

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

SERVIZIO ANAGRAFE E STATO CIVILE

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dal Servizio Anagrafe e Stato Civile. La rilevazione si è estesa a tutti gli uffici di Anagrafe e Stato Civile presenti presso le sei Municipalità (Mestre, Venezia, Lido, Marghera, Favaro, Chirignago).

CAMPIONE DI RIFERIMENTO Risultano compilati 1.419 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 2,61% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio. Per ogni singola Municipalità sono stati compilati: 273 questionari per la Municipalità di Mestre, 268 per la Municipalità di Venezia, 228 per il Lido, 250 per Marghera, 141 per Favaro e 259 per Chirignago. Solo le rilevazioni presso le Municipalità di Mestre e Chirignago risultano statisticamente significative anche a livello di singola sede (con un margine di errore del 6% per Chirignago e per Mestre), mentre per le altre Municipalità la rilevazione non ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore compreso tra l'8,22% (per la sede di Favaro) e il 6,06% (per quella di Venezia).

GIUDIZIO COMPLESSIVO: La valutazione degli utenti del servizio è stata molto positiva. In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 7,87 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - con un picco positivo raggiunto dalla sede di Mestre (8,65) - ed una media di 8,21 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - dove il voto più "basso" è stato ottenuto dalla sede di Venezia (7,52). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva dell'utenza del servizio sia superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: Non è possibile fare un confronto temporale visto che i contenuti e le modalità delle rilevazioni non sono omogenei.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia degli operatori (con voto medio del 8,46), la chiarezza con cui il personale risponde all'utenza (8,43) e il grado di conoscenza delle procedure e l'aggiornamento rispetto alle normative del personale (8,24).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità rilevanti. Nello specifico il servizio ha ottenuto il voto più "basso" (con voto medio di 7,50) con la domanda relativa agli accorgimenti adottati a garantire la tutela della privacy. Relativamente alle singole sedi, l'Anagrafe di Venezia ha ottenuto il voto più basso in assoluto (5,28) con la domanda relativa ai tempi di attesa allo sportello.

- **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario, quelle che hanno ottenuto il maggior interesse da parte degli utenti sono state: l'introduzione di un dispositivo elimina code e migliorare il comfort nei locali di attesa per cui si procederà a installare dei dispositivi elimina code per almeno tre sedi di delegazione di anagrafe e stato civile. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico l'apertura degli sportelli al sabato mattina e l'individuazione di accorgimenti per garantire la privacy) si è in attesa della ristrutturazione della sede di Venezia in seguito alla quale verranno riorganizzati gli spazi e tutelata la privacy.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE