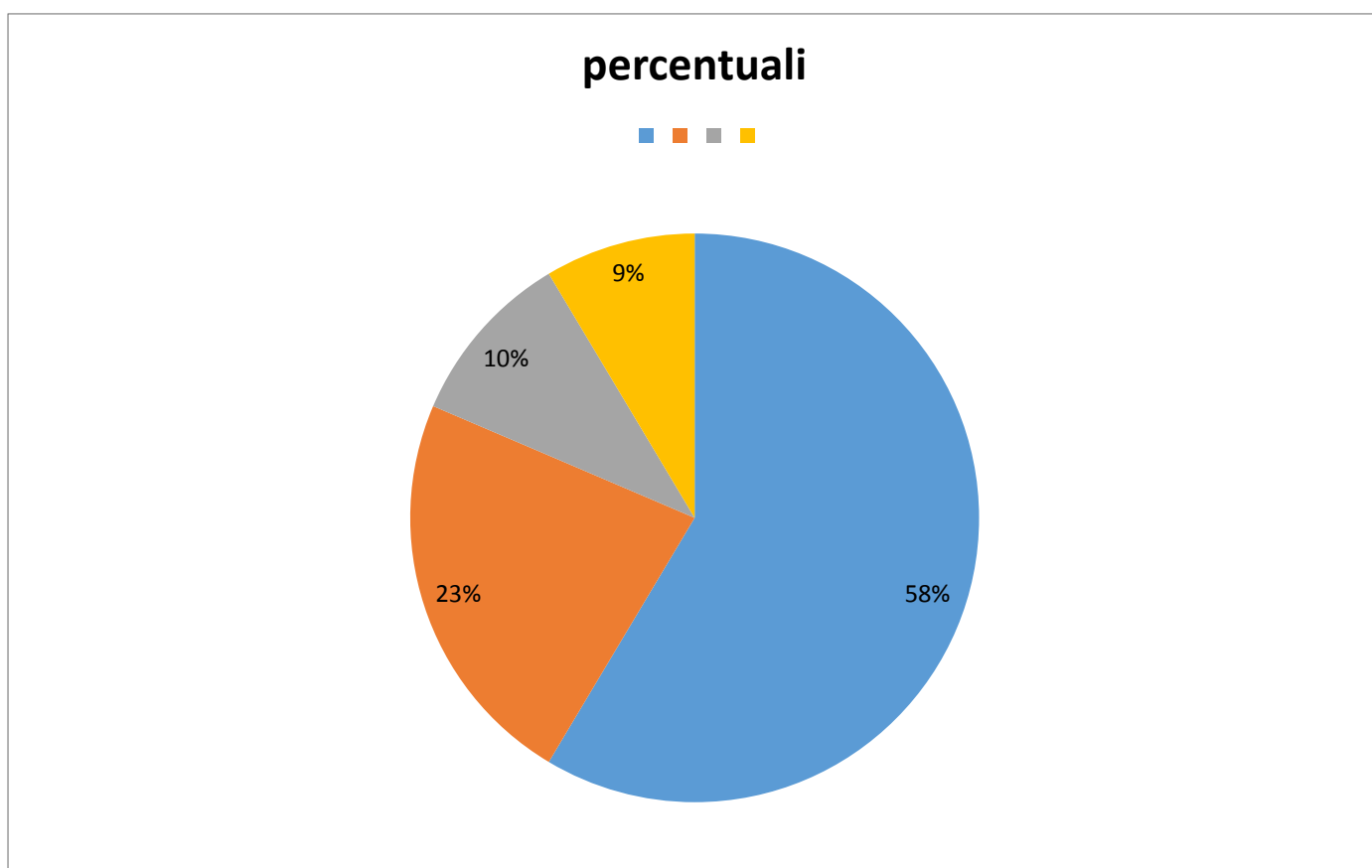


Customer Satisfaction

Front-Office

Anagrafe

2015

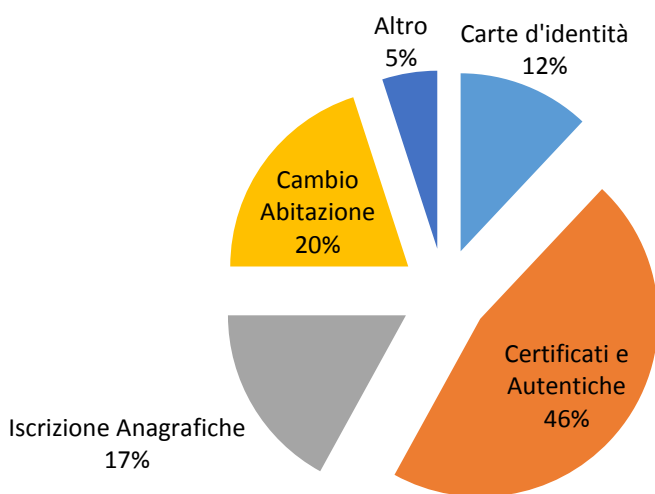


Durante il periodo compreso tra il 24/06 al 31/12/2016, presso la sede dell'Ufficio Anagrafe di Viale Lazio, sono stati distribuiti dei questionari formulati per rilevare l'impatto logistico, di immagine e di soddisfazione degli utenti. I questionari distribuiti sono stati 500 e si è invitata l'utenza 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.

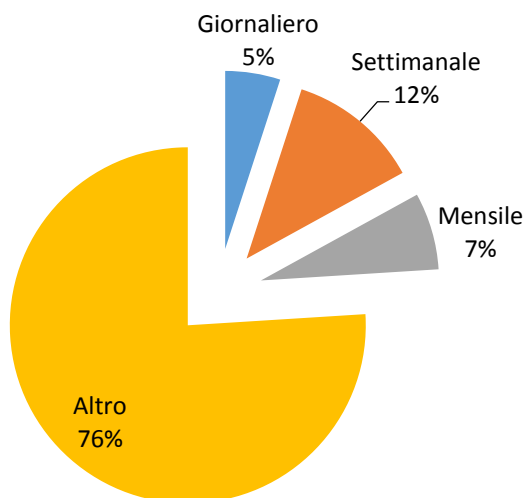
L'indagine organizzata per il Front-Office ha coinvolto in particolar modo gli sportelli della Certificazione e Autentiche, delle Carte d'Identità, dei Pass, delle Iscrizioni Anagrafiche, dei Cambi di Abitazione, e si riscontra che la maggiore affluenza è motivata per la richiesta delle certificazioni 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



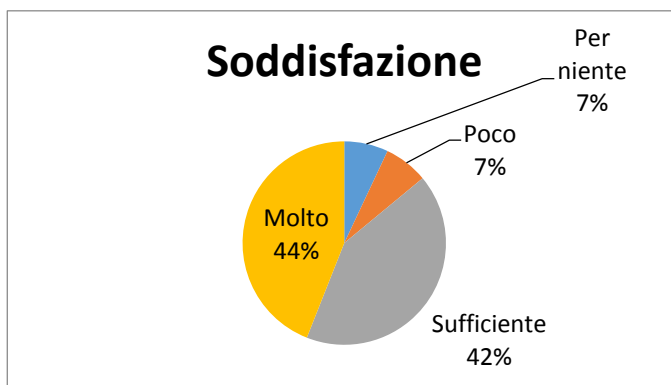
Frequenza presso Ufficio Anagrafe



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

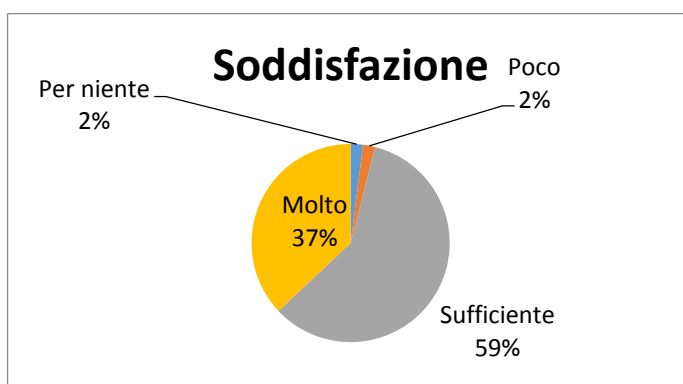
3.1 Facilità di raggiungere l'ufficio

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



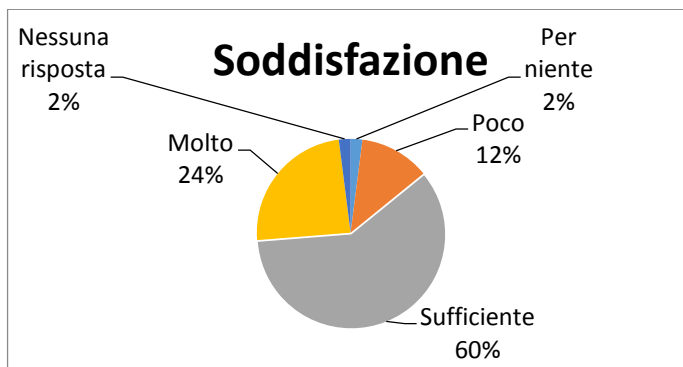
3.2 Orario di Ricevimento

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



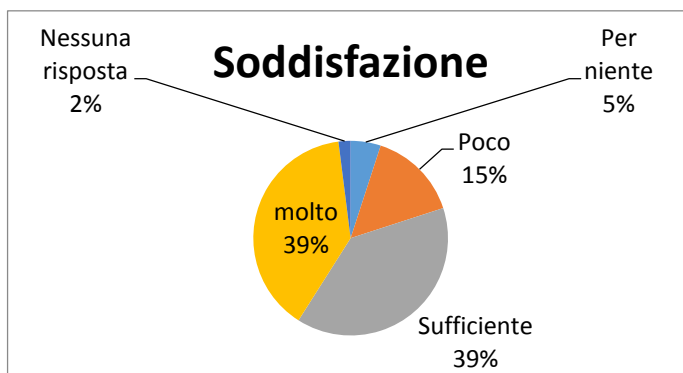
3.3 Decoro e pulizia dei locali

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



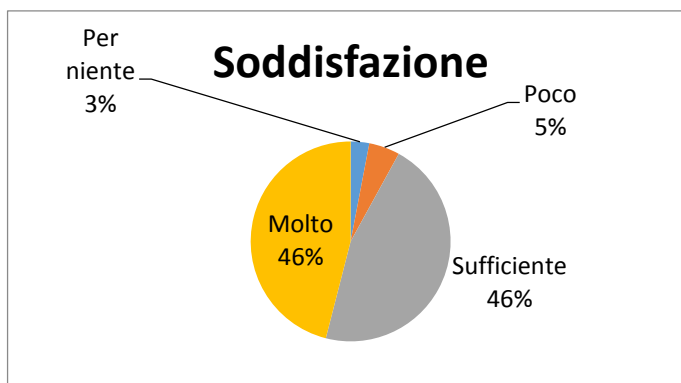
3.4 Segnaletica interna ed esterna

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



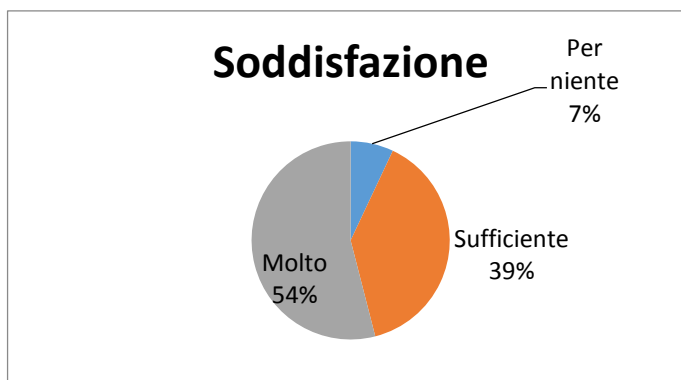
3.5 Locali per l'attesa

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



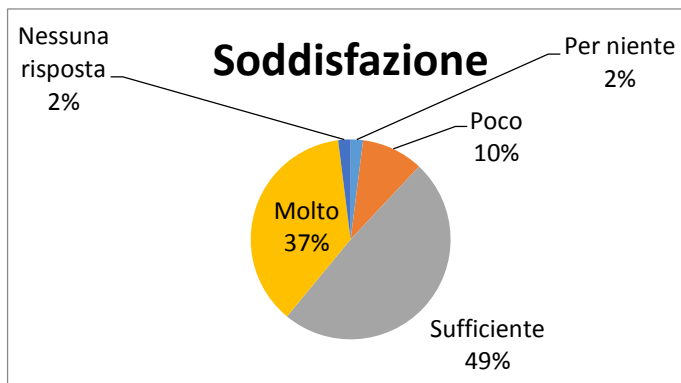
3.6 Chiarezza della modulistica

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



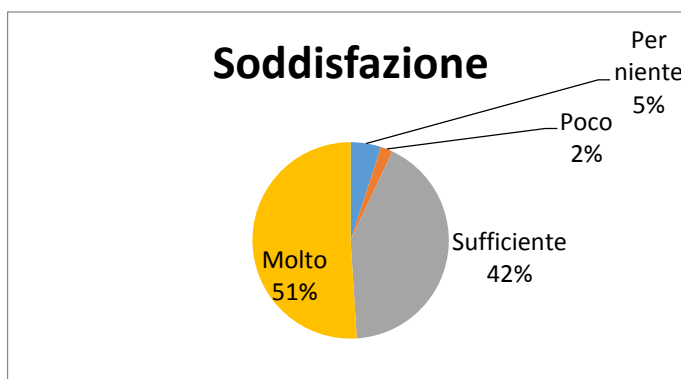
3.7 Tempi di attesa agli sportelli

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



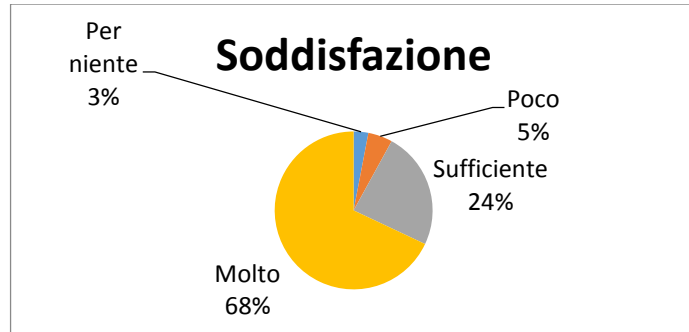
3.8 Tempi di espletamento del servizio

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



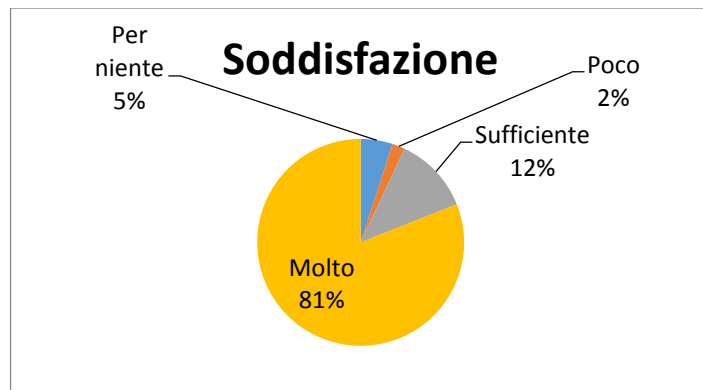
3.9 Qualità servizio reso

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



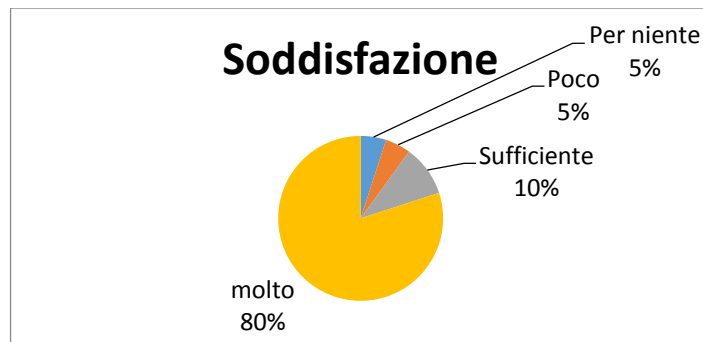
3.10 Cortesia e disponibilità

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



3.11 Competenza e professionalità

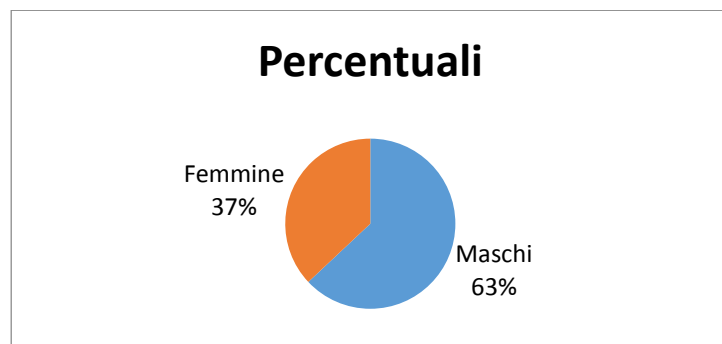
Soddisfazione		
Per niente	5	%
Poco	5	%
Sufficientemente	10	%
Molto	80	%



Analisi dei campioni di ricerca

5.1 Sesso

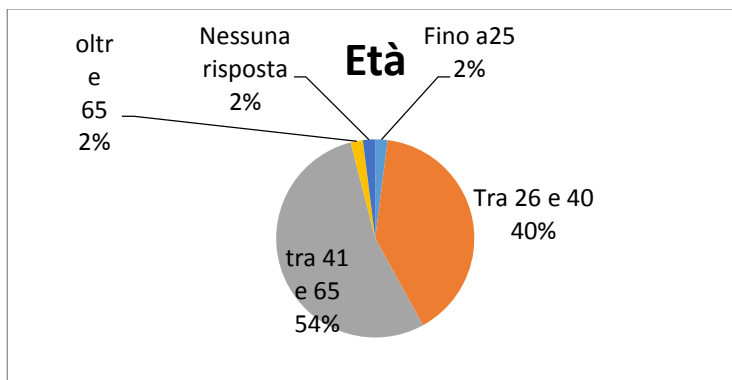
Percentuali		
Maschi	63	%
Femmine	37	%



5.2 Età

Percentuali

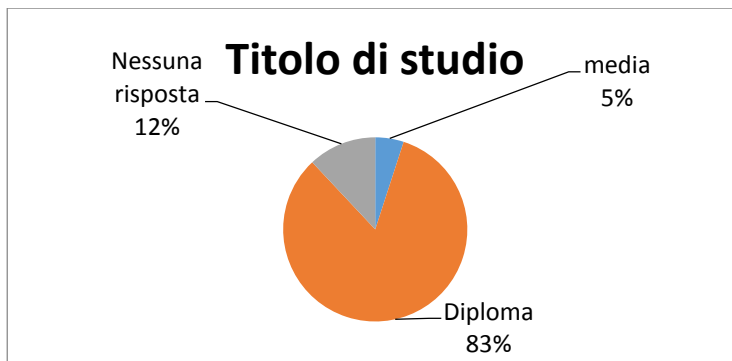
Fino a 25	2	%
tra 26 e 40	40	%
tra 41 e 65	54	%
oltre i 65	2	%
Nessuna risposta	2	%



5.3 Titolo di studio

Percentuali

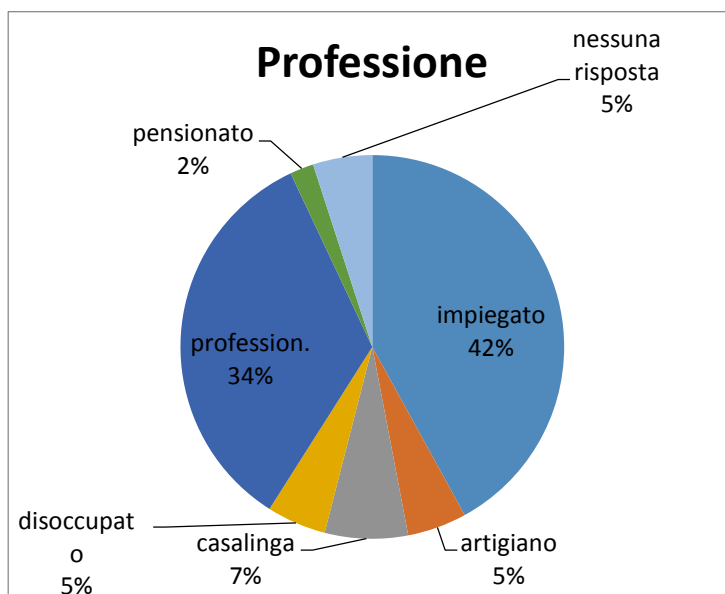
Nessuno	0	%
Elementare	0	%
Media	5	%
Diploma	83	%
Nessuna risposta	12	%



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.