

Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

**INDAGINE CONOSCITIVA E DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
- SERVIZI DI ANAGRAFE DI VENEZIA CENTRO STORICO-**

**Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita
Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale**

Marzo 2023

Indice generale

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
2. METODOLOGIA E CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	4
3. ESITO DEI CONTATTI.....	4
4. CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEGLI UTENTI RISPONDENTI.....	5
5. RAPPORTO DEI RISPONDENTI CON IL SERVIZIO DI ANAGRAFE.....	7
6. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ANAGRAFE PERCEPITA DAI RISPONDENTI.....	17
7. SUGGERIMENTI DEI RISPONDENTI.....	19

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata nel mese di marzo 2023 e ha interessato gli utenti dell'Anagrafe di Venezia Centro Storico.

Obiettivi dell'indagine:

- ✓ delineare il profilo dell'utente dei servizi di Anagrafe
- ✓ conoscere le abitudini e le preferenze degli utenti rispetto alle modalità di contatto con i servizi di Anagrafe
- ✓ utilizzare alcune domande del questionario come strumento informativo riguardo all'offerta di servizi digitali implementati presso le Anagrafi
- ✓ individuare i bisogni degli utenti
- ✓ misurare i livelli di soddisfazione degli utenti
- ✓ valutare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato in ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti

2. METODOLOGIA E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Tecnica di rilevazione:	indagine campionaria presso la sede di Venezia Centro Storico mediante somministrazione di questionario
Unità di rilevazione:	utenti che si recano agli sportelli per evadere delle pratiche o richiedere documenti/informazioni
Tecnica di somministrazione:	autocompilato o intervista da parte del rilevatore
Struttura del questionario (n. 4 sezioni)	Sez. 1) caratteristiche socio-anagrafiche (5 domande)
	Sez. 2) incontro domanda-offerta sugli aspetti di organizzazione del servizio (11 domande)
	Sez. 3) qualità del servizio offerto (5 domande)
	Sez. 4) spazio per suggerimenti per il miglioramento del servizio
Sede e periodo di somministrazione:	Anagrafe Venezia Centro Storico, Ca' Farsetti Mese di marzo 2023
Numero rilevatori	N. 5
Rilevatori:	studenti del quinto anno degli istituti "Algarotti" e "Sarpì" di Venezia in attività di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) Tutor: Responsabile del Servizio Anagrafe di Venezia Centro Storico.
Campionamento:	campione individuato in base alle indicazioni fornite dal Responsabile di servizio

3. ESITO DEI CONTATTI

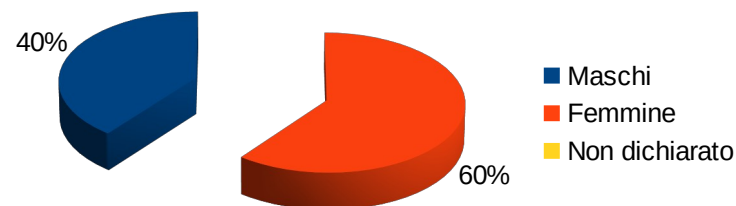
Sono stati compilati in totale **n.205** questionari.

4. CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEGLI UTENTI RISPONDENTI

Il rispondente tipo è per il 60% di sesso femminile, di cittadinanza italiana per il 93%, di un'età compresa tra i 46 e i 65 anni per il 40% e lavoratore per il 60%.

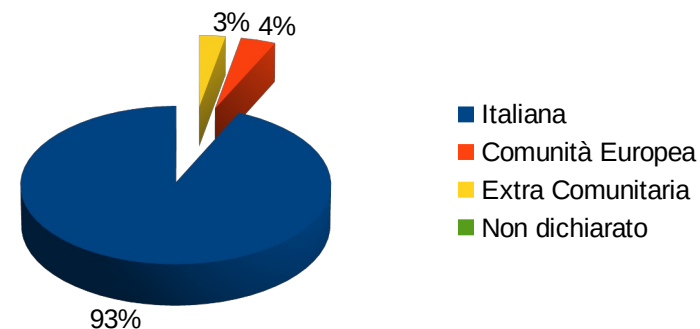
Sesso

	N.	%
Maschi	81	40
Femmine	124	60
Non dichiarato	0	0
Totale	205	100



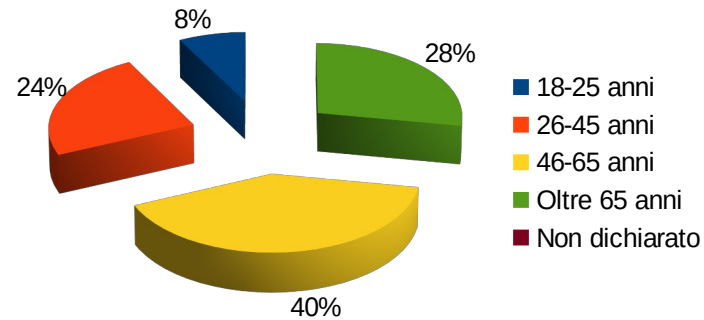
Cittadinanza

	N.	%
Italiana	191	93
Comunità Europea	8	4
Extra Comunitaria	6	3
Non dichiarato	0	0
Totale	205	100



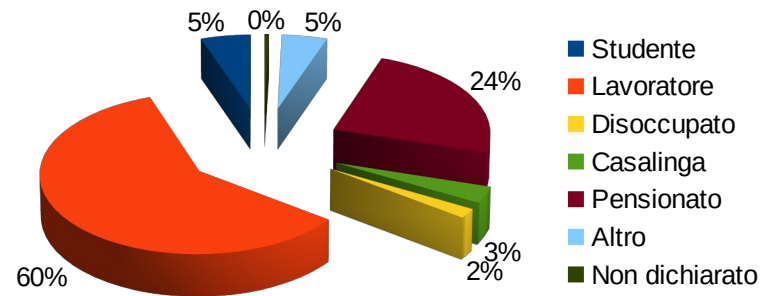
Classi d'età

	N.	%
18-25 anni	16	8
26-45 anni	49	24
46-65 anni	83	40
Oltre 65 anni	57	28
Non dichiarato	0	0
Totale	205	100



Condizione professionale

	N.	%
Studente	11	5
Lavoratore	122	60
Disoccupato	4	2
Casalinga	7	3
Pensionato	50	24
Altro	10	5
Non dichiarato	1	0
Totale	205	100

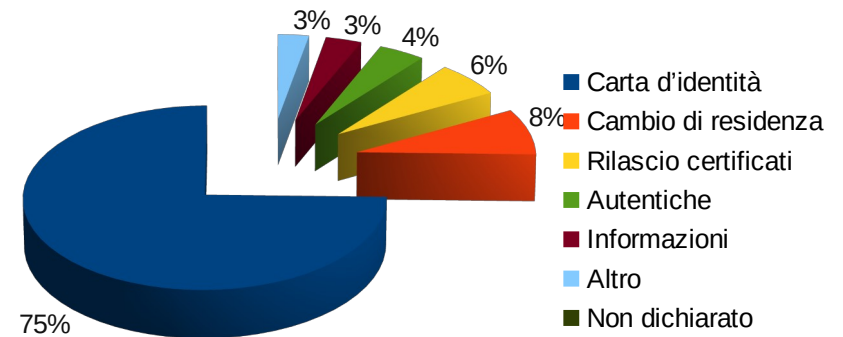


5. RAPPORTO DEI RISPONDENTI CON IL SERVIZIO DI ANAGRAFE

Per quale servizio si è recato qui oggi?

Il servizio più richiesto è quello della Carta d'Identità scelto dal 75% dei rispondenti.

	N.	%
Carta d'identità	153	75
Cambio di residenza	17	8
Rilascio certificati	13	6
Autentiche	9	4
Informazioni	7	3
Altro	6	3
Non dichiarato	0	0
Totale	205	100

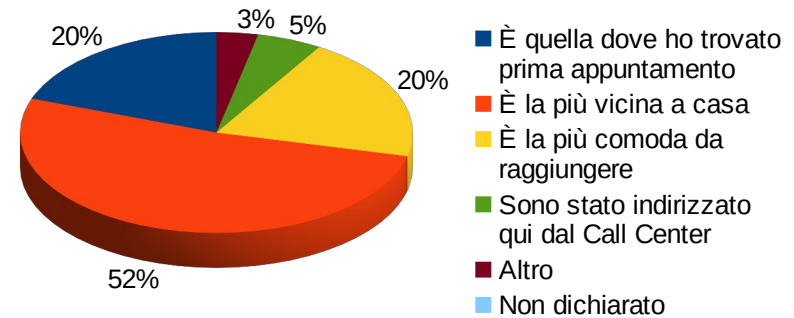


L'utente tipo che si è recato all'anagrafe per richiedere la carta d'identità è principalmente di sesso femminile, di cittadinanza italiana, di un'età compresa tra i 46 e i 75 anni, lavoratore e residente nel Comune di Venezia.

Perché ha scelto questa sede?

Il 52% dei rispondenti ha scelto la sede di Venezia Centro Storico perché è la più vicina a casa.

	N.	%
È quella dove ho trovato prima appuntamento	40	20
È la più vicina a casa	106	52
È la più comoda da raggiungere	41	20
Sono stato indirizzato qui dal Call Center	11	5
Altro	7	3
Non dichiarato	0	0
Totale	205	100

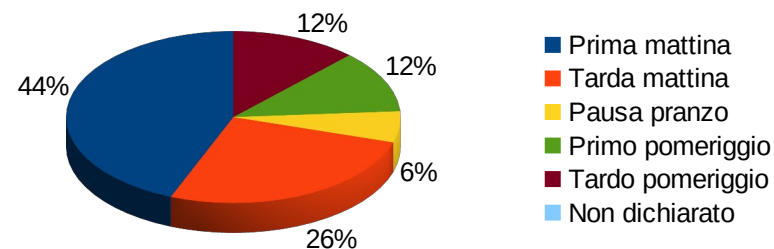


L'utente tipo che si è recato presso la sede di Venezia Centro storico perché è la più vicina a casa è di sesso femminile, di cittadinanza italiana, di un'età compresa tra i 46 e i 75 anni, lavoratore e residente nel Comune di Venezia.

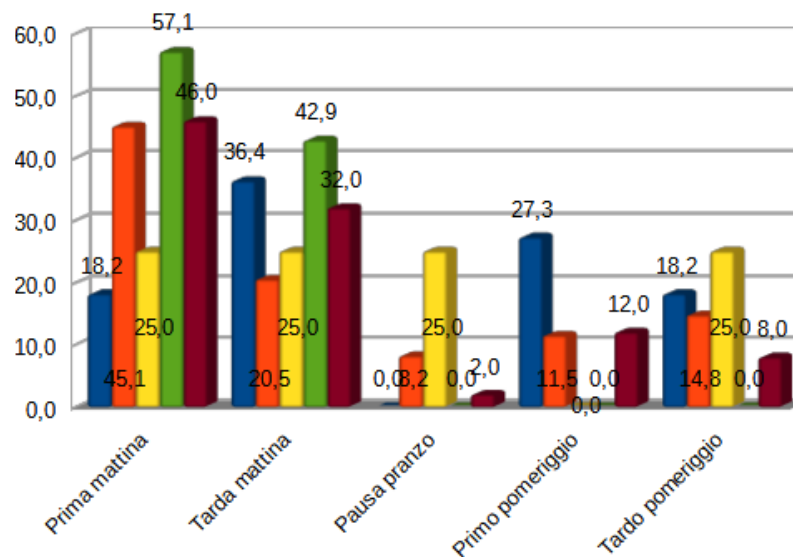
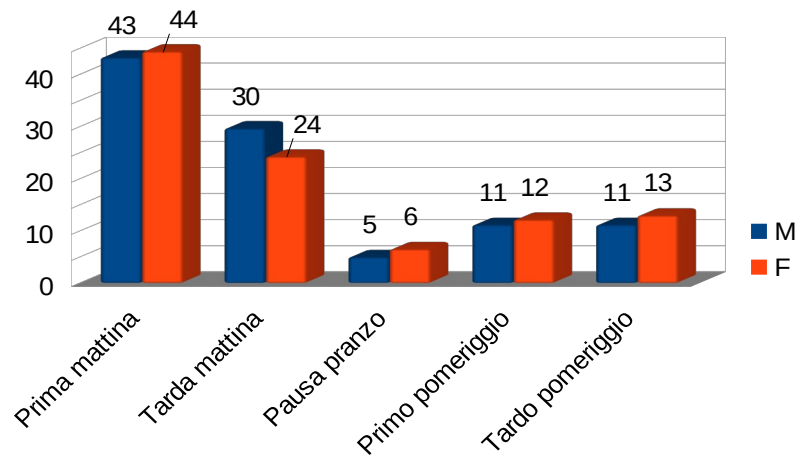
Quale orario di apertura degli uffici preferirebbe?

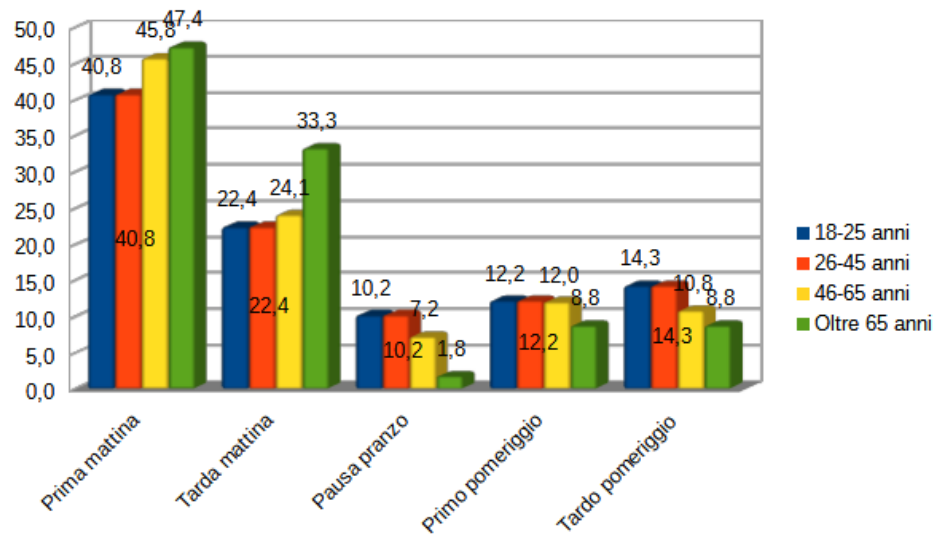
L'orario di apertura degli uffici preferito dalla maggior parte dei rispondenti (44%) è la "prima mattina".

	N.	%
Prima mattina	90	44
Tarda mattina	54	26
Pausa pranzo	12	6
Primo pomeriggio	24	12
Tardo pomeriggio	25	12
Non dichiarato	0	0
Totale	205	100



L'utente tipo che ha scelto la prima mattina come orario preferito di apertura è di occupazione casalinga, residente nel comune, di cittadinanza extra comunitaria, indipendentemente da sesso ed età.

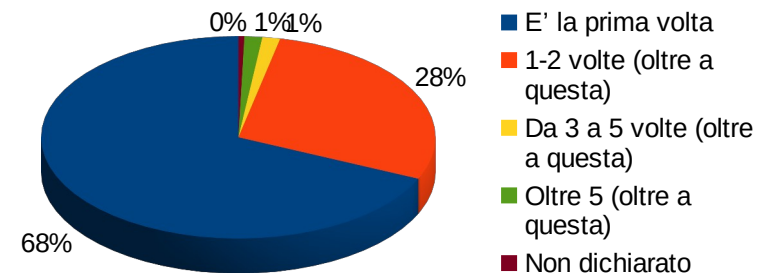




Quante volte è venuto in anagrafe negli ultimi mesi?

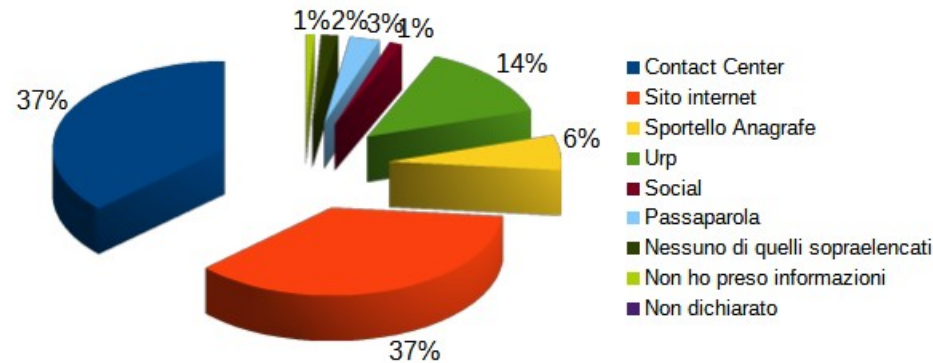
Il 68% dei rispondenti si è recato in anagrafe per la prima volta.

	N.	%
E' la prima volta	140	68
1-2 volte (oltre a questa)	58	28
Da 3 a 5 volte (oltre a questa)	3	1
Oltre 5 (oltre a questa)	3	1
Non dichiarato	1	0
Totale	205	100



Con quale modalità ha preso informazioni sul servizio?

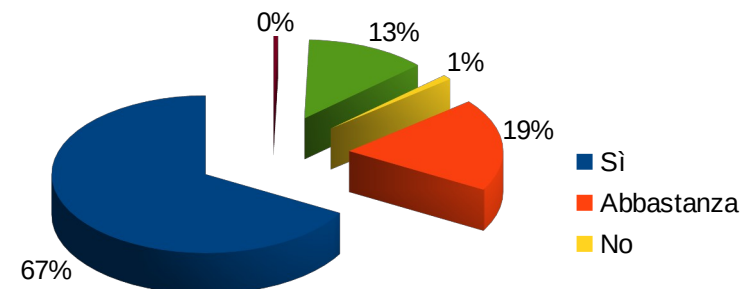
Hanno preso informazioni sul servizio prevalentemente tramite Contact center (37%) e sito internet (37%).



Le informazioni ricevute sono state chiare ed esaustive?

Per il 67% dei rispondenti le informazioni sono state chiare ed esaustive.

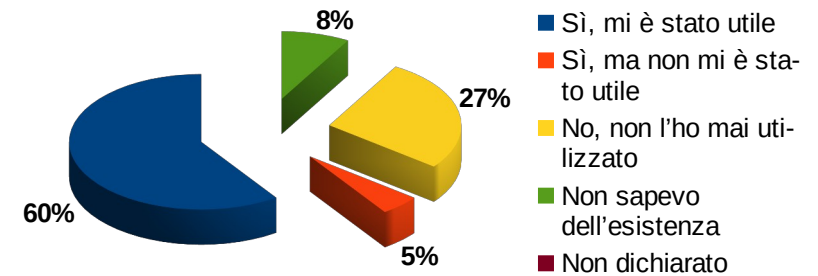
	N.	%
Si	137	67
Abbastanza	39	19
No	2	1
Non ho preso informazioni	26	13
Non dichiarato	1	0
Totale	205	100



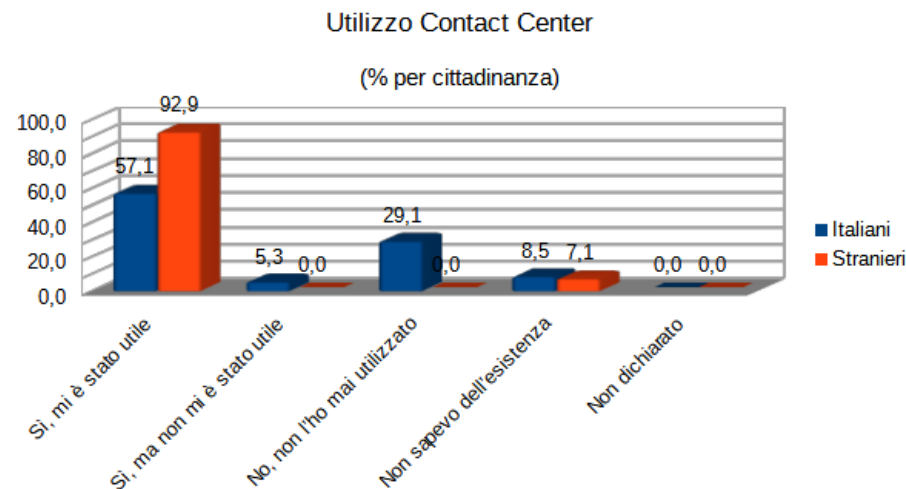
Ha mai utilizzato il Contact Center Unico Dime al numero 041041?

Il Contact Center 041041 è ritenuto utile complessivamente dal 60% (121 su 203) dei rispondenti, ma non è conosciuto dall'8% dei rispondenti (17 su 203).

	N.	%
Sì, mi è stato utile	121	60
Sì, ma non mi è stato utile	10	5
No, non l'ho mai utilizzato	55	27
Non sapevo dell'esistenza	17	8
Non dichiarato	0	0
Totale	203	100



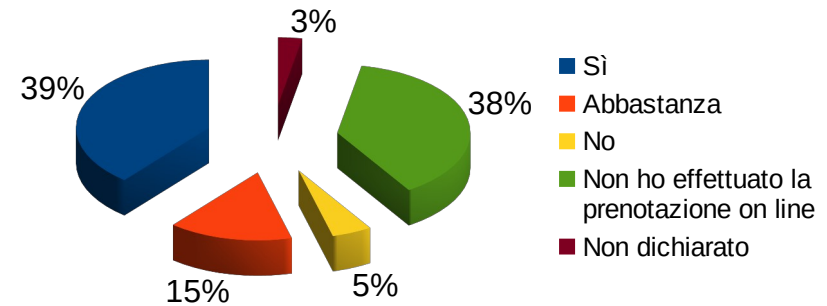
Si rileva un maggior utilizzo del Contact Center da parte della popolazione straniera (92%) rispetto a quella italiana (57%).



Se ha effettuato la prenotazione dell'appuntamento on line, ha trovato facile la procedura?

Del 39% dei rispondenti che hanno utilizzato la prenotazione on line solo il 5% ritiene che la procedura non sia facile. Il 38% invece non ha mai utilizzato tale procedura.

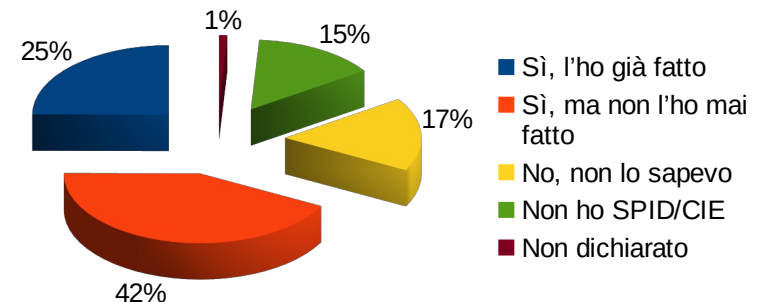
	N.	%
Sì	80	39
Abbastanza	31	15
No	10	5
Non ho effettuato la prenotazione on line	78	38
Non dichiarato	6	3
Totale	205	100



Se è in possesso di SPID o carta di identità elettronica (CIE), sa che può ottenere alcuni servizi (come i certificati e i cambi di residenza) direttamente on line, senza recarsi allo sportello?

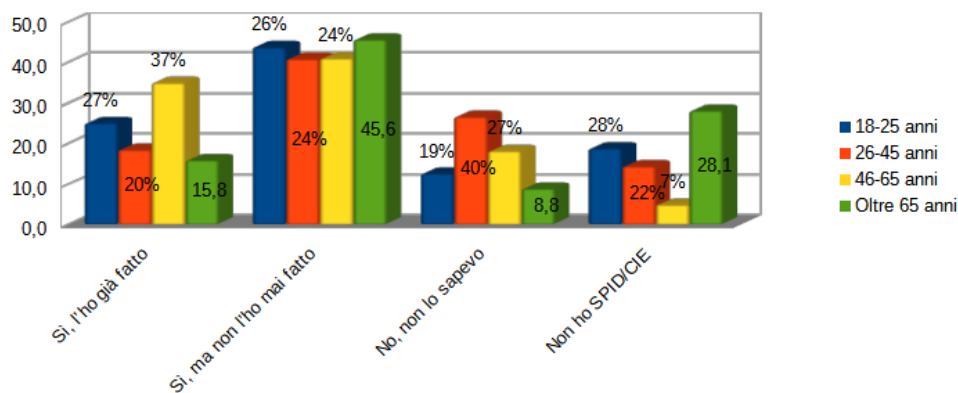
Il 67% dei rispondenti sa che può ottenere alcuni servizi on line mediante SPID o CIE.

	N.	%
Sì, l'ho già fatto	51	25
Sì, ma non l'ho mai fatto	87	42
No, non lo sapevo	35	17
Non ho SPID/CIE	30	15
Non dichiarato	2	1
Totale	205	100

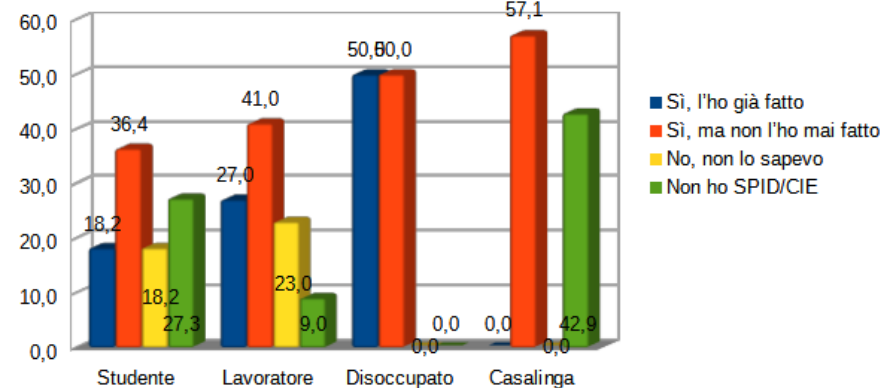


Tale opportunità è nota maggiormente alla fascia di età compresa tra i 45-65 anni (75%), ai disoccupati (100%), agli italiani (70%), agli uomini (71%). Il 28% degli over 65 e il 42% delle casalinghe dichiarano di non essere dotati di SPID/CIE. Il 12% degli under 25 e il 26% della fascia 26-45 dichiarano di non conoscere l'opportunità di ottenere alcuni servizi direttamente on line.

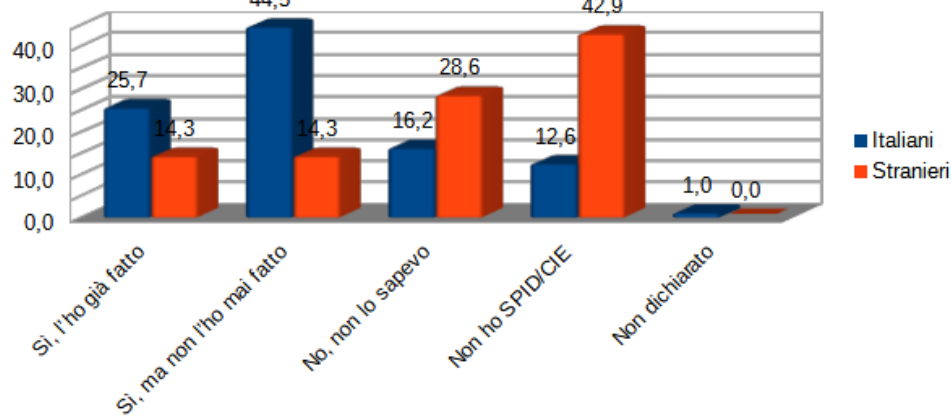
Utilizzo servizi on line
(% per fascia d'età)



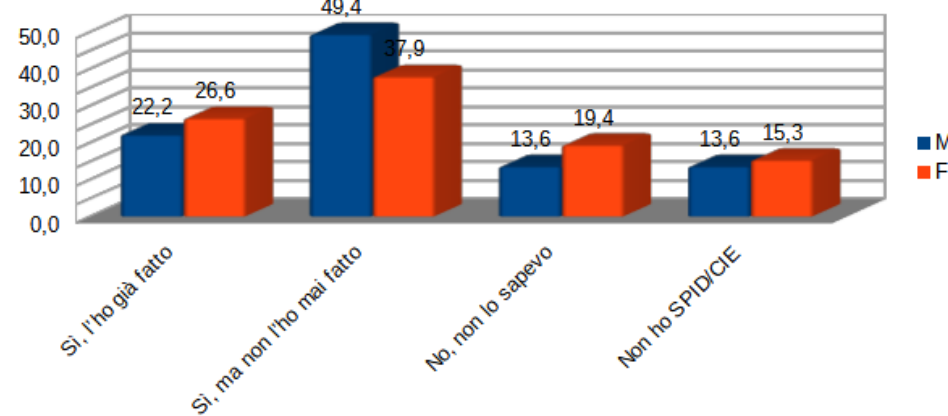
Utilizzo servizi on line
(% per professione)



Utilizzo servizi on line
(% per cittadinanza)



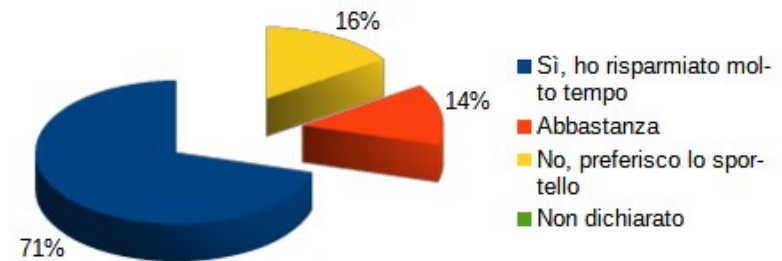
Utilizzo servizi on line
(% per sesso)



Ha trovato facile utilizzare il servizio on line?

Di coloro che utilizzano il servizio on line, il 16% preferisce lo sportello.

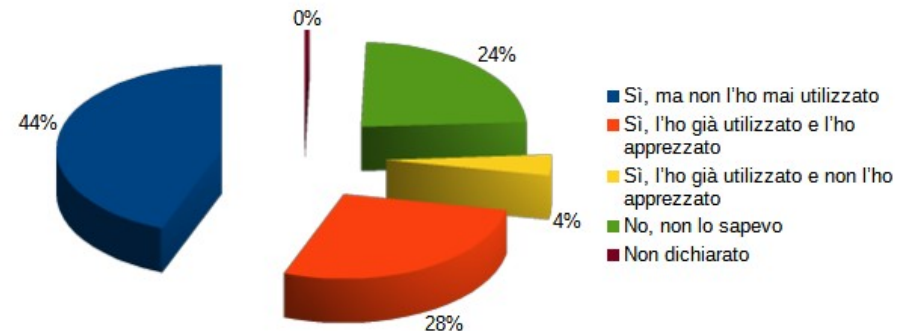
	N.	%
Sì, ho risparmiato molto tempo	36	71
Abbastanza	7	14
No, preferisco lo sportello	8	16
Non dichiarato	0	0
Totale	51	100



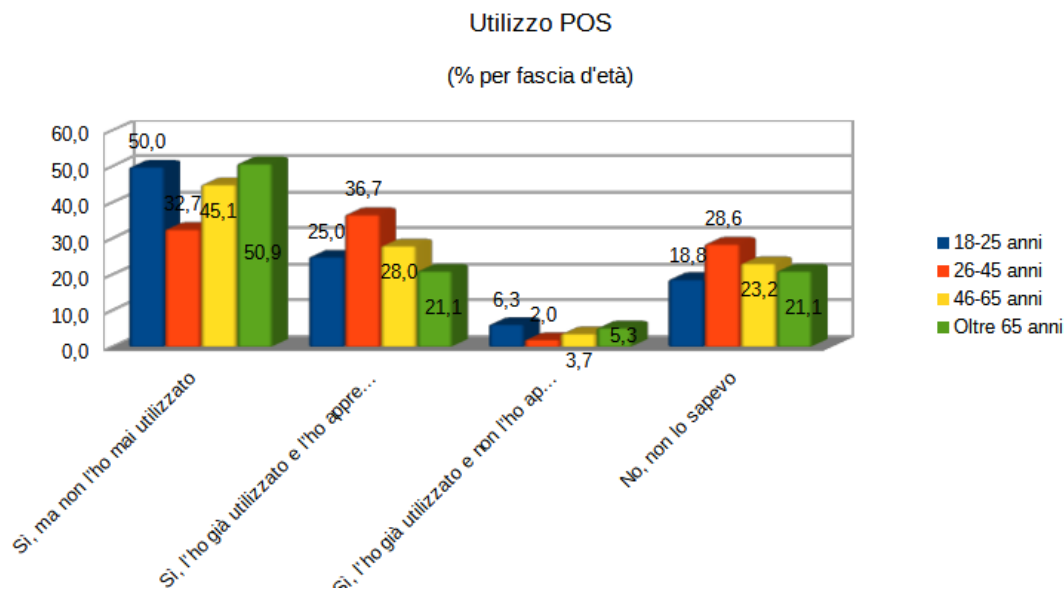
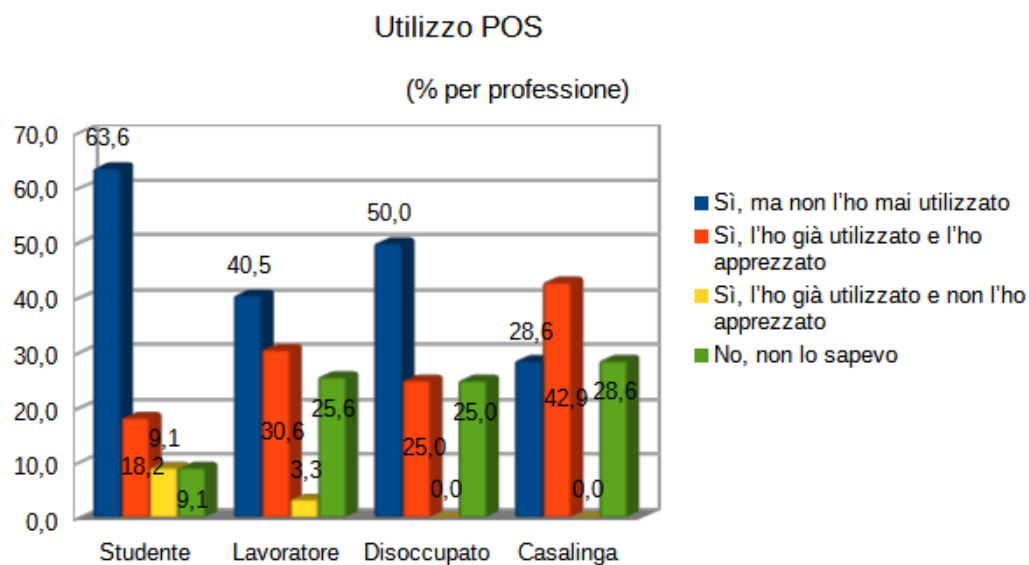
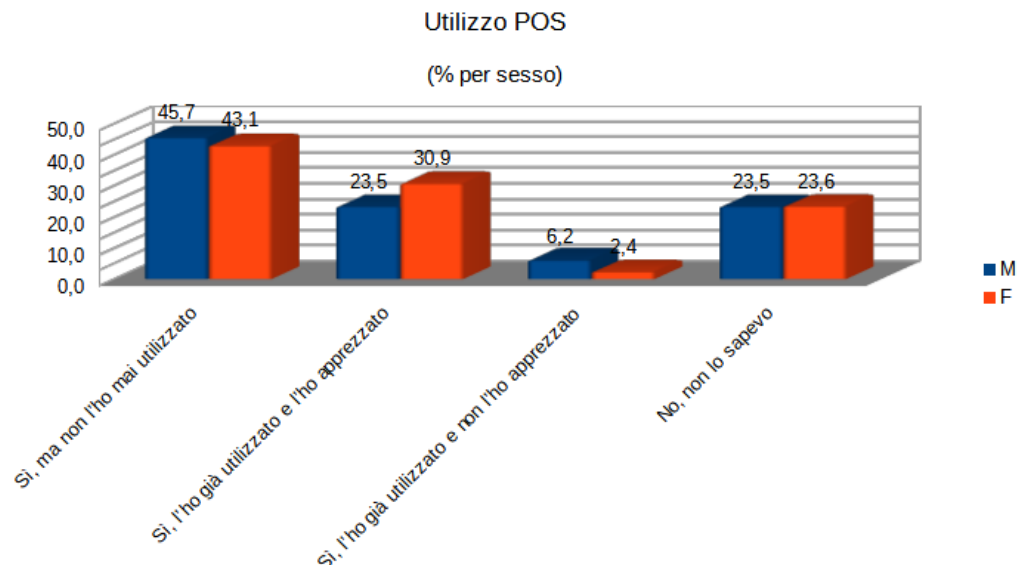
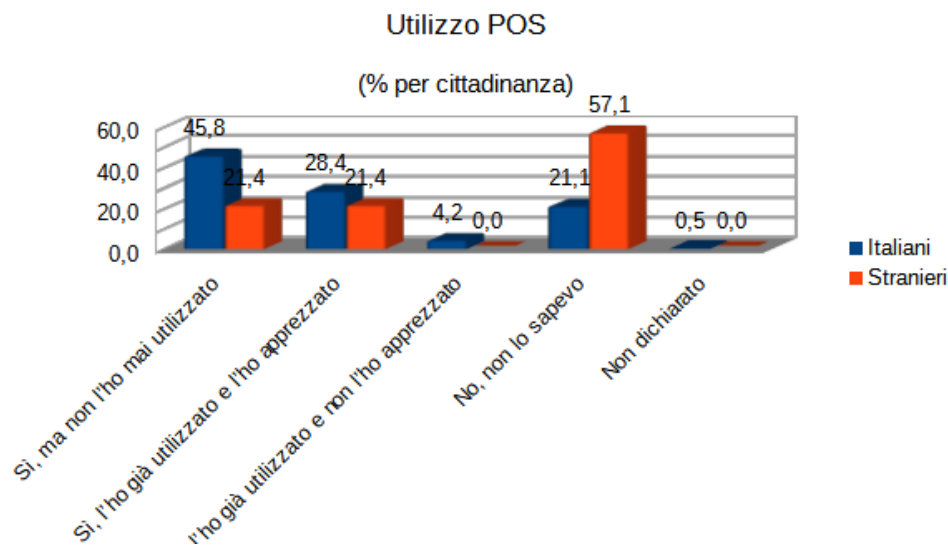
Sa che presso le sedi di anagrafe è possibile il pagamento tramite POS?

Del 44% di coloro che sanno che è possibile pagare con il POS, poco più della metà l'ha effettivamente utilizzato.

	N.	%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	90	44
Sì, l'ho già utilizzato e l'ho apprezzato	57	28
Sì, l'ho già utilizzato e non l'ho apprezzato	8	4
No, non lo sapevo	48	23
Non dichiarato	1	0
Totale	204	99



È apprezzato maggiormente dagli italiani (28%), dalle femmine (31%), dalle casalinghe (43%) e dalla fascia d'età dai 26 ai 45 anni (37%).



6. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ANAGRAFE PERCEPITA DAI RISPONDENTI

Valutazione media complessiva per domanda

(scala da 1 a 10)

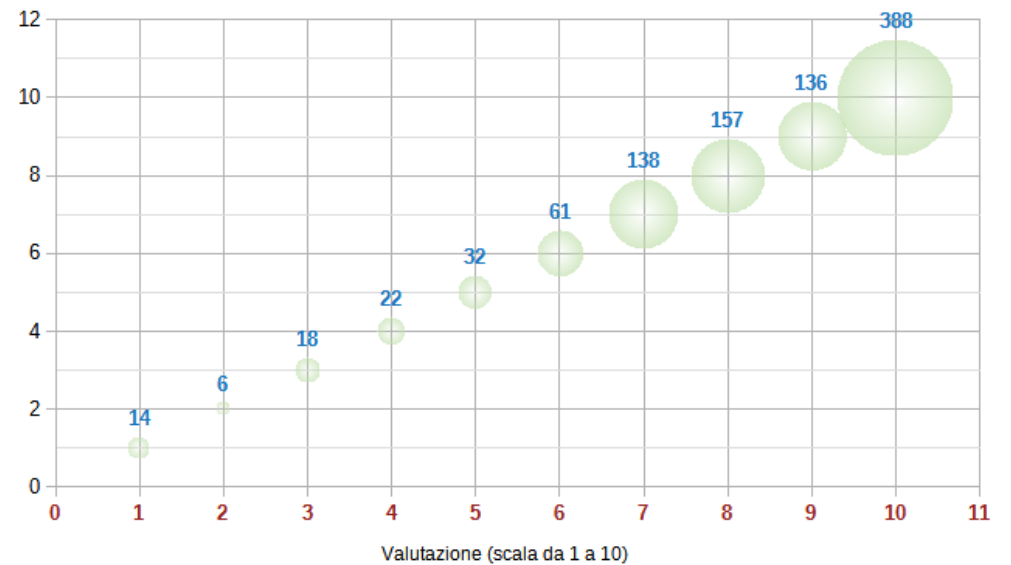
	MEDIA COMPLESSIVA
1) Tempo di attesa per ottenere l'appuntamento	6,5
2) Rispetto della puntualità dell'orario fissato	8,3
3) Disponibilità degli operatori di sportello	9,0
4) Chiarezza delle informazioni contenute nel sito dell'Anagrafe	8,6
5) Qualità del servizio che ha ricevuto oggi	8,8
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda 1-4)	8,1

L'aspetto più apprezzato è la disponibilità degli operatori, mentre l'aspetto meno apprezzato è il tempo di attesa per ottenere l'appuntamento. Il servizio offerto nel suo complesso ottiene con una valutazione media di 8,1/10.

Sulle n. 973 valutazioni totali n. 593 valutazioni (61%) si attestano tra l'8 e il 10, n. 199 (33%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 92 (15%) si attestano su valori insufficienti.

Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										ND	TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1) Il tempo di attesa per ottenere l'appuntamento	12	6	17	18	19	25	22	18	27	39	0	203
2) Il rispetto della puntualità dell'orario fissato	2	0	0	2	8	13	43	26	21	81	0	196
3) La disponibilità degli operatori di sportello	0	0	0	1	0	8	9	48	30	101	0	197
4) La chiarezza delle informazioni contenute nel sito dell'Anagrafe	0	0	1	1	5	8	24	39	33	66	1	178
5) La qualità del servizio che ha ricevuto oggi	0	0	0	0	0	7	40	26	25	101	0	199
TOTALE	14	6	18	22	32	61	138	157	136	388	1	973

Frequenza valutazioni



7. SUGGERIMENTI DEI RISPONDENTI

Circa il 12% dei rispondenti ha lasciato suggerimenti e/o commenti.

1. Tempistica appuntamenti
2. Meno tempi d'attesa
3. Sì segreteria telefonica
4. Tempi eccessivi per rifare una carta d'identità
5. Molto Bravi
6. Aspettare meno per l'appuntamento
7. Mantenere gli sportelli
8. Eliminare appuntamento per certi sportelli
9. Possibilità di prendere appuntamento e non
10. Maggiore disponibilità ad effettuare il servizio; troppi ostacoli nel rilascio dei certificati storici
11. Vorrei che fosse aperto il sabato mattina, magari un sabato al mese
12. Più operatori per un accesso all'appuntamento più fluido
13. Procedura molto lunga
14. Aprire l'agenda
15. Per avere un appuntamento passano troppi mesi per le sedi a Venezia centro storico
16. Tempi più brevi per la consegna della nuova CIE
17. Velocizzare gli appuntamenti
18. Velocizzare gli appuntamenti
19. Abbreviare il tempo d'attesa
20. Abbreviare il tempo d'attesa
21. Abbreviare il tempo d'attesa

22. Abbreviare il tempo d'attesa
23. Abbreviare il tempo d'attesa
24. Abbreviare il tempo d'attesa
25. Velocizzare gli appuntamenti