



**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DELL'UTENTE ESTERNO
UFFICIO ANAGRAFE**

I RISULTATI

Anno 2016

La presente indagine è stata realizzata per misurare la qualità percepita dagli utenti che utilizzano i servizi erogati dall'Ufficio Anagrafe centrale.

Lo strumento utilizzato è stato il questionario somministrato con intervista agli utenti. L'indagine si è svolta dal mese di marzo al mese di maggio 2016 interessando una settimana per ciascun mese.

Agli utenti sono state poste n. 11 domande nel momento successivo all'erogazione dei servizi anagrafici allo sportello.

Gli stessi sono stati selezionati secondo la lettera prelevata dal totem elimina – code e corrispondente alla prestazione di servizi «veloci», «complessi» e «ritiro atti giudiziari depositati presso la casa comunale» come risulta dalla tabella che segue:

| Tipologia Sportello | Lettera Totem | Servizi erogati |
|-----------------------|---------------|--|
| Sportello veloce | A | Carte identità; CIE; Certificati; Legalizzazioni; Autentiche; etc. |
| Sportello complesso | C | Cambi di residenza/abitazione; permessi di soggiorno cittadini extra UE; attestati regolarità di soggiorno cittadini UE; |
| Sportello ritiro atti | R | Ritiro atti giudiziari |

I risultati dell'indagine di customer satisfaction

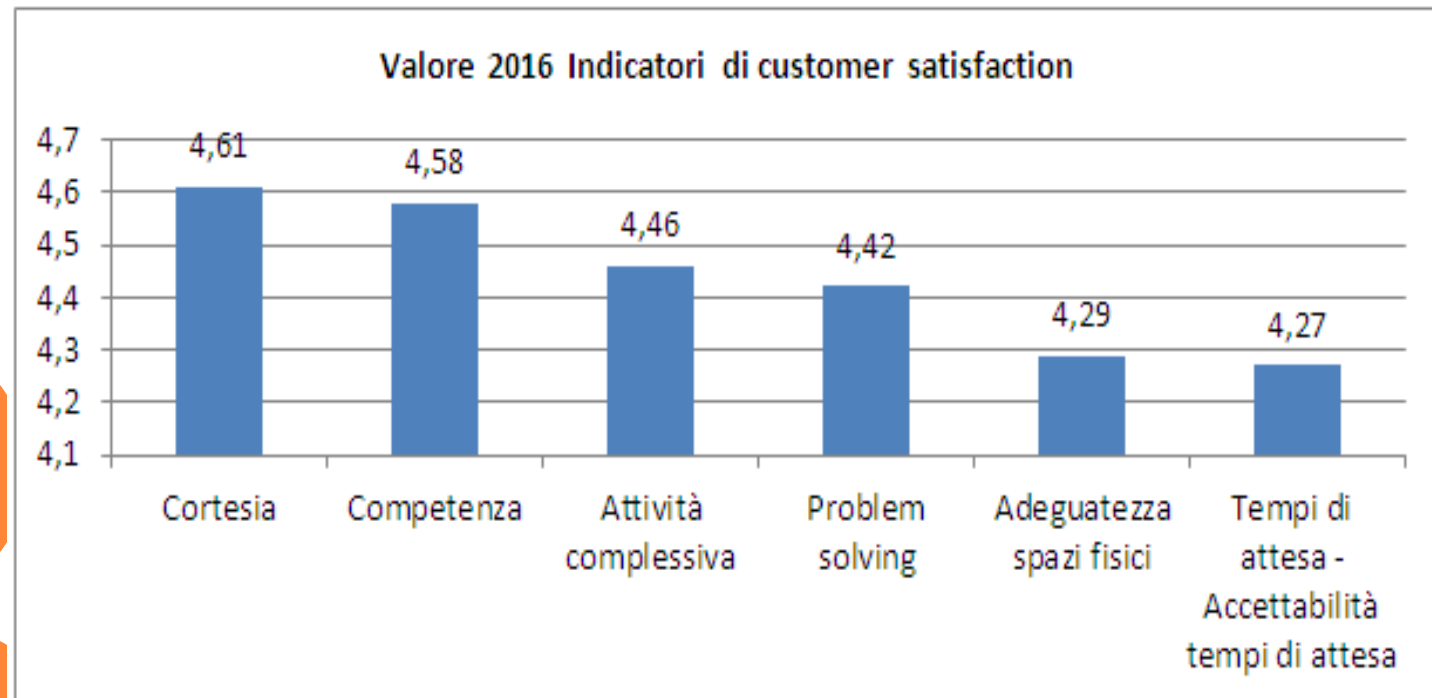
- Il CSI (Customer Satisfaction Index) raggiunto dai servizi anagrafici è pari a 4,44 su un massimo di 5 e sintetizza una valutazione soddisfacente dei livelli qualitativi di erogazione.
- Esso è stato calcolato come media degli indicatori appositamente costruiti e calcolati elaborando in modalità aggregata le risposte al questionario somministrato agli utenti esterni dell'anagrafe.

I valori degli indicatori rilevati

Valore 2016 indicatori di customer satisfaction

| Indicatori semplici | Valori | CSI |
|---|--------|------|
| Cortesìa | 4,61 | 4,44 |
| Competenza | 4,58 | |
| Attività complessiva | 4,46 | |
| Problem solving | 4,42 | |
| Adeguatezza spazi fisici | 4,29 | |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,27 | |

La rappresentazione grafica

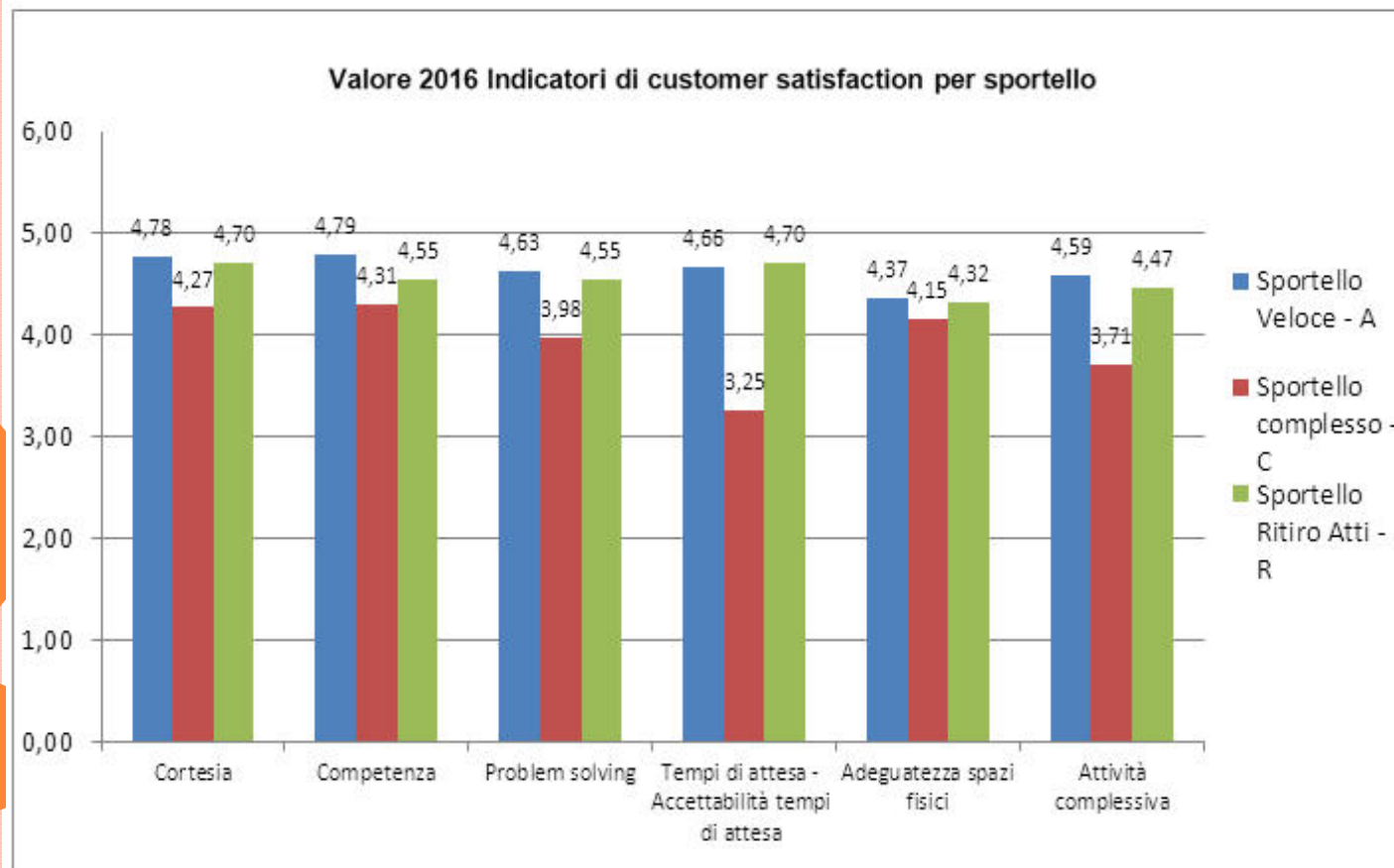


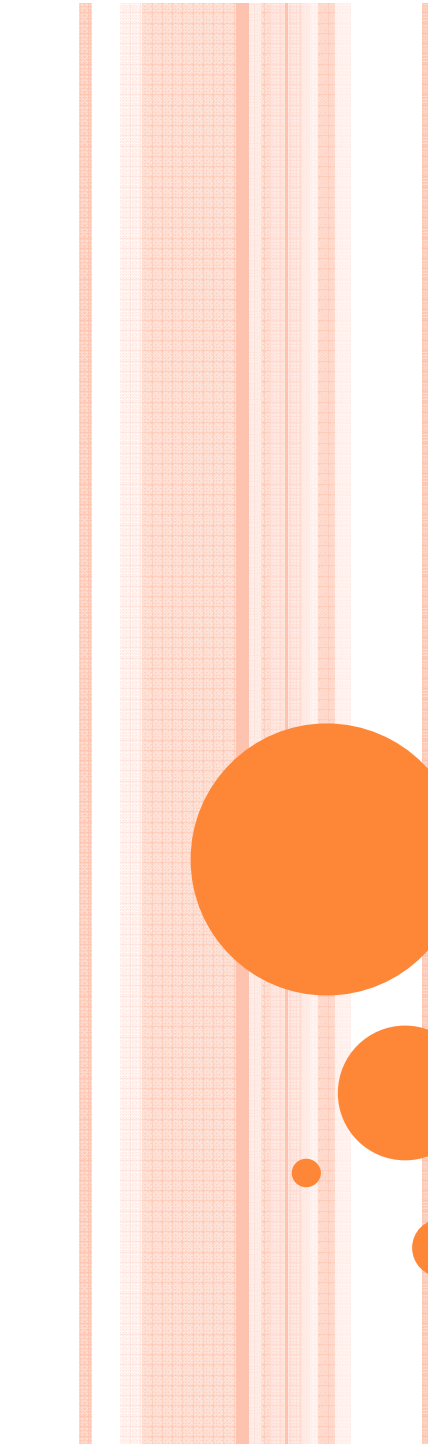
I risultati dell'indagine di customer satisfaction per sportello

La tabella ed il successivo grafico mostrano i dati disaggregati, riportando i valori misurati degli indicatori calcolati per ciascuna tipologia di sportello:

| Indicatore | Sportello Veloce A | Sportello complesso C | Sportello Ritiro Atti R |
|---|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| Cortesìa | 4,78 | 4,27 | 4,70 |
| Competenza | 4,79 | 4,31 | 4,55 |
| Problem solving | 4,63 | 3,98 | 4,55 |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,66 | 3,25 | 4,70 |
| Adeguatezza spazi fisici | 4,37 | 4,15 | 4,32 |
| Attività complessiva | 4,59 | 3,71 | 4,47 |

La rappresentazione grafica





□ L'analisi degli indicatori disaggregati per tipologia di sportello fornisce il seguente quadro:

□ Gli indicatori dello **Sportello veloce A** che hanno ottenuto la valutazione più elevata, rispettivamente con punteggio 4,79 e 4,78, sono “Competenza” e “Cortesia”, seguiti da “Tempi di attesa”, con il punteggio di 4,66 e “Problem solving” con il punteggio 4,63; anche gli altri due indicatori “Attività complessiva” e “Adeguatezza spazi fisici”, rispettivamente con 4,59 e 4,37, raggiungono una valutazione molto soddisfacente.

□ Gli indicatori dello **Sportello ritiro atti R** che hanno ottenuto la valutazione più elevata, con punteggio 4,70, sono “Cortesia” e “Tempi di attesa” seguiti da “Competenza” e “Problem solving” con il punteggio di 4,55; anche gli altri due indicatori “Attività complessiva” e “Adeguatezza spazi fisici”, rispettivamente con 4,47 e 4,32, raggiungono una valutazione molto soddisfacente.

□ Gli indicatori dello **Sportello complesso C** che hanno ottenuto la valutazione più elevata, rispettivamente con punteggio 4,31 e 4,27 sono “Competenza” e “Cortesia”; quello con valutazione più bassa è, invece, “Tempi di attesa – Accettabilità tempi di attesa” con 3,25.

