

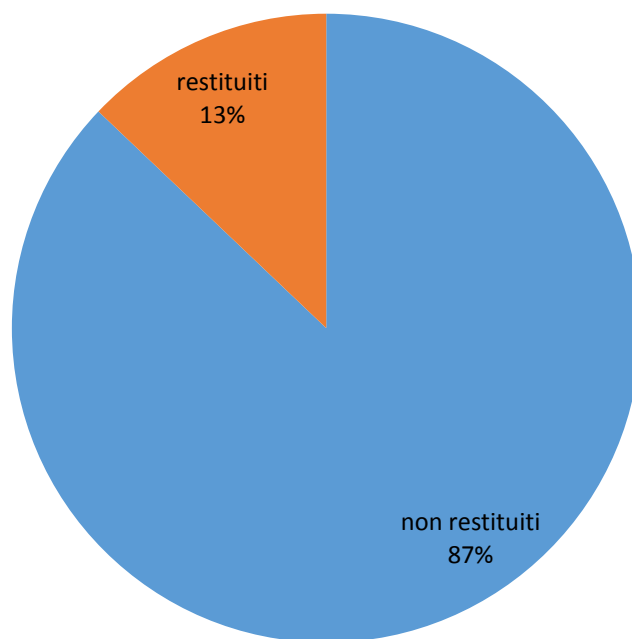
Customer Satisfaction

Front-Office

Anagrafe

Anno 2018

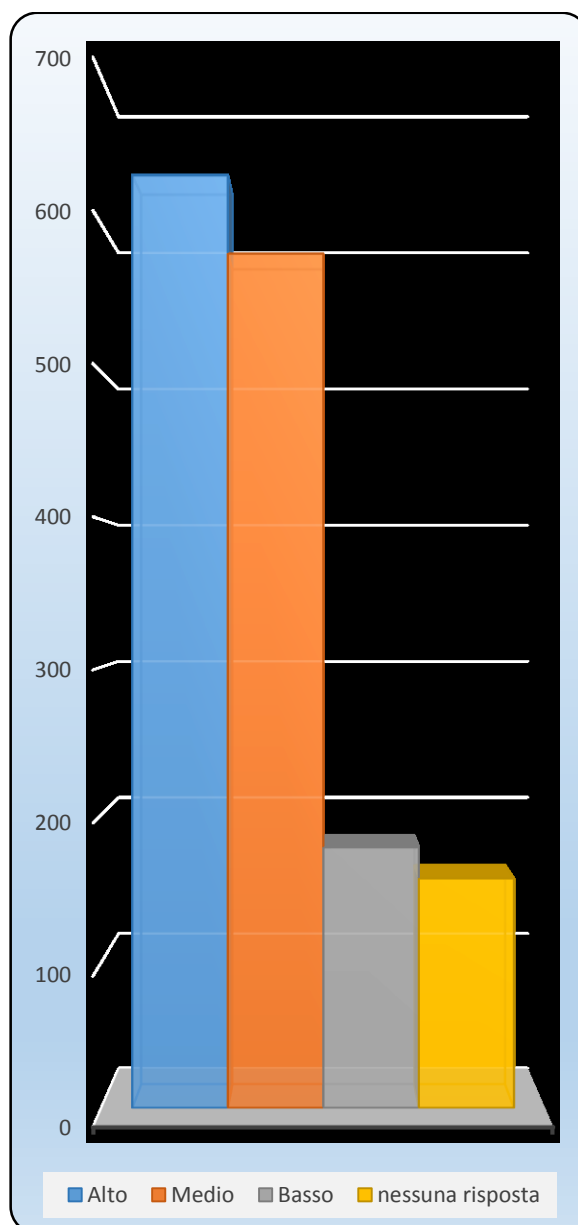
Modulistica consegnata 1000



Durante il periodo compreso dal 02/01/2018 al 31/12/2018, 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 a tutto il Front-office (escluso la Casa Comunale). 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, come al solito, deludente in quanto hanno restituito il questionario soltanto l'13%, 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.

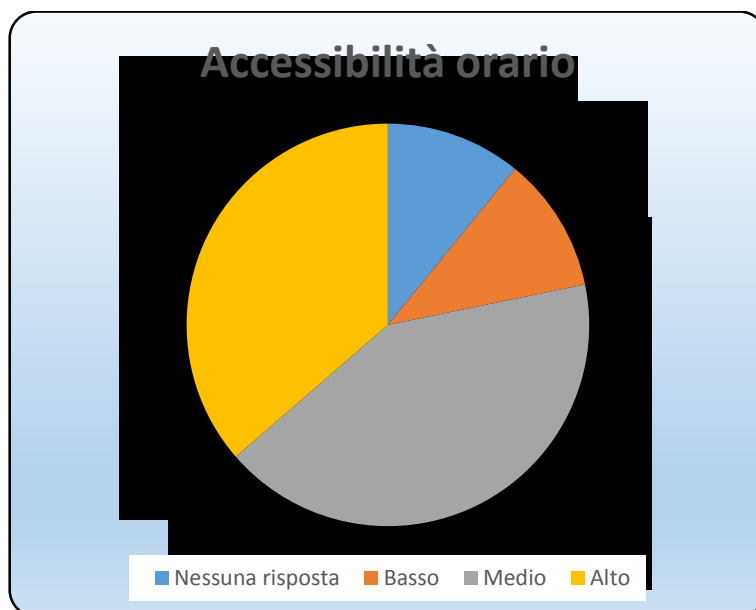
ANNO 2018					
Indagine di Customer Satisfaction					
Servizio Anagrafe					
UNITA' ORGANIZZATIVA FRONT-OFFICE					
Descrizione oggetto dell'indagine	numero questionari distribuiti	numero questionari ritirati	grado di soddisfazione rilevato		
			grado	num. Resp.	%
TUTTI GLI SPORTELLI DEL Front-office (escluso Casa Comunale) Distribuzione di questionari a risposta multipla basato sulla: 1) Accessibilità 2) Tempestività 3) trasparenza 4) Efficacia	1000	129	Alto	633	40.9
			Medio	580	37.5
			Basso	178	11.5
			nessuna risposta	157	10.1



A. Accessibilità orario apertura sportelli

Soddisfazione

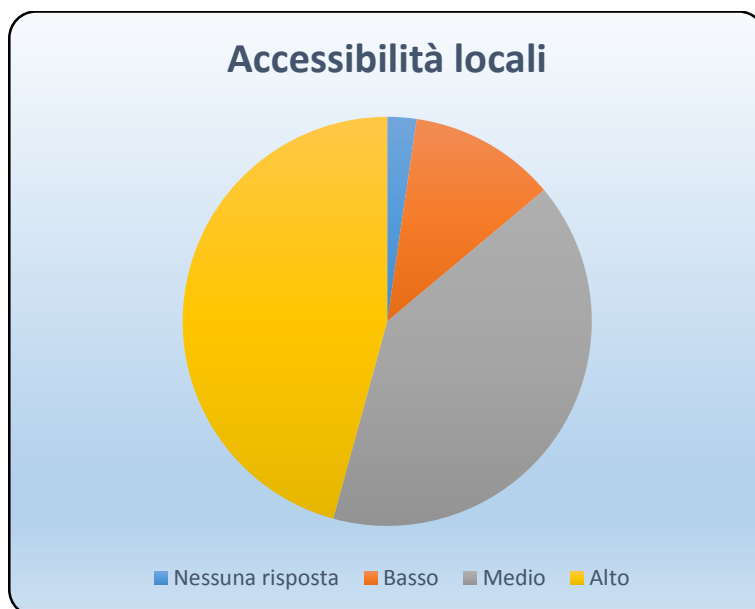
Nessuna risposta	10.9	%
Basso	10.9	%
Medio	41.9	%
Alto	36.4	%



B. Accessibilità fisica ai locali

Soddisfazione

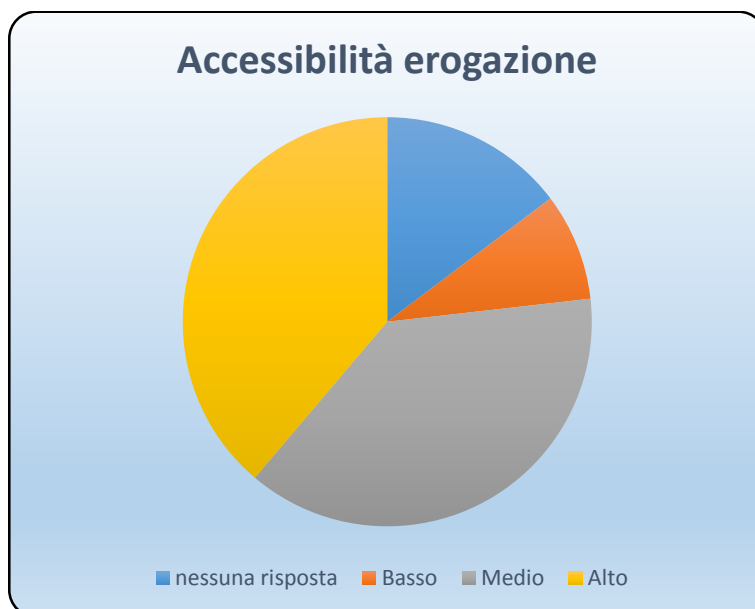
Nessuna risposta	2.3	%
Basso	11.6	%
Medio	40.3	%
Alto	45.7	%



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

Soddisfazione

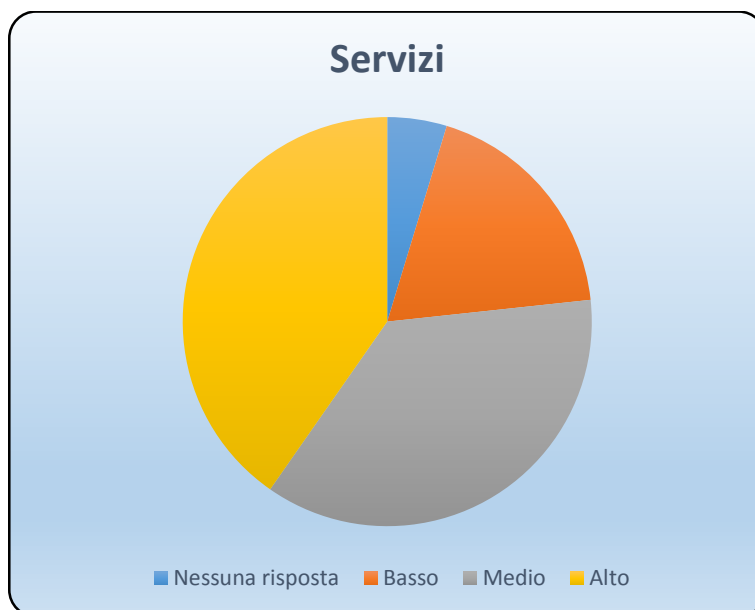
Nessuna risposta	14.7	%
Basso	8.5	%
Medio	38.0	%
Alto	38.8	%



D. Tempestività erogazioni servizi

Soddisfazione

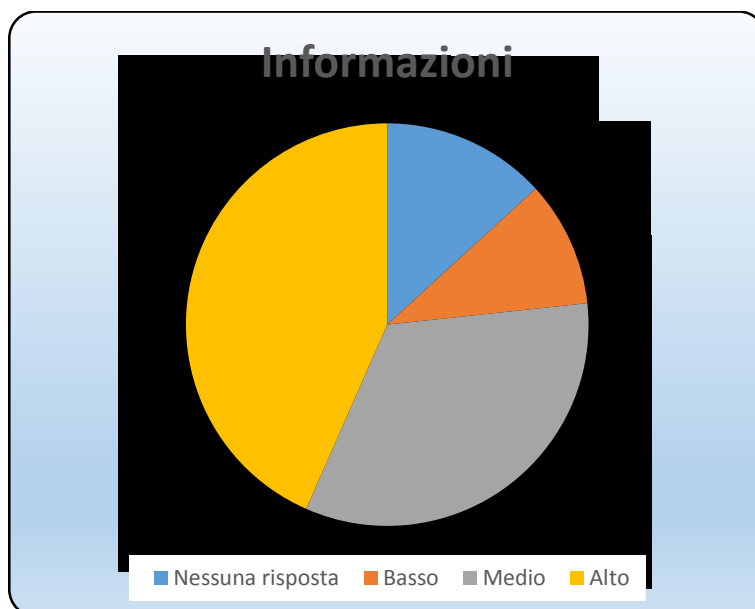
Nessuna risposta	4.7	%
Basso	18.6	%
Medio	36.4	%
Alto	40.3	%



E. Tempestività rilascio informazioni

Soddisfazione

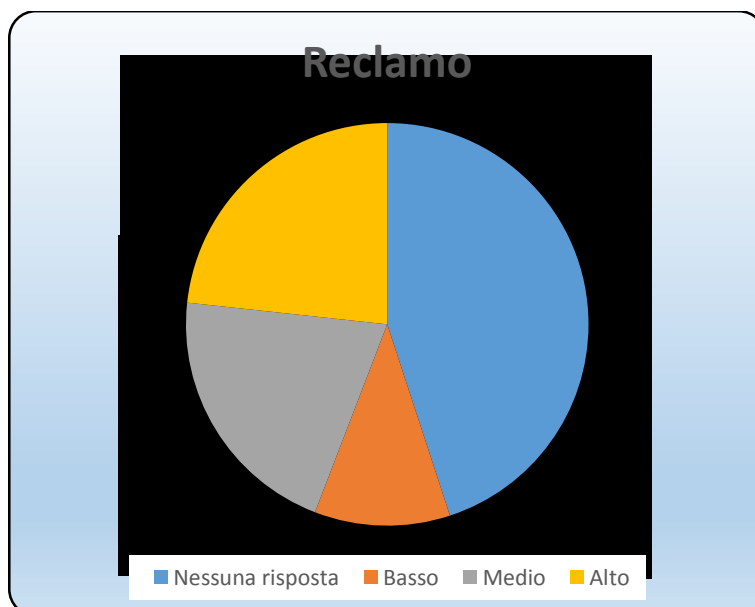
Nessuna risposta	13.2	%
Basso	10.1	%
Medio	33.3	%
Alto	43.4	%



F. Tempestività risposte su reclamo

Soddisfazione

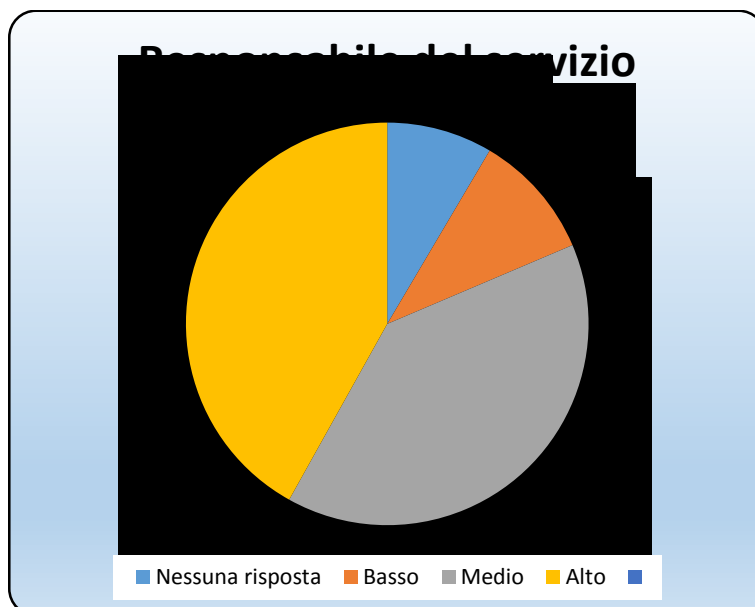
Nessuna risposta	45.0	%
Basso	10.9	%
Medio	20.9	%
Alto	23.3	%



G. Correttezza informazioni sul responsabile del servizio

Soddisfazione

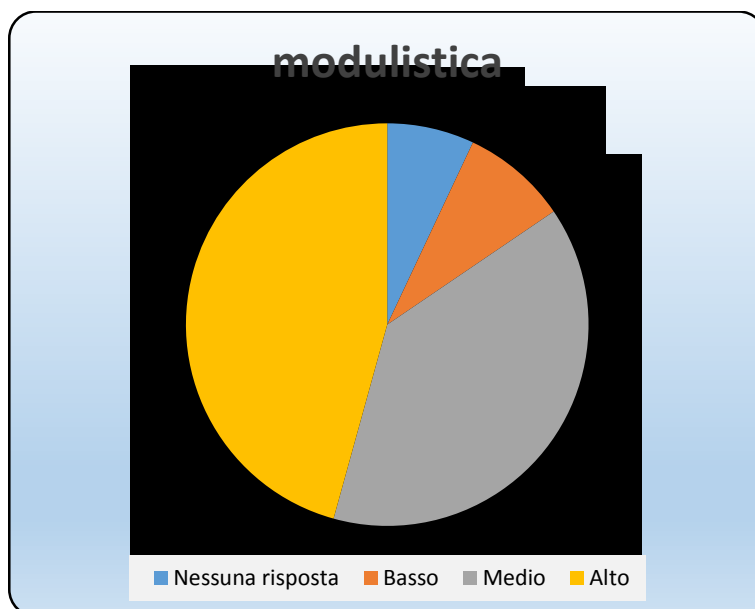
Nessuna risposta	8.5	%
Basso	10.1	%
Medio	39.5	%
Alto	41.9	%



H. Disponibilità modulistica

Soddisfazione

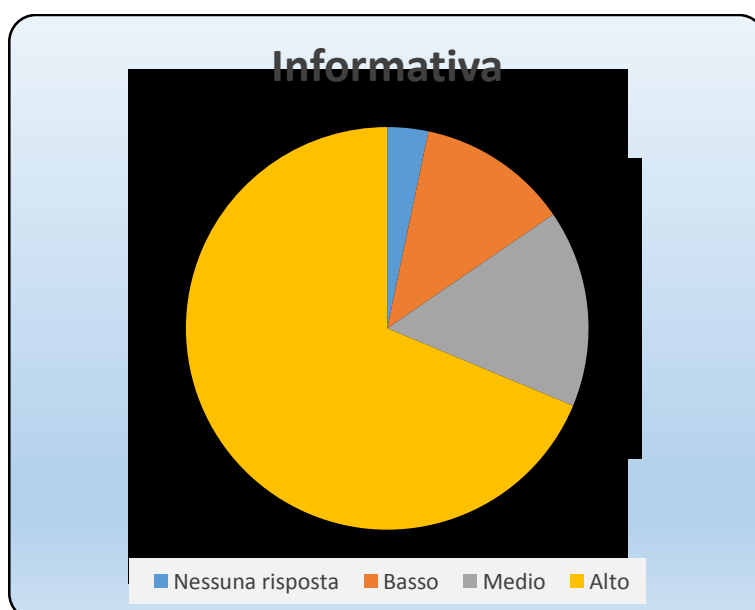
Nessuna risposta	7.0	%
Basso	8.5	%
Medio	38.8	%
Alto	45.7	%



I. Chiarezza informativa

Soddisfazione

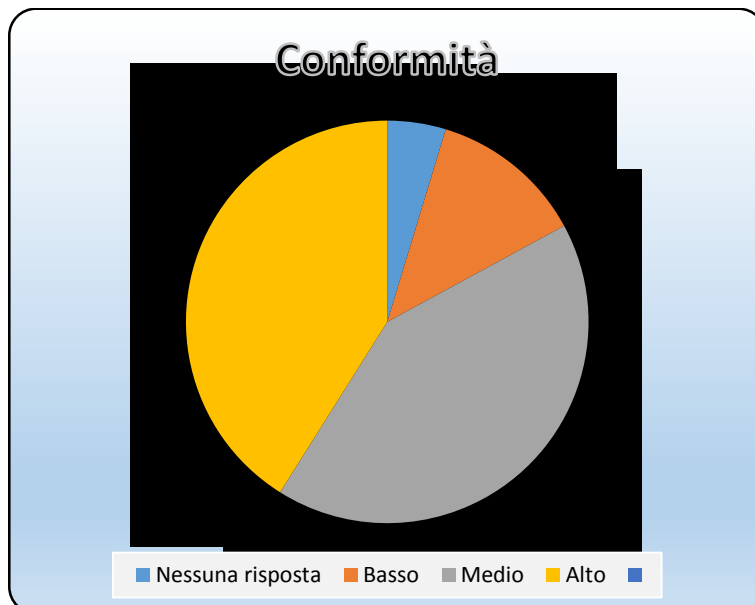
Nessuna risposta	2.3	%
Basso	8.5	%
Medio	11.1	%
Alto	48.1	%



L. Conformità dell'azione alla richiesta

Soddisfazione

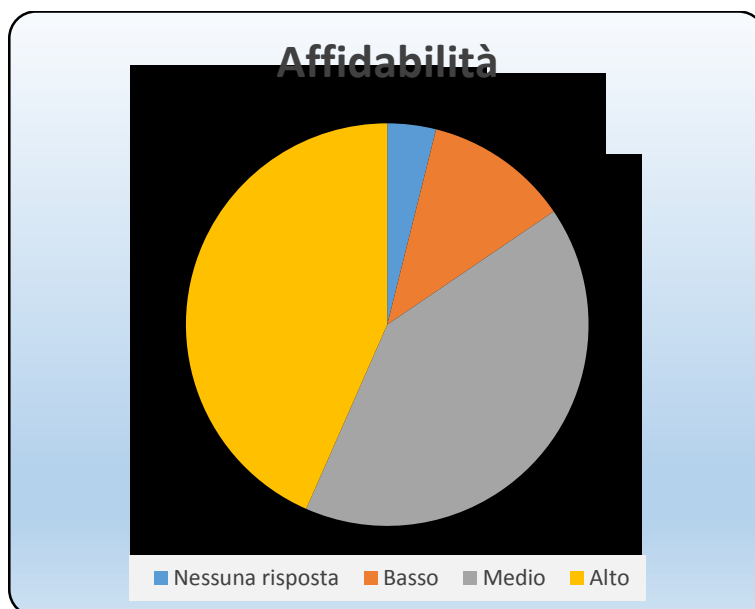
Nessuna risposta	4.7	%
Basso	12.4	%
Medio	41.9	%
Alto	41.1	%



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

Soddisfazione

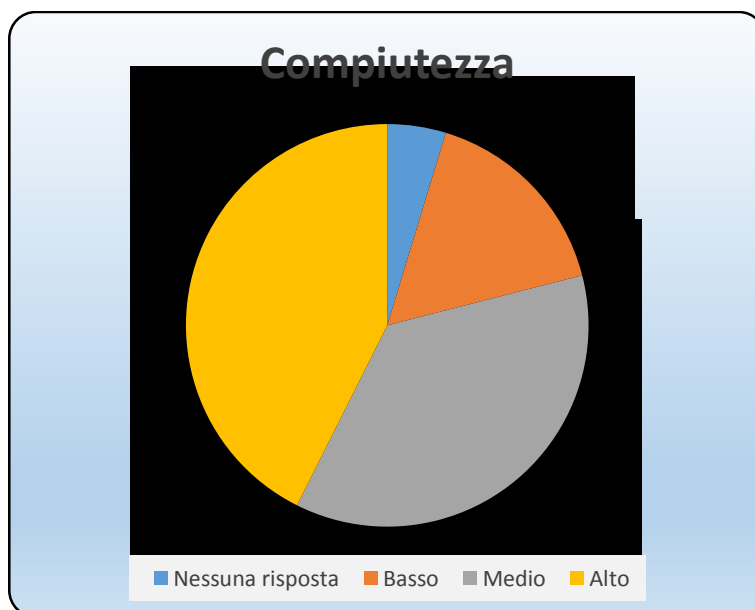
Nessuna risposta	3.9	%
Basso	11.6	%
Medio	41.1	%
Alto	43.4	%



N. Compiutezza dei servizi erogati (fine degli adempimenti)

Soddisfazione

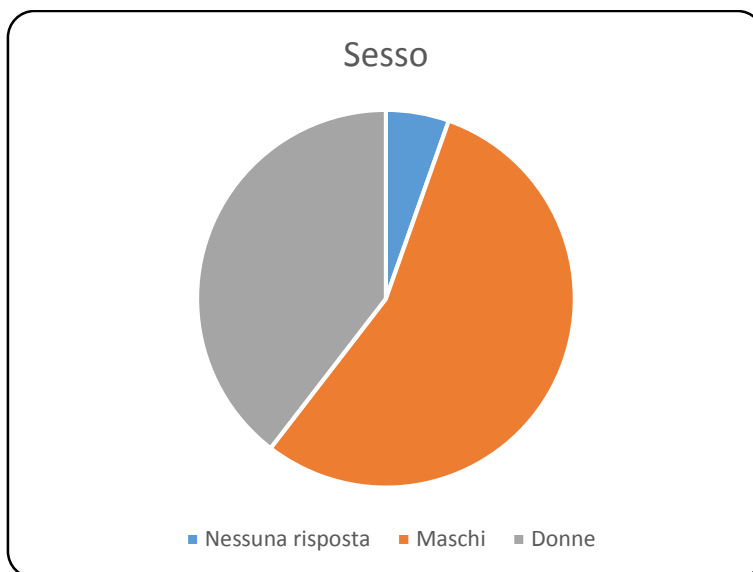
Nessuna risposta	4.7	%
Basso	16.3	%
Medio	36.4	%
Alto	42.6	%



ANALISI DEI CAMPIONI DI RICERCA

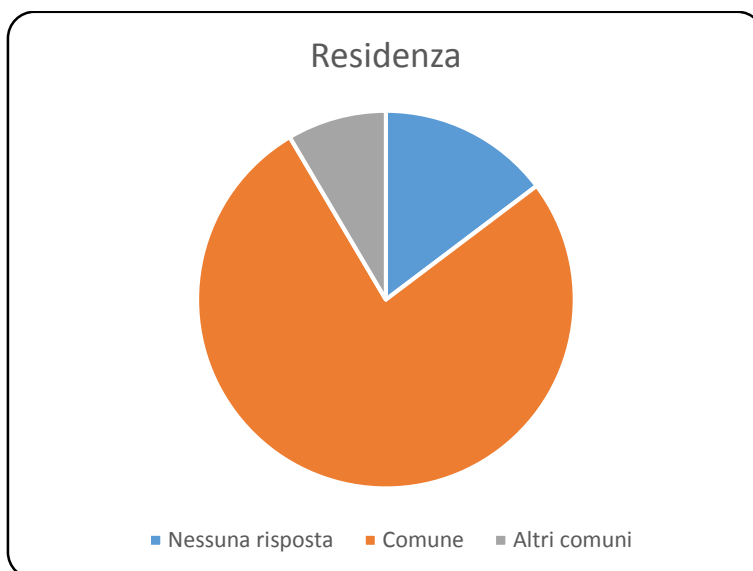
2.1 Sesso

	Percentuali	
Maschi	55.0	%
Femmine	39.5	%
Nessuna risposta	5.4	%



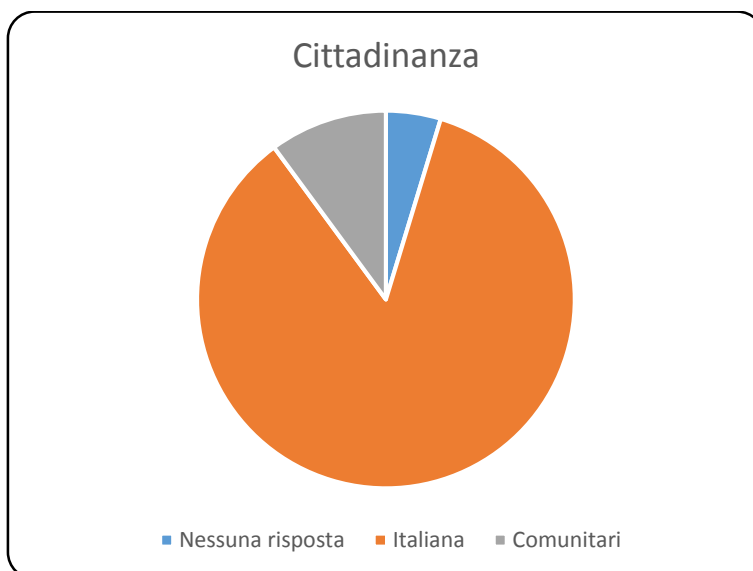
2.2 Residenza

	Percentuali	
Comune	76.7	%
Altri comuni	8.5	%
Nessuna risposta	14.7	%



2.3 Cittadinanza

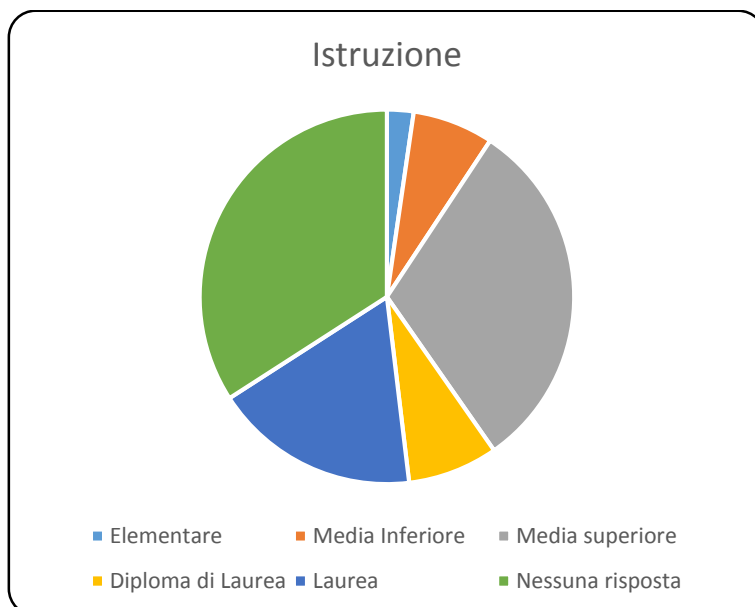
	Percentuali	
Italiana	85.3	%
Comunitari	10.1	%
Extracomunitari	0	%
Apolide	0	%
Nessuna risposta	74.7	%



2.4 Istruzione

Percentuali

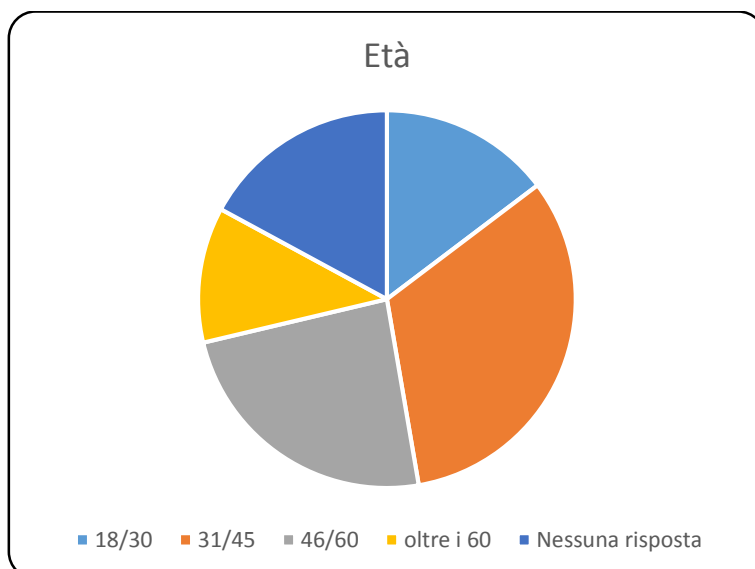
Elementare	2.3 %
Media Inferiore	7.0 %
Media Superiore	31.0 %
Diploma di Laurea	7.8 %
Laurea	17.8 %
Nessuna risposta	34.1 %



2.5 Età

Percentuali

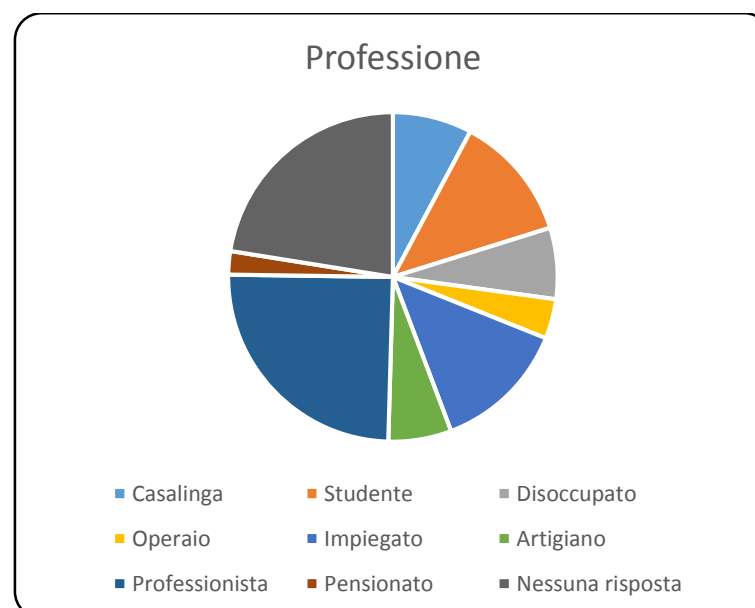
18/30	14.7 %
31/45	32.6 %
tra 46 e 60	24.0 %
oltre i 60	11.6 %
Nessuna risposta	17.1 %



2.6 Professione

Percentuali

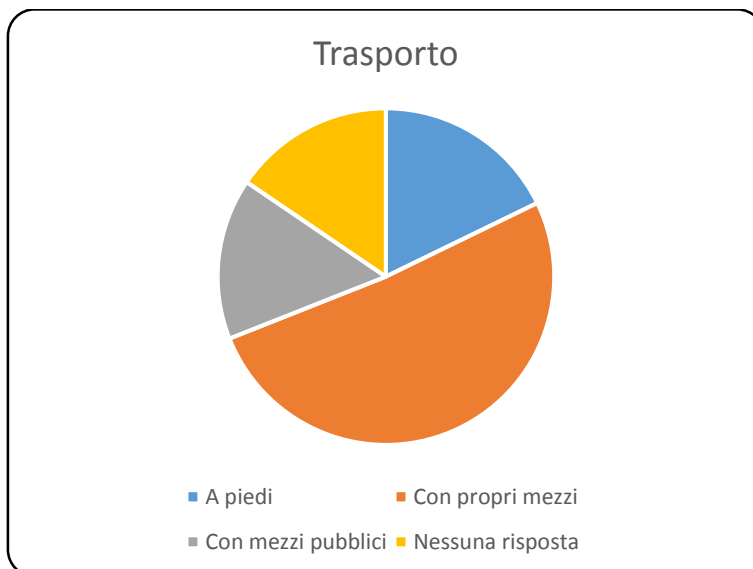
Casalinga	7.8 %
Studente	12.4 %
Disoccupato	7.0 %
Operaio	3.9 %
Impiegato	13.2 %
Artigiano	6.2 %
Professionista	24.8 %
Pensionato	42.3 %
Nessuna risposta	22.5 %



2.7 Come ha raggiunto il nostro ufficio

Percentuali

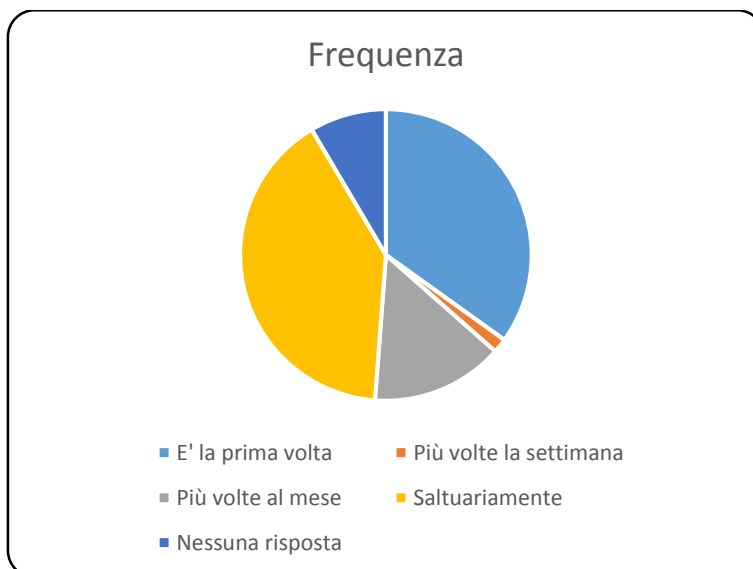
A piedi	17.8	%
Con mezzi propri	51.2	%
Con mezzi pubblici	15.5	%
Nessuna risposta	15.5	%



2.8 Quante volte è venuto in sede

Percentuali

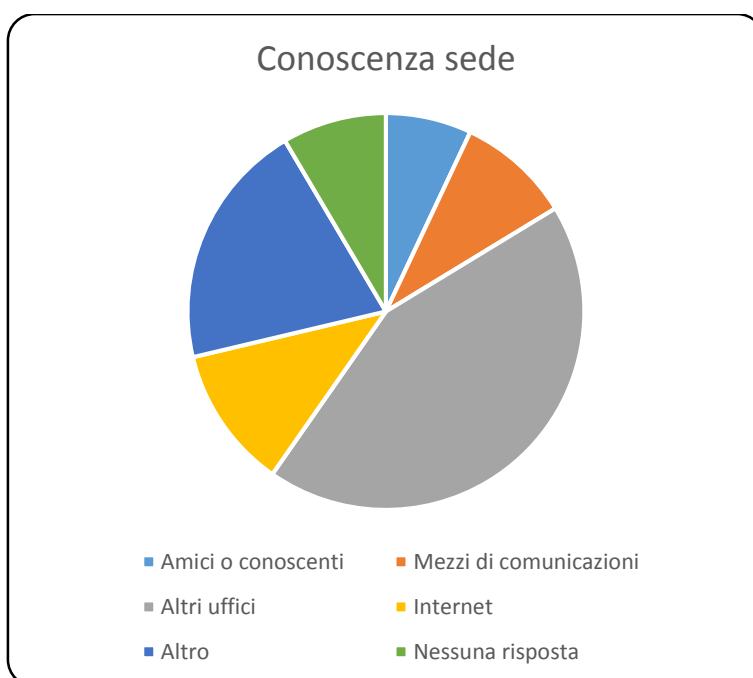
E' la prima volta	34.9	%
Più volte la settimana	1.6	%
Più volte al mese	14.7	%
Saltuariamente	40.3	%
Nessuna risposta	8.5	%



2.9 Come ha conosciuto la nostra sede

Percentuali

Amici o conoscenti	7.0	%
Mezzi di comunicazioni	9.3	%
Altri uffici	43.4	%
Internet	11.6	%
Altro	20.2	%
Nessuna risposta	8.5	%



Al punto 3 della scheda, dove si chiedevano suggerimenti per il miglioramento dei rapporti tra l'Utenza e i gli Uffici, hanno risposto solo otto utenti.

Alcuni si lamentavano della differenza di chiamate tra i vari servizi, e lamentandosi di tempi troppo lunghi per il ritiro delle certificazioni storiche (1 mese)

Soltanto tre persone hanno avuto a che dire del personale addetto agli sportelli e solo pochi hanno considerato la loro esperienza totalmente negativa.

Tutti hanno lamentato un numero limitato di sportelli attivi e soprattutto il malcontento è stato riscontrato (verbalmente), con l'utenza, alla chiusura dello sportello adibito alle Informazioni.