

Customer Satisfaction

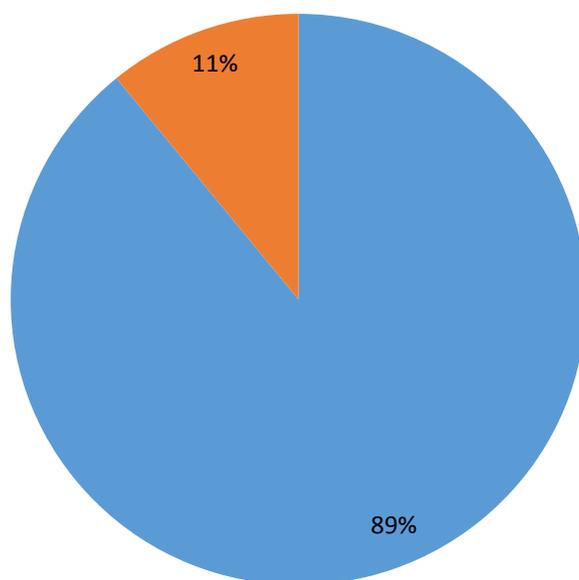
Front-Office

Anagrafe

2016

Schede distribuite 1000

■ non restituite ■ restituite



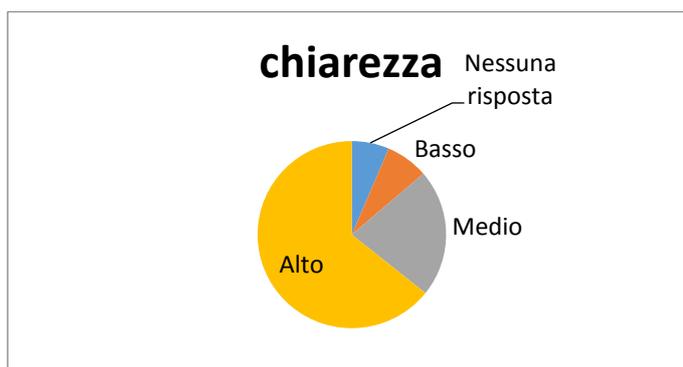
Durante il periodo compreso dal 01/01/2016 al 31/12/2016, presso la sede dell'Ufficio Anagrafe di Viale Lazio, sono stati distribuiti dei questionari formulati per rilevare l'impatto logistico, di immagine e di soddisfazione degli utenti, relativamente al rilascio delle **Carte d'Identità**. I questionari 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 in 109.

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.

A. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute

Soddisfazione

Nessuna risposta	6,4	%
Basso	7,3	%
Medio	22	%
Alto	84,	%



B. Affidabilità, competenza e preparazione del personale

Soddisfazione

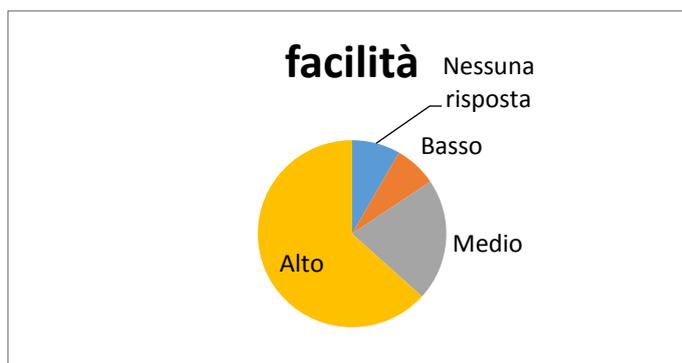
Nessuna risposta	3,7	%
Basso	6,4	%
Medio	19,3	%
Alto	70,6	%



C. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica (se eventualmente prevista)

Soddisfazione

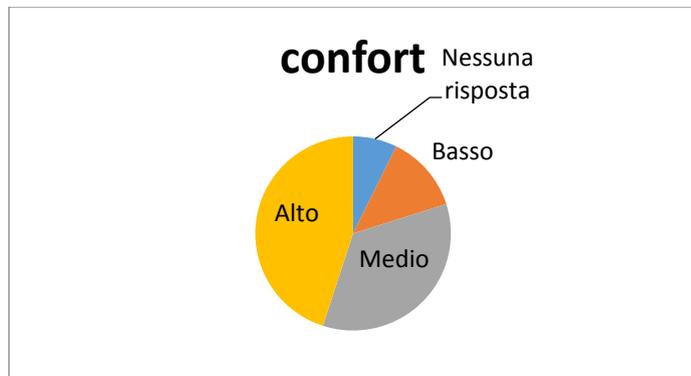
Nessuna risposta	8,3	%
Basso	7,3	%
Medio	21,1	%
Alto	63,3	%



D. Confort degli ambienti

Soddisfazione

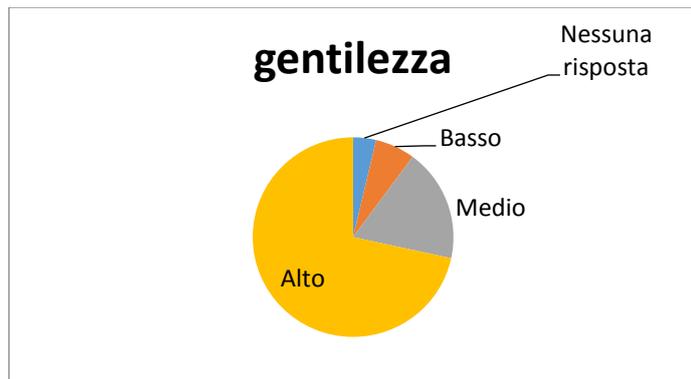
Nessuna risposta	7,3	%
Basso	12,8	%
Medio	34,9	%
Alto	45,0	%



E. Gentilezza e disponibilità del personale

Soddisfazione

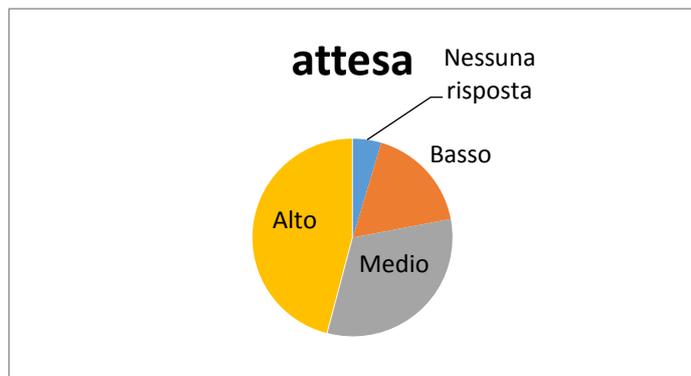
Nessuna risposta	3,7	%
Basso	6,4	%
Medio	18,3	%
Alto	71,6	%



F. Tempo di attesa allo sportello

Soddisfazione

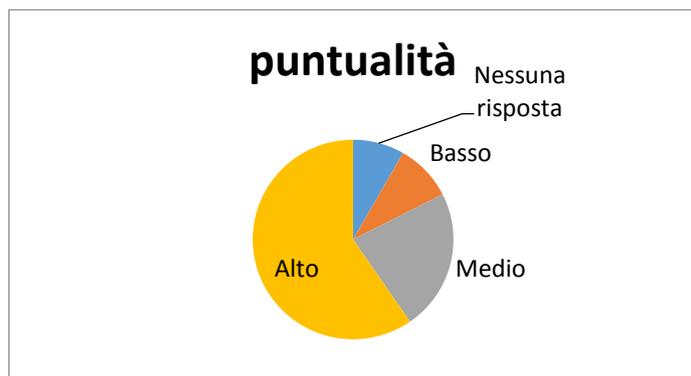
Nessuna risposta	4,6	%
Basso	17,4	%
Medio	32,1	%
Alto	45,6	%



G. Puntualità nell'erogazione del servizio nei tempi previsti

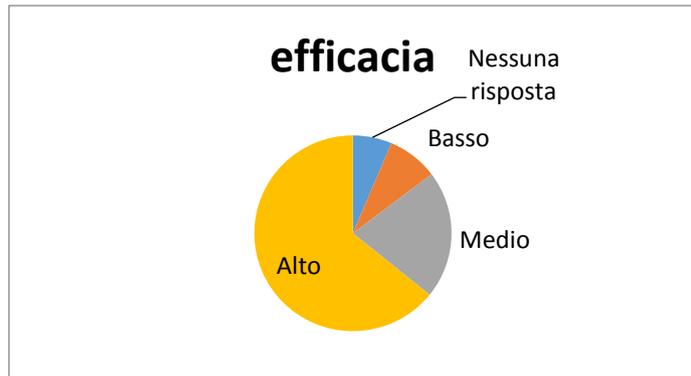
Soddisfazione

Nessuna risposta	8,3	%
Basso	9,2	%
Medio	22,9	%
Alto	59,6	%



H. Valutazione complessiva del servizio erogato/compiutezza del sistema

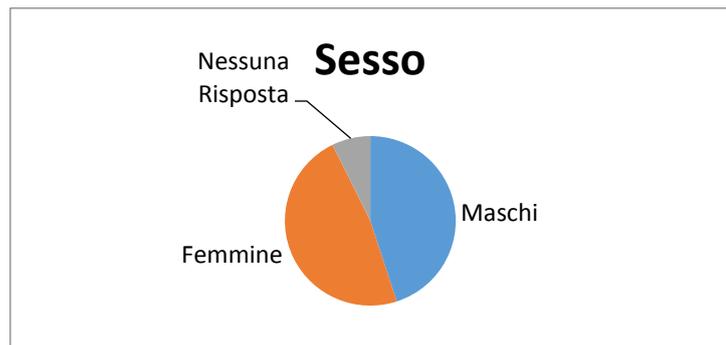
Soddisfazione		
Nessuna risposta	6,4	%
Basso	8,3	%
Medio	21,1	%
Alto	64,2	%



Analisi dei campione di ricerca

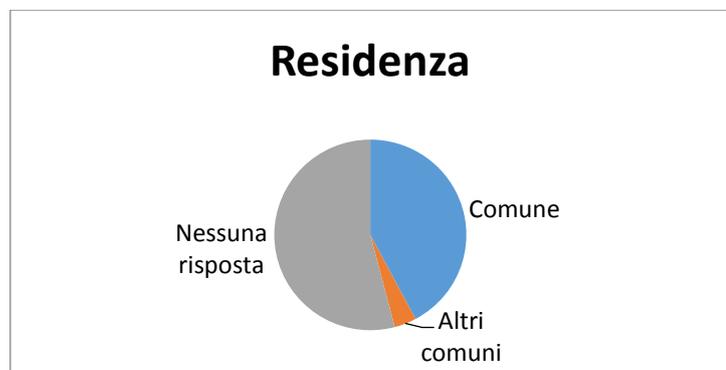
2.1 Sesso

Percentuali		
Maschi	45	%
Femmine	47,7	%
Nessuna risposta	7,3	%



2.2 Residenza

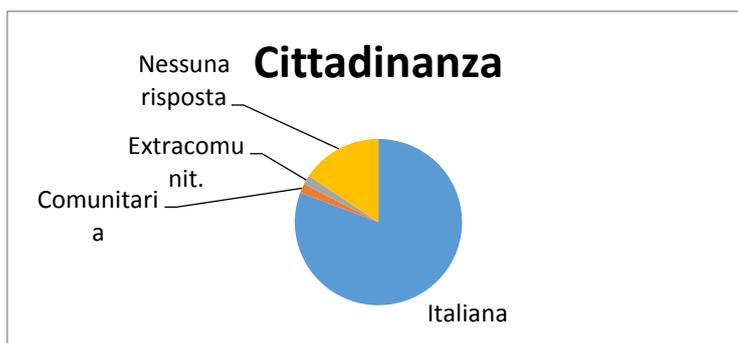
Percentuali		
Comune	42,2	%
Altri comuni	3,7	%
Nessuna risposta	54.1	%



2.3 Cittadinanza

Percentuali

Italiana	80,7	%
Comunitaria	1,8	%
Extracomunitaria	1,8	%
Nessuna risposta	15,6	%



2.4 Istruzione

Percentuali

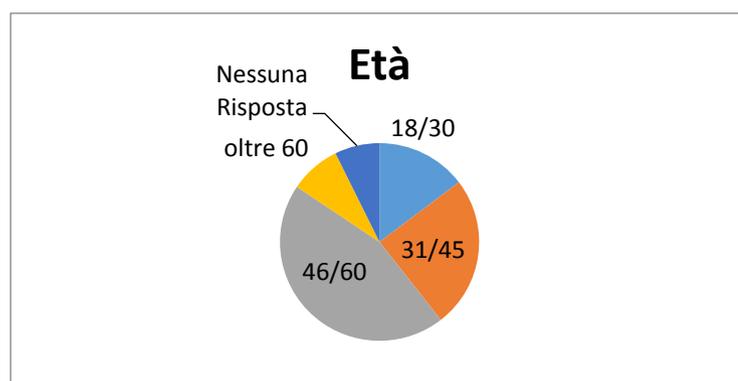
Elementare	3,7	%
Media	11,9	%
Diploma	50,5	%
Laurea	20,2	%
Nessuna risposta	13,8	%



2.5 Età

Percentuali

tra 18/30	14,7	%
tra 31/45	24,8	%
tra 46/ 60	45	%
oltre i 60	8,3	%
Nessuna risposta	7,3	%



Suggerimenti

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 otto, di cui: sei per proporre soluzioni per migliorare la logistica e il decoro dei locali; uno per chiedere di migliorare la professionalità degli operatori; e soltanto uno per esprimere l'esperienza totalmente negativa presso il nostro ufficio.