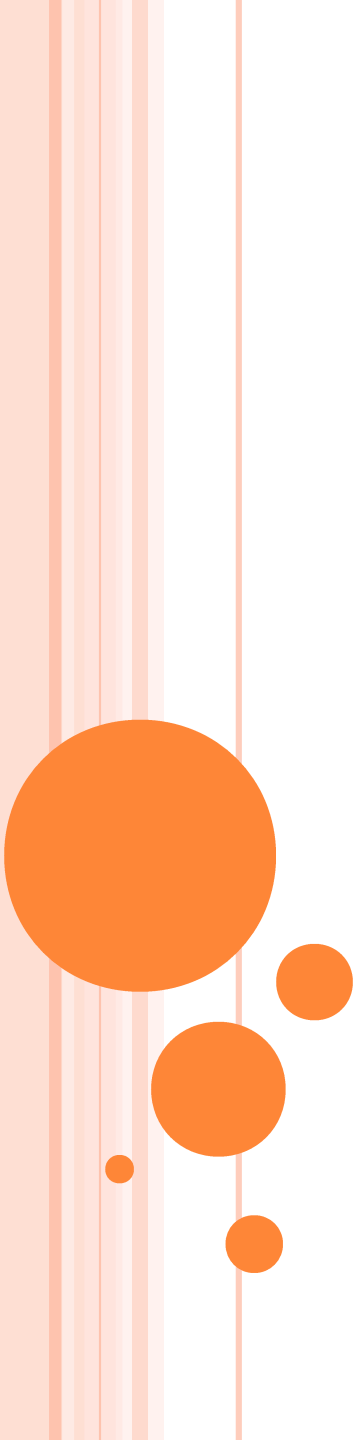




INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELL'UFFICIO STATO CIVILE

I RISULTATI

Anno 2016



La presente indagine è stata realizzata per misurare la qualità percepita dagli utenti che utilizzano i servizi erogati dall'Ufficio Stato civile.

Lo strumento utilizzato è stato il questionario auto-compilato dagli utenti che hanno usufruito dei servizi di stato civile. L'indagine si è svolta da settembre a dicembre 2016, per tre mesi.

- L'attività di rilevazione è stata effettuata utilizzando il questionario-tipo predisposto per le prestazioni caratterizzate da una forte valenza di front office, composto da sei specifiche affermazioni che ripercorrono il processo di erogazione e chiedono all'utente di esprimere la propria soddisfazione sulle fasi caratterizzanti il servizio appena ricevuto, il suo giudizio complessivo e suggerimenti di miglioramento in merito all'esperienza appena conclusa.

- L'indagine è inserita nel Piano per il controllo della qualità dei servizi 2016

I risultati dell'indagine di customer satisfaction

- Il CSI (Customer Satisfaction Index) raggiunto dai servizi di stato civile è pari a 4,71 su un massimo di 5 e sintetizza una valutazione molto soddisfacente dei livelli qualitativi di erogazione.

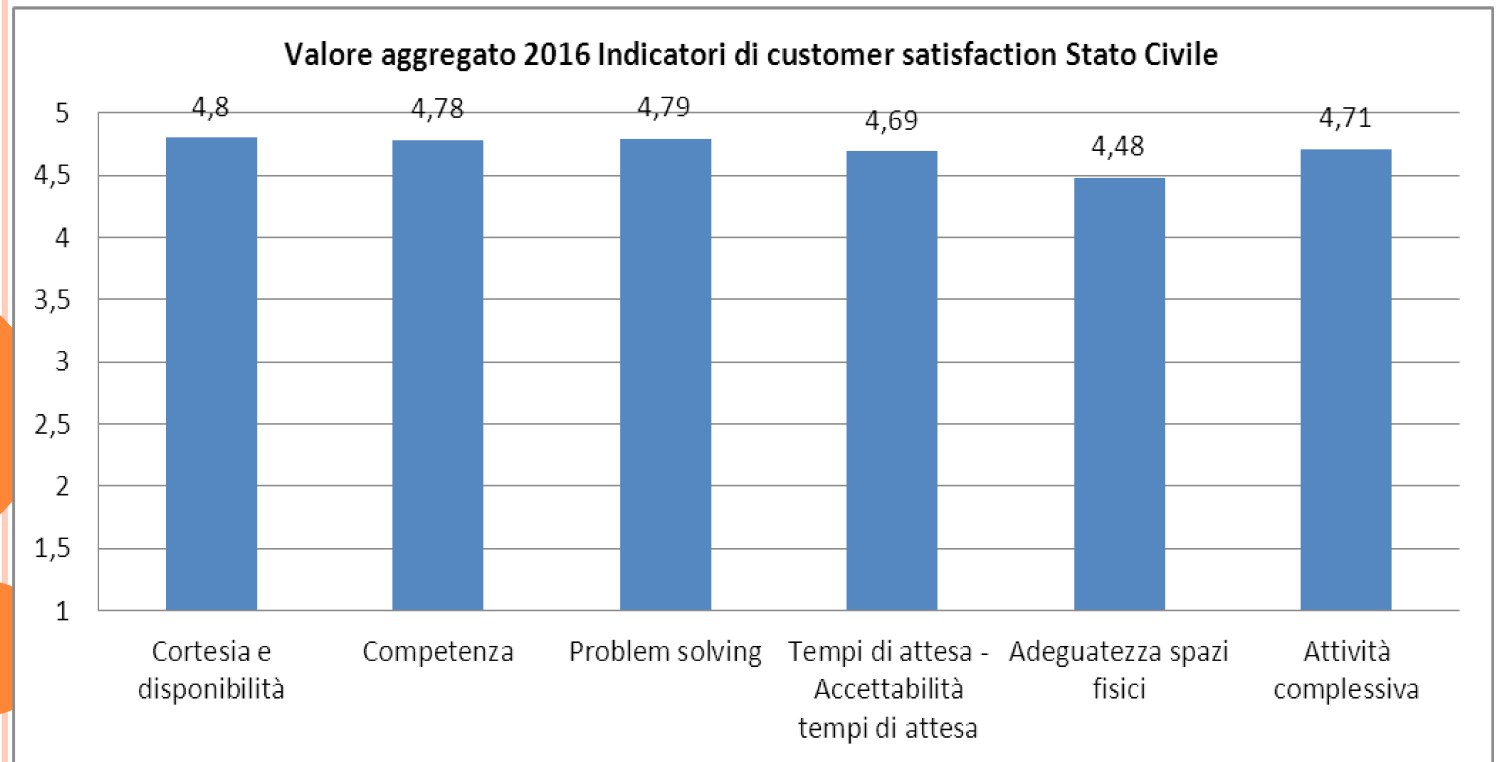
- Esso è stato calcolato come media degli indicatori appositamente costruiti e calcolati elaborando in modalità aggregata le risposte al questionario somministrato agli utenti.

I valori degli indicatori rilevati

Valore 2016 indicatori di customer satisfaction – dati aggregati

Indicatore	Valore – Dati aggregati	CSI
Cortesìa e disponibilità	4,80	4,71
Competenza	4,78	
Problem solving	4,79	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,69	
Adeguatezza spazi fisici	4,48	
Attività complessiva	4,71	

La rappresentazione grafica



La tabella mostra i dati disaggregati, riportando i valori degli indicatori calcolati per ciascuna tipologia di servizio fornito ai cittadini:

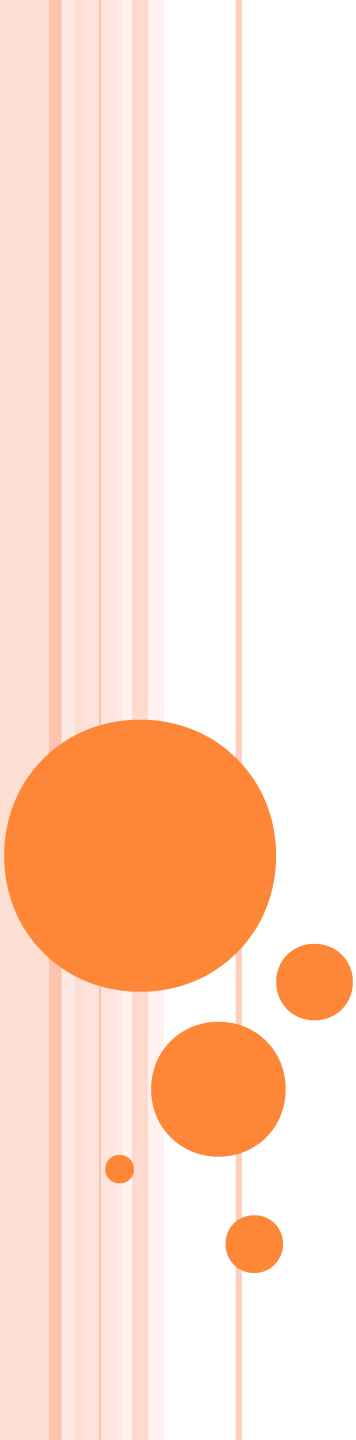
Valore 2016 indicatori di customer satisfaction per servizio (cittadini)

Servizi erogati	Certificati ed estratti	Cittadinanza	Nascite e adozioni	Decessi	Pubblicazioni i Matrimoni	Unioni Civili	Separazioni Divorzi
Indicatore							
Cortesia	4,71	5,00	4,89	5,00	4,86	5,00	4,87
Competenza	4,67	4,95	4,89	5,00	4,93	5,00	4,84
Problem solving	4,74	4,90	4,81	5,00	4,93	5,00	4,87
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,59	4,93	4,76	5,00	4,92	5,00	4,62
Adeguatezza spazi fisici	4,36	4,78	4,50	4,60	4,21	5,00	4,63
Attività complessiva	4,59	4,90	4,73	5,00	4,77	5,00	4,87

La tabella mostra i dati aggregati, riportando i valori misurati degli indicatori sul servizio fornito agli utenti professionali (avvocati, notai, imprese funebri):

Valore 2016 indicatori di customer satisfaction utenti professionali Stato civile

Indicatore	Valore
Cortesia e disponibilità	4,88
Competenza	4,88
Problem solving	4,88
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,88
Adeguatezza spazi fisici	4,82
Attività complessiva	4,88

- 
- L'indice di customer satisfaction, che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti, raggiunge un punteggio di 4,71 su un massimo di 5, che mostra un livello di gradimento *molto soddisfacente*.
 - L'indicatore che ha ottenuto la valutazione più elevata è “Cortesia e disponibilità”, esso è calcolato in base alle risposte all'affermazione “Il personale è cortese e disponibile” e raggiunge una valutazione di 4,80 su un massimo di 5.
 - Segue, con il punteggio di 4,79 su un massimo di 5, l'indicatore “Problem solving”, esso è calcolato in base alle risposte all'affermazione “L'esito del contatto è stato soddisfacente” e misura la soddisfazione percepita in relazione all'esito della richiesta effettuata.
 - L'indicatore che ha ottenuto la valutazione più bassa è “Adeguatezza spazi fisici”, che raggiunge una valutazione media di 4,48 su un massimo di 5 risultando *soddisfacente*.
Esso è calcolato in base alle risposte alla domanda “L'ambiente è confortevole ad esempio: l'aspetto degli uffici, i punti di appoggio per scrivere la temperatura dei locali etc.” e attiene a fattori non dipendenti direttamente dal servizio reso, spesso non modificabili direttamente ma che comunque concorrono a formare la percezione complessiva di qualità.
