

CITTA' DI
VENEZIA



Indagine conoscitiva per l'organizzazione dei servizi allo sportello di Anagrafe, Stato Civile e URP del Comune di Venezia

Anno 2017

**Direzione Servizi al Cittadino e Imprese
Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio generale**

Servizio Statistica e Ricerca
Servizio Qualità

- Il lavoro è stato svolto dal Servizio Statistica e ricerca in stretta collaborazione con il Servizio Qualità.
- Si ringraziano i Servizi di Anagrafe, Stato Civile e URP del Comune di Venezia per la preziosa collaborazione, sia in fase di definizione del questionario e degli aspetti metodologici, sia durante la rilevazione presso gli sportelli.
- Si ringraziano Giacomo De Benetti, Beatrice Lachin, Andrea Pizzato, Elisa Sperandio, Chiara Vanin, Lisa Zanchi, Enrico Zuin, studenti del terzo anno del liceo Scientifico U. Morin di Mestre, che durante l'Alternanza Scuola Lavoro per l'A.S. 2016/2017 hanno svolto l'attività di rilevatori presso gli sportelli (distribuzione dei questionari e assistenza alla compilazione), hanno informatizzato i questionari raccolti e hanno effettuato i primi controlli sui dati raccolti.

Obiettivi dell'indagine

- Delineare il profilo dell'utente dei servizi di Anagrafe, Stato civile e URP
- Verificare le priorità dei cittadini in vista della definizione di una proposta riorganizzativa degli sportelli
- Misurare i livelli di soddisfazione degli utenti per valutare i punti di forza e di debolezza dei servizi

Nota metodologica

- Tecnica di rilevazione: indagine campionaria presso le sedi di Anagrafe, Stato Civile e Urp di Mestre, Marghera, Chirignago, Zelarino, Favaro, Carpenedo, Venezia e Lido.
- Unità di rilevazione: utenti che si recano agli sportelli per evadere delle pratiche o richiedere documenti/informazioni.
- Tecnica di somministrazione del questionario: autocompilato o intervista da parte del rilevatore.
- Questionario strutturato in tre parti:
 - caratteristiche socio-anagrafiche (5 domande);
 - Incontro domanda-offerta sugli aspetti di organizzazione del servizio (9 domande);
 - qualità del servizio offerto (5 domande).
- Periodo di somministrazione dei questionari: dal 20 marzo al 7 aprile 2017 (tre settimane).
- Numero rilevatori: 2 la prima settimana, 3 la seconda e 2 la terza.
- Rilevatori: studenti del terzo anno del Liceo Scientifico U.Morin di Mestre in attività di Alternanza Scuola Lavoro (Tutor: Responsabile del Servizio Statistica e ricerca del Comune di Venezia).
- Campionamento: campione non probabilistico (sono state selezionate alcune sedi in base alle indicazioni fornite durante gli incontri con i Responsabili dei servizi; sono state fornite ai rilevatori alcune indicazioni per la selezione degli utenti da intervistare per evitare fenomeni distorsivi).

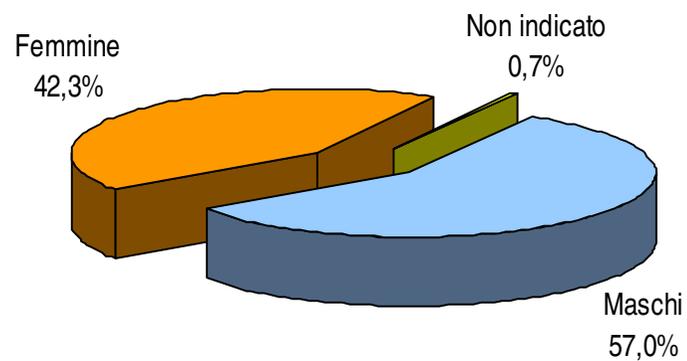
Esito dei contatti

- Numero contatti: 535
- Numero rifiuti: 86
- N. questionari validi: 449
- Tasso di risposta: 83,9%

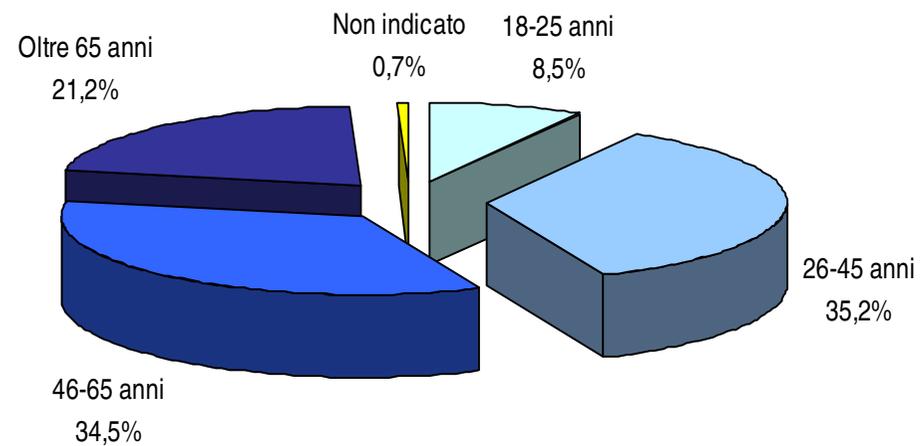
Numero questionari compilati

CARPENEDO (Anagrafe)	26
CHIRIGNAGO (Anagrafe + URP)	44
FAVARO (Anagrafe + URP)	71
LIDO (Anagrafe)	9
LIDO (URP)	15
MARGHERA (Anagrafe + URP)	36
MESTRE CENTRO (Anagrafe + Stato Civile)	112
MESTRE CENTRO (URP)	16
VENEZIA (Anagrafe)	68
VENEZIA (URP)	15
ZELARINO (Anagrafe + URP)	37
TOTALE	449

Chi abbiamo intervistato

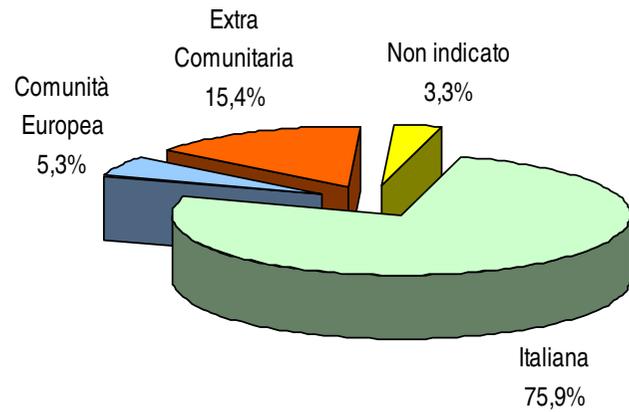


Classi di età

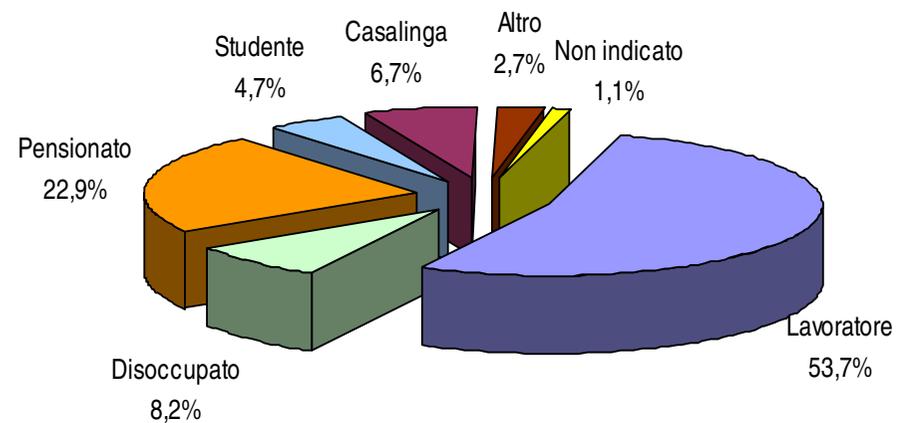


Chi abbiamo intervistato

Cittadinanza



Condizione professionale

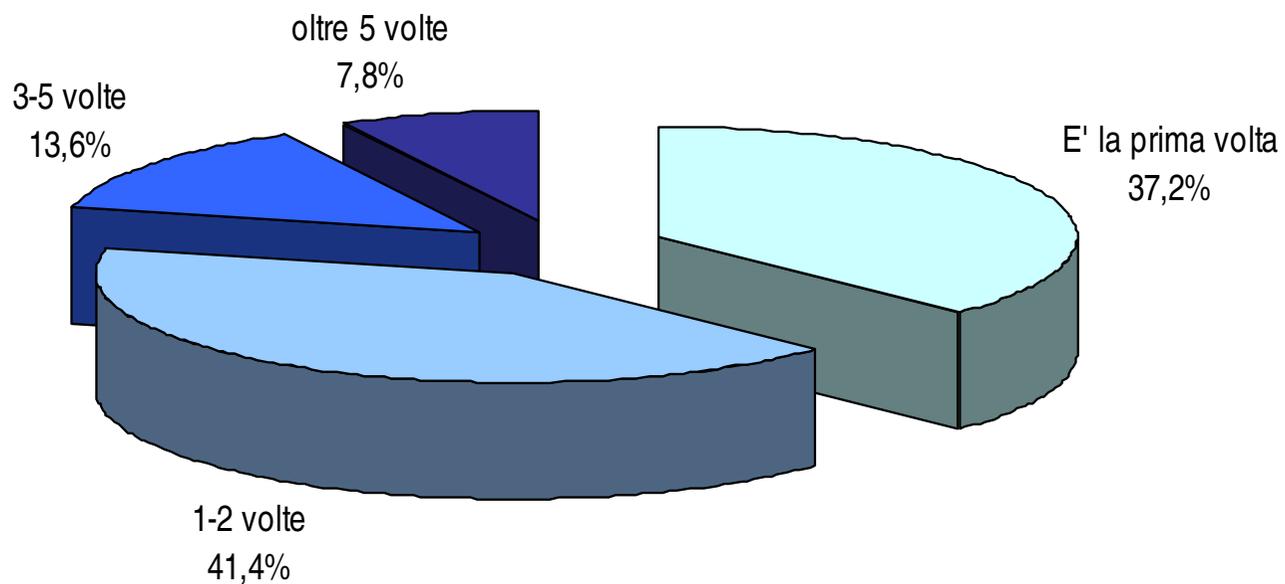


Il profilo dell'utenza

Quasi 8 intervistati su 10 sono utenti occasionali (si recano a agli sportelli non più di 2 volte l'anno)

Un 7,8%, al contrario, è un utente assiduo (oltre 5 volte negli ultimi 12 mesi)

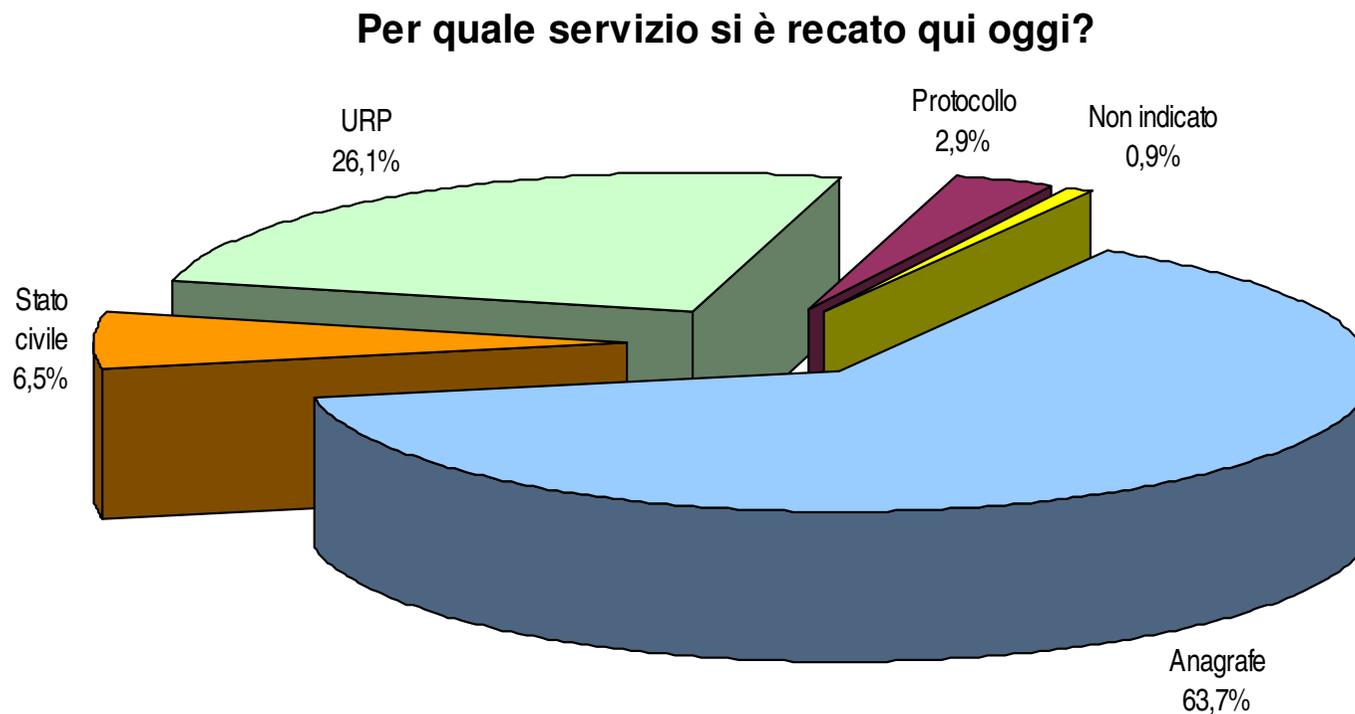
Quante volte è venuto in questa sede negli ultimi 12 mesi?



Il profilo dell'utenza

Il servizio più richiesto è quello di Anagrafe

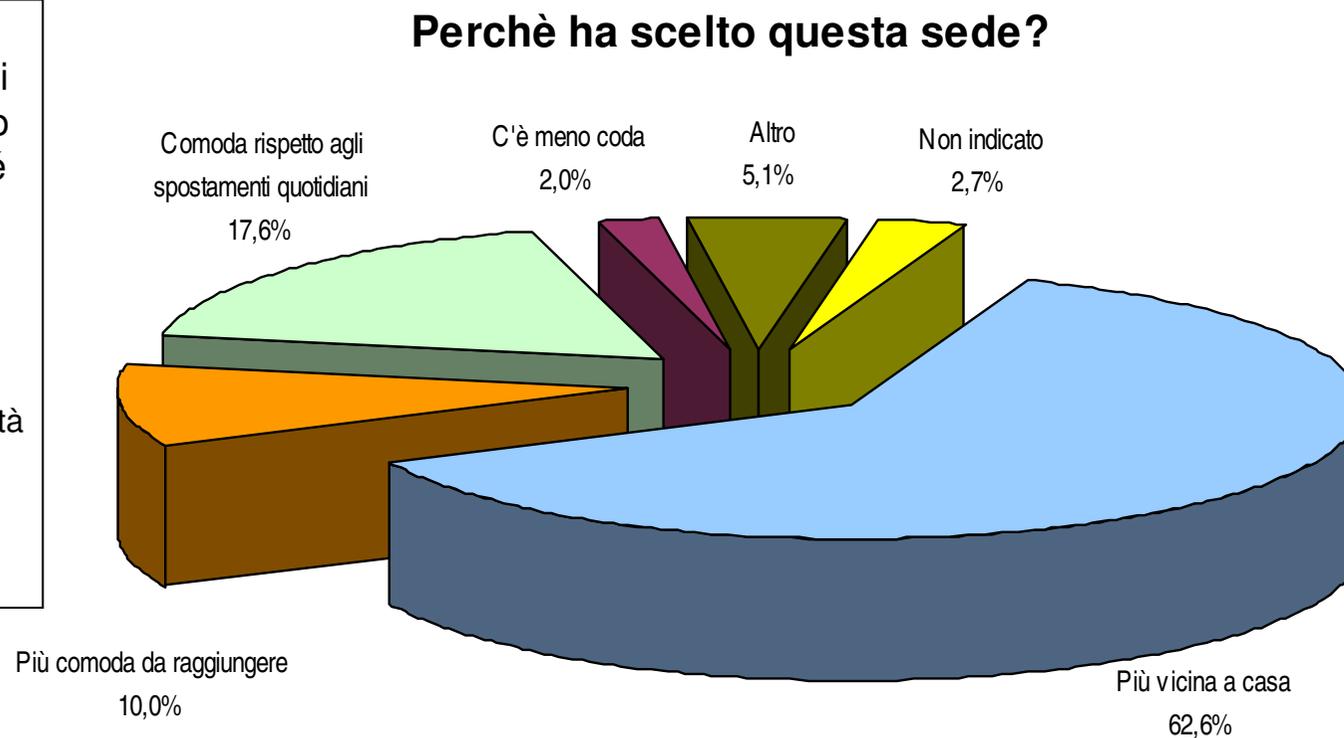
Lo Stato Civile risulta scarsamente richiesto anche perché, tra le sedi oggetto d'indagine, è presente solo in quella di Mestre Centro



Incontro domanda-offerta

Oltre 6 cittadini su 10 scelgono la sede perché è la più vicina a casa

Sono soprattutto le donne italiane oltre i 65 anni di età che prediligono la sede vicina a casa

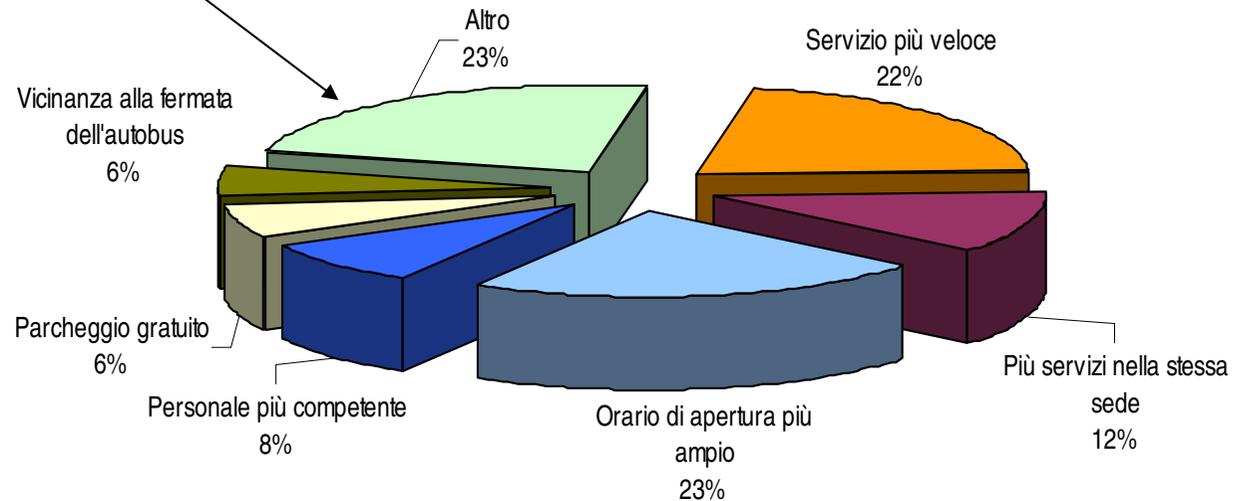


Incontro domanda-offerta

La maggior parte della voce "altro" specifica che va bene come è ora e non cambierebbero

1 intervistato su 3 sarebbe disposto a recarsi in una sede più lontana da casa qualora il servizio offerto fosse più veloce o se fosse possibile usufruire di più servizi nello stesso luogo

In cambio di cosa andrebbe in altra sede?
(il dato comprende la possibilità di fornire 2 risposte)

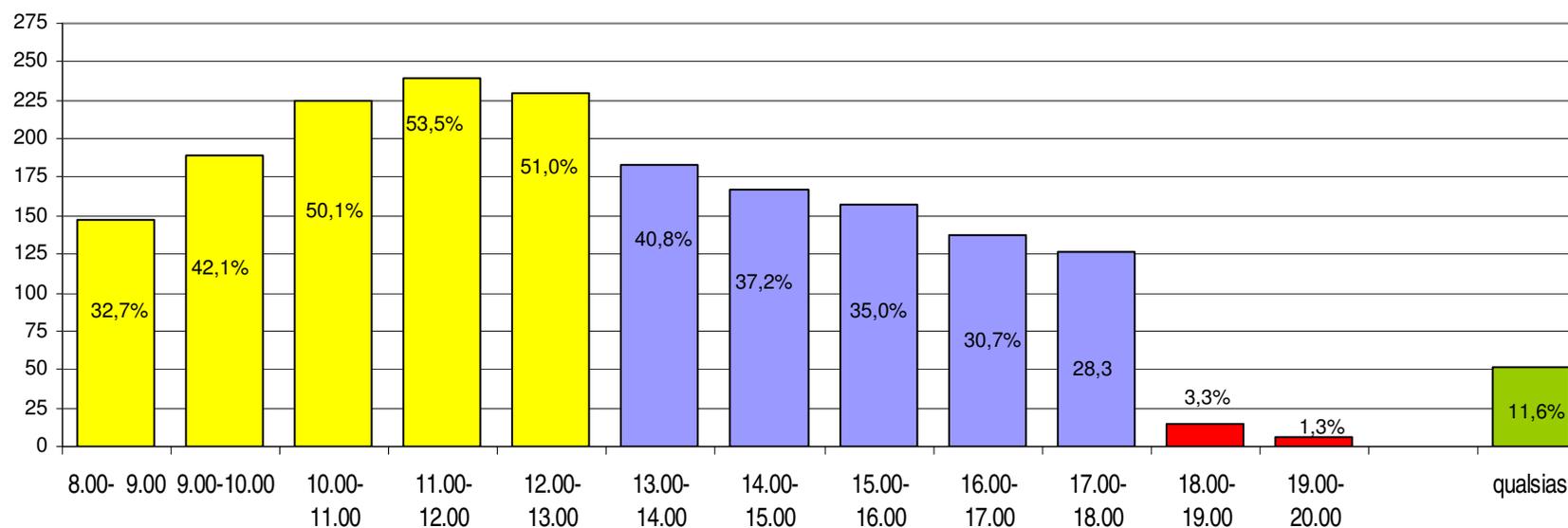


Sembra ragionevole ritenere, vista l'alta percentuale di utenti che utilizzano il servizio in modo sporadico (1-2 volte l'anno), che la concentrazione delle sedi potrebbe rappresentare un disagio limitato soprattutto se ciò permettesse di poter usufruire di un servizio più celere, oltre che ubicato in una zona facilmente raggiungibile e vicino ad altri servizi (polifunzionalità).

Incontro domanda-offerta

Gli orari di apertura più richiesti sono quelli che vanno dalle 9.00 alle 14.00, senza interruzione (orario continuato)

In che orari preferirebbe fossero aperti gli uffici?

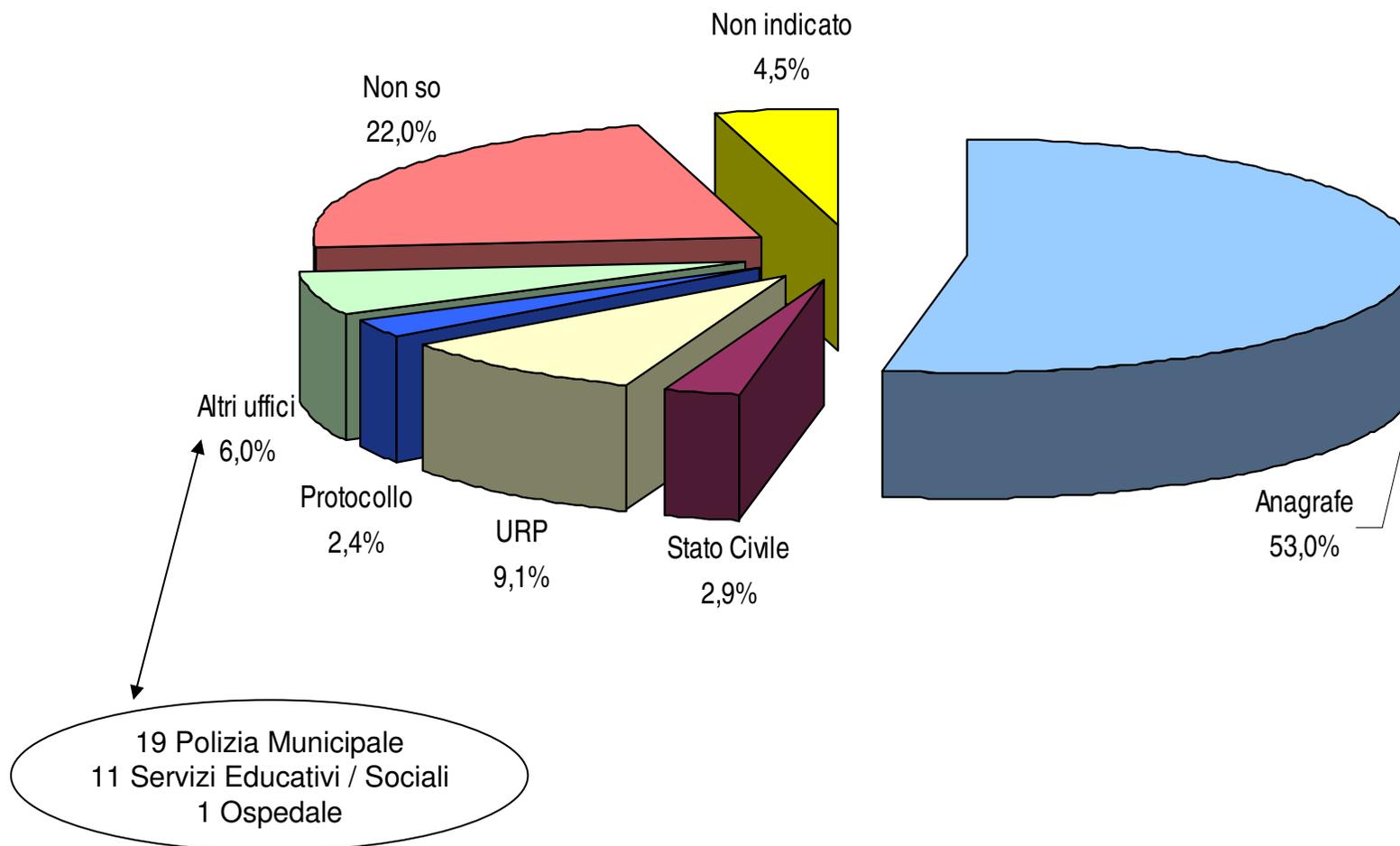


URP numero medio di contatti giornalieri nel 2016

	Mestre	Venezia	Favaro	Marghera	Lido	Chirignago	Zelarino	TOTALE
mattina 9.00-13.00 (239 giorni)	68,3	58,1	42,1	36,8	17,3	16,8	13,7	253,0
pomeriggio 15.00- 17.00 (52 giorni)	19,9	10,6	8,3	5,3	4,5	2,8	1,3	52,6

Incontro domanda-offerta

Quale servizio è più importante avere vicino a casa?

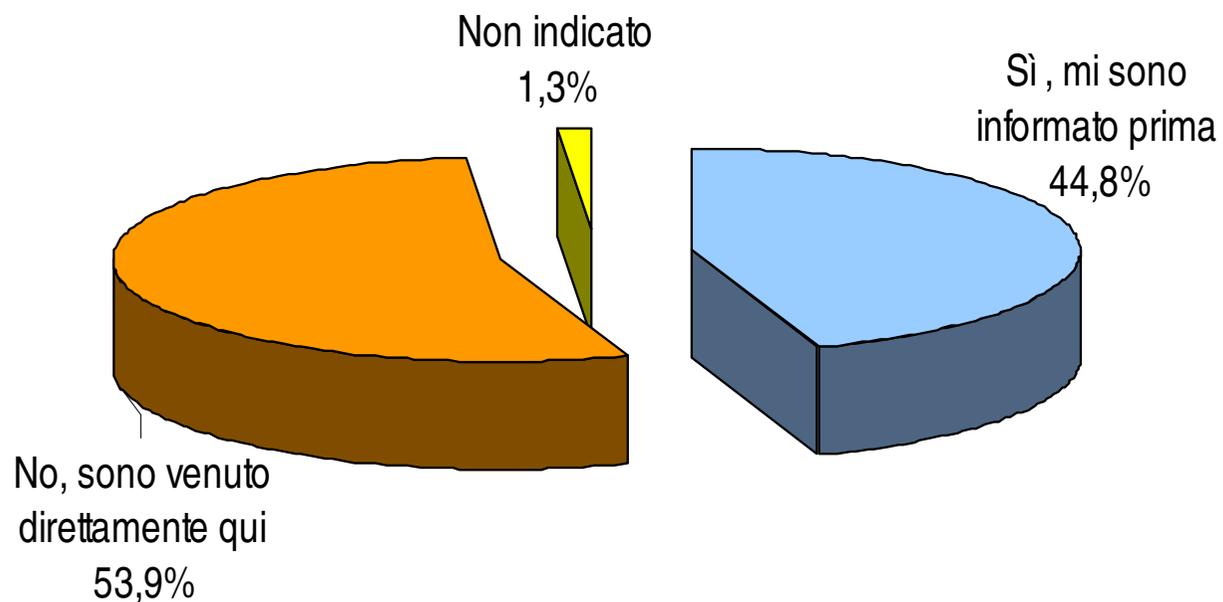


Incontro domanda-offerta

Il 44,8% dei cittadini intervistati ha dichiarato che prima di recarsi presso gli sportelli si è informato sugli orari di apertura, le sedi disponibili e la documentazione necessaria per evadere la pratica.

La quota è molto significativa anche se permangono evidenti spazi di ulteriore miglioramento per accelerare l'iter delle pratiche e diminuire i "viaggi a vuoto" dell'utente.

Prima di venire qui ha preso informazioni sul servizio (orari, sede, documenti necessari)?



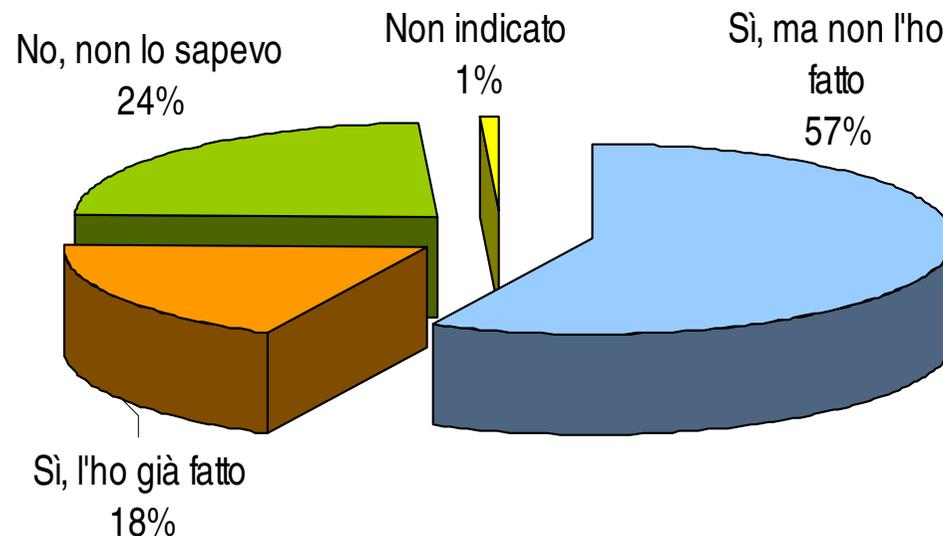
Incontro domanda-offerta

Meno di un intervistato su cinque (il 18%) ha già utilizzato i servizi *on line* per le certificazioni Anagrafiche e/o di Stato Civile, attive nel Comune di Venezia da gennaio 2017.

Quasi uno su quattro non era neppure a conoscenza di questa opzione.

Da ciò si evincono i larghi margini di incremento, in prospettiva, di questa modalità, a tutto vantaggio, da un lato, della diminuzione dei tempi di attesa agli sportelli per coloro che continueranno a utilizzare la modalità tradizionale, dall'altro, di una diminuita richiesta di avere il servizio "sotto casa", risultando in questo caso indifferente l'ubicazione degli uffici.

Sa che può richiedere alcuni servizi da casa utilizzando il computer?



La qualità del servizio offerto

Voti medi su scala 1-10

	Tempo di risposta	Semplicità per ottenere la risposta	Chiarezza delle informazioni	Qualità complessiva del servizio
Carpando	7,6	7,6	7,6	8,2
Chirignago	7,8	7,6	7,6	7,8
Favaro	7,9	7,8	7,8	8,1
Lido	7,0	8,0	7,6	7,6
Lido URP	6,9	6,6	7,1	7,5
Marghera	8,5	8,5	8,8	9,0
Mestre Centro	7,2	7,4	7,6	7,6
Mestre Centro URP	8,3	8,9	8,9	9,0
Venezia	8,5	8,5	8,9	8,8
Venezia URP	9,3	9,1	9,4	9,7
Zelarino	7,8	7,9	8,3	8,3
TOTALE	7,9	7,9	8,1	8,2