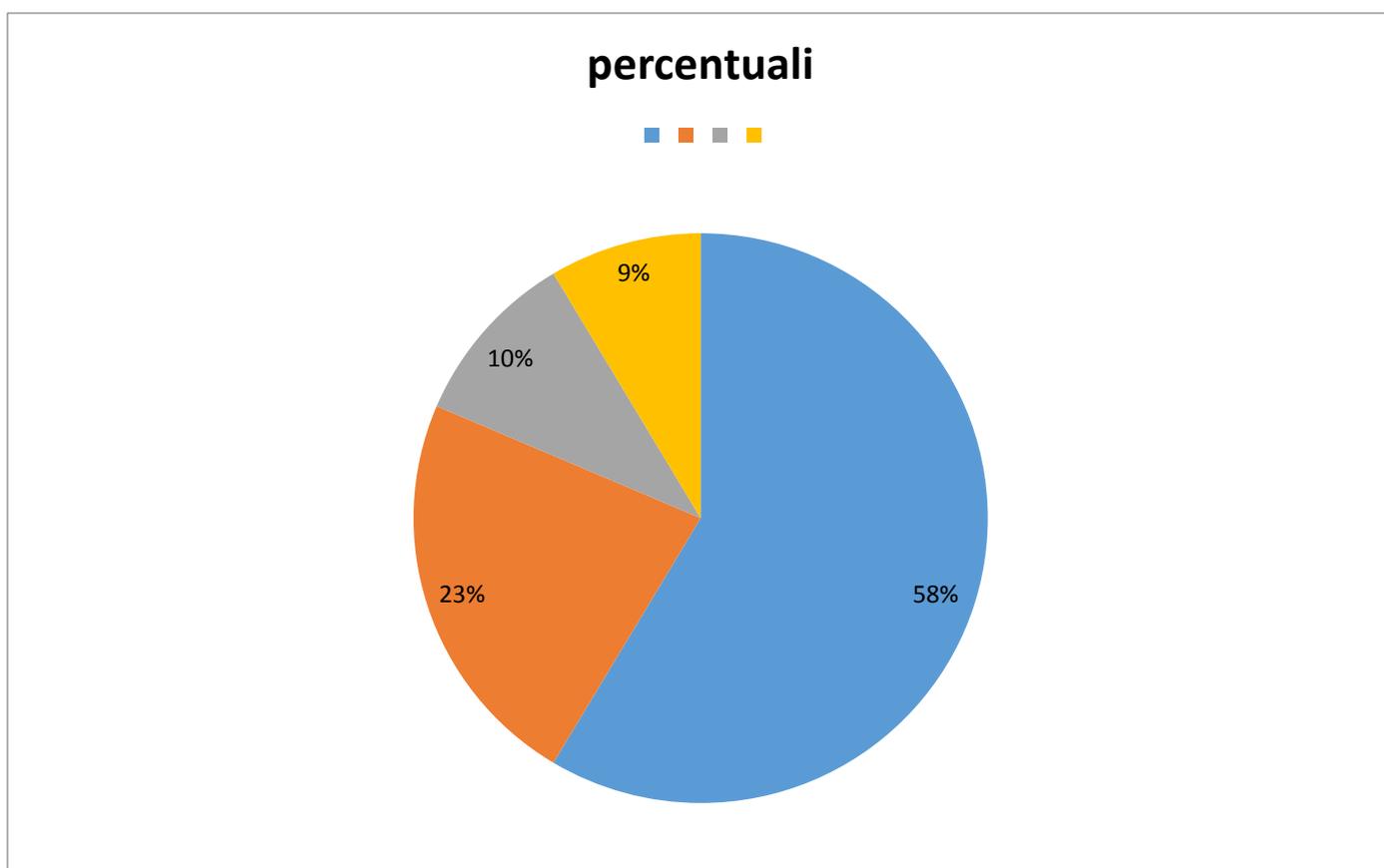


Customer Satisfaction

Front-Office

Anagrafe

2015

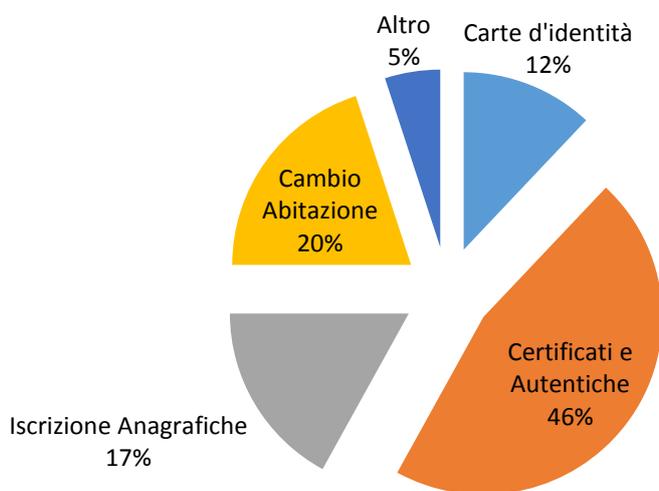


Durante il periodo compreso tra il 24/06 al 31/12/2016, presso la sede dell'Ufficio Anagrafe di Viale Lazio, sono stati distribuiti dei questionari formulati per rilevare l'impatto logistico, di immagine e di soddisfazione degli utenti. I questionari distribuiti sono stati 500 e si è invitata l'utenza a restituirli in apposita cassetta ubicata presso lo sportello Informazione. L'interesse a tale indagine demoscopica è stata deludente in quanto hanno restituito il questionario soltanto in 41.

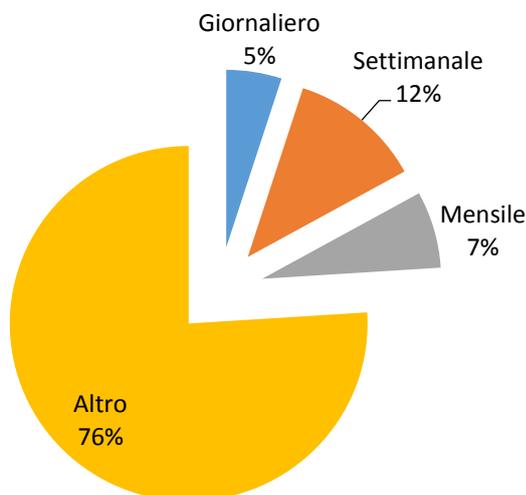
L'indagine organizzata per il Front-Office ha coinvolto in particolar modo gli sportelli della Certificazione e Autentiche, delle Carte d'Identità, dei Pass, delle Iscrizioni Anagrafiche, dei Cambi di Abitazione, e si riscontra che la maggiore affluenza è motivata per la richiesta delle certificazioni e delle autentiche, malgrado le continue emanazioni di leggi che puntano alla semplificazione e alla de-certificazione amministrativa.

Questi dati saranno utilizzati in conformità alla vigente normativa sulla privacy e saranno oggetto di trattamento esclusivamente per i fini statistici e per il miglioramento dei servizi erogati.

Frequenza sportello utilizzato



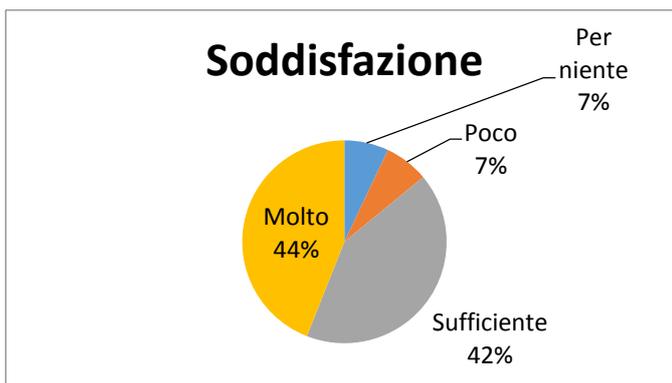
Frequenza presso Ufficio Anagrafe



Per la logistica, l'immagine, l'efficienza e la professionalità si riscontra che l'utenza ha manifestato un apprezzamento medio-alto

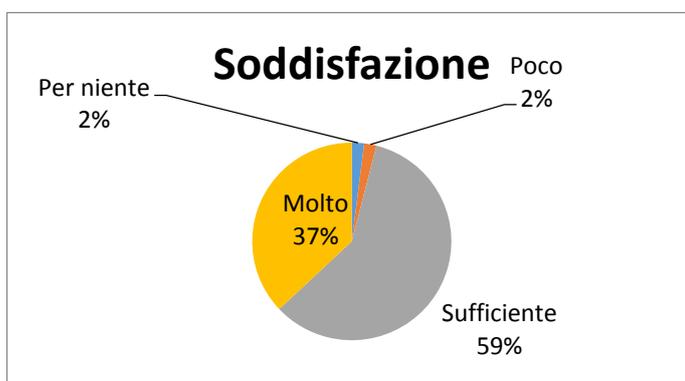
3.1 Facilità di raggiungere l'ufficio

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 7 | % |
| Poco | 7 | % |
| Sufficientemente | 42 | % |
| Molto | 44 | % |
| Nessuna risposta | 0 | % |



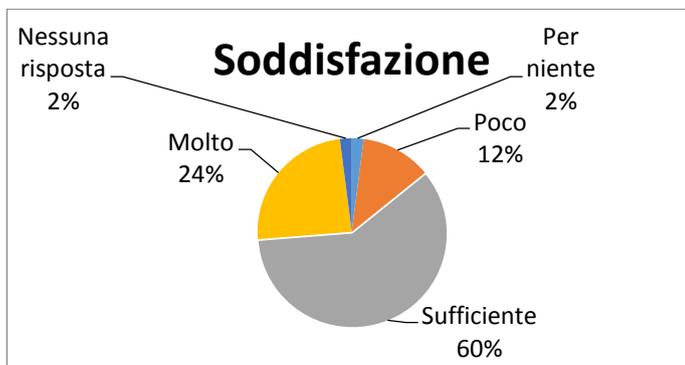
3.2 Orario di Ricevimento

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 2 | % |
| Poco | 2 | % |
| Sufficientemente | 59 | % |
| Molto | 37 | % |
| Nessuna risposta | 0 | % |



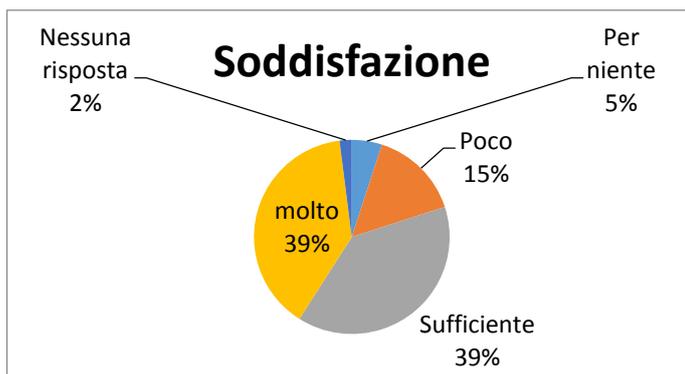
3.3 Decoro e pulizia dei locali

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 2 | % |
| Poco | 12 | % |
| Sufficientemente | 59 | % |
| Molto | 24 | % |
| Nessuna risposta | 3 | % |



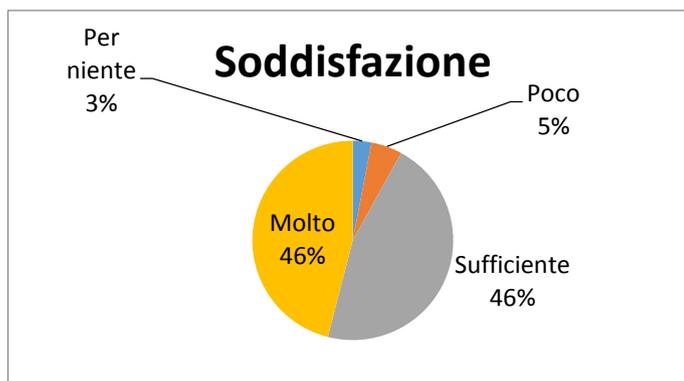
3.4 Segnaletica interna ed esterna

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 5 | % |
| Poco | 15 | % |
| Sufficientemente | 39 | % |
| Molto | 39 | % |
| Nessuna risposta | 2 | % |



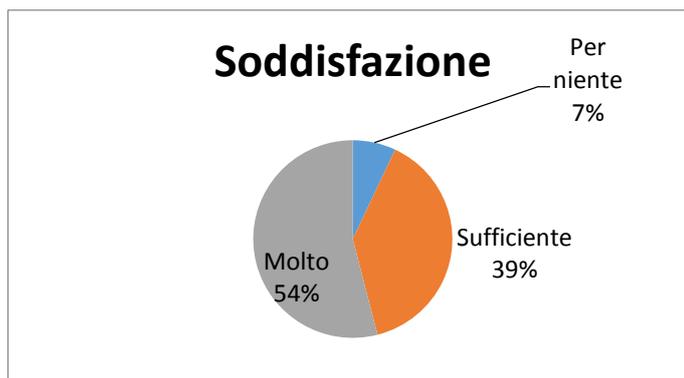
3.5 Locali per l'attesa

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 3 | % |
| Poco | 5 | % |
| Sufficientemente | 46 | % |
| Molto | 46 | % |
| Nessuna risposta | 0 | % |



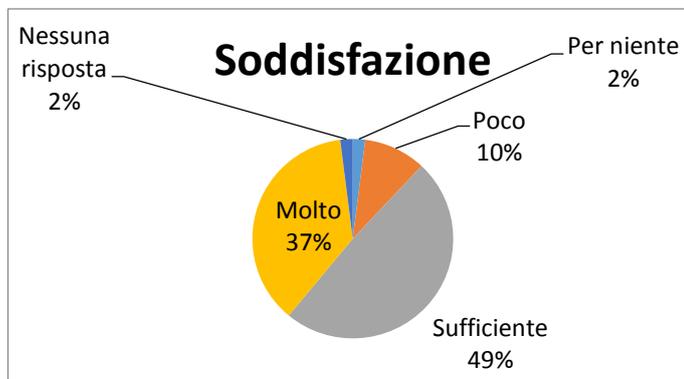
3.6 Chiarezza della modulistica

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 7 | % |
| Poco | 0 | % |
| Sufficientemente | 39 | % |
| Molto | 54 | % |
| Nessuna risposta | 0 | % |



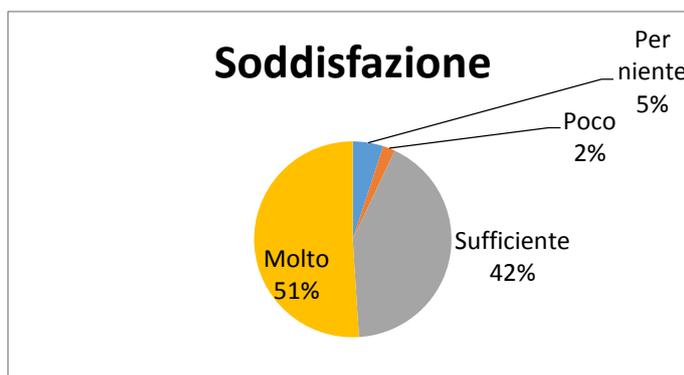
3.7 Tempi di attesa agli sportelli

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 2 | % |
| Poco | 10 | % |
| Sufficientemente | 49 | % |
| Molto | 37 | % |
| Nessuna risposta | 2 | % |



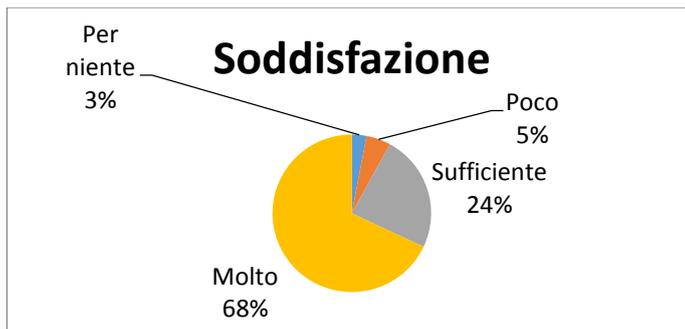
3.8 Tempi di espletamento del servizio

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 5 | % |
| Poco | 2 | % |
| Sufficientemente | 42 | % |
| Molto | 51 | % |
| Nessuna risposta | 0 | % |



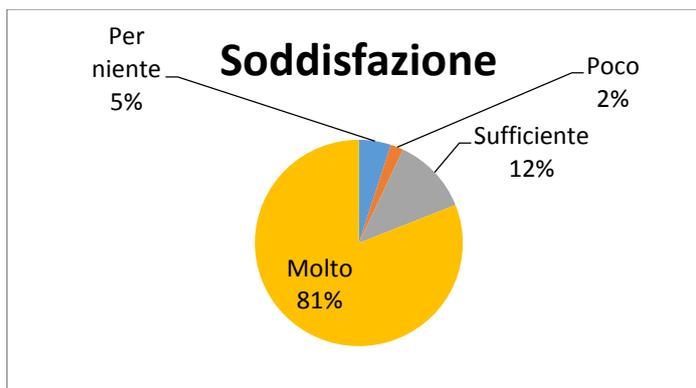
3.9 Qualità servizio reso

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 3 | % |
| Poco | 5 | % |
| Sufficientemente | 24 | % |
| Molto | 68 | % |



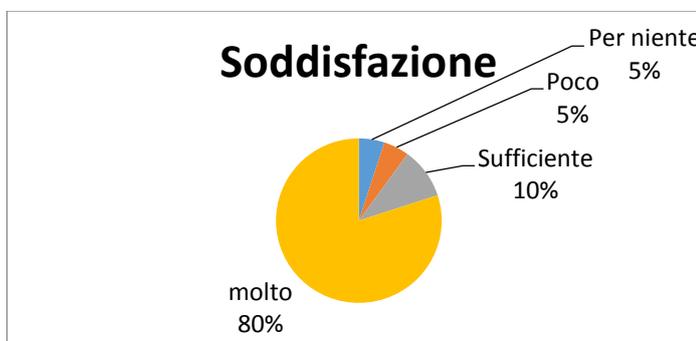
3.10 Cortesia e disponibilità

| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 5 | % |
| Poco | 2 | % |
| Sufficientemente | 12 | % |
| Molto | 81 | % |
| Nessuna risposta | 0 | % |



3.11 Competenza e professionalità

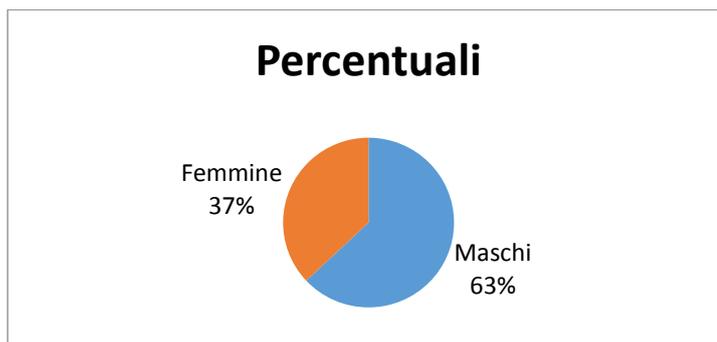
| Soddisfazione | | |
|------------------|----|---|
| Per niente | 5 | % |
| Poco | 5 | % |
| Sufficientemente | 10 | % |
| Molto | 80 | % |



Analisi dei campioni di ricerca

5.1 Sesso

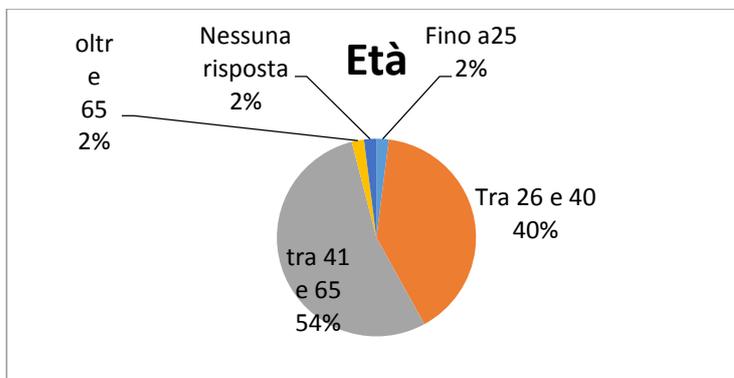
| Percentuali | | |
|-------------|----|---|
| Maschi | 63 | % |
| Femmine | 37 | % |



5.2 Età

Percentuali

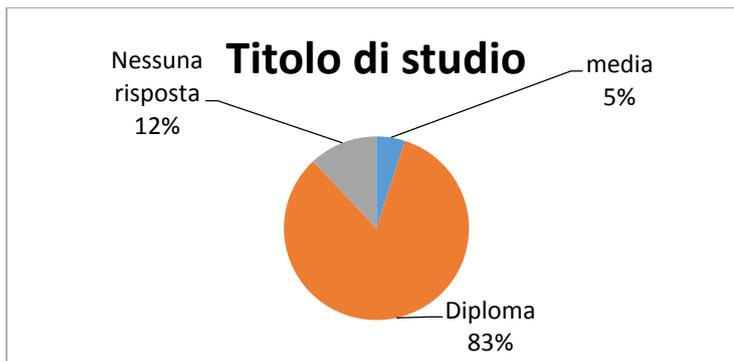
| | | |
|------------------|----|---|
| Fino a 25 | 2 | % |
| tra 26 e 40 | 40 | % |
| tra 41 e 65 | 54 | % |
| oltre i 65 | 2 | % |
| Nessuna risposta | 2 | % |



5.3 Titolo di studio

Percentuali

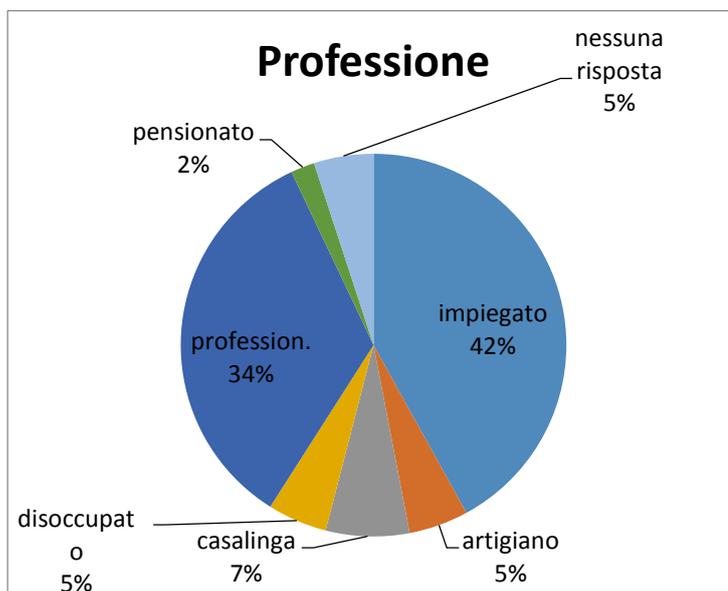
| | | |
|------------------|----|---|
| Nessuno | 0 | % |
| Elementare | 0 | % |
| Media | 5 | % |
| Diploma | 83 | % |
| Nessuna risposta | 12 | % |



5.4 Professione

Percentuali

| | | |
|------------------|----|---|
| operaio | 0 | % |
| impiegato | 42 | % |
| artigiano | 5 | % |
| casalinga | 7 | % |
| disoccupato | 5 | % |
| professionista | 34 | % |
| studente | 0 | % |
| pensionato | 2 | % |
| nessuna risposta | 5 | % |



Al punto 4 della scheda dove si chiedevano suggerimenti per il miglioramento dei rapporti tra l'Utenza e i gli Uffici hanno risposto solo in sette utenti e soltanto due hanno considerato la loro esperienza totalmente negativa.