

Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

**INDAGINE CONOSCITIVA E DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
DEI SERVIZI DI ANAGRAFE DI
MESTRE CENTRO – FAVARO VENETO – MARGHERA**

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

29 agosto – 9 settembre 2022

Indice

| | |
|---|----|
| 1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO..... | 3 |
| 2. METODOLOGIA E CAMPIONE DI RIFERIMENTO..... | 4 |
| 3. ESITO DEI CONTATTI..... | 5 |
| 4. CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEGLI UTENTI RISPONDENTI..... | 6 |
| 5. RAPPORTO DEI RISPONDENTI CON IL SERVIZIO DI ANAGRAFE..... | 8 |
| 6. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ANAGRAFE PERCEPITA DAI RISPONDENTI..... | 16 |
| 7. SUGGERIMENTI DEI RISPONDENTI..... | 19 |

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata tra il 29 agosto e il 9 settembre 2022 e ha interessato gli utenti delle Anagrafi di Mestre Centro, Favaro Veneto e Marghera.

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

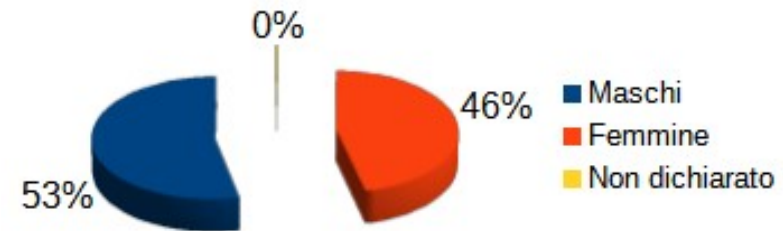
| | |
|--|--|
| Tecnica di rilevazione: | indagine campionaria presso le sedi di Anagrafe di Mestre Centro, Favaro Veneto e Marghera mediante somministrazione di questionario |
| Unità di rilevazione: | utenti che si recano agli sportelli per evadere delle pratiche o richiedere documenti/informazioni |
| 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 Mestre centro: dal 29 agosto al 9 settembre 2022 Anagrafe Favaro Veneto: dal 2 al 9 settembre 2022 Anagrafe Marghera: dal 2 al 9 settembre 2022 |
| Numero rilevatori | N. 3 presso Anagrafe Mestre centro dal 29 agosto al 1 settembre 2022 N. 1 presso Anagrafe Mestre centro dal 2 agosto al 9 settembre 2022 N. 1 presso Anagrafe Favaro Veneto dal 2 al 9 settembre 2022 N. 1 presso Anagrafe Marghera dal 2 al 9 settembre 2022 |
| Rilevatori: | studenti del quarto anno del Liceo Scientifico “G. Bruno – R. Franchetti” di Mestre in attività di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l’Orientamento) Tutor: Responsabile del Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità 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) |

3. ESITO DEI CONTATTI

| SEDE | NUMERO CONTATTI | NUMERO RIFIUTI | N. QUESTIONARI VALIDI | TASSO DI RISPOSTA |
|---------------|-----------------|----------------|-----------------------|-------------------|
| MESTRE CENTRO | 328 | 97 | 231 | 70,4% |
| FAVARO VENETO | 136 | 41 | 95 | 69,8% |
| MARGHERA | 142 | 49 | 93 | 65,5% |
| TOTALE | 606 | 187 | 419 | 69,1% |

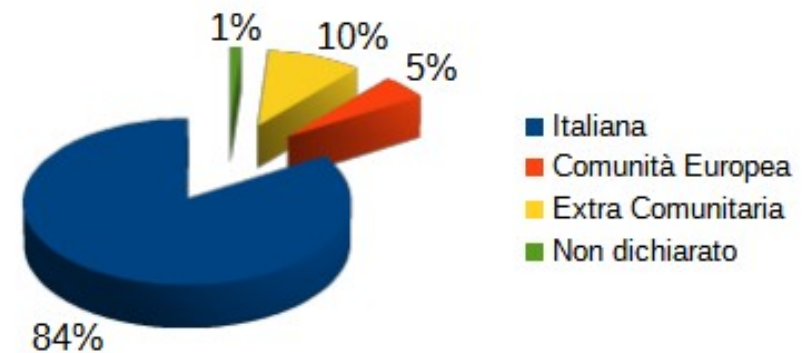
4. CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEGLI UTENTI RISPONDENTI

| | N. | % |
|----------------|------------|------------|
| Maschi | 224 | 53 |
| Femmine | 194 | 46 |
| Non dichiarato | 1 | 0 |
| Totale | 419 | 100 |



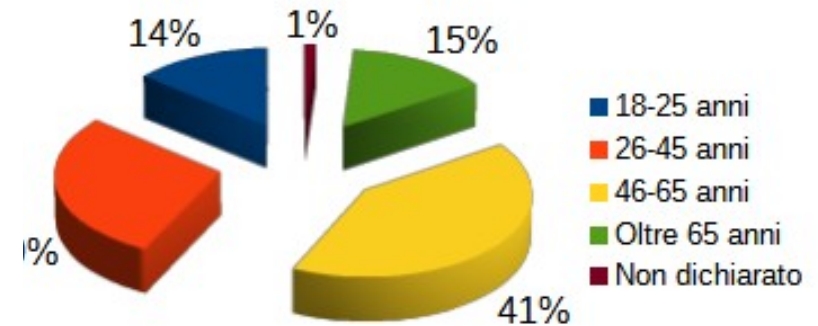
Cittadinanza

| | N. | % |
|-------------------|------------|------------|
| Italiana | 351 | 84 |
| Comunità Europea | 21 | 5 |
| Extra Comunitaria | 42 | 10 |
| Non dichiarato | 5 | 1 |
| Totale | 419 | 100 |



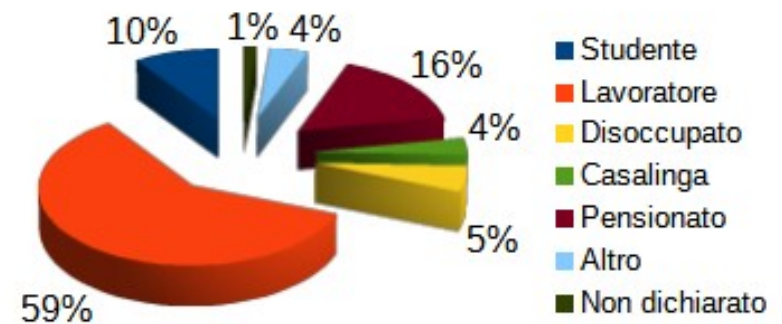
Classi d'età

| | N. | % |
|----------------|------------|------------|
| 18-25 anni | 59 | 14 |
| 26-45 anni | 121 | 29 |
| 46-65 anni | 173 | 41 |
| Oltre 65 anni | 61 | 15 |
| Non dichiarato | 5 | 1 |
| Totale | 419 | 100 |



Condizione professionale

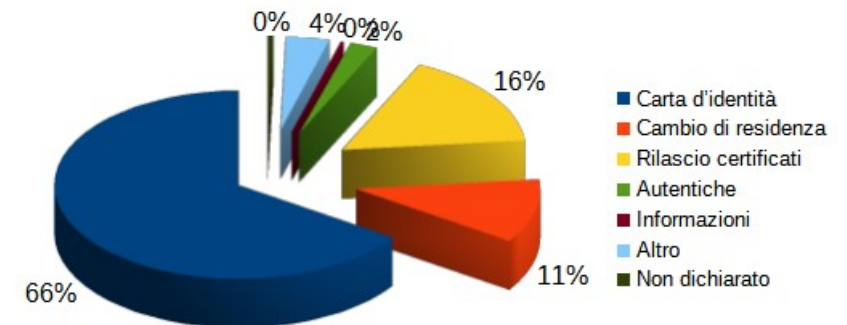
| | N. | % |
|----------------|------------|------------|
| Studente | 40 | 10 |
| Lavoratore | 249 | 59 |
| Disoccupato | 23 | 5 |
| Casalinga | 15 | 4 |
| Pensionato | 68 | 16 |
| Altro | 18 | 4 |
| Non dichiarato | 6 | 1 |
| Totale | 419 | 100 |



5. RAPPORTO DEI RISPONDENTI CON IL SERVIZIO DI ANAGRAFE

Per quale servizio si è recato qui oggi?

| | N. | % |
|----------------------|------------|------------|
| Carta d'identità | 275 | 66 |
| Cambio di residenza | 46 | 11 |
| Rilascio certificati | 69 | 16 |
| Autentiche | 10 | 2 |
| Informazioni | 1 | 0 |
| Altro | 16 | 4 |
| Non dichiarato | 2 | 0 |
| Totale | 419 | 100 |



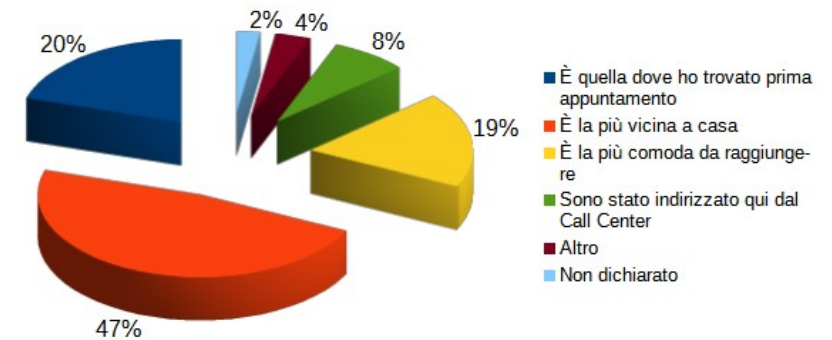
**Il servizio più richiesto nelle 3 sedi è la Carta d'identità:
complessivamente dal 66% dei rispondenti**

da ben il 77,5% dei rispondenti a Mestre centro, dal 45,3% a Favaro Veneto e dal 57% a Marghera

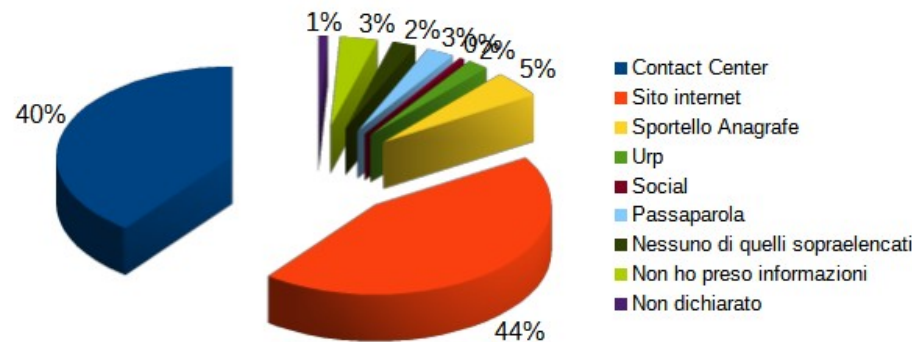
9 rispondenti su 10 sono utenti occasionali e non si sono recati più di 2 volte all'anno allo sportello

Perché ha scelto questa sede?

| | N. | % |
|---|------------|------------|
| È quella dove ho trovato prima appuntamento | 85 | 20 |
| È la più vicina a casa | 199 | 47 |
| È la più comoda da raggiungere | 78 | 19 |
| Sono stato indirizzato qui dal Call Center | 32 | 8 |
| Altro | 15 | 4 |
| Non dichiarato | 10 | 2 |
| Totale | 419 | 100 |



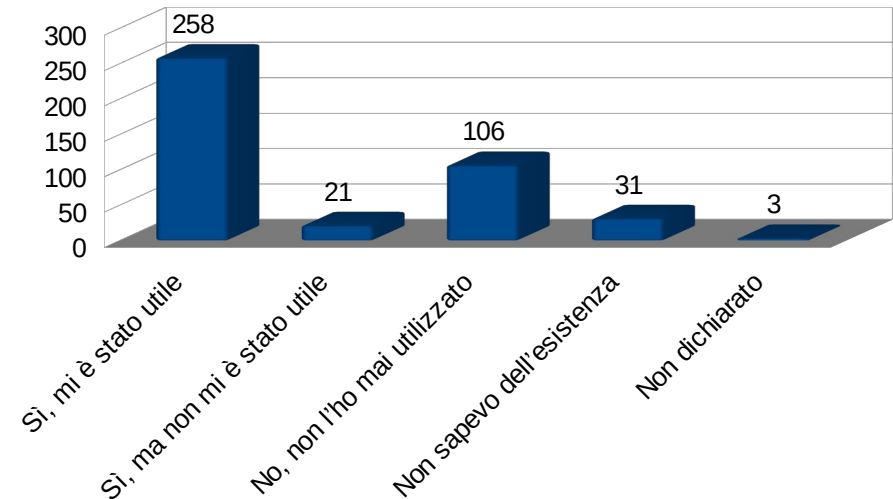
I rispondenti hanno scelto la sede più vicina a casa, indipendentemente dal sesso, dalla classe d'età, dalla cittadinanza e dall'occupazione



Hanno preso informazioni sul servizio (orari, sede, documenti necessari, ecc.) prevalentemente tramite il **sito internet** (il 44%) e il **Contact Center 041041** (il 40%)

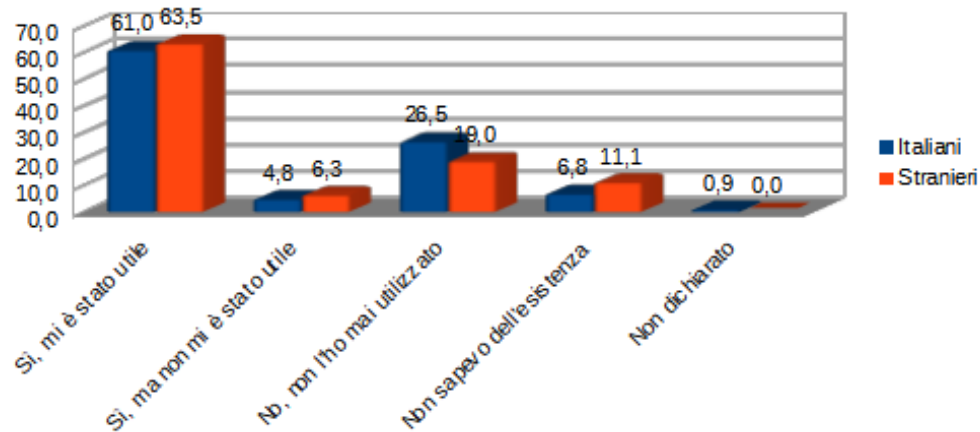
Ha mai utilizzato il Contact Center Unico Dime al numero 041041?

Il Contact Center 041041 è ritenuto **utile** complessivamente dal 62% (258 su 419) dei rispondenti, ma non è conosciuto dal 7% dei rispondenti (31 su 419).



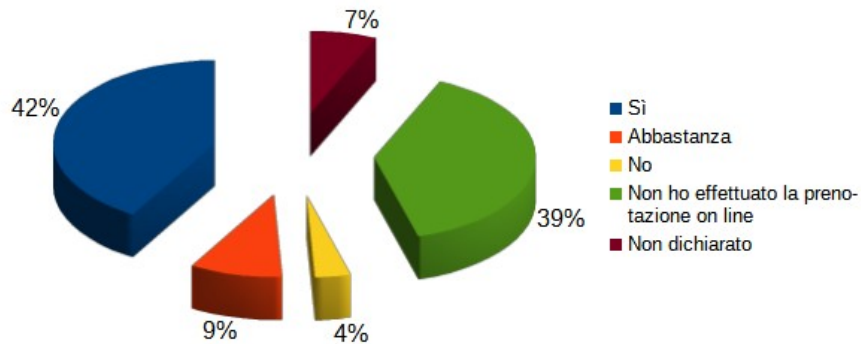
Utilizzo Contact Center

(% per cittadinanza)



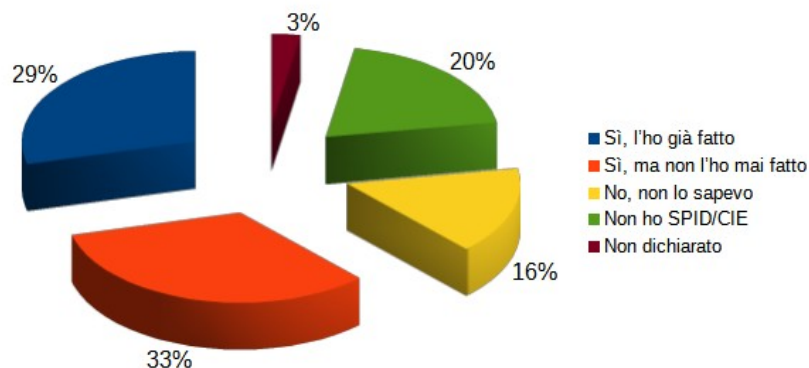
La differenza di approccio tra italiani e stranieri al Contact Center 041041 è minima.

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



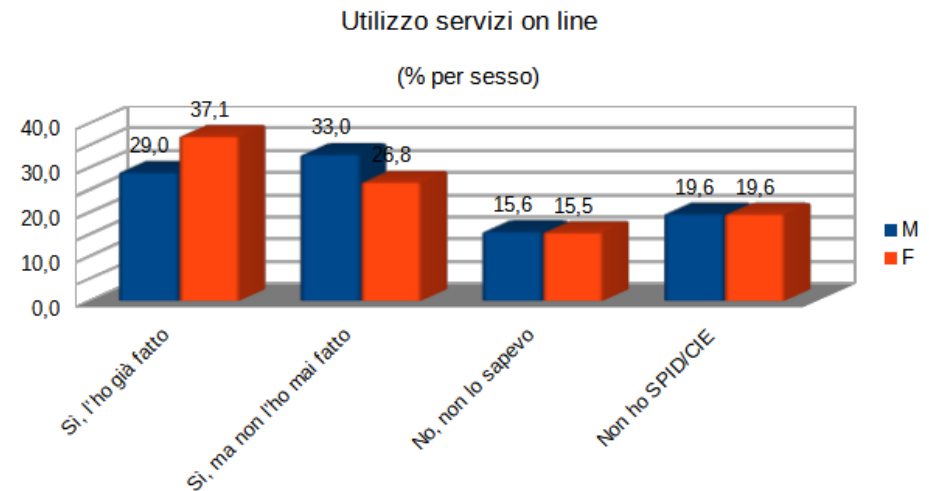
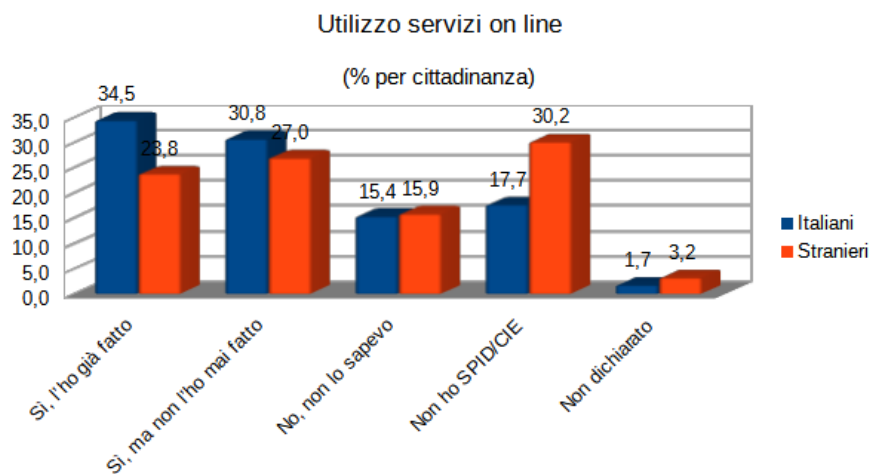
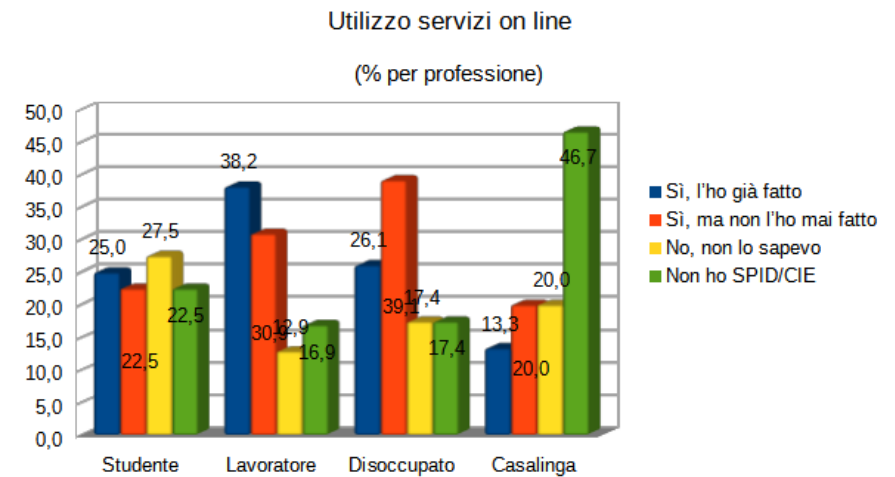
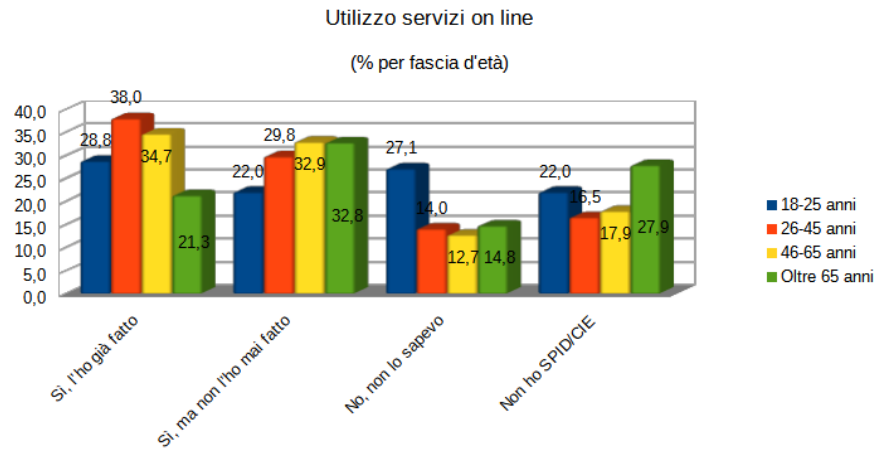
Circa la metà dei rispondenti (sia italiani che stranieri) dichiara di aver effettuato la prenotazione dell'**appuntamento on line** e solo il 4% ritiene che la procedura non sia facile.

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?

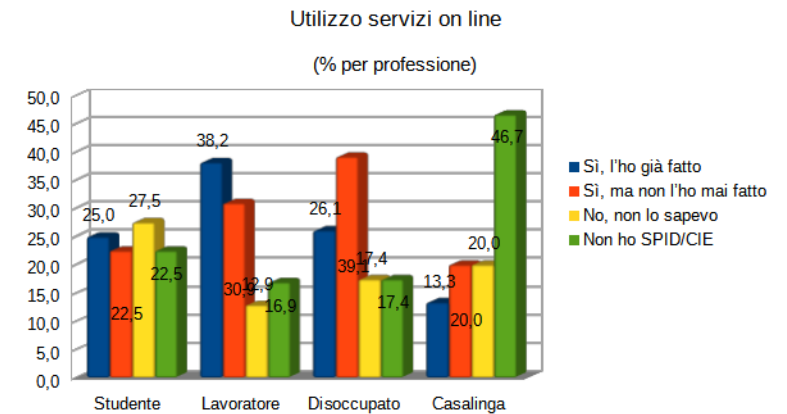
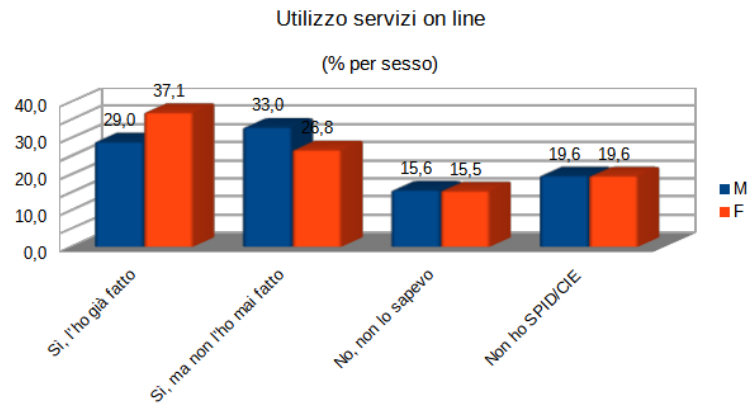


Il 63% dei rispondenti sa che può ottenere alcuni **servizi on line** mediante SPID o CIE.

Tale opportunità è più **nota** alle fasce di età dai 26 ai 65 anni (68%), agli occupati (38%), agli italiani (65%) e, quasi in egual misura, agli uomini (62%) e alle donne (64%), ma è più **utilizzata** dalle donne (37% vs 29%).



Il 28% degli over 65 e il 47% delle casalinghe dichiarano di **non essere dotati di **SPID/CIE** e il 27% degli under 25 dichiarano di non conoscere l'opportunità di ottenere alcuni servizi direttamente on line**



Di coloro che hanno utilizzato il servizio on line, il 14% preferisce lo sportello fisico.

Ha trovato facile utilizzare il servizio on line?

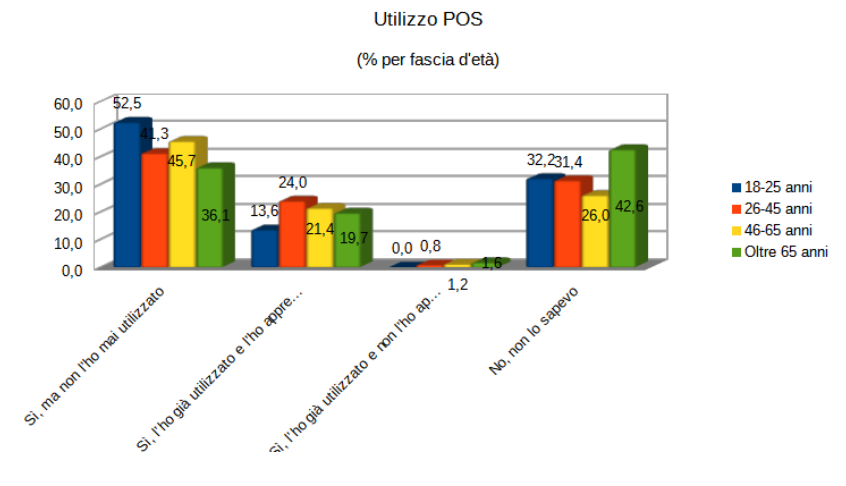
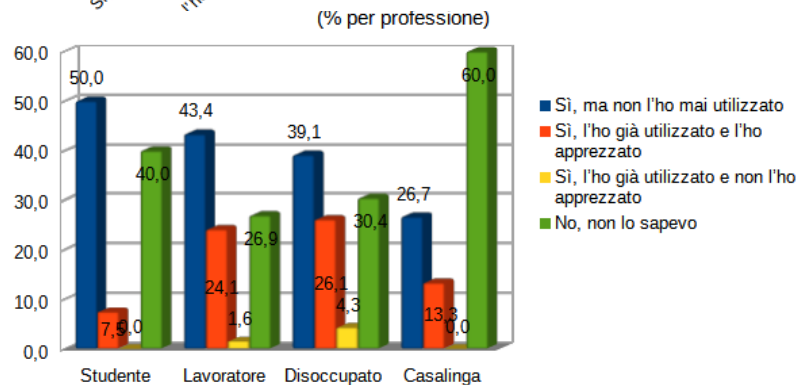
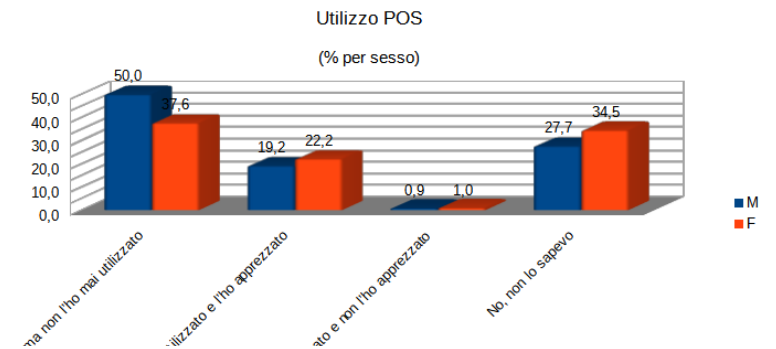
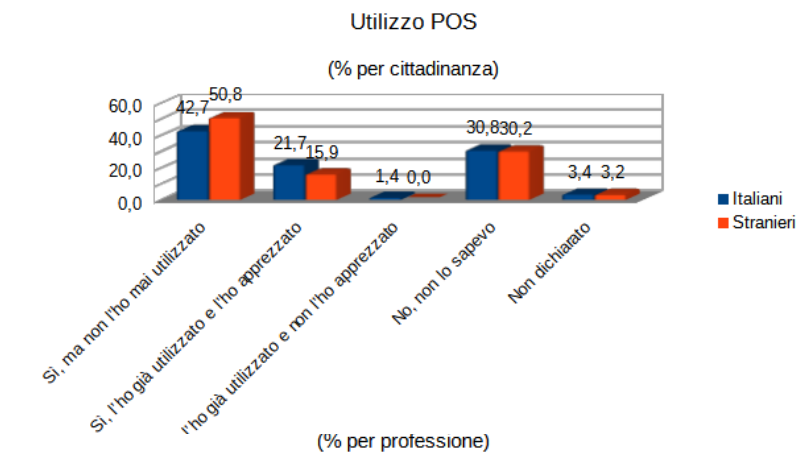
| | N. | % |
|--------------------------------|------------|------------|
| Sì, ho risparmiato molto tempo | 94 | 68 |
| Abbastanza | 17 | 12 |
| No, preferisco lo sportello | 20 | 14 |
| Non dichiarato | 7 | 5 |
| Totale | 138 | 100 |

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

| | N. | % |
|---|------------|------------|
| Si, ma non l'ho mai utilizzato | 185 | 44 |
| Si, l'ho già utilizzato e l'ho apprezzato | 86 | 21 |
| Si, l'ho già utilizzato e non l'ho apprezzato | 5 | 1 |
| No, non lo sapevo | 129 | 31 |
| Non dichiarato | 14 | 3 |
| Totale | 419 | 100 |

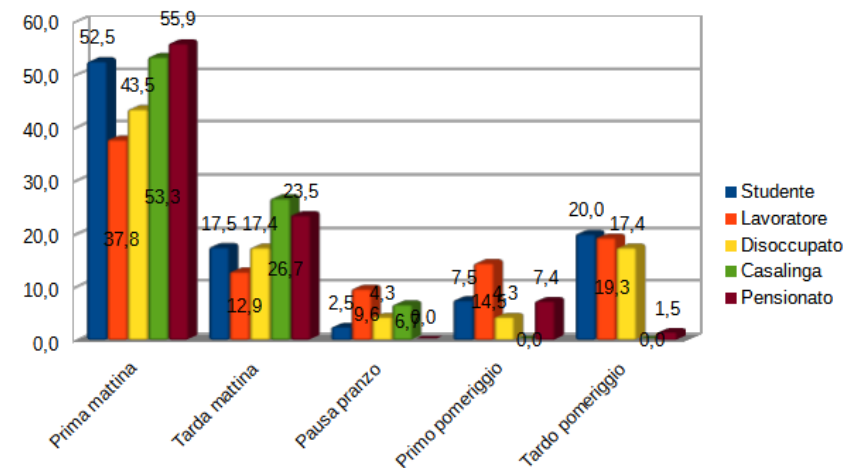
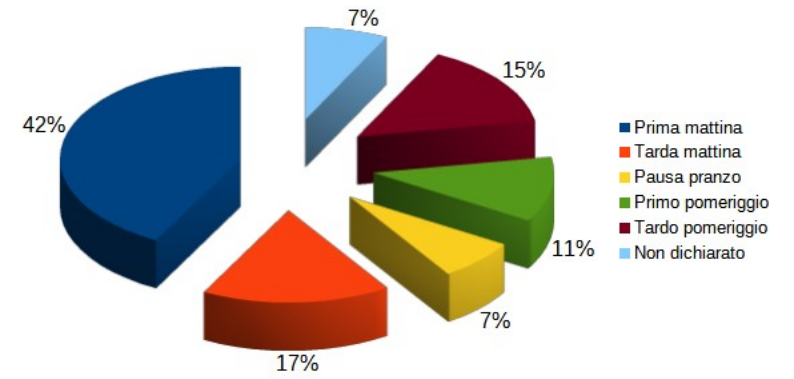
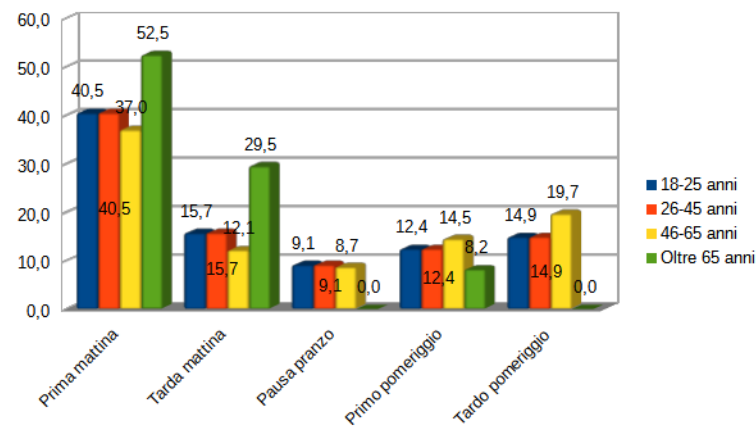
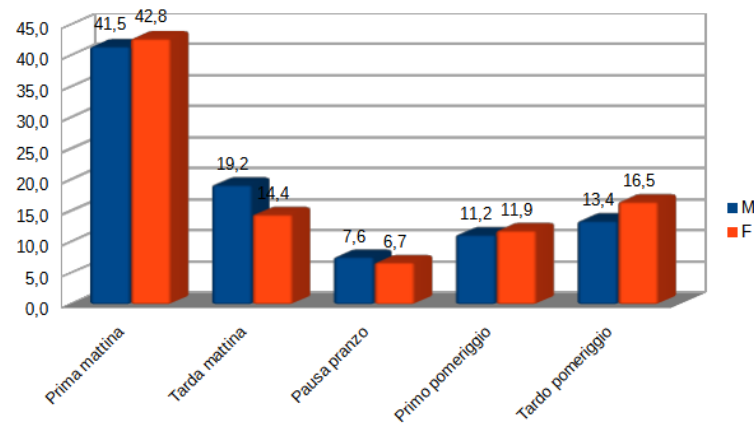
Del 66% di coloro che sanno che è possibile pagare con il **POS**, solo circa un terzo l'ha effettivamente utilizzato.

È apprezzato maggiormente dagli italiani (22%), dalle donne (22%), dai disoccupati (26%) e dalla fascia d'età dai 26 ai 45 anni (24%)



Quale orario di apertura degli uffici preferirebbe?

L'orario di apertura degli uffici preferito dalla stragrande maggioranza dei rispondenti (42%), indipendentemente dall'età, dal sesso e dall'occupazione, è la "prima mattina".



6. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ANAGRAFE PERCEPITA DAI RISPONDENTI

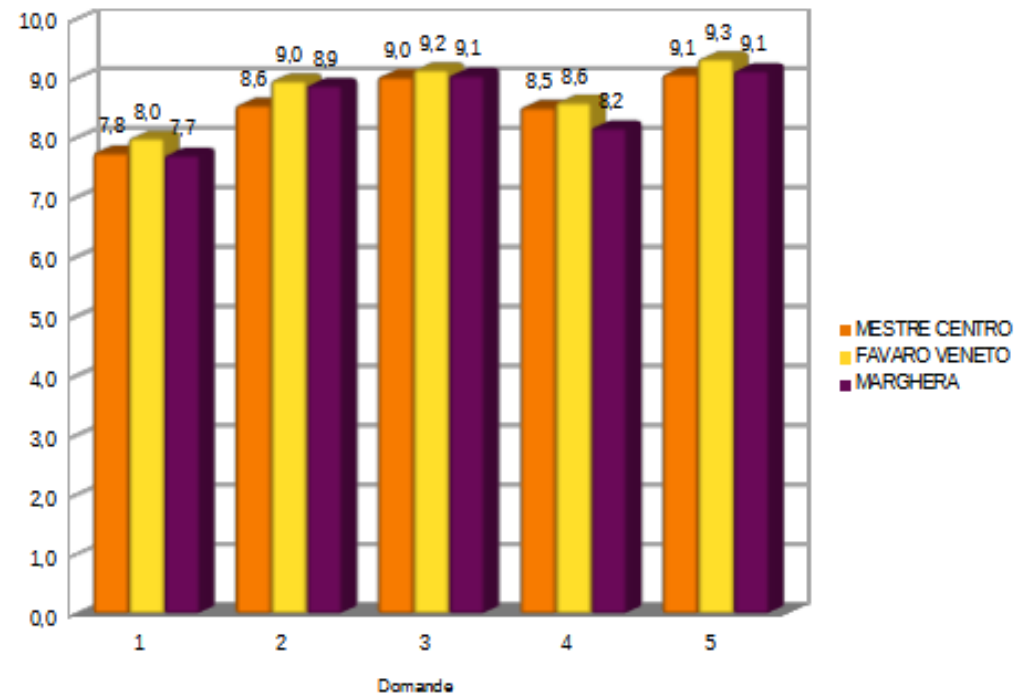
Valutazione media complessiva per domanda e sede

(scala da 1 a 10)

| | MESTRE CENTRO | FAVARO VENETO | MARGHERA | MEDIA COMPLESSIVA |
|--|---------------|---------------|----------|-------------------|
| 1) Tempo di attesa per ottenere l'appuntamento | 7,8 | 8,0 | 7,7 | 7,8 |
| 2) Rispetto della puntualità dell'orario fissato | 8,6 | 9,0 | 8,9 | 8,7 |
| 3) Disponibilità degli operatori di sportello | 9,0 | 9,2 | 9,1 | 9,1 |
| 4) Chiarezza delle informazioni contenute nel sito dell'Anagrafe | 8,5 | 8,6 | 8,2 | 8,5 |
| 5) Qualità del servizio che ha ricevuto oggi | 9,1 | 9,3 | 9,1 | 9,2 |
| MEDIA COMPLESSIVA (Domanda 1-4) | 7,8 | 8,0 | 7,7 | 8,5 |

**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 risulta ottimo
con una valutazione media di 9,2/10.**



| 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 | 11 | 6 | 20 | 11 | 26 | 25 | 27 | 60 | 54 | 144 | 35 | 419 |
| 2) Il rispetto della puntualità dell'orario fissato | 6 | 5 | 6 | 4 | 14 | 9 | 22 | 48 | 54 | 214 | 37 | 419 |
| 3) La disponibilità degli operatori di sportello | 7 | 2 | 5 | 2 | 3 | 10 | 17 | 39 | 53 | 255 | 26 | 419 |
| 4) La chiarezza delle informazioni contenute nel sito dell'Anagrafe | 5 | 3 | 7 | 3 | 7 | 22 | 27 | 48 | 50 | 146 | 101 | 419 |
| 5) La qualità del servizio che ha ricevuto oggi | 8 | 1 | 0 | 2 | 3 | 10 | 8 | 49 | 60 | 252 | 26 | 419 |
| TOTALE | 37 | 17 | 38 | 22 | 53 | 76 | 101 | 244 | 271 | 1011 | 225 | 2095 |

N. 1.526 valutazioni su un totale di 1.870 (81,6%) si attestano tra l'8 e il 10.

N. 177 (9,5%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 167 (8,9%) si attestano su valori insufficienti.

Frequenza valutazioni

