

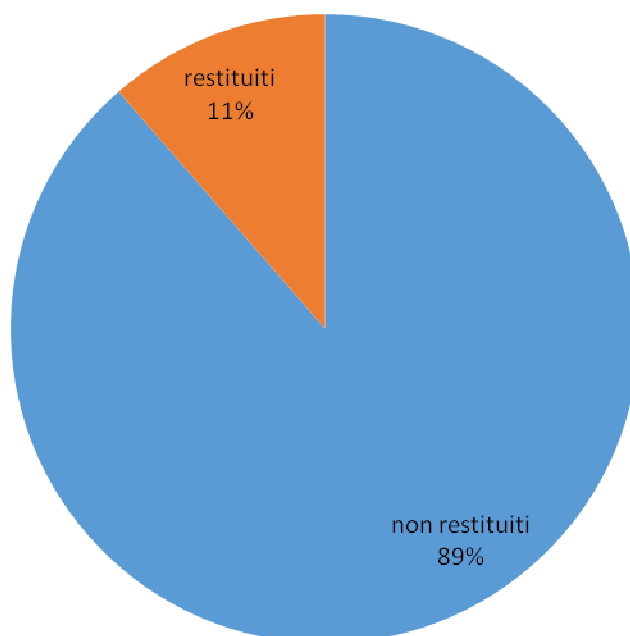
Customer Satisfaction

Front-Office

Anagrafe

Anno 2017

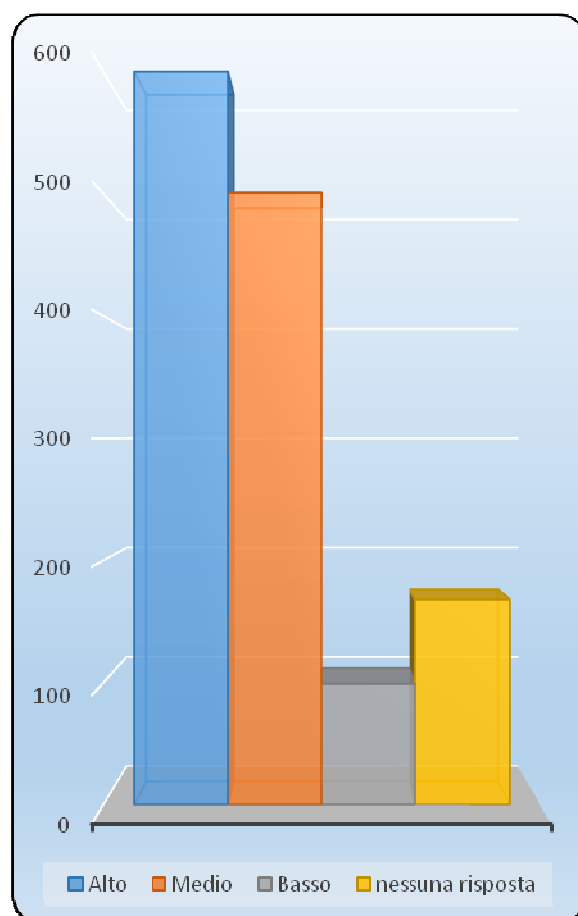
Modulistica consegnata 1000



Durante il periodo compreso dal 02/01/2017 al 29/12/2017, 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, relativamente al rilascio delle **Carte d'Identità**. I questionari distribuiti sono stati 1000 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 l'11%, ma in compenso la valutazione generale dell'efficacia del servizio, in base alle risposte ricevute, è da considerarsi: **medio-alto**.

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.

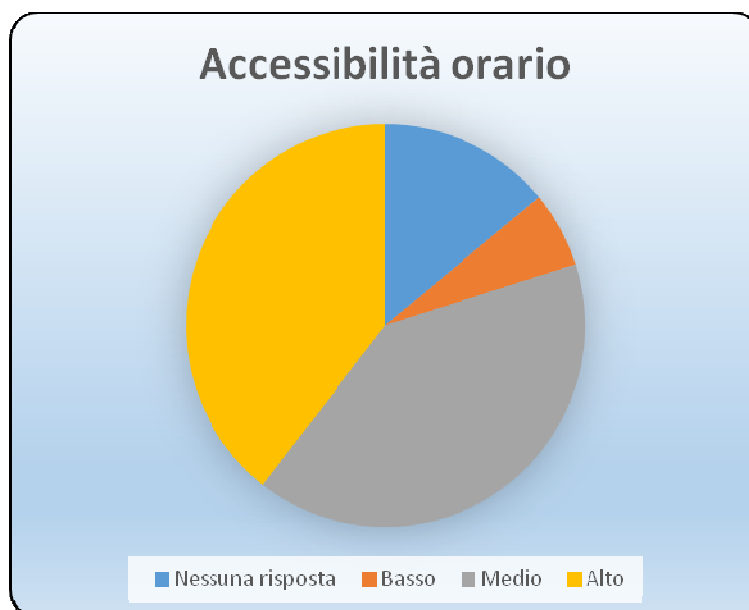
ANNO 2017					
Indagine di Customer Satisfaction					
Servizio Anagrafe e Stato Civile					
UNITA' ORGANIZZATIVA FRONT-OFFICE					
Descrizione oggetto dell'indagine	numero questionari distribuiti	numero questionari ritirati	grado di soddisfazione rilevato		
			grado	num. Resp.	%
RILASCIO CARTE D'IDENTITA' Distribuzione di questionari a risposta multipla basato sulla: 1)Chiarezza; 2)Competenza; 3)Facilità; 4)Confort; 5)Gentilezza; 6)Attesa; 7)Puntualità; 8)Efficacia	1000	114	Alto	600	43.9
			Medio	501	36.6
			Basso	99	7.2
			nessuna risposta	168	12.3



A. Accessibilità orario apertura sportelli

Soddisfazione

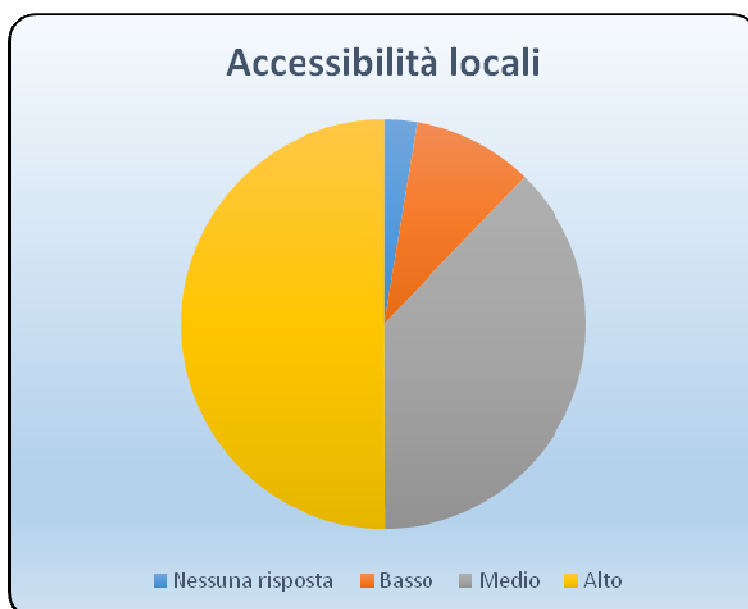
Nessuna risposta	14	%
Basso	6.1	%
Medio	40.4	%
Alto	39.5	%



B. Accessibilità fisica ai locali

Soddisfazione

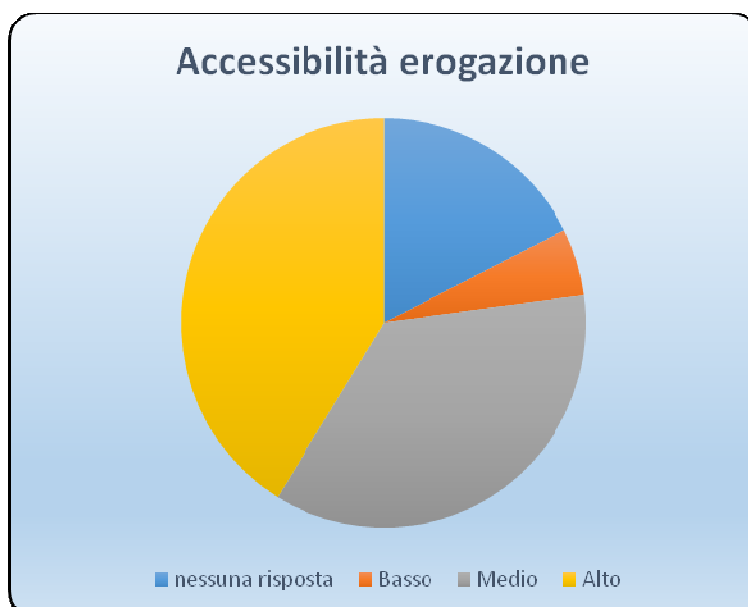
Nessuna risposta	2.6	%
Basso	9.6	%
Medio	37.7	%
Alto	50	%



C. Accessibilità canali di erogazione (fisici e/o informativi)

Soddisfazione

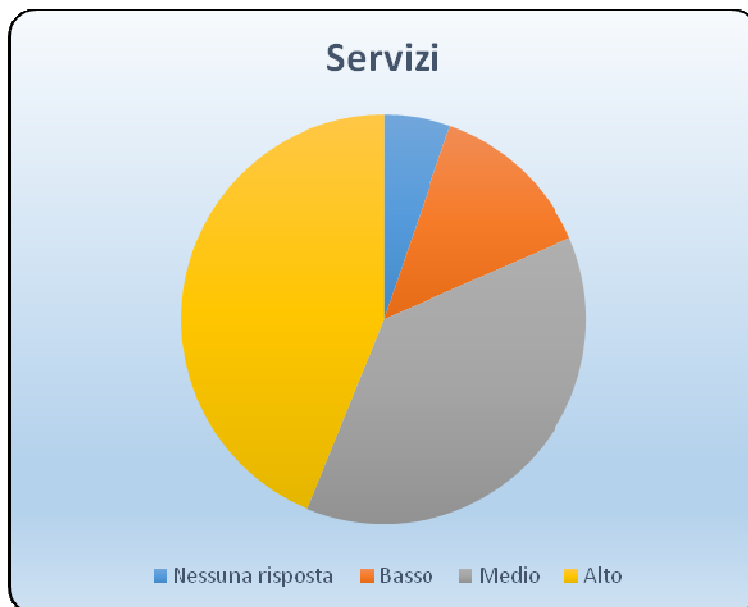
Nessuna risposta	5,9	%
Basso	3,9	%
Medio	7,8	%
Alto	82,4	%



D. Tempestività erogazioni servizi

Soddisfazione

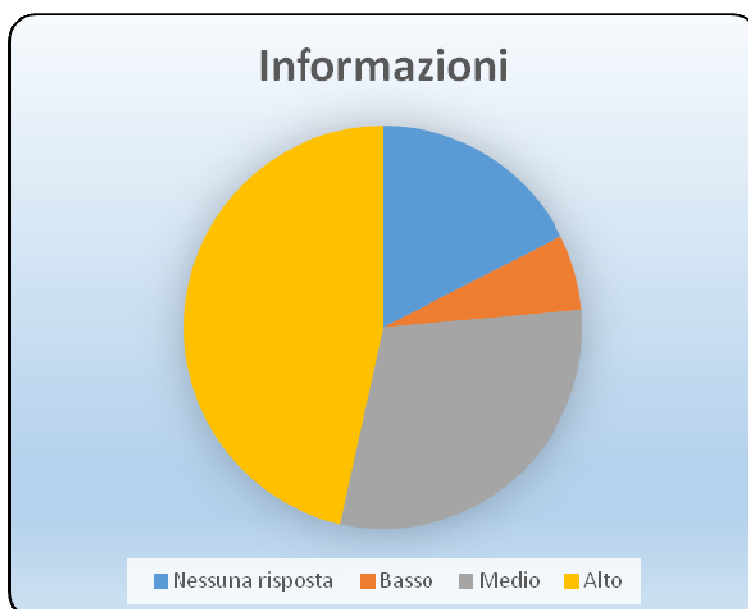
Nessuna risposta	5.3	%
Basso	13.2	%
Medio	37.7	%
Alto	43.9	%



E. Tempestività rilascio informazioni

Soddisfazione

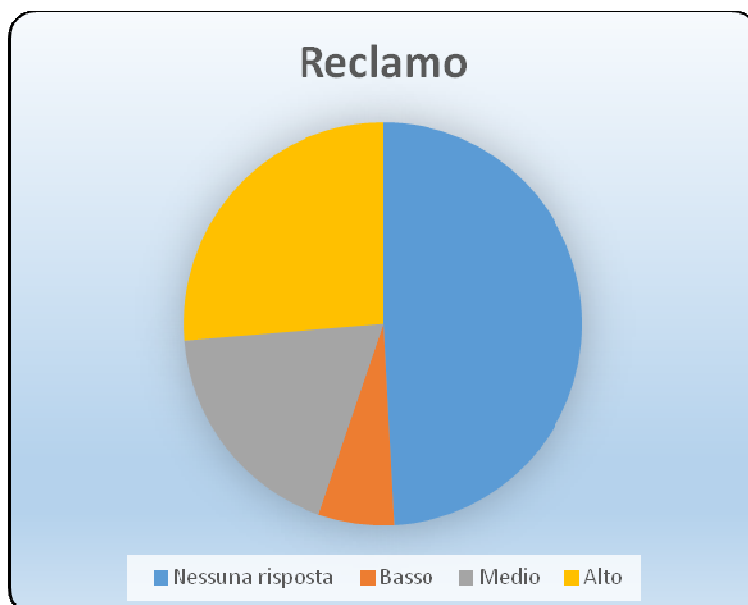
Nessuna risposta	17.5	%
6.1	3,9	%
Medio	29.8	%
Alto	46.5	%



F. Tempestività risposte su reclamo

Soddisfazione

Nessuna risposta	49.1	%
Basso	6.1	%
Medio	18.4	%
Alto	26.3	%



G. Correttezza informazioni sul responsabile del servizio

Soddisfazione

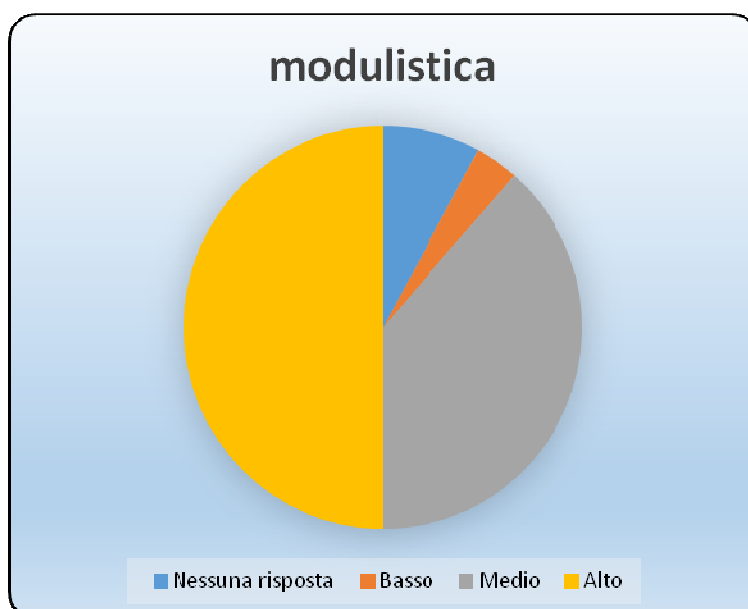
Nessuna risposta	15.8	%
Basso	5.3	%
Medio	39.5	%
Alto	39.5	%



H. Disponibilità modulistica

Soddisfazione

Nessuna risposta	7.9	%
Basso	3.5	%
Medio	38.6	%
Alto	50	%



I. Chiarezza informativa

Soddisfazione

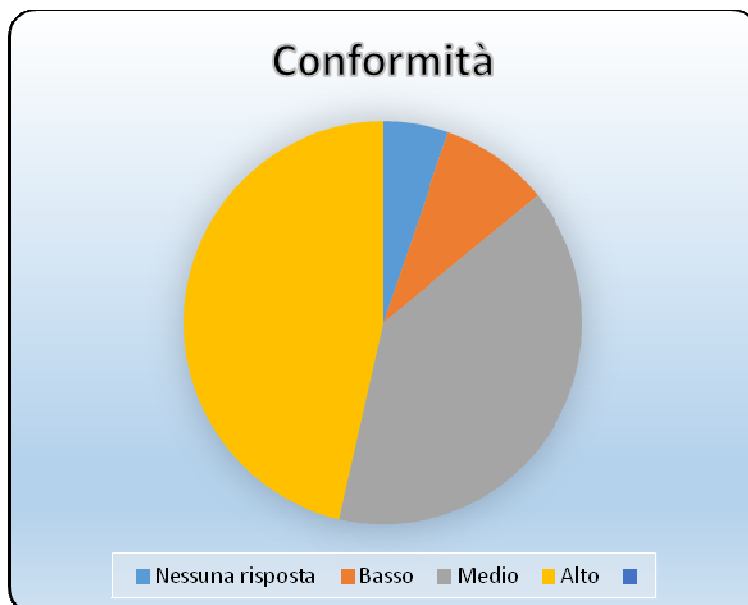
Nessuna risposta	3.5	%
Basso	4.4	%
Medio	42.1	%
Alto	50	%



L. Conformità dell'azione alla richiesta

Soddisfazione

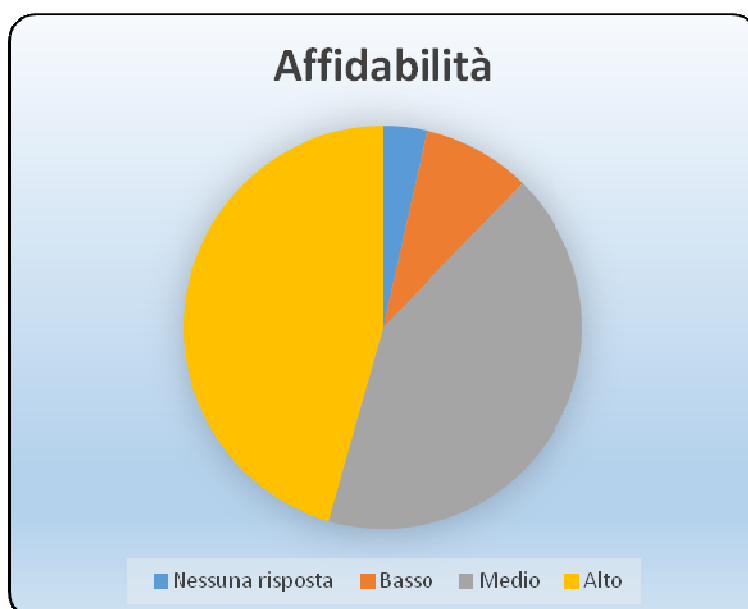
Nessuna risposta	5.3	%
Basso	8.8	%
Medio	39.5	%
Alto	46.5	%



M. Affidabilità nell'erogazione dei servizi (personale/documenti)

Soddisfazione

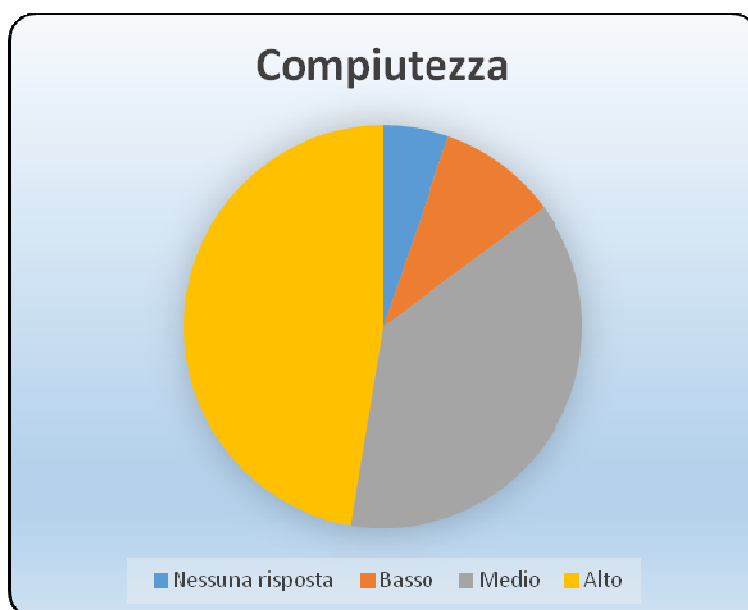
Nessuna risposta	3.5	%
Basso	8.8	%
Medio	42.1	%
Alto	45.6	%



N. Compiutezza dei servizi erogati (fine degli adempimenti)

Soddisfazione

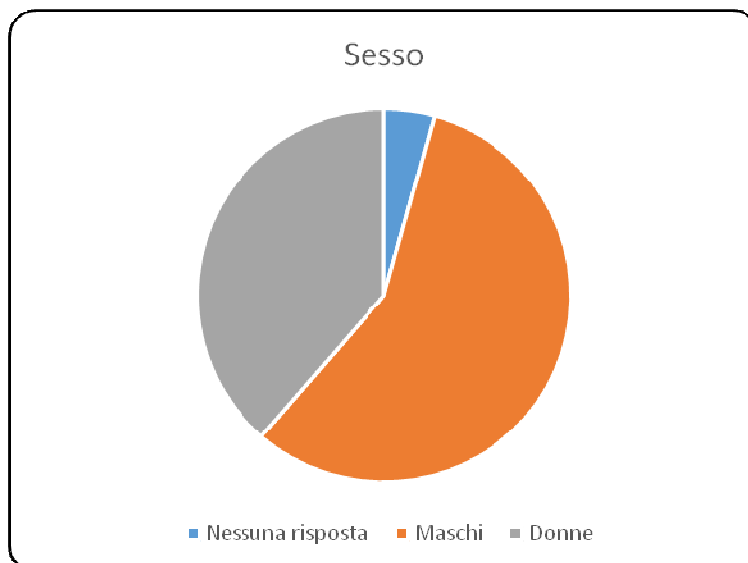
Nessuna risposta	5.3	%
Basso	9.6	%
Medio	37.7	%
Alto	47.4	%



ANALISI DEI CAMPIONI DI RICERCA

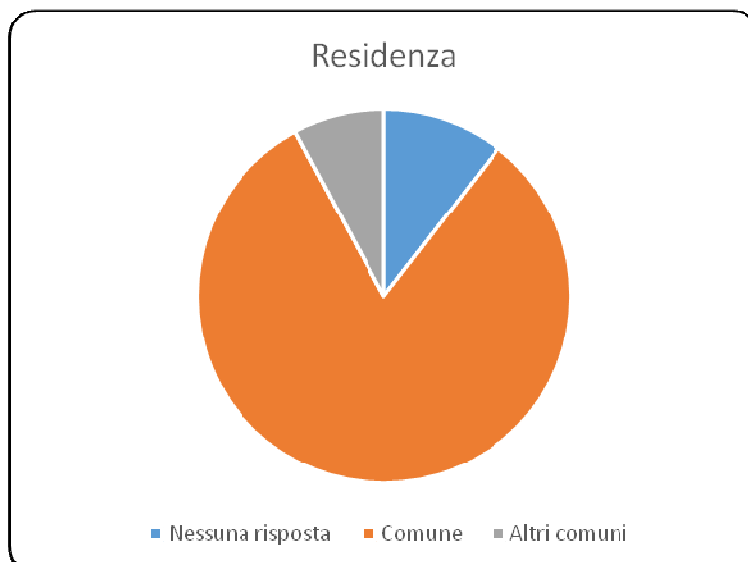
2.1 Sesso

	Percentuali	
Maschi	57	%
Femmine	38.6	%
Nessuna risposta	4.4	%



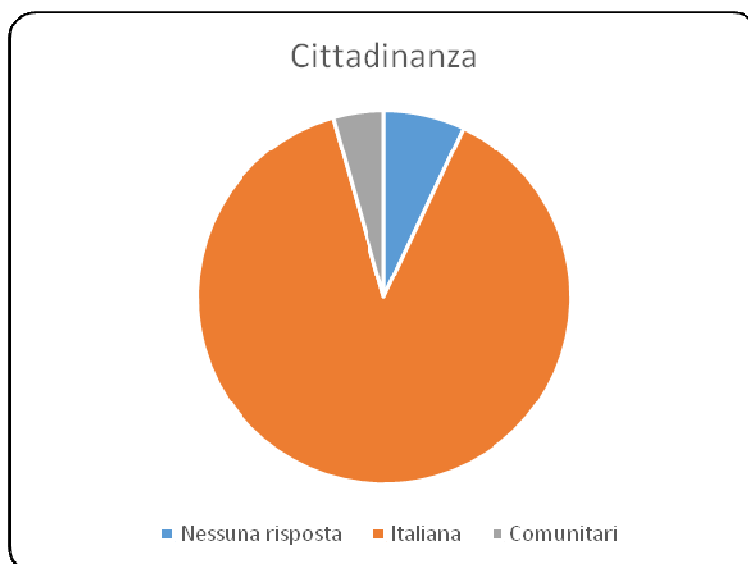
2.2 Residenza

	Percentuali	
Comune	81.6	%
Altri comuni	7.9	%
Nessuna risposta	10.5	%



2.3 Cittadinanza

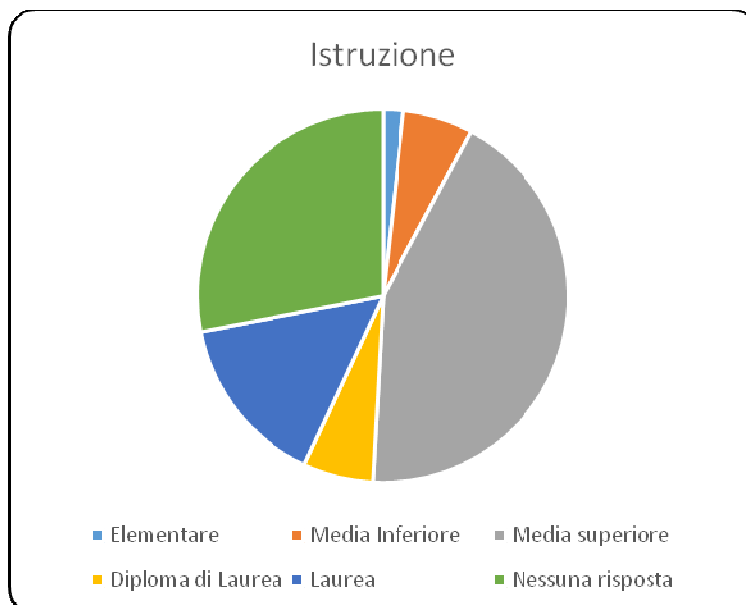
	Percentuali	
Italiana	88.6	%
Comunitari	4.4	%
Extracomunitari	0	%
Apolide	0	%
Nessuna risposta	7	%



2.4 Istruzione

Percentuali

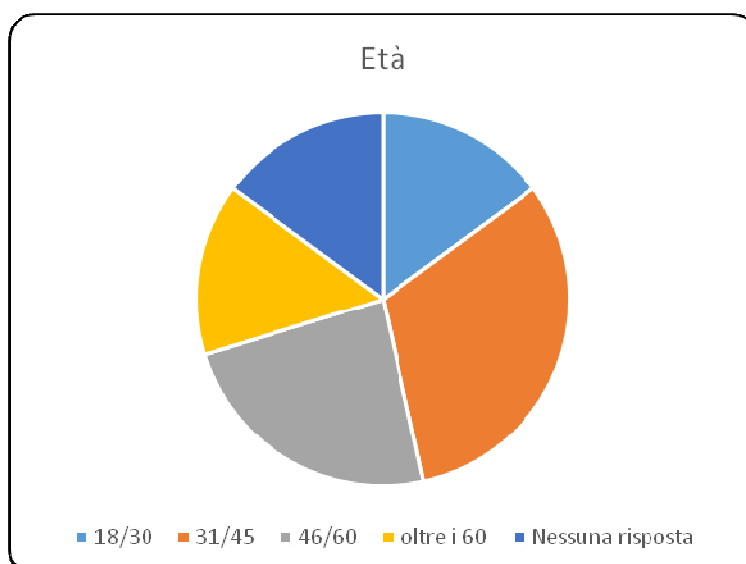
Elementare	1.8	%
Media Inferiore	6.1	%
Media Superiore	43	%
Diploma di Laurea	6.1	%
Laurea	14.9	%
Nessuna risposta	28.1	%



2.5 Età

Percentuali

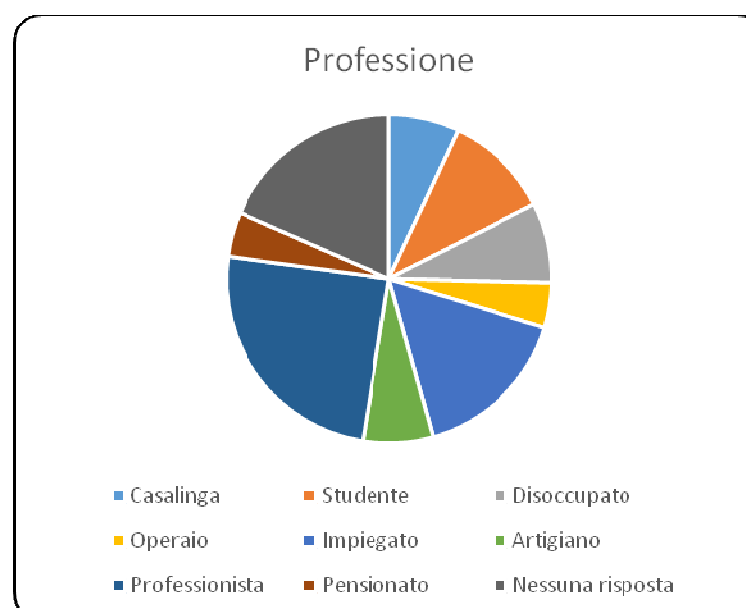
18/30	14.9	%
31/45	31.6	%
tra 46 e 65	23.7	%
oltre i 60	14.9	%
Nessuna risposta	14.9	%



2.6 Professione

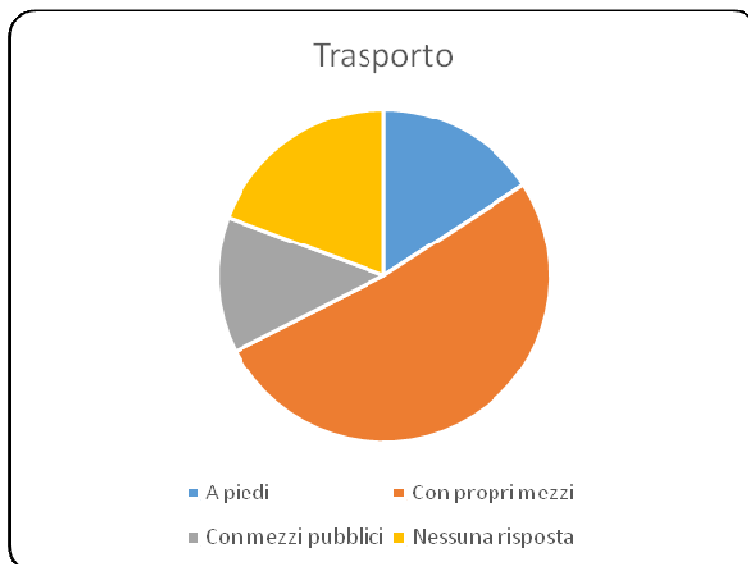
Percentuali

Casalinga	7	%
Studente	10.5	%
Disoccupato	7.9	%
Operaio	4.4	%
Impiegato	15.8	%
Artigiano	7	%
Professionista	24.6	%
Pensionato	4.4	%
Nessuna risposta	5	%



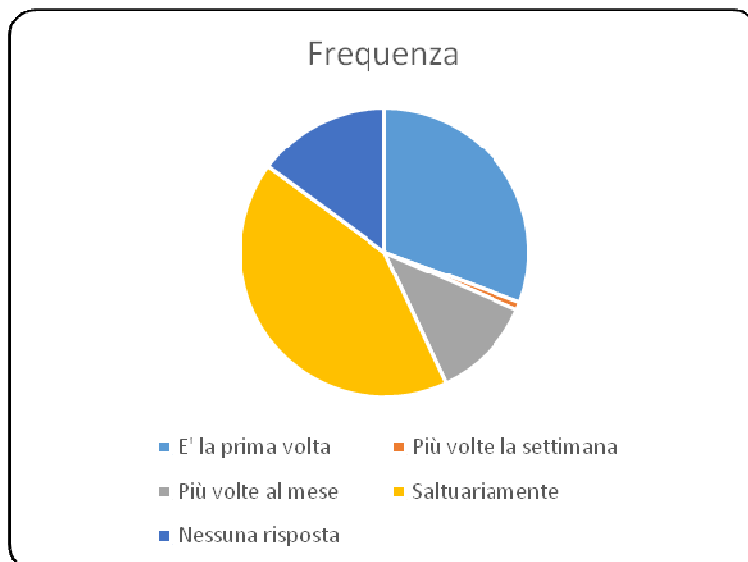
2.7 Come ha raggiunto il nostro ufficio

Percentuali		
A piedi	15.8	%
Con mezzi propri	51.8	%
Con mezzi pubblici	13.2	%
Nessuna risposta	13.2	%



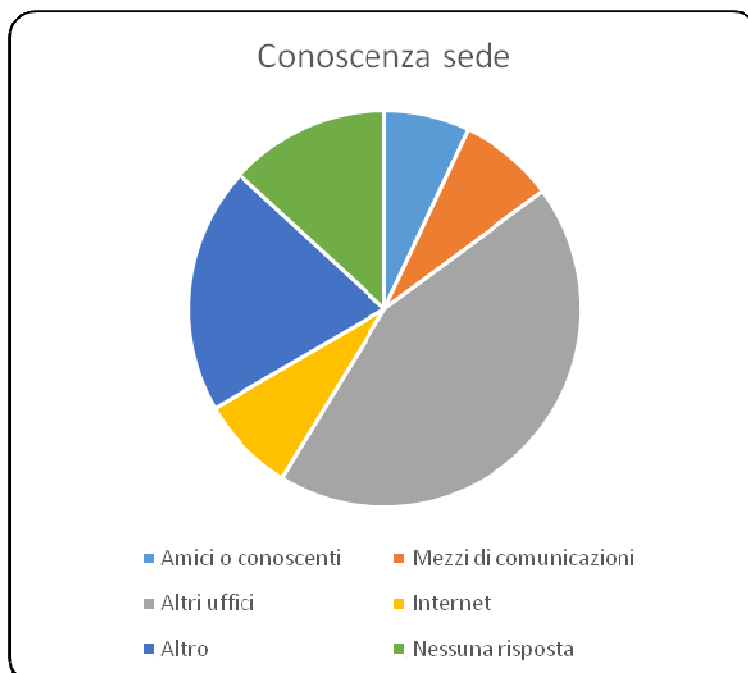
2.8 Quante volte è venuto in sede

Percentuali		
E' la prima volta	30.7	%
Più volte la settimana	0.9	%
Più volte al mese	11.4	%
Saltuariamente	42.1	%
Nessuna risposta	14.9	%



2.9 Come ha conosciuto la nostra sede

Percentuali		
Amici o conoscenti	7	%
Mezzi di comunicazioni	7.9	%
Altri uffici	43.9	%
Internet	7.9	%
Altro	20.2	%
Nessuna risposta	13.2	%



Al punto 3 della scheda, dove si chiedevano suggerimenti per il miglioramento dei rapporti tra l'Utenza e i gli Uffici, hanno risposto solo in nove. Si è provveduto ad accogliere alcune proposte con l'attivazione degli sportelli polivalenti al rilascio delle certificazioni, carte d'identità ed autentiche e con l'apertura di uno sportello unico sia per il ritiro delle certificazioni storiche che rilascio pass zone blu. Soltanto un numero esiguo di utenti ha espresso un giudizio negativo relativamente alla professionalità ed al servizio erogato