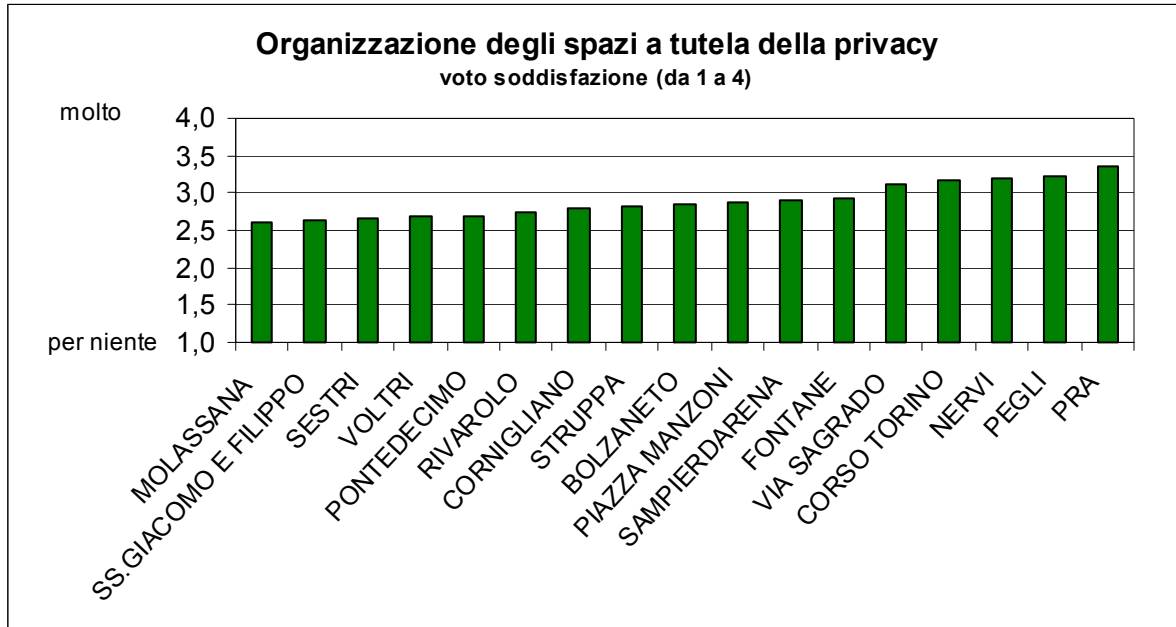
### Valutazione del livello di soddisfazione





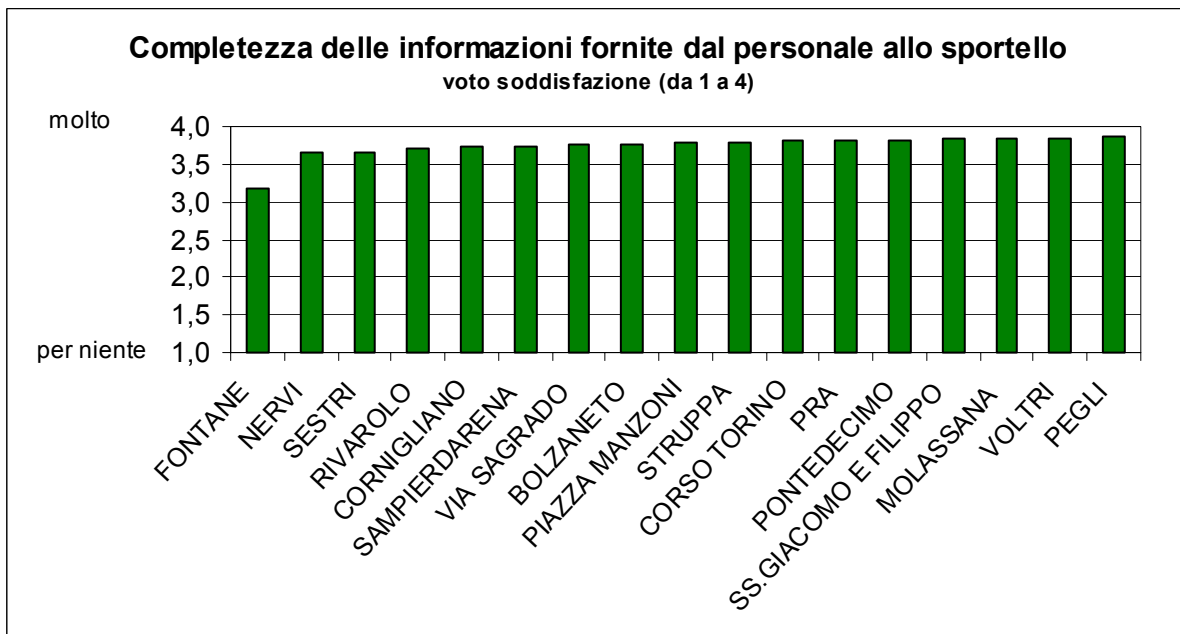
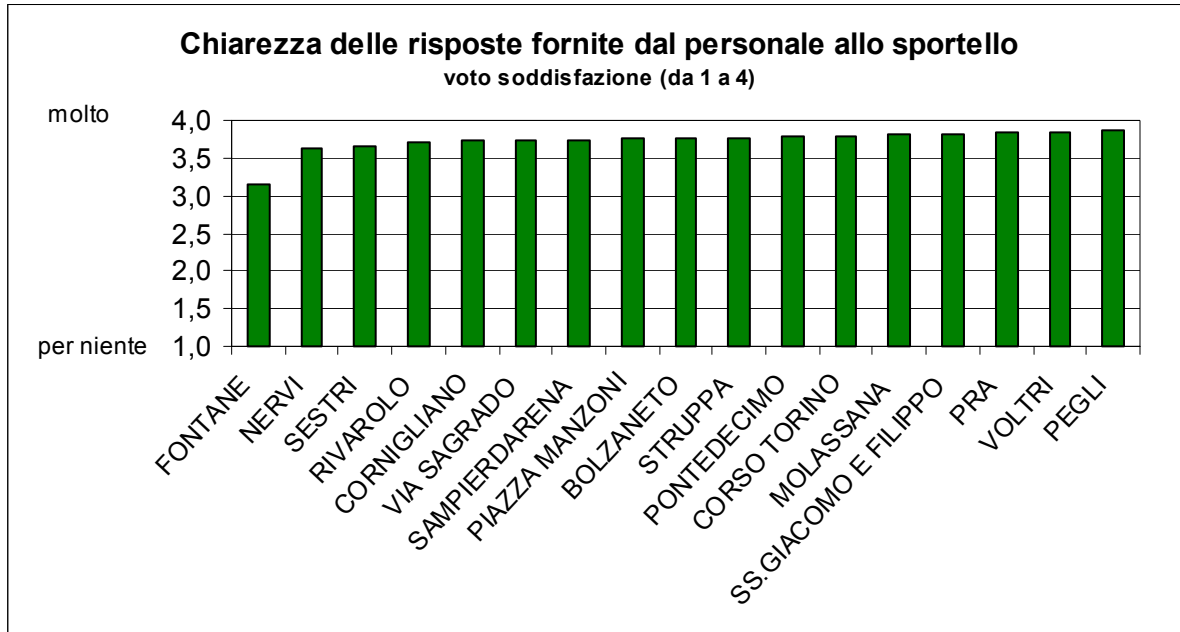


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità



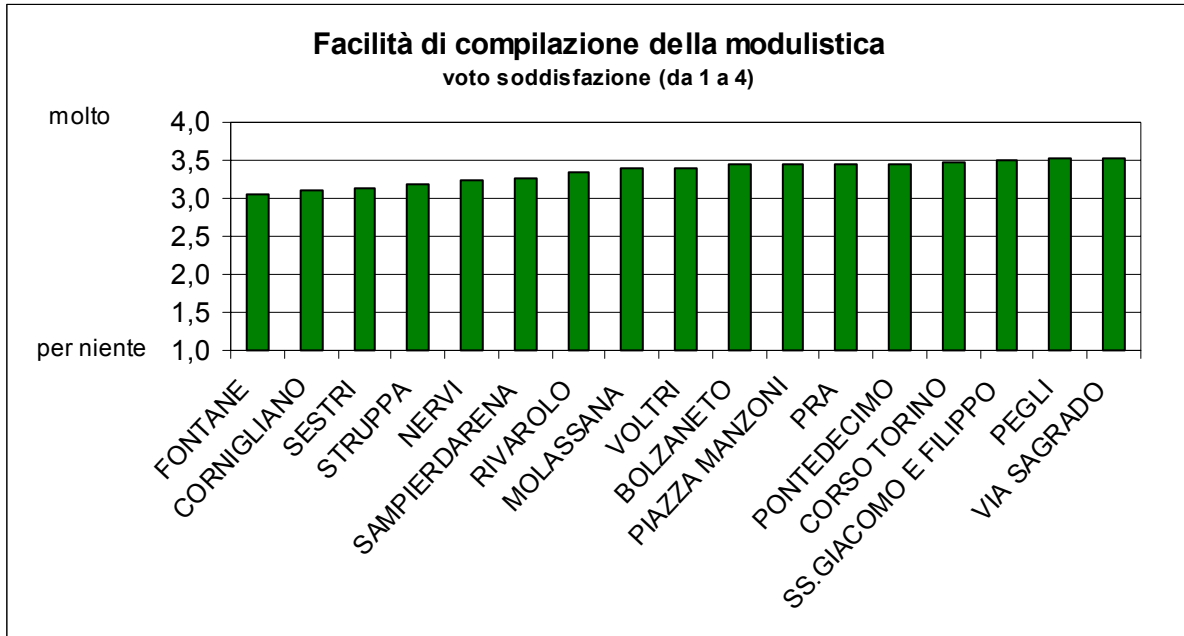


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità





## Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

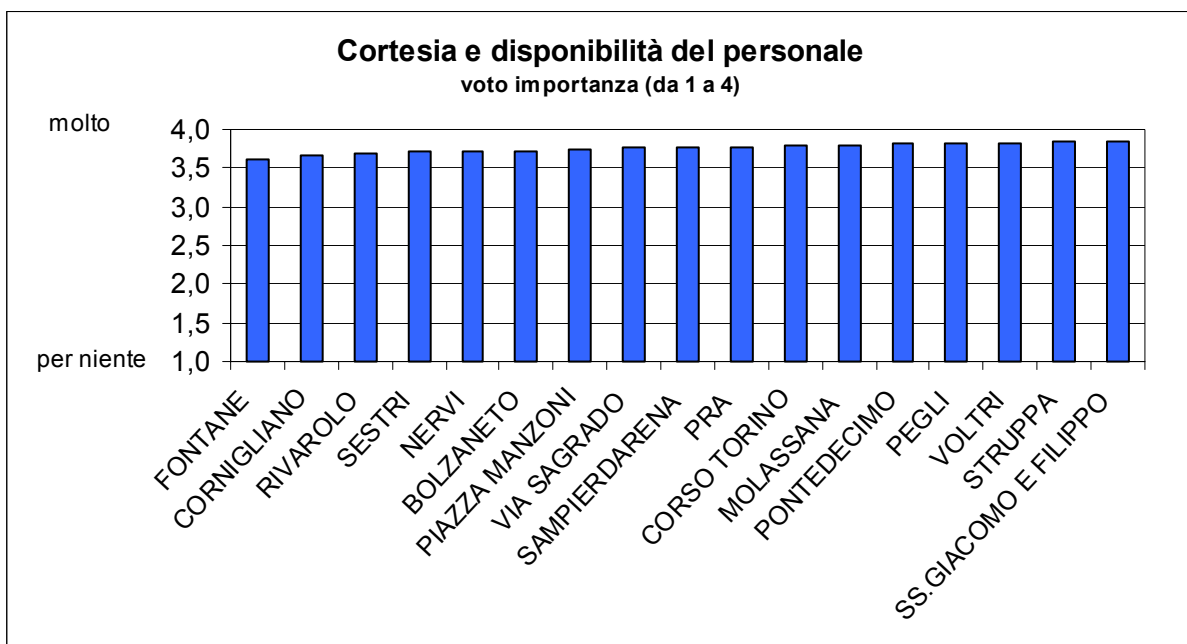
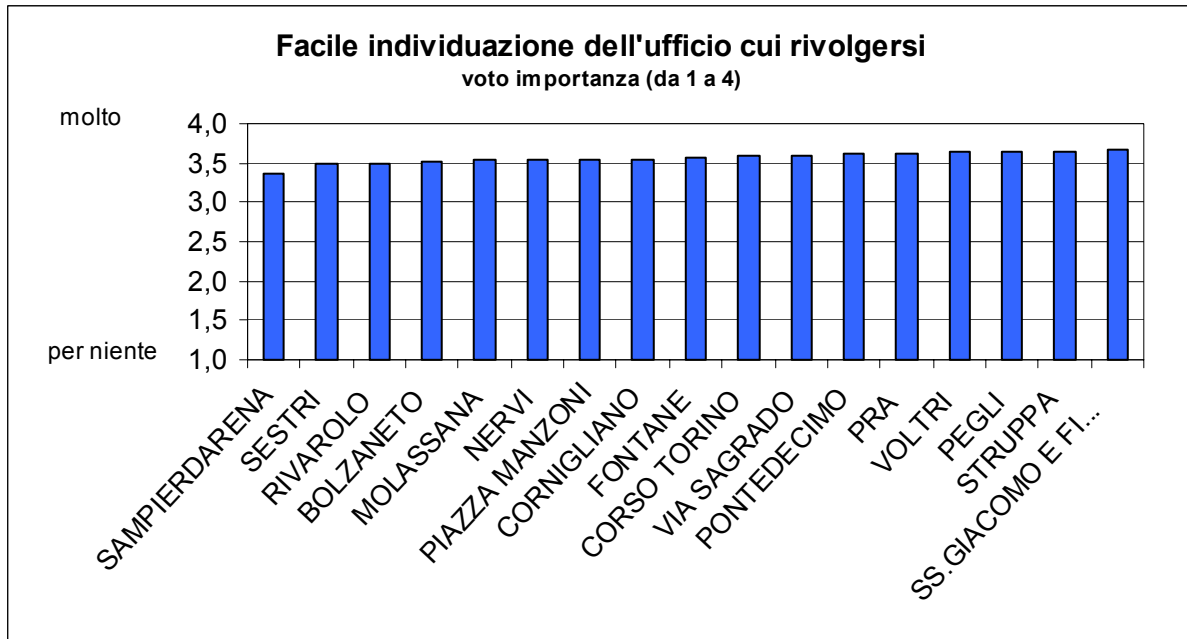


Gli item per i quali gli utenti hanno espresso meno soddisfazione sono risultati essere l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy e le indicazioni e la cartellonistica; su tutte le caratteristiche del servizio la sede di Via delle Fontane ha ottenuto i voti più bassi.



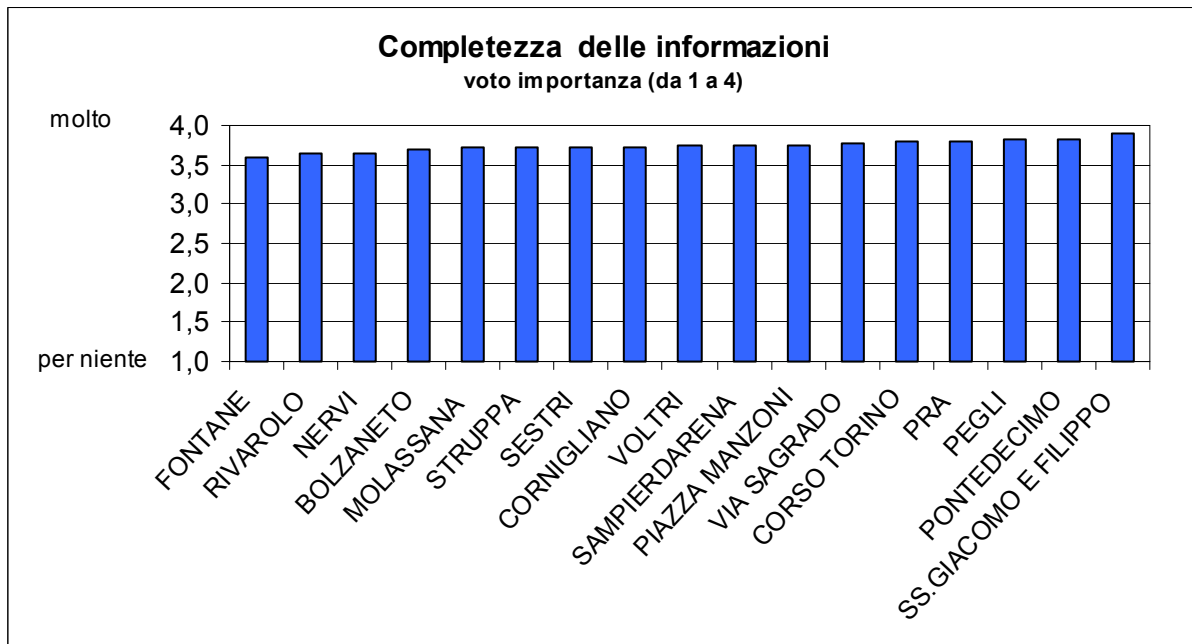
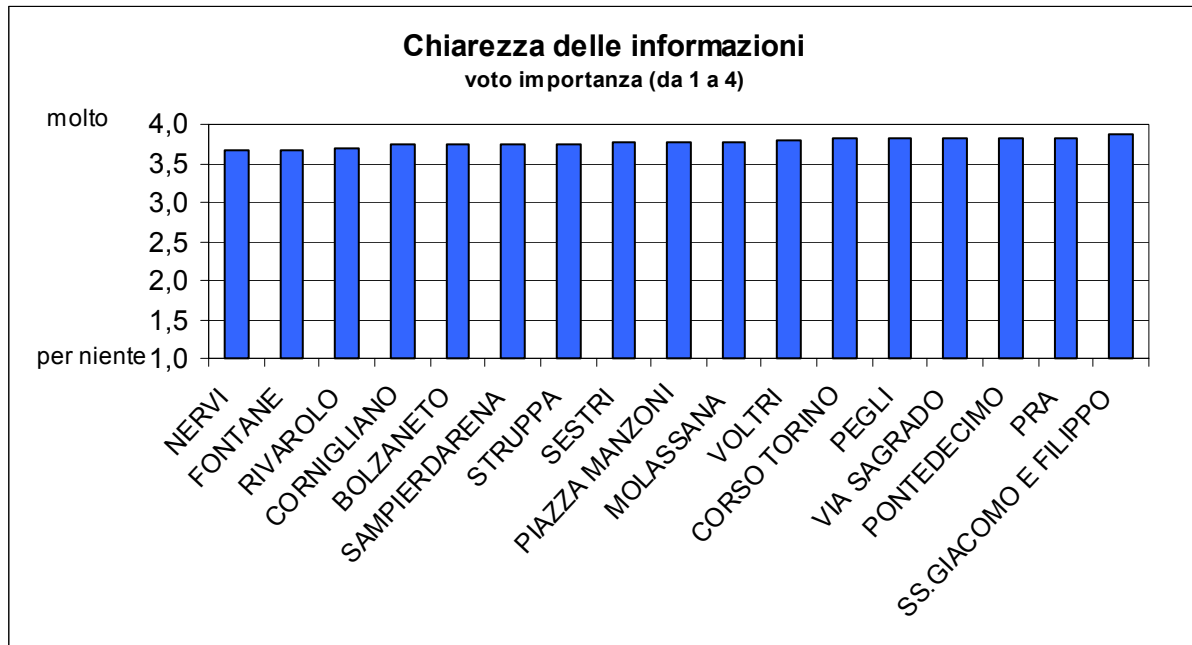
# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Valutazione dell'importanza



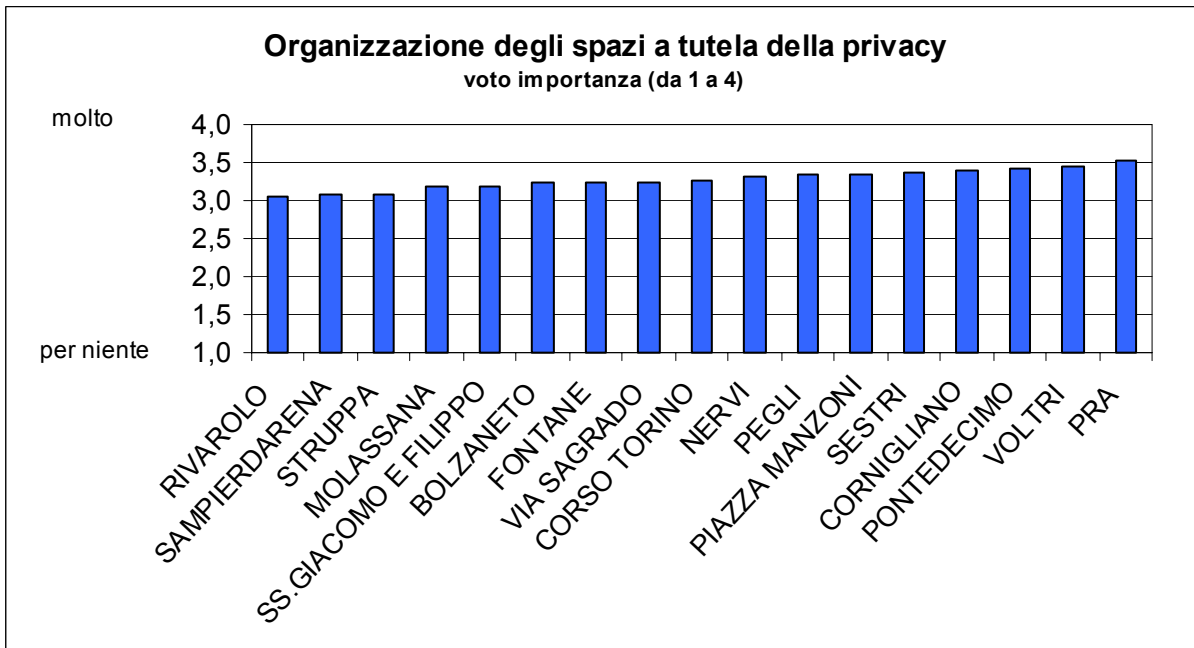
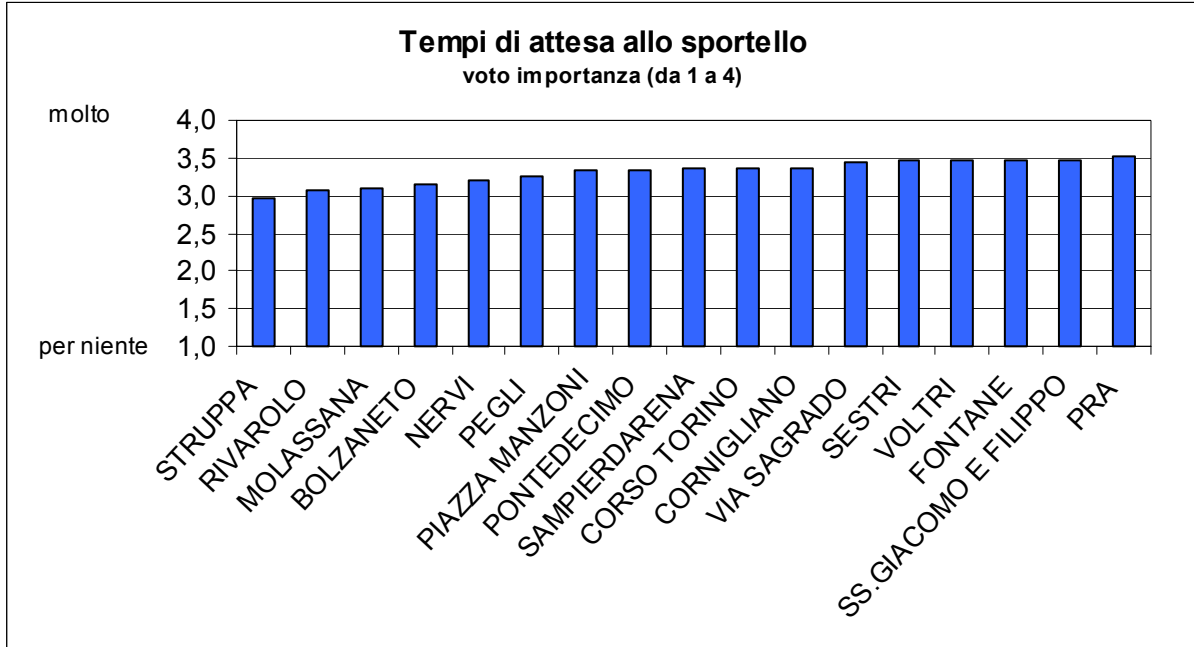


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità



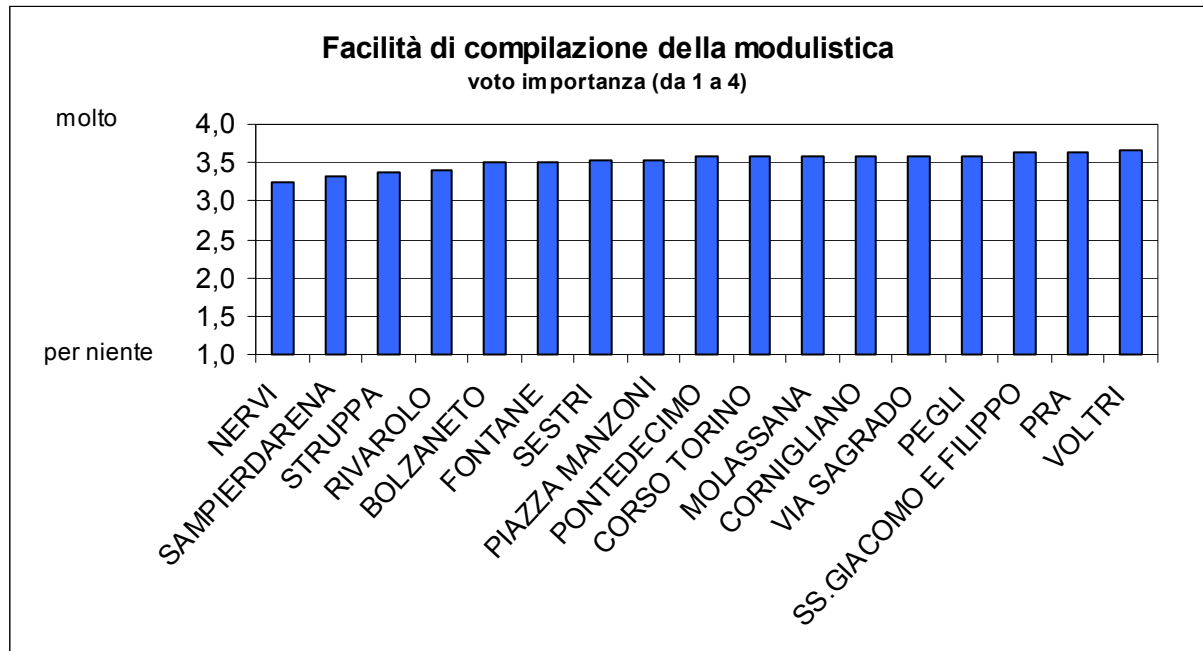


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità





## Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità



Aver chiesto agli utenti di esprimere un voto di importanza per ogni aspetto e non di stilare una graduatoria (obbligando a scegliere le priorità) ha fatto sì che per tutti gli item sia stato assegnato un alto valore di importanza. Spiccano comunque come **prioritari** per il cittadino, **la chiarezza e la completezza delle informazioni e la cortesia e la disponibilità del personale**. I tempi di attesa allo sportello sono risultati più importanti nelle sedi dove risultano più lunghi (Fontane, Sestri, Prà, Voltri) ma anche nella sede di SS. Giacomo e Filippo dove i tempi sono piuttosto soddisfacenti ma per la sua particolare posizione ha un'utenza caratterizzata da persone "di passaggio" che lavorano in zona.



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

	Valutazione							Importanza						
	Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi	Cortesia e disponibilità del personale all'accoglienza	Organizzazione degli spazi a tutela della privacy	Cortesia e disponibilità del personale allo sportello	Chiarezza delle risposte	Completezza delle informazioni	Facilità di compilazione della modulistica	Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi	Cortesia e disponibilità del personale allo sportello	Chiarezza delle risposte	Completezza delle informazioni	tempi di attesa allo sportello	Organizzazione degli spazi a tutela della privacy	Facilità di compilazione della modulistica
FONTANE	2,7	3,3	2,9	3,2	3,2	3,2	3,1	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,2	3,5
SS.GIACOMO E FILIPPO	3,1	3,7	2,6	3,8	3,8	3,8	3,5	3,7	3,9	3,9	3,9	3,5	3,2	3,6
SAMPIERDARENA	3,1	3,7	2,9	3,7	3,7	3,7	3,3	3,4	3,8	3,8	3,7	3,4	3,1	3,3
PIAZZA MANZONI	3,1	3,6	2,9	3,8	3,8	3,8	3,4	3,5	3,7	3,8	3,8	3,3	3,4	3,5
MOLASSANA	3,3	3,8	2,6	3,9	3,8	3,8	3,4	3,5	3,8	3,8	3,7	3,1	3,2	3,6
STRUPPA	3,1	3,9	2,8	3,8	3,8	3,8	3,2	3,7	3,8	3,8	3,7	3,0	3,1	3,4
RIVAROLO	3,3	3,6	2,7	3,7	3,7	3,7	3,3	3,5	3,7	3,7	3,6	3,1	3,1	3,4
BOLZANETO	3,3	3,7	2,9	3,8	3,8	3,8	3,4	3,5	3,7	3,7	3,7	3,1	3,2	3,5
PONTEDECIMO	3,3	3,7	2,7	3,9	3,8	3,8	3,5	3,6	3,8	3,8	3,8	3,3	3,4	3,6
SESTRI	3,0	3,5	2,7	3,6	3,6	3,7	3,1	3,5	3,7	3,8	3,7	3,5	3,4	3,5
CORNIGLIANO	3,1	3,6	2,8	3,7	3,7	3,7	3,1	3,6	3,7	3,7	3,7	3,4	3,4	3,6
PEGLI	3,4	3,7	3,2	3,9	3,9	3,9	3,5	3,7	3,8	3,8	3,8	3,2	3,4	3,6
PRA	3,3	3,7	3,4	3,8	3,8	3,8	3,5	3,6	3,8	3,8	3,8	3,5	3,5	3,6
VOLTRI	3,2	3,6	2,7	3,9	3,8	3,8	3,4	3,6	3,8	3,8	3,7	3,5	3,5	3,7
NERVI	3,3	3,6	3,2	3,6	3,6	3,7	3,2	3,5	3,7	3,7	3,7	3,2	3,3	3,3
VIA SAGRADO	3,1	3,8	3,1	3,7	3,7	3,7	3,5	3,6	3,8	3,8	3,8	3,4	3,2	3,6
CORSO TORINO	3,3	3,7	3,2	3,8	3,8	3,8	3,5	3,6	3,8	3,8	3,8	3,4	3,3	3,6





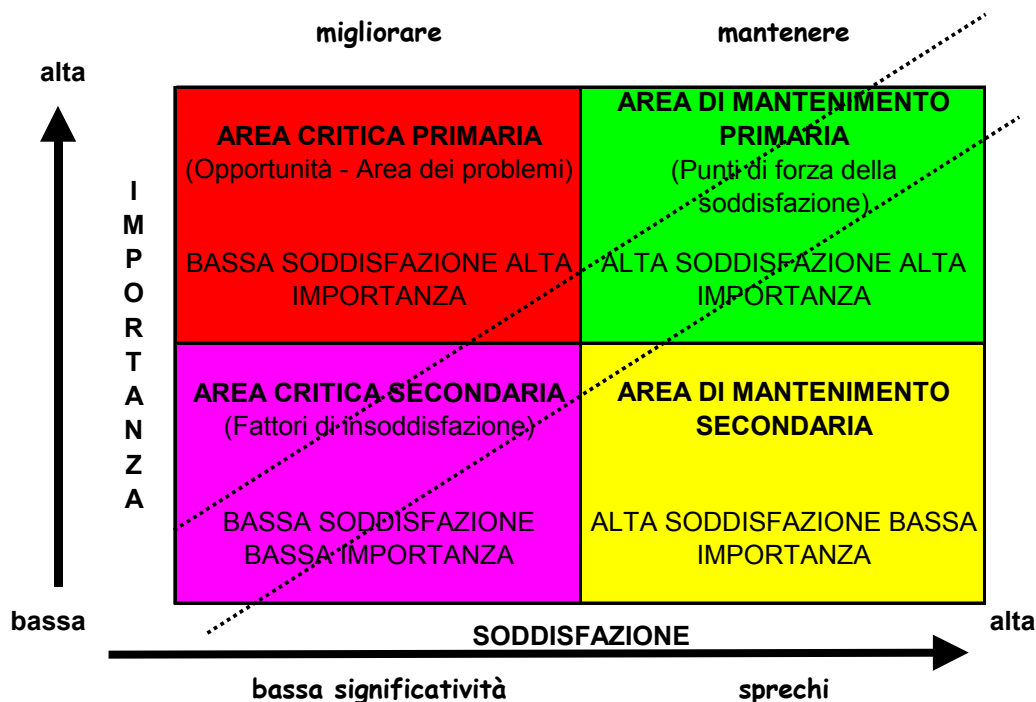
# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Tabelle Valutazione-Importanza

L'analisi incrociata di soddisfazione e importanza dei requisiti attraverso una tabella a doppia entrata consente di rappresentare in maniera semplice ma efficace le indicazioni raccolte sui requisiti indagati e consente di individuare dove le azioni di miglioramento sono necessarie.

I requisiti che in base al loro grado di importanza e soddisfazione si trovano nell'area mantenimento secondaria (bassa importanza ma alta soddisfazione) richiederanno azioni mirate alla loro valorizzazione mentre quelli rientranti nell'area critica secondaria (bassa soddisfazione e bassa importanza) possono richiedere generiche azioni di miglioramento, non prioritarie, o in taluni casi possono rivelarsi addirittura elementi non significativi per il servizio e quindi non più oggetto di valutazione e investimento.

Mentre l'area di mantenimento primaria raggruppa i requisiti eccellenti del servizio, che pertanto debbono essere costantemente monitorati affinché la qualità raggiunta venga mantenuta, l'area in rosso rappresenta la vera area di criticità; gli elementi che ricadono in questa area richiedono una grande attenzione nell'individuare le motivazioni che hanno portato a una bassa soddisfazione e azioni prioritarie efficaci.



La tabella valutazione-importanza delle singole caratteristiche del Servizio

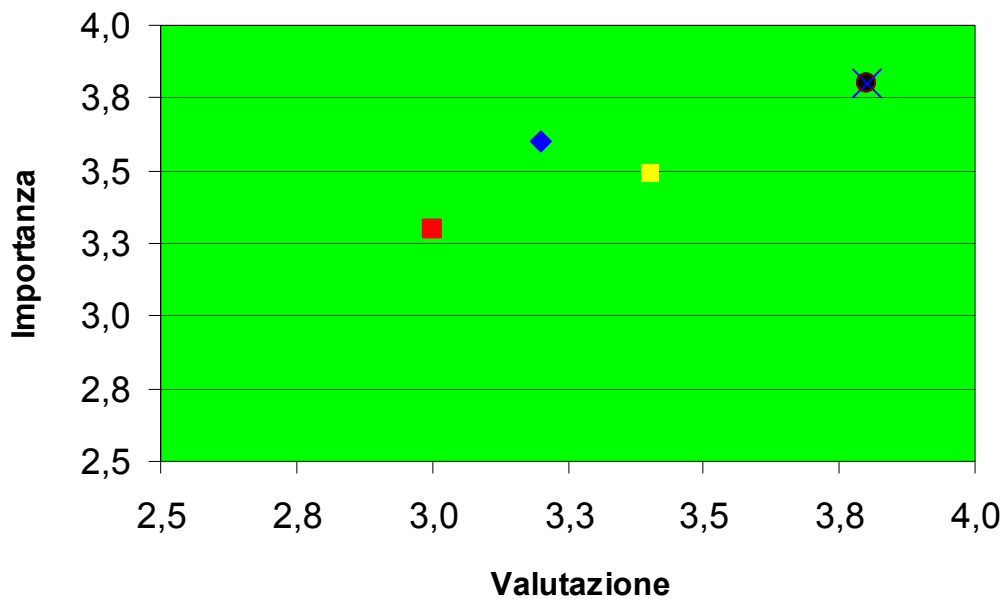


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

Demografici evidenzia che poiché i voti di soddisfazione risultano non inferiori a 3 e i voti di importanza sono non inferiori a 3,3 tutti gli item ricadono nell'Area di mantenimento primaria.

## Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesia e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

N.B. Con l'espressione "facile individuazione dell'ufficio cui rivolgersi" si fa riferimento alla chiarezza delle indicazioni e della cartellonistica.

Nella tabella non è riportato "tempi di attesa allo sportello" in quanto all'utente non è stato chiesto di esprimere il voto di soddisfazione su questo item, ma di dichiarare l'oggettivo tempo di attesa. Relativamente a questo aspetto la valutazione importanza è risultata essere pari a 3,3.

L'elemento che si distingue maggiormente dagli altri, risultando il meno soddisfacente, è quello relativo agli spazi di attesa a tutela della privacy; vi si dovrà pertanto prestare particolare attenzione.

Le tabelle per singola sede pur evidenziando ciascuna la propria peculiarità, in generale mostrano che l'utenza ritiene elementi prioritari la chiarezza e la completezza delle informazioni e la cortesia del personale ai quali si attribuisce generalmente uguale importanza.

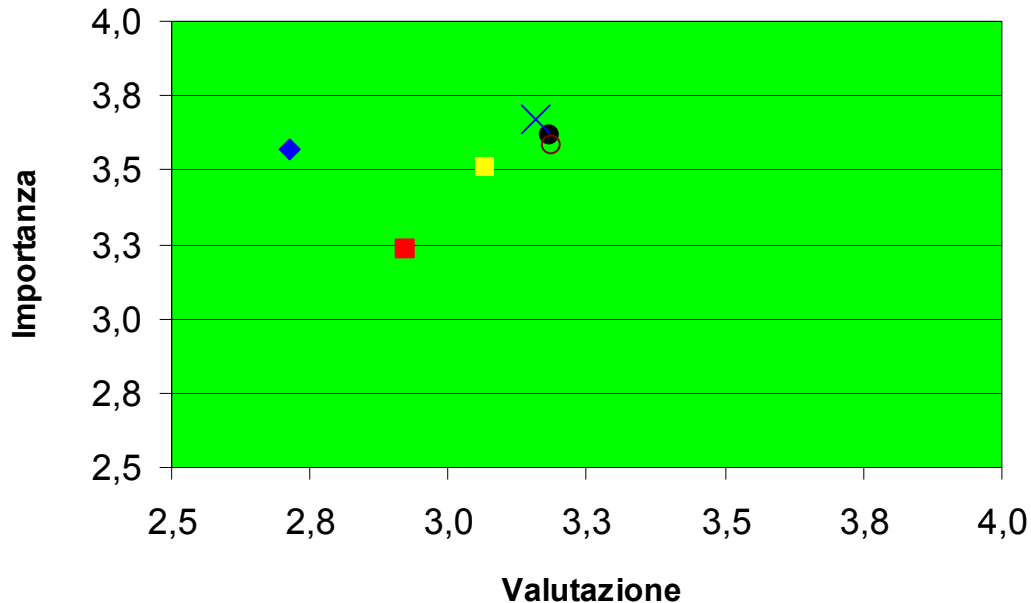


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede -Via delle Fontane

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesia e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**Si dovrebbe rendere più facile l'individuazione dello sportello cui rivolgersi; infatti tale aspetto è quello risultato meno soddisfacente ma piuttosto importante.**

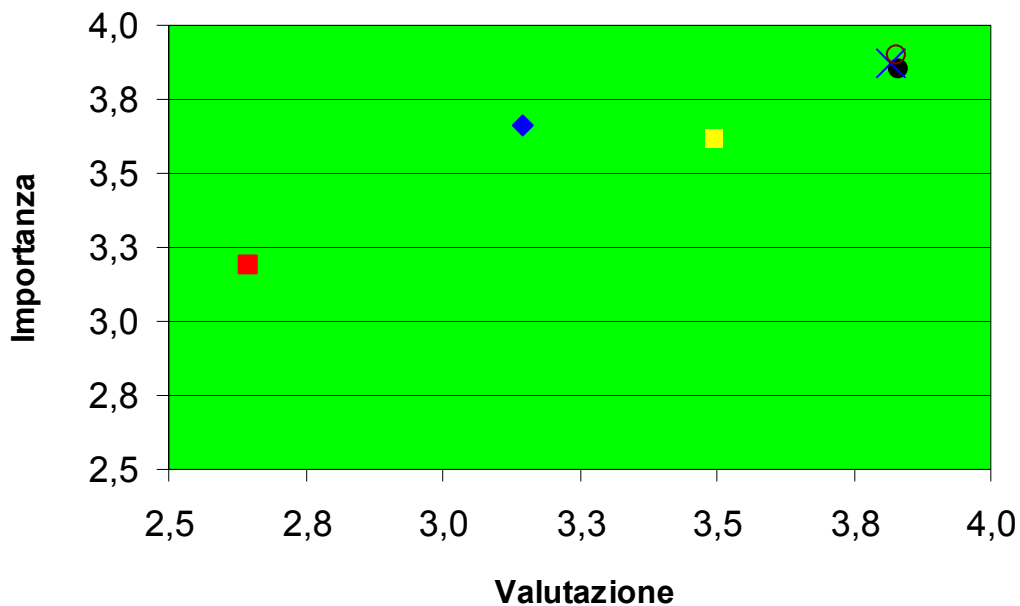


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede -Via SS Giacomo e Filippo

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesia e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

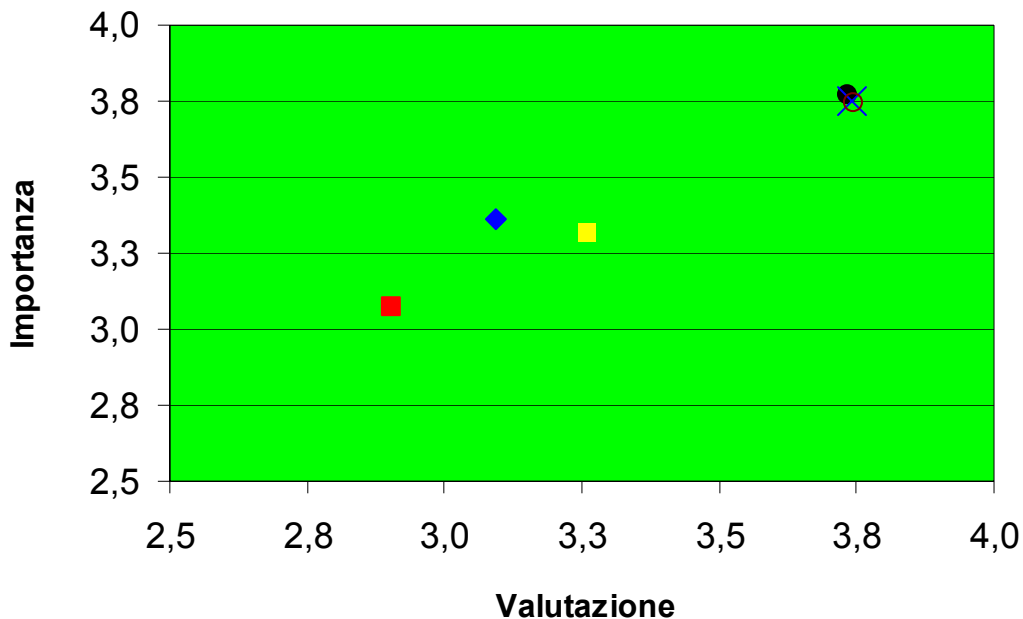


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede -Sampierdarena

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesia e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

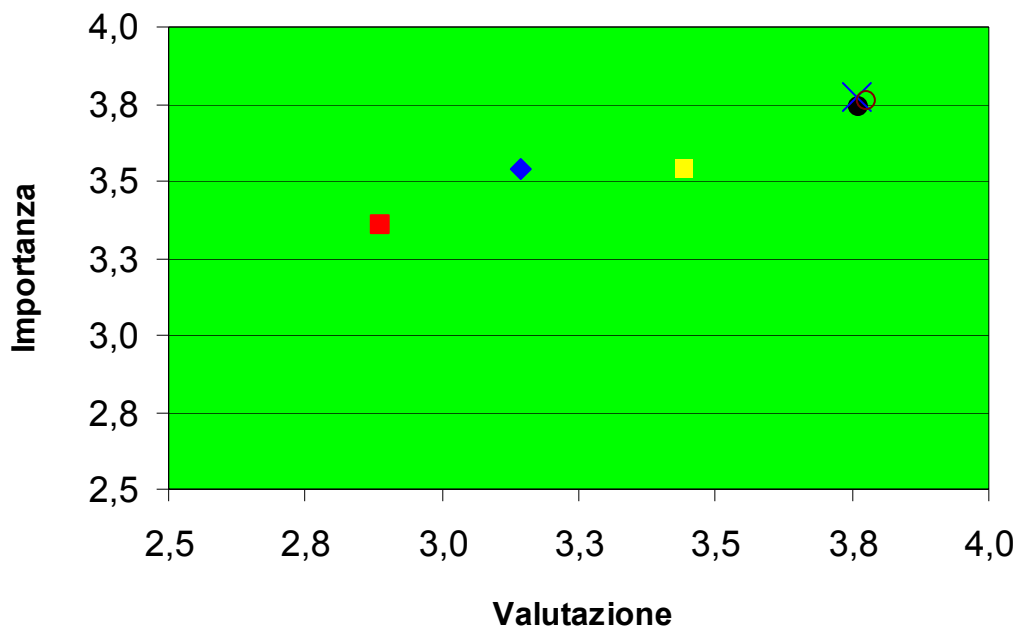


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede –Piazza Manzoni

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesia e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

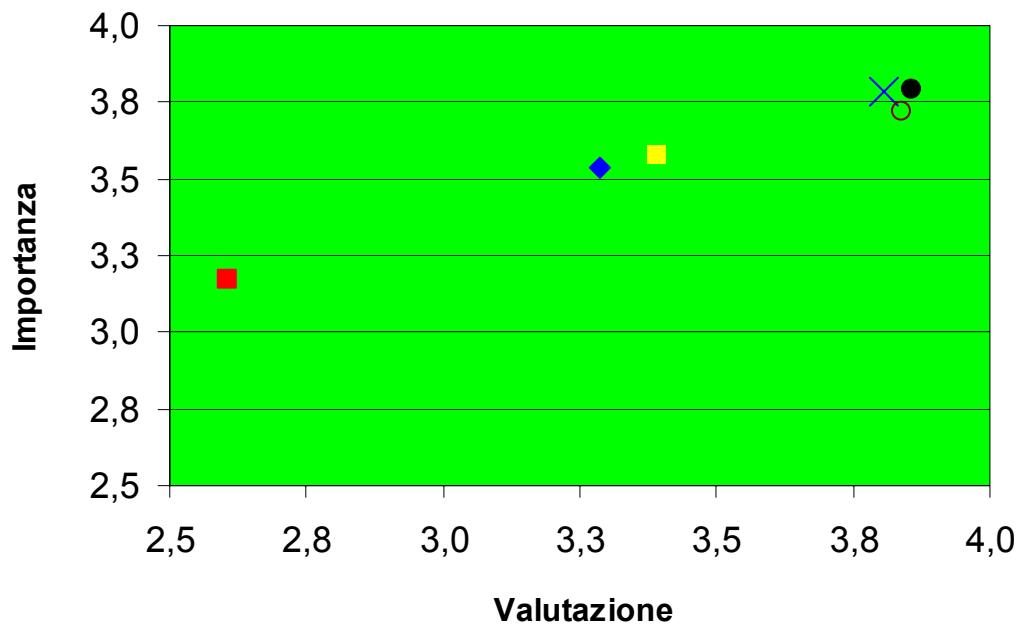


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Molassana

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesìa e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

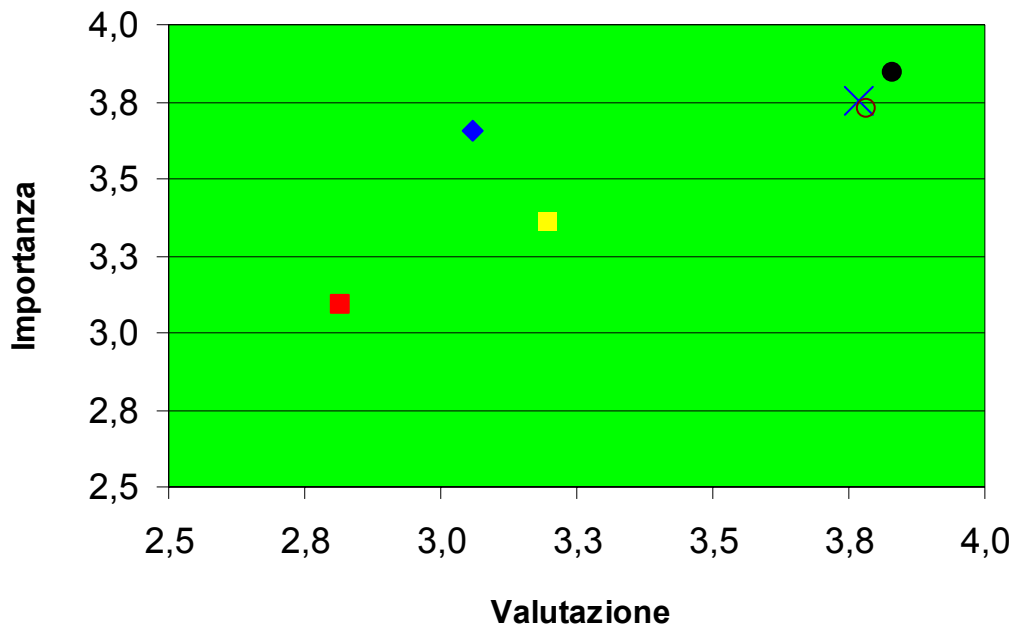


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede -Struppa

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesia e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**



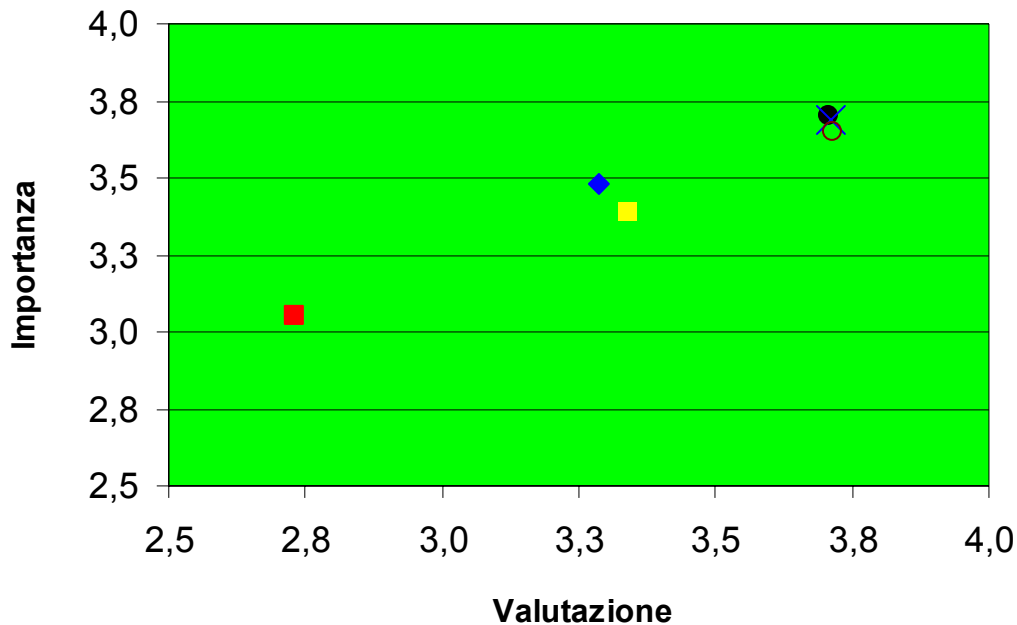


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede -Rivarolo

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesia e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

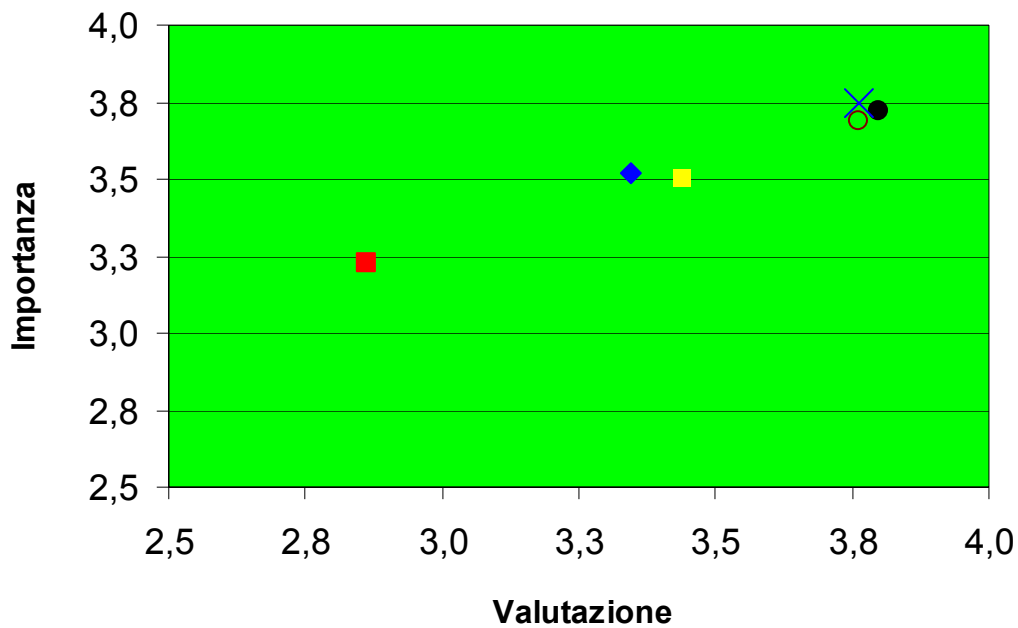


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Bolzaneto

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesìa e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

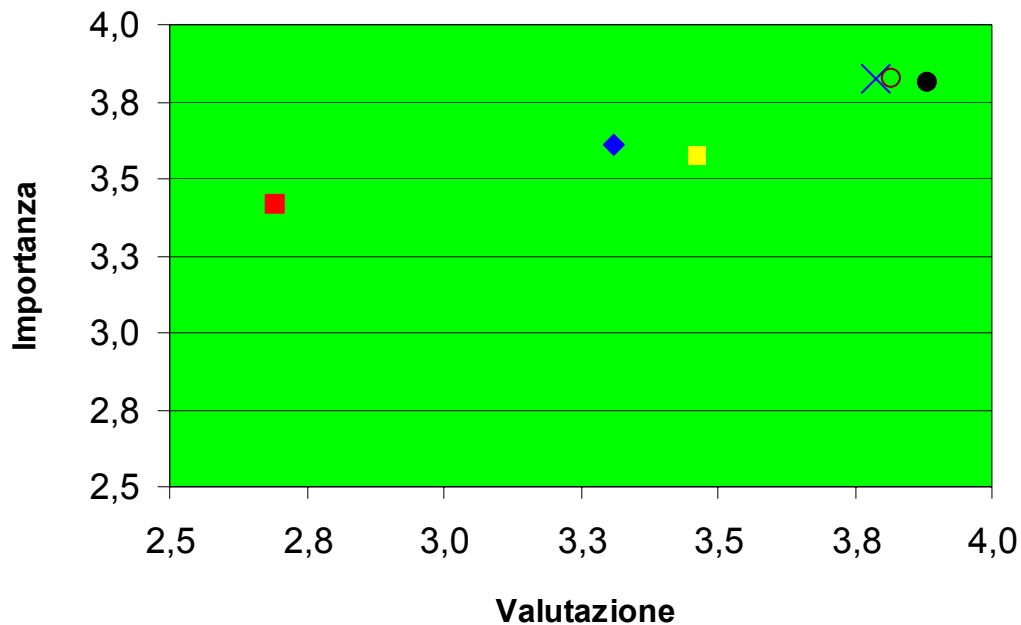


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Pontedecimo

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

● Cortesia e disponibilità del personale

× Chiarezza delle risposte fornite

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

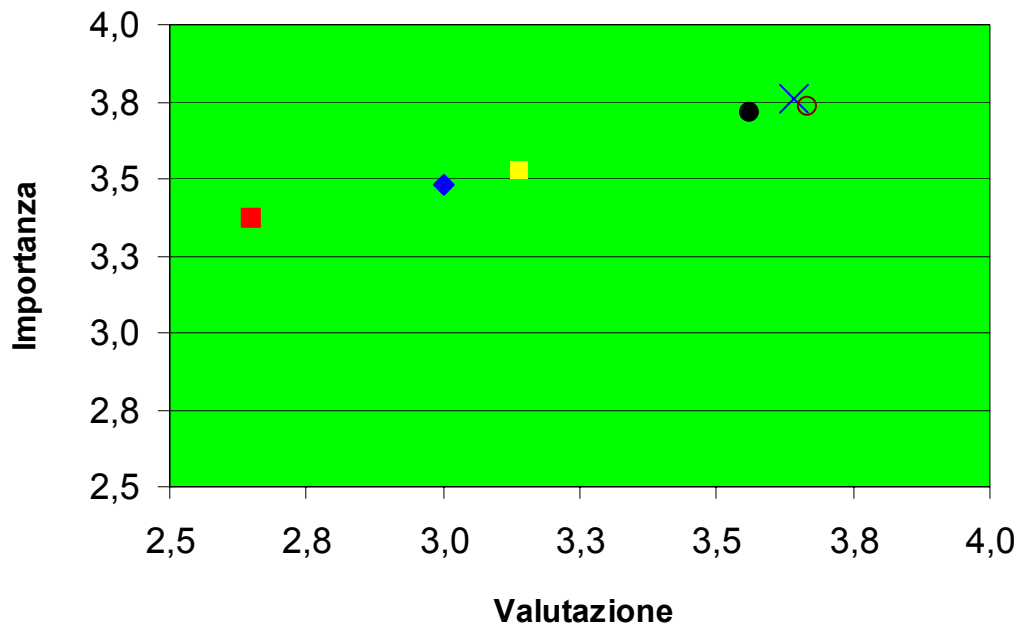


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Sestri

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesia e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

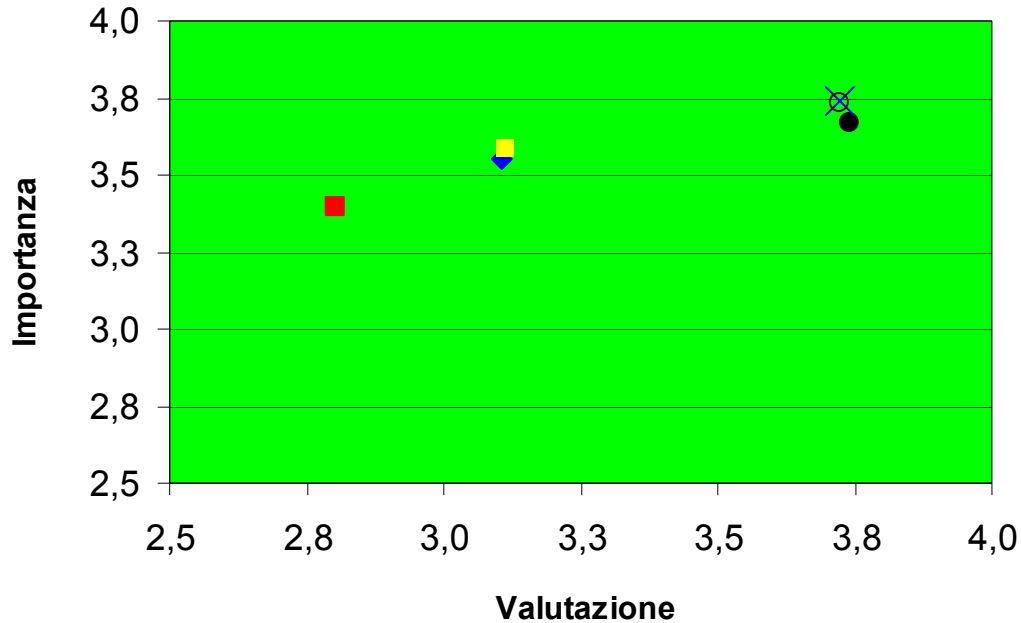


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Cornigliano

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesia e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

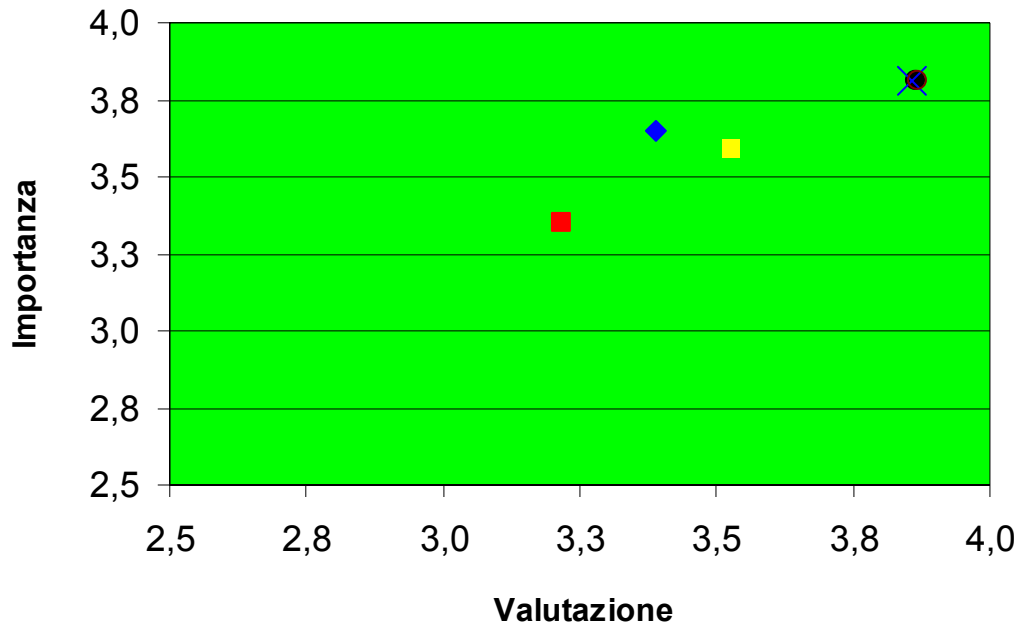


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Pegli

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesìa e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

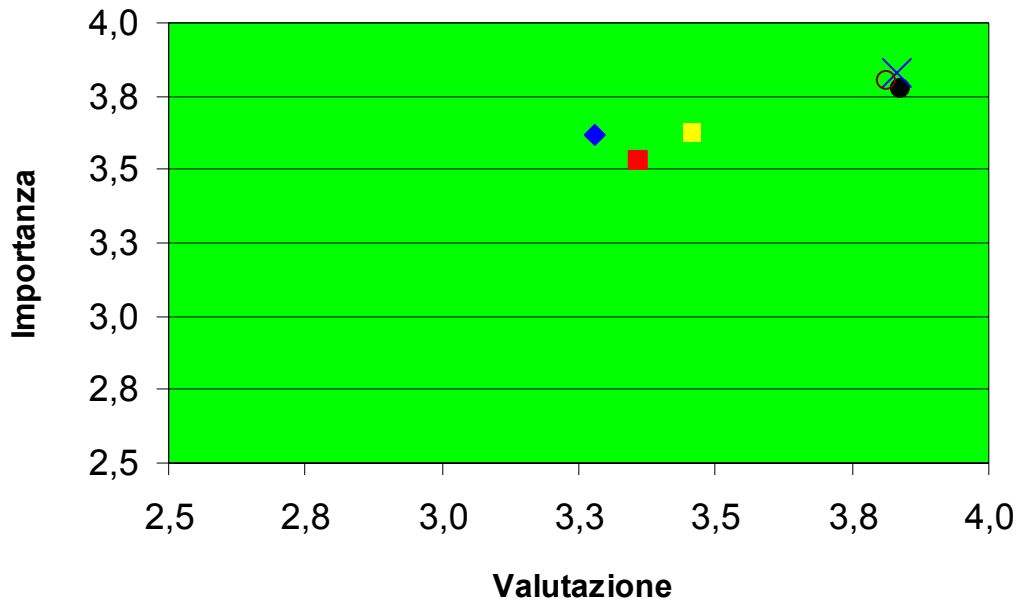


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Prà

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesia e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è risultato essere la facilità di individuazione degli uffici.**

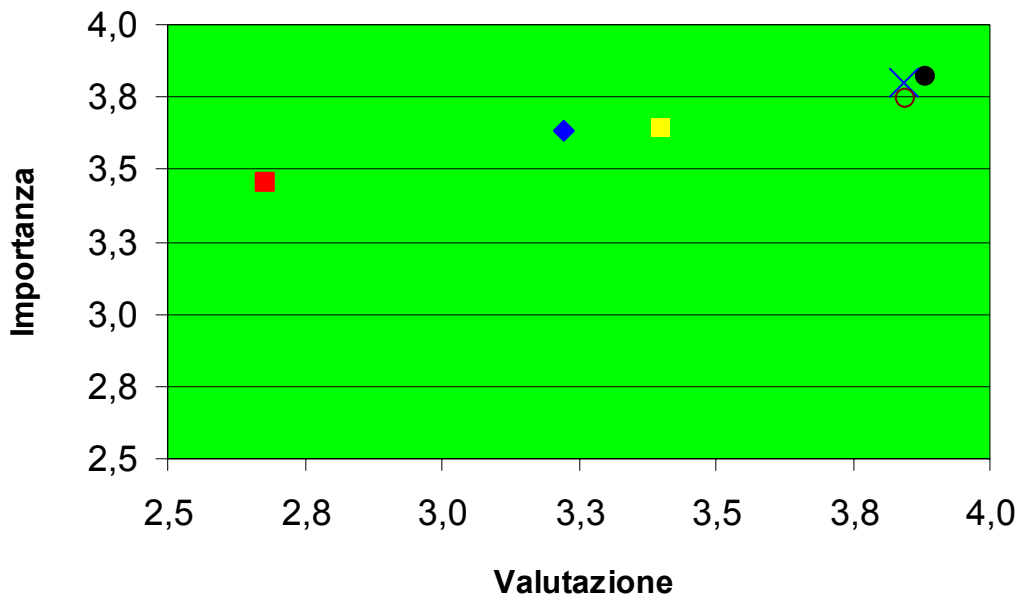


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Voltri

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesia e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**



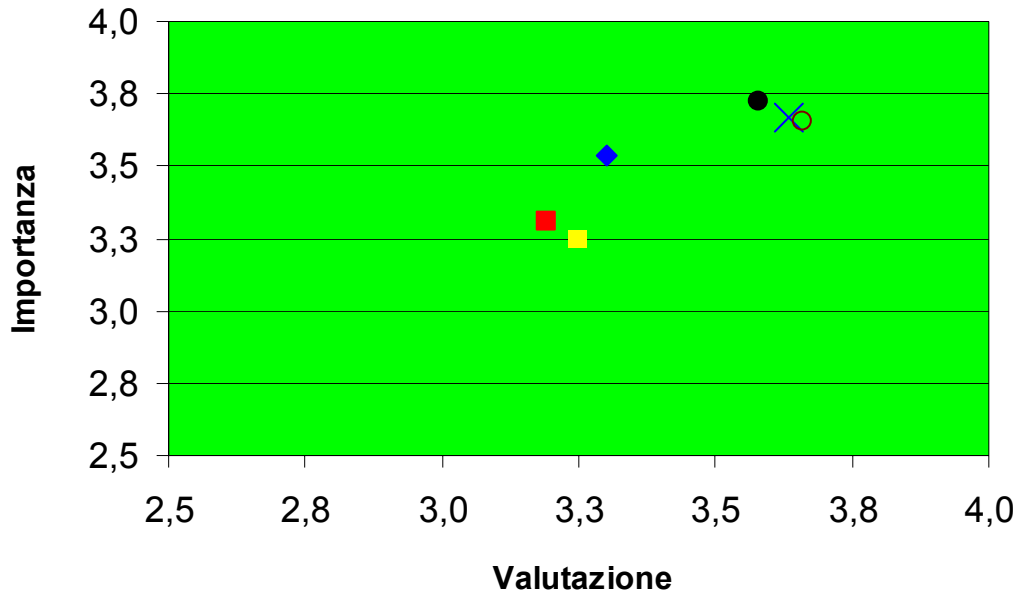


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede - Nervi

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesìa e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy.**

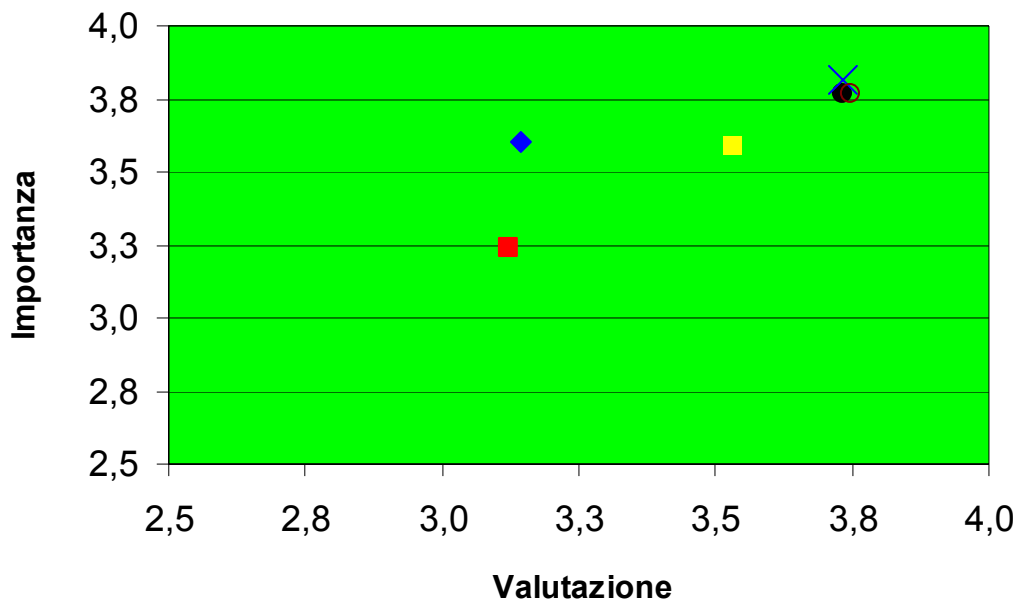


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede – Via Sagrado

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



- |   |   |
|---|---|
| ◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi | ■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy |
| ● Cortesìa e disponibilità del personale              | × Chiarezza delle risposte fornite                  |
| ○ Completezza delle informazioni fornite              | ■ Modulistica di facile compilazione                |

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**

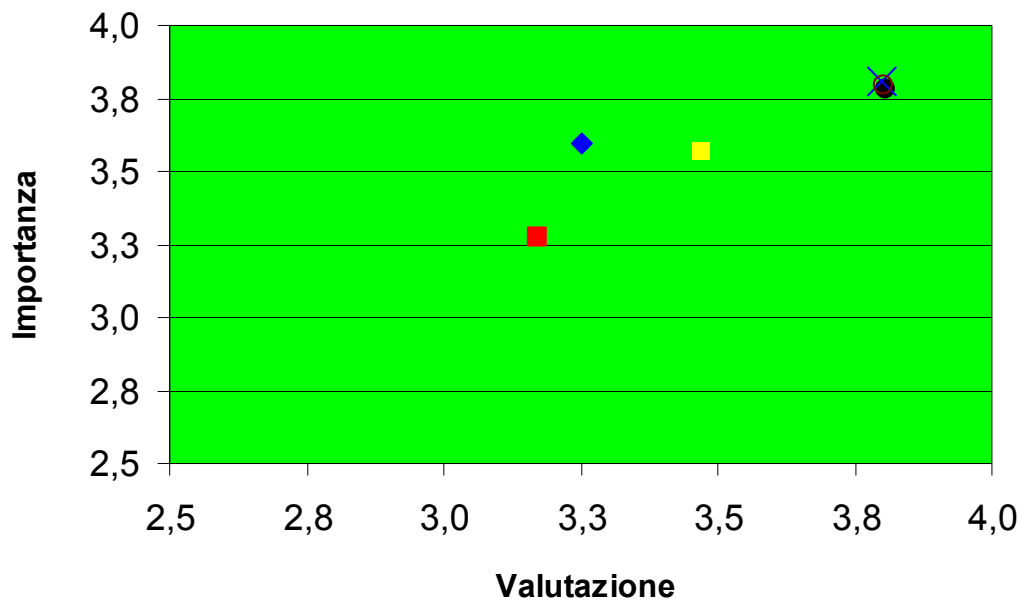


# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## Sede – Corso Torino

### Valutazione-Importanza

voto da 1 a 4



◆ Facile individuazione dell'ufficio a cui rivolgersi

● Cortesìa e disponibilità del personale

○ Completezza delle informazioni fornite

■ Organizzazione degli spazi a tutela della privacy

× Chiarezza delle risposte fornite

■ Modulistica di facile compilazione

**L'aspetto meno soddisfacente è l'organizzazione degli spazi a tutela della privacy, che però è ritenuto meno importante rispetto le altre caratteristiche.**



# Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

## **PROPOSTE O SUGGERIMENTI**

Lo spazio messo a disposizione per suggerimenti, osservazioni o per segnalare criticità è stato utilizzato da 408 cittadini (7,9% dei questionari); le richieste espresse con maggiore frequenza sono risultate

- potenziare il personale
- apertura degli sportelli anche nella fascia pomeridiana (sedi decentrate)
- dedicare degli sportelli all'utenza straniera
- maggiore tutela della privacy
- conoscenza delle lingue straniere da parte degli addetti allo sportello
- maggiore pubblicizzazione delle sedi territoriali

## **RISULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE**

I Servizi Demografici sono risultati complessivamente rispondenti alle esigenze dell'utenza, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione fermo restando singole criticità su alcune sedi e su alcune caratteristiche del servizio (esplicitate nei grafici e tabelle di dettaglio). I voti dei singoli item ricadono in un intervallo medio alto, pertanto non sono evidenziati particolari o urgenti interventi di miglioramento. Merita comunque una riflessione l'organizzazione degli spazi che pur non essendo ritenuta dall'utenza come di prioritaria importanza, ha ottenuto il punteggio più basso.

Sui tempi di attesa allo sportello non è stato chiesto di esprimere il voto di soddisfazione, ma di dichiarare l'oggettivo tempo di attesa. Questo aspetto è risultato particolarmente critico per la sede di Via delle Fontane dove il 70% degli utenti ha dichiarato di aver atteso per più di 20 minuti.

Dalle osservazioni espresse è emerso che nelle sedi in cui l'affluenza degli utenti stranieri incide fortemente devono essere avviate mirate azioni di intervento quali l'inserimento di operatori con conoscenza delle lingue, mediatori culturali, attivazione di sportelli dedicati, ecc.

A carattere generale si evidenzia che la motivazione e la consapevolezza degli operatori di sportello incide fortemente sulla percentuale di risposta da parte degli utenti; ciò a significare che la buona riuscita di un'indagine di customer satisfaction dipende molto anche da una corretta comunicazione interna e dalla condivisione di obiettivi e azioni.



## Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

Sulla base dei risultati esposti risulta necessario intervenire a livello organizzativo nella sede di via delle Fontane dove i tempi di attesa dichiarati sono decisamente lunghi. Nel caso specifico questo aspetto è strettamente correlato all'altra criticità emersa dalle osservazioni dei cittadini e cioè la mancanza, nelle sedi in cui l'utenza è fortemente caratterizzata dalla presenza di stranieri, di operatori con conoscenza delle lingue straniere e di sportelli dedicati.

A carattere generale invece dovrebbe essere rivista l'organizzazione degli spazi interni a tutela della privacy che quasi ovunque è ritenuta la caratteristica meno soddisfacente.



## Settore Pianificazione Strategica e Sviluppo Sistemi di Qualità