

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI
Servizi Demografici ONLINE-VIA MAIL
Indagine sulla qualità del servizio - Anno 2020
a cura dell'Ufficio di Statistica

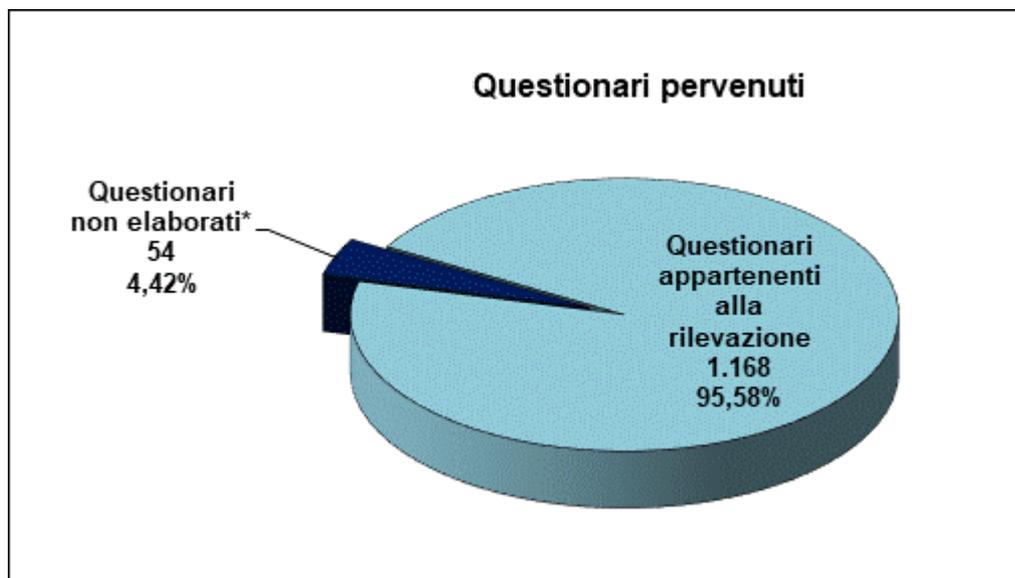
Indagine on line: a tutti gli utenti che hanno utilizzato i Servizi Demografici attraverso le procedure online o via mail è stato inviato l'invito alla compilazione questionario web.

Periodo di rilevazione: 9 novembre - 31 dicembre 2020

Questionari inviati: 3.554

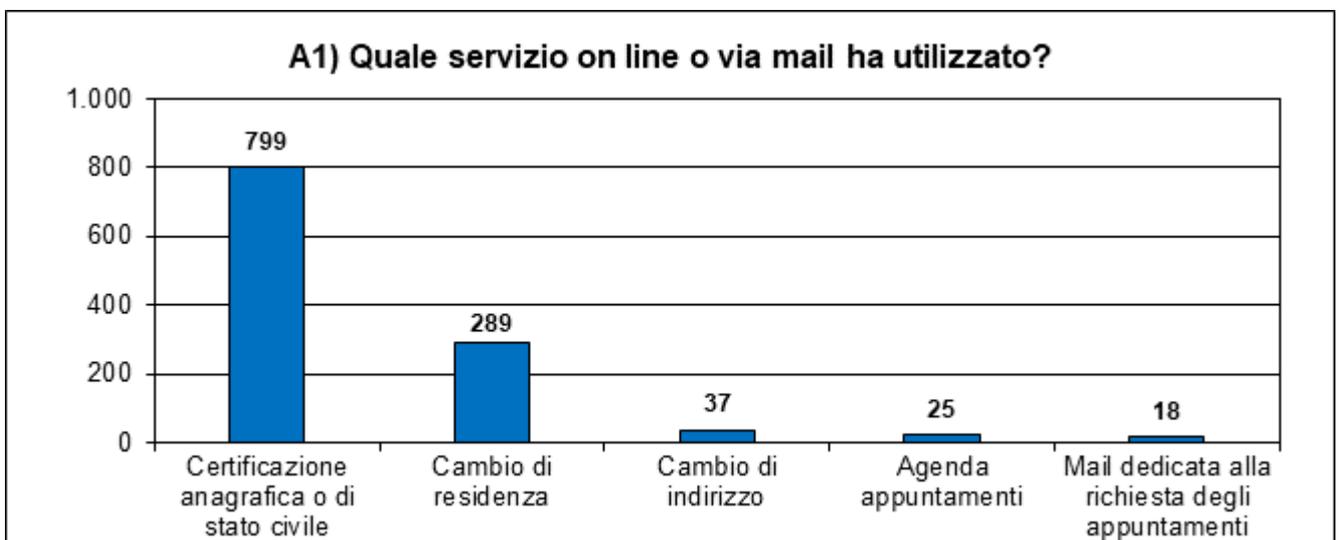
Questionari compilati: 1.222

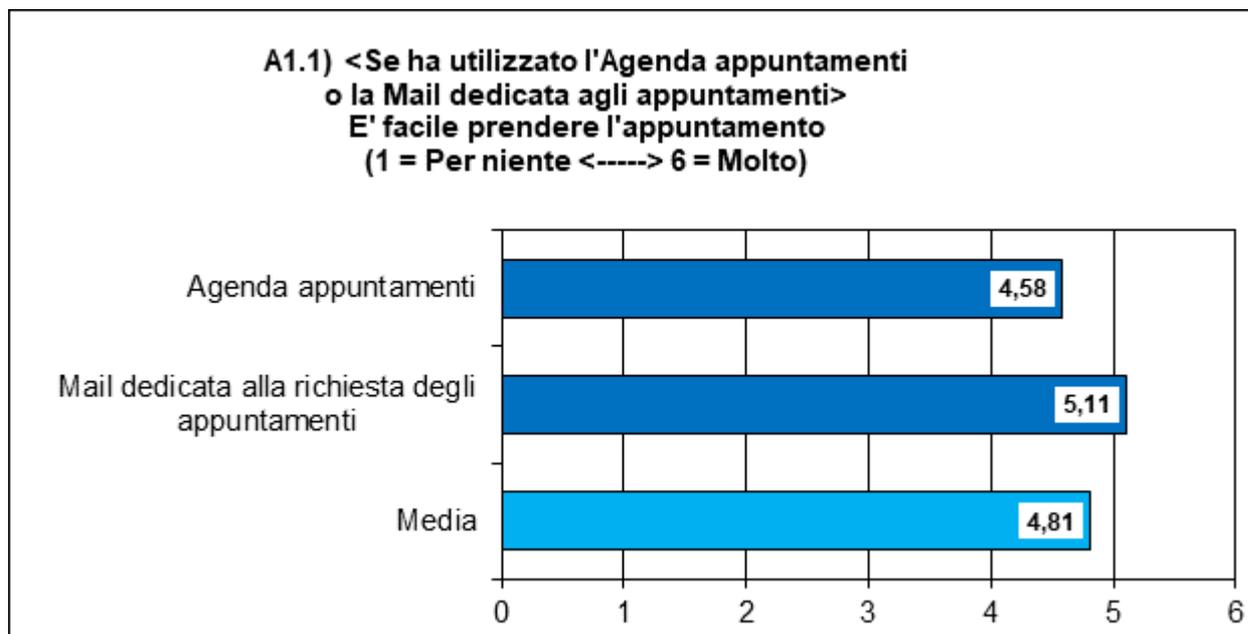
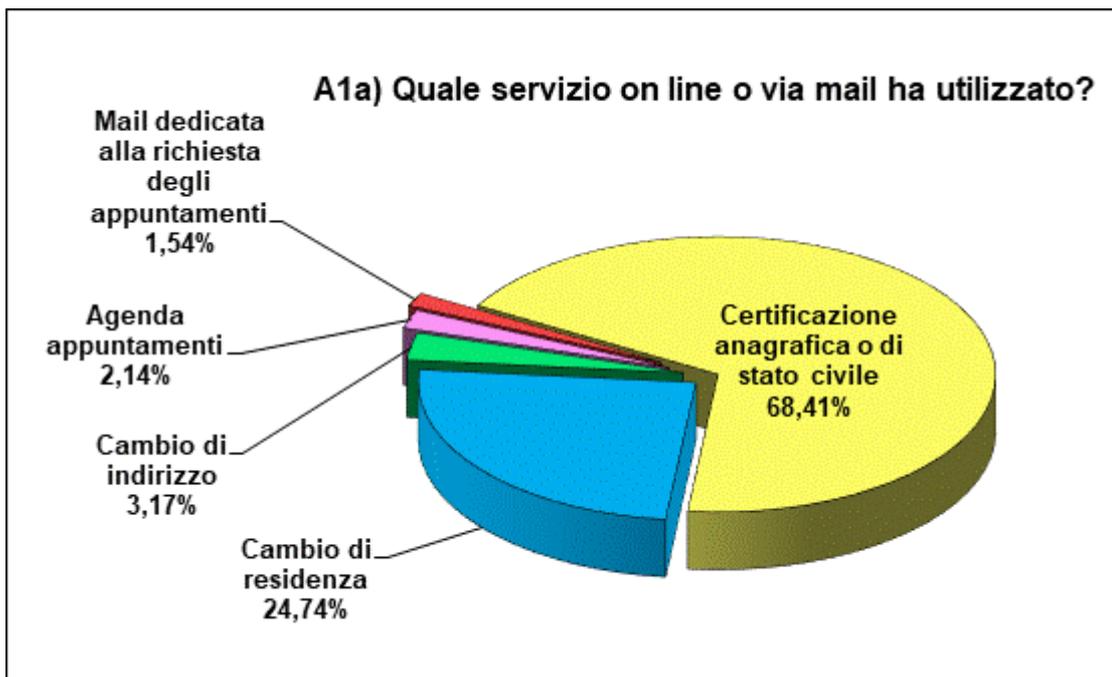
Percentuale di compilazione: 34,38%



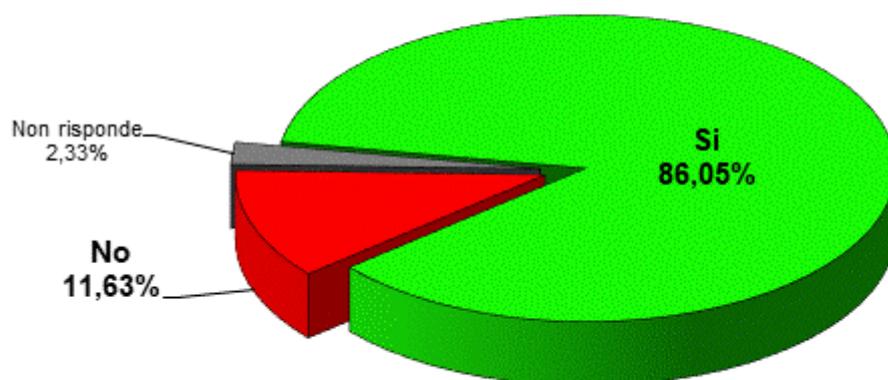
* Questionari non elaborati per vari motivi:

- fuori campo osservazione (gli utenti non hanno individuato che la rilevazione è rivolta ai servizi on-line/via mail dei servizi anagrafici e si sono riferiti ad altri servizi on-line utilizzati o ad attività dei servizi demografici in presenza).
- l'esiguo numero di risposte di una tipologia di servizio utilizzato che non ne garantisce la rappresentatività.

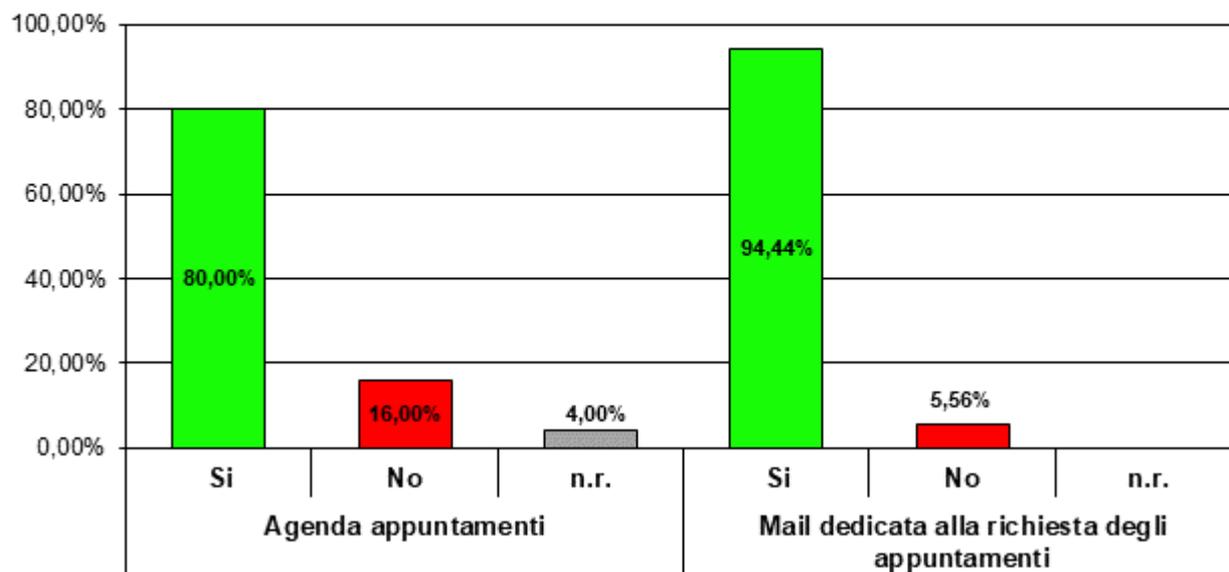




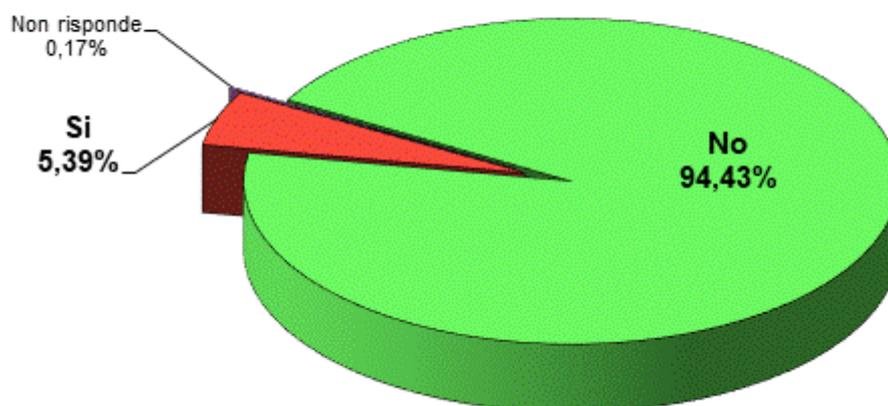
**A1.2) <Se ha utilizzato l'Agenda appuntamenti
o la Mail dedicata agli appuntamenti>
La data dell'appuntamento corrisponde alle sue esigenze?**



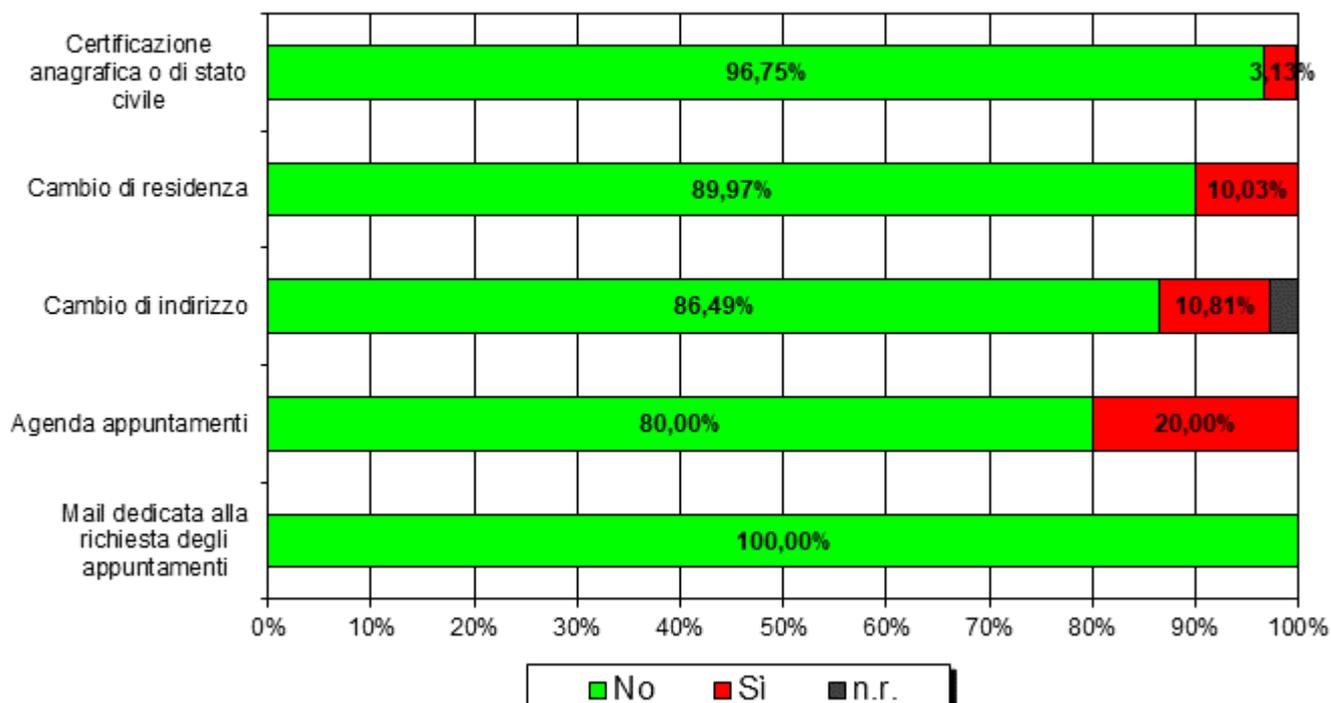
**A1.2a) <Se ha utilizzato l'Agenda appuntamenti
o la Mail dedicata agli appuntamenti>
La data dell'appuntamento corrisponde alle sue esigenze?
per servizio utilizzato**



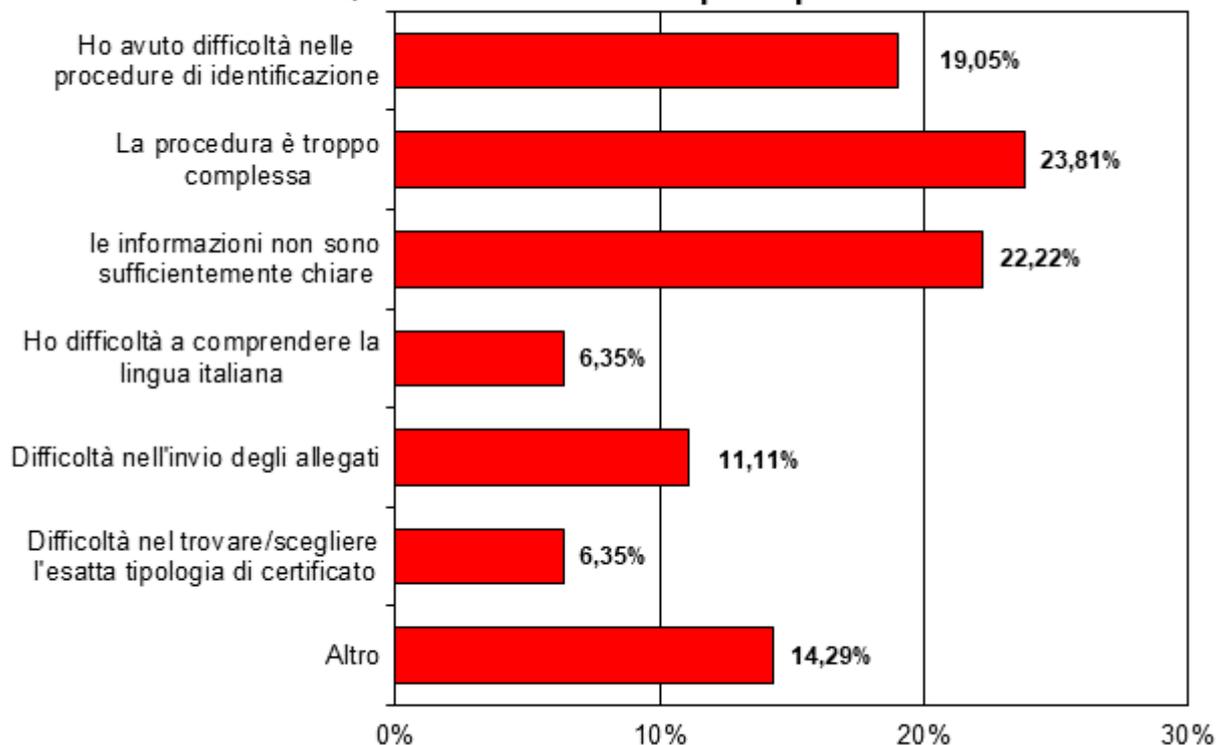
B1) Ha avuto difficoltà nell'utilizzo della procedura?



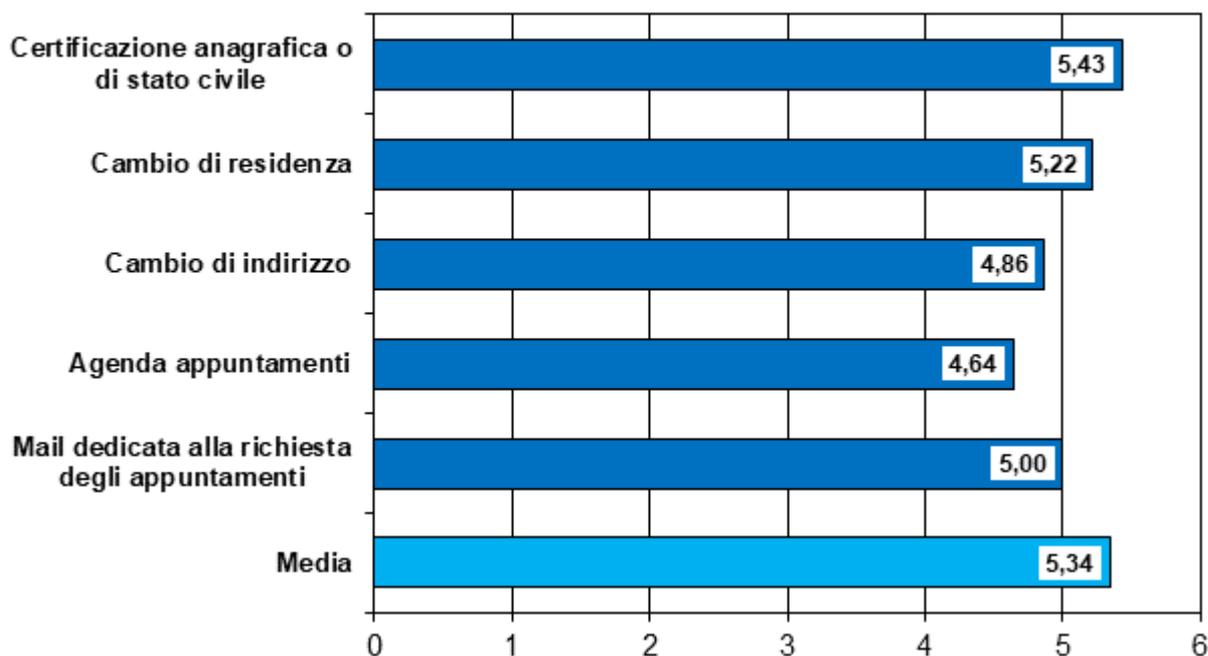
B1a) Ha avuto difficoltà nell'utilizzo della procedura? per tipologia di servizio utilizzato



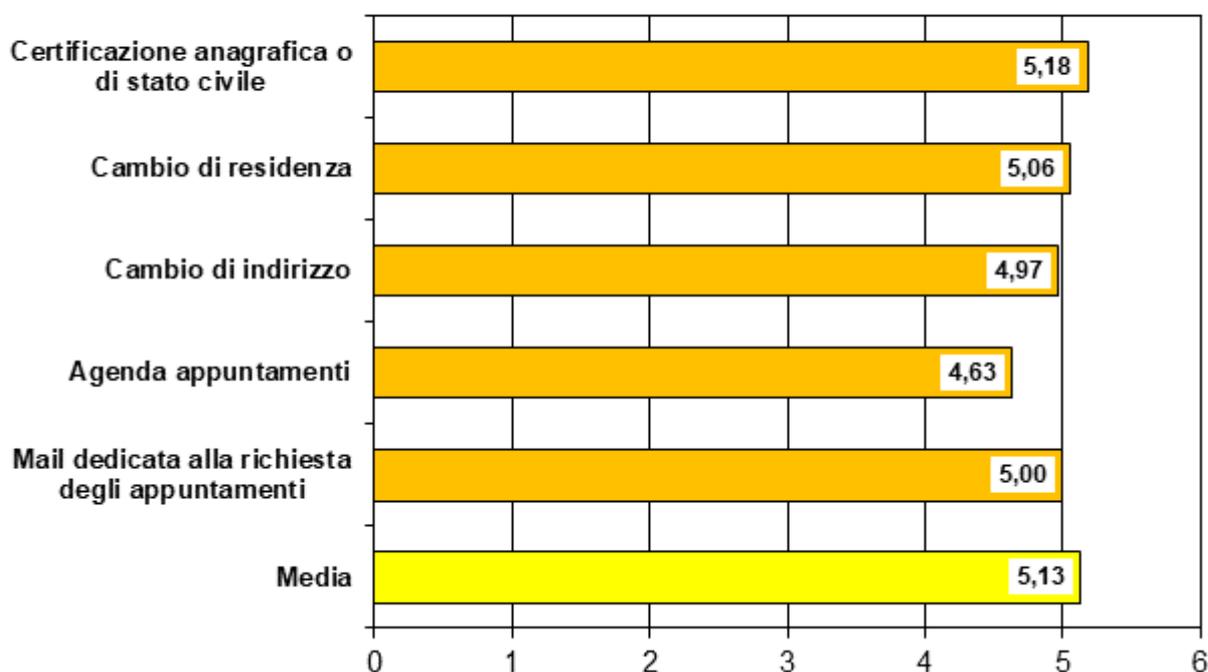
**B2) <Se ha incontrato difficoltà nell'utilizzo della procedura>
Quali difficoltà? <una o più risposte>**



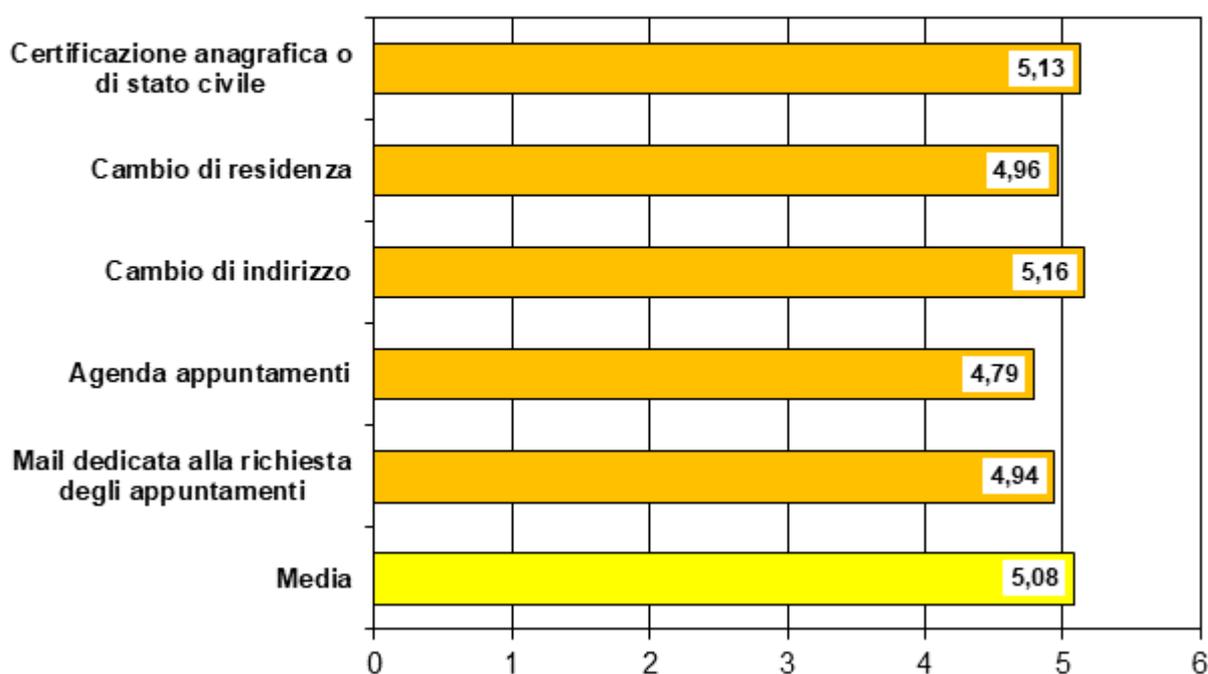
**C - Complessivamente quanto Lei è soddisfatto/a del servizio?
(1 = Per niente <-----> 6 = Molto)**

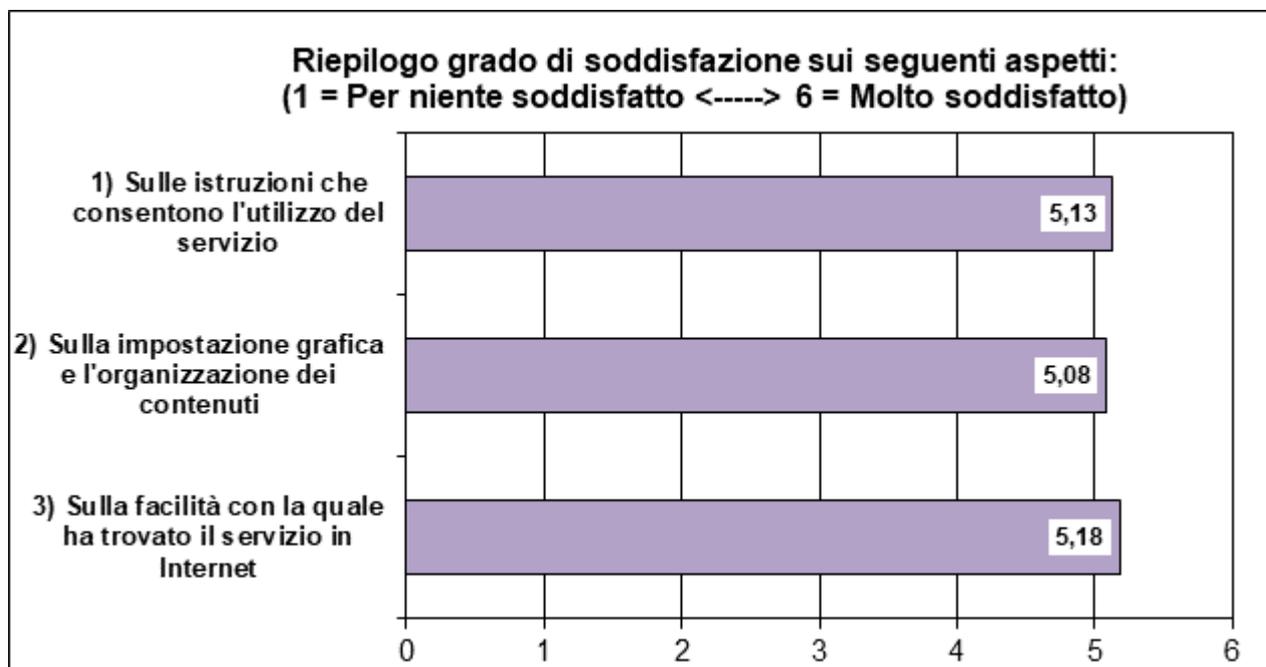
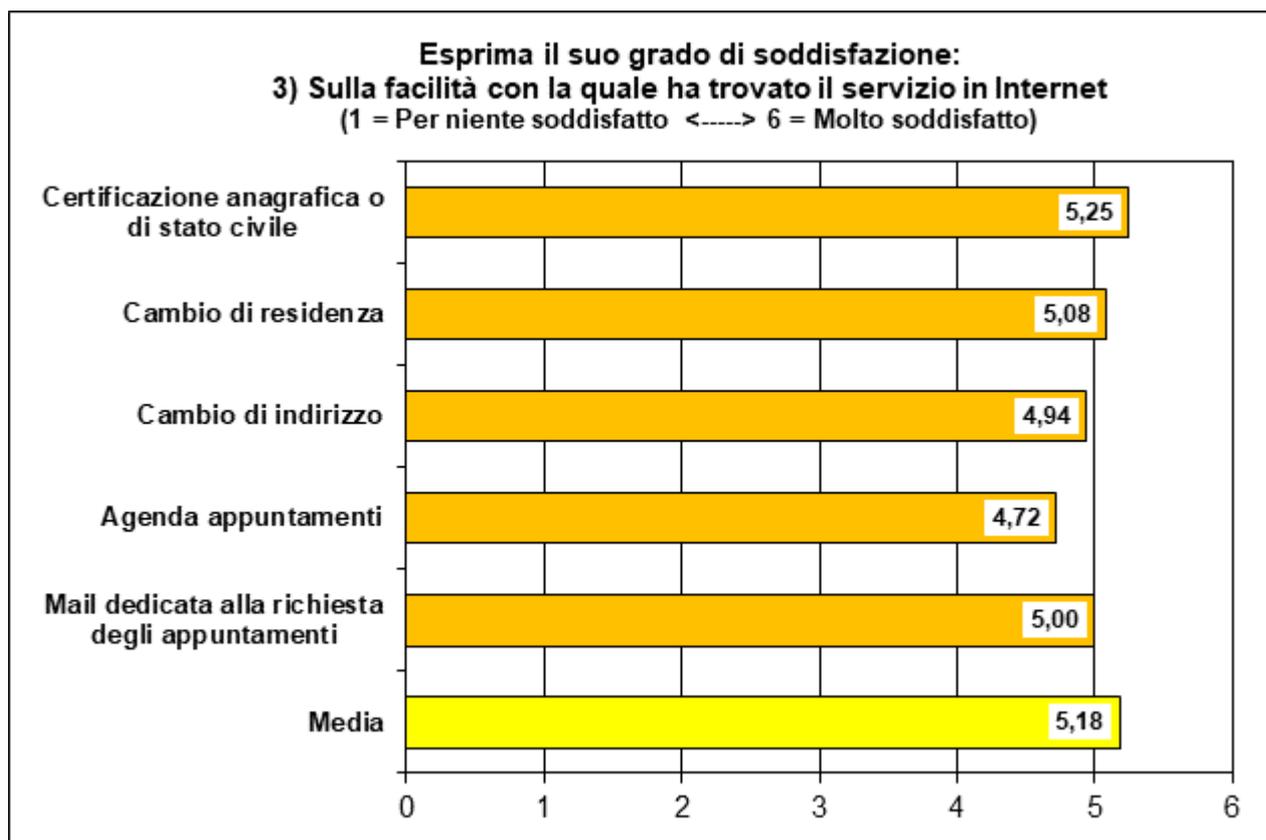


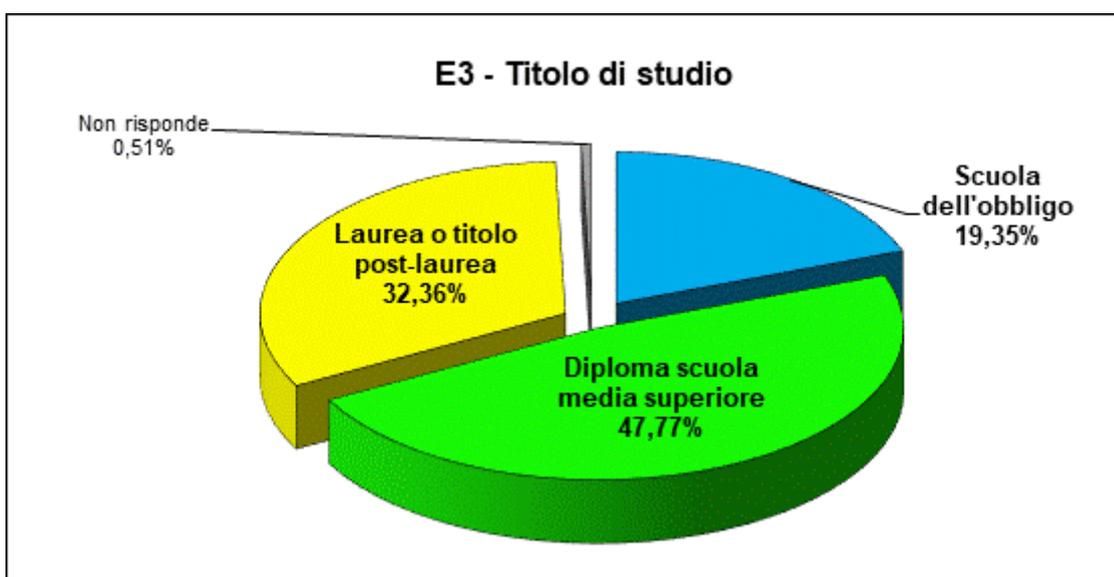
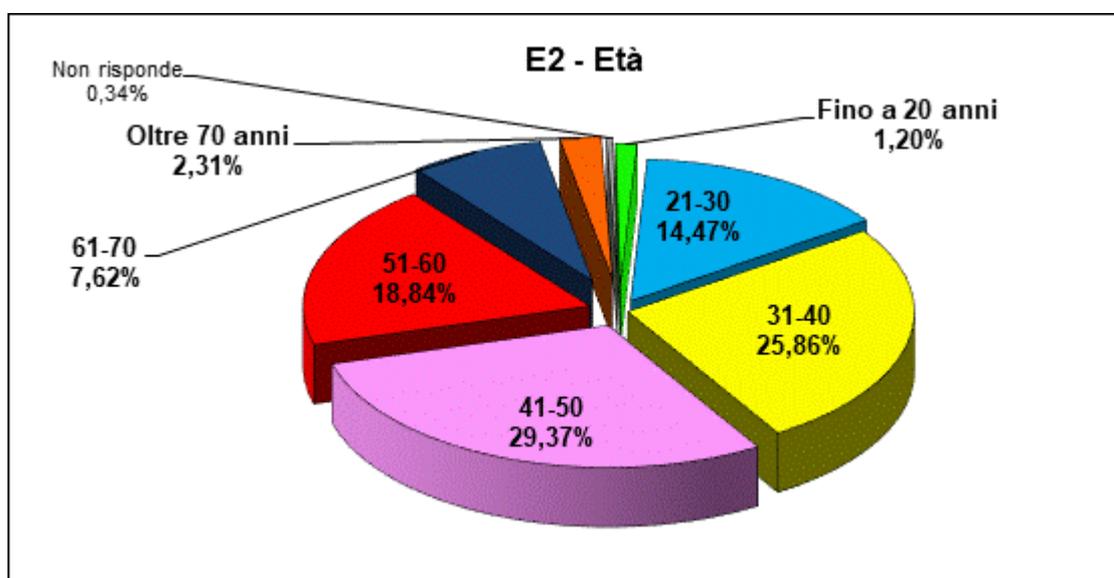
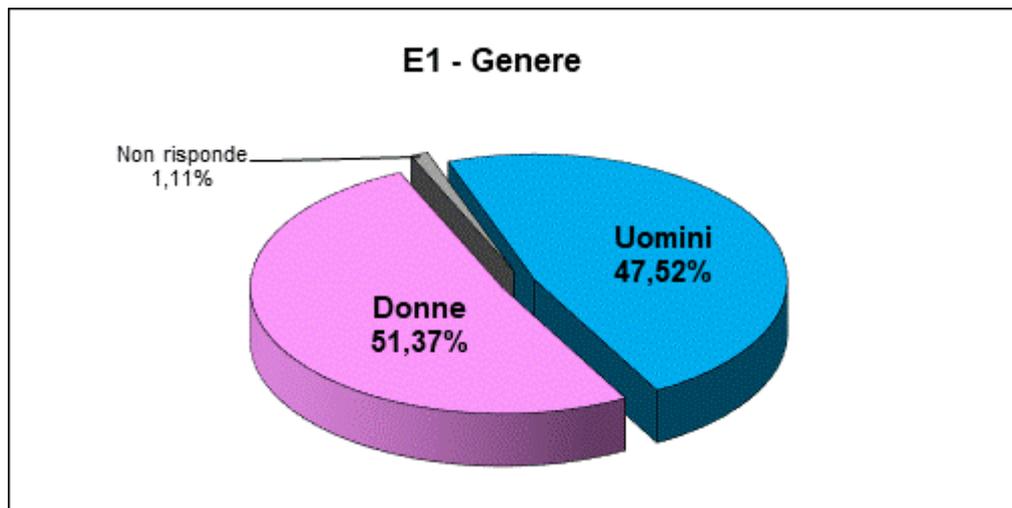
Esprima il suo grado di soddisfazione:
1) Sulle istruzioni che consentono l'utilizzo del servizio
(1 = Per niente soddisfatto <-----> 6 = Molto soddisfatto)

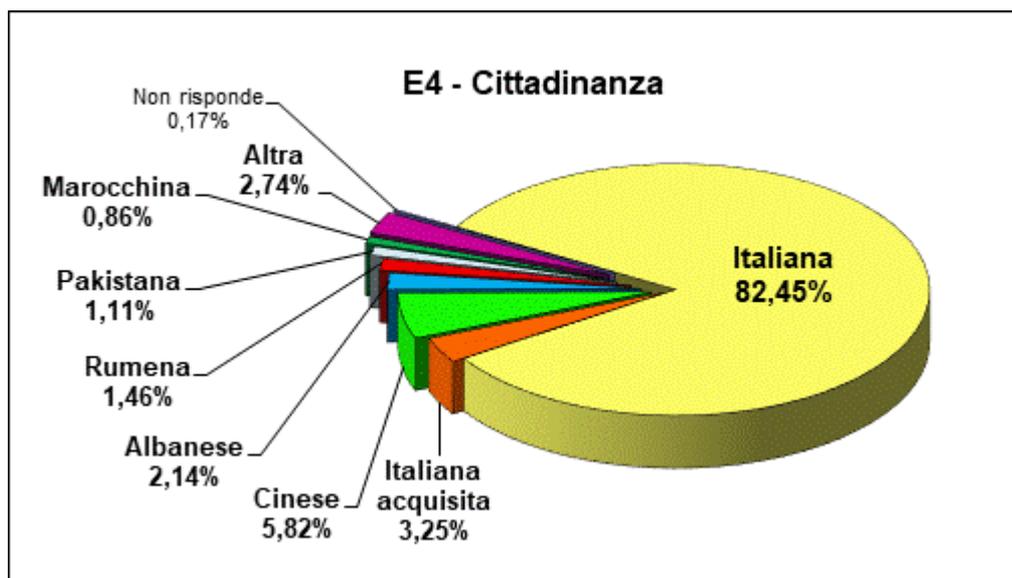


Esprima il suo grado di soddisfazione:
2) Sulla impostazione grafica e l'organizzazione dei contenuti
(1 = Per niente soddisfatto <-----> 6 = Molto soddisfatto)









F) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Suggerimenti o precisazioni	Totale	
	n.	%
Non specifica/ nessun suggerimento	857	73,37
Giudizio positivo (va bene così, ottimo servizio, complimenti)	114	9,76
Ampliare le voci dell'uso dei certificati (per mutuo prima casa, per assicurazione...)	18	1,54
Difficoltà a trovare il servizio richiesto in rete	16	1,37
Difficoltà accesso/ procedura difficile: serve più semplicità per le persone poco esperte	21	1,80
Difficoltà con il contatto telefonico, serve assistenza telefonica	11	0,94
Estendere la tipologia dei servizi/dei certificati	22	1,88
Invito a pubblicizzare il servizio/Servizio poco conosciuto	4	0,34
Problemi con la procedura (accesso, caricamento documenti)	8	0,68
Sarebbe opportuno creare un'app	6	0,51
Serve comunicazione della pratica andata a buon fine/ esito pratica	6	0,51
Serve miglioramento grafica (più accattivante, interfaccia grafica per una maggiore intuitività)	19	1,63
Serve miglioramento istruzioni/ informazioni (su come operare sulla procedura e sulla tipologia di servizio/certificato che è possibile richiedere)	35	3,00
Serve miglioramento velocità restituzione di quanto richiesto	7	0,60
Altro	24	2,05
Totale	1.168	100,00

IL QUESTIONARIO



UFFICIO ANAGRAFE - STATO CIVILE – ELETTORALE Servizi Demografici

Indagine sulla qualità del servizio ON LINE - VIA MAIL

Gentile utente,

il Comune di PRATO sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi online Anagrafe, Stato civile e Elettorale.

Nei giorni scorsi lei ha utilizzato i servizi demografici ONLINE o tramite E-MAIL, pertanto le chiediamo, attraverso la compilazione di un breve questionario, un suo giudizio sulla qualità delle prestazioni offerte. Le informazioni che ci fornirà saranno utilizzate per migliorare il servizio.

L'indagine è anonima. Anche se ha ricevuto l'invito a partecipare all'indagine via mail, non vi è alcun collegamento tra questi e le sue risposte: garantiamo la riservatezza dei dati forniti che saranno usati solo a fini statistici, ai sensi del Regolamento (UE) n.679/2016.

Grazie della collaborazione.

A) UTILIZZO DEI SERVIZI ON LINE O VIA MAIL DEL COMUNE

A1) Quale servizio on line o via mail ha utilizzato? <una sola risposta>

- 1. Certificazione anagrafica o di stato civile
- 2. Cambio di residenza
- 3. Cambio di indirizzo
- 4. Iscrizione/cancellazione albo scrutatori
- 5. Agenda appuntamenti.....--> andare a domanda A.1.1
- 6. Mail dedicata alla richiesta degli appuntamenti--> andare a domanda A.1.1
- 7. Altro (specificare): _____

A1.1) <Se ha utilizzato l'Agenda appuntamenti o la Mail dedicata agli appuntamenti>

Indichi con un voto da 1 a 6 quanto Lei è d'accordo con la seguente affermazione	1=per niente						6 = molto							
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
1) E' facile prendere l'appuntamento														

A1.2) La data dell'appuntamento corrisponde alle sue esigenze?

- 1. No
- 2. Sì

<Per tutti>

B1) Ha avuto difficoltà nell'utilizzo della procedura?

- 1. No
- 2. Sì ---> **B2) Quale difficoltà ha incontrato nell'utilizzo della procedura?**

<una o più risposte>

- 1. Ho avuto difficoltà nelle procedure di identificazione
- 2. La procedura è troppo complessa
- 3. le informazioni non sono sufficientemente chiare
- 4. Ho difficoltà a comprendere la lingua italiana
- 5. Altro (specificare): _____

C - Complessivamente quanto Lei è soddisfatto/a del servizio?

1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

D) Esprima il suo grado di soddisfazione sui seguenti aspetti del servizio utilizzato:

	1=per niente soddisfatto			6=molto soddisfatto		
	1	2	3	4	5	6
1) Sulle istruzioni che consentono l'utilizzo del servizio	1	2	3	4	5	6
2) Sulla impostazione grafica e l'organizzazione dei contenuti	1	2	3	4	5	6
3) Sulla facilità con la quale ha trovato il servizio in Internet	1	2	3	4	5	6

E) Informazioni sui rispondenti

E1) **Genere:** [1] Uomo [2] Donna [3] Preferisco non rispondere

E2) **Età:** [1] fino a 20 [2] 21-30 [3] 31-40 [4] 41-50 [5] 51-60 [6] 61-70
[7] 71-80 [8] oltre 80 anni

E3) **Titolo di studio** [1] Licenza elementare/nessun titolo [2] Scuola media inferiore
[3] Diploma medie superiori [4] Laurea o titoli post-laurea

E4) Cittadinanza

- [1] Italiana
- [2] Italiana acquisita (specificare la vecchia cittadinanza): _____
- [3] Cinese
- [4] Albanese
- [5] Rumena
- [6] Pakistana
- [7] Marocchina
- [8] Altra straniera (specificare): _____

F) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Grazie della collaborazione