

1° SETTORE_ Servizio Anagrafe

PDO 2016 – Obiettivo gestionale 2016 n. 1 “Indagine di CUSTOMER SATISFACTION degli utenti esterni degli uffici comunali di *front-office*” – 1° tornata (periodo luglio – agosto 2016)

Si trasmette il referto dell'elaborazione dei questionari con le risposte in forma aggregata:

- primo gruppo questionari elargiti nel mese di agosto;
- secondo gruppo questionari elargiti nel mese di dicembre.

Primo gruppo: rispondenti n. 46

1) l'ufficio è facilmente individuabile	34	8	3
2) l'orario di apertura al pubblico è rispettato	38	2	2
3) gli spazi sono confortevoli	30	12	2
4) la privacy viene rispettata	6	21	19
5) il servizio è ben organizzato	35	10	1
6) tempi di attesa allo sportello	37	7	0
7) le informazioni sono fornite con chiarezza	36	6	4
8) la modulistica è di semplice compilazione	37	9	0
9) il personale è competente e preparato	41	5	0
10) il personale è cortese	40	5	0
11) il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini	38	8	0

Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio: per avere un'informazione 11
per presentare una pratica 16
per ritirare un documento 8
per chiedere della modulistica 8

Ha provato a reperire informazioni sul sito internet: si 7
No 24
Nel sito non c'era quanto cercato 4
Nel sito le informazioni sono insufficienti 2

Con quale frequenza ha utilizzato questo servizio negli ultimo 12 mesi? E' la prima volta 12
Qualche volta 33
Spesso 12

Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente: migliorato 15
Invariato 17
Peggiorato 1

Sesso : Maschi 21
Femmine 14

Età: fino a 25 anni 5
Da 26 a 45 anni 14
Da 45 a 55 anni 10
Da 56 a 65 anni 8
Oltre 65 anni 4

Titolo di studio: nessuno 0
Elementare 3
Media inferiore 13
Media superiore 15
Laurea 10

Residenza: comune di Falconara Marittima 14
Altro comune 5

Professione: pensionato 6

Impiegato	6
Operaio	5
Disoccupato	1
Studente	2
Artigiano	1
Insegnante	1
Casalinga	1
Medico	3
Libero professionista	1

Secondo gruppo: rispondenti n. 43

1) l'ufficio è facilmente individuabile	29	11	1
2) l'orario di apertura al pubblico è rispettato	35	5	1
3) gli spazi sono confortevoli	22	15	2
4) la privacy viene rispettata	17	16	7
5) il servizio è ben organizzato	32	10	0
6) tempi di attesa allo sportello	31	9	2
7) le informazioni sono fornite con chiarezza	37	4	1
8) la modulistica è di semplice compilazione	34	5	2
9) il personale è competente e preparato	35	4	0
10) il personale è cortese	37	4	0
11) il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini	37	5	0

Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio: per avere un'informazione	5
per presentare una pratica	11
per ritirare un documento	21
per chiedere della modulistica	7

Ha provato a reperire informazioni sul sito internet: si	10
No	23
Nel sito non c'era quanto cercato	5
Nel sito le informazioni sono insufficienti	0

Con quale frequenza ha utilizzato questo servizio negli ultimo 12 mesi? E' la prima volta	16
Qualche volta	16
Spesso	8

Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente: migliorato	20
Invariato	11
Peggiorato	0

Sesso : Maschi 17
Femmine 26

Età: fino a 25 anni	6
Da 26 a 45 anni	11
Da 45 a 55 anni	13
Da 56 a 65 anni	6
Oltre 65 anni	4

Titolo di studio: nessuno	0
Elementare	1
Media inferiore	12
Media superiore	23
Laurea	7

Residenza: comune di Falconara Marittima 27
Altro comune 7

Professione: pensionato 4
Impiegato 5

Operaio	3
Disoccupato	2
Studente	5
Artigiano	1
Avvocato	2
Casalinga	3
Vigile del fuoco	1
Libero professionista	1
Commessa	1

Si ritiene che il servizio venga svolto in forma più che sufficiente, si rileva carenza nella gestione della riservatezza, ma si ritiene che le modifiche in fase di attuazione possa aumentare il livello di soddisfazione degli utenti, visto anche il numero giornaliero di accessi.

Si rileva anche che da parte dei cittadini c'è ampia soddisfazione e apprezzamento nei confronti dei dipendenti dell'ufficio.

Saluti

Almerino Brunori

