



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Servizio Stato Civile

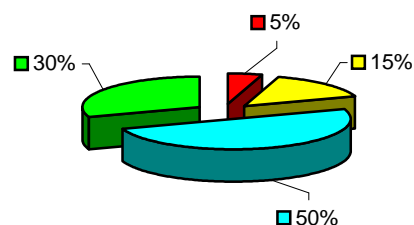
Customer Satisfaction

Novembre 2016

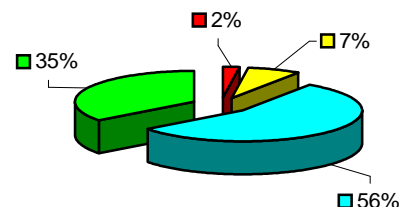
CENTRO STAMPA COMUNALE

I GIUDIZI SULLA STRUTTURA

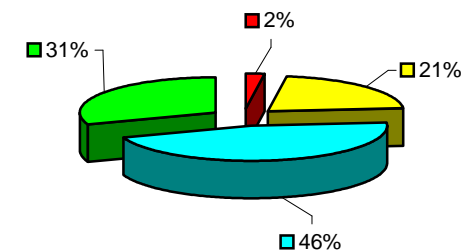
Chiarezza della segnaletica



Facilità di accesso ai servizi



Organizzazione degli spazi di attesa

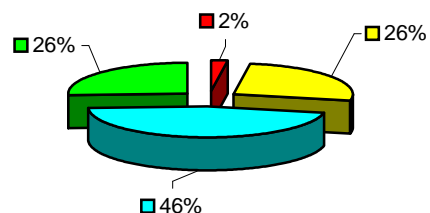


LEGENDA:

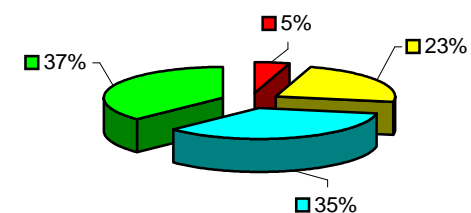
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

Dall'analisi dei giudizi espressi dai rispondenti ai questionari della customer satisfaction si rilevano alcune criticità, rappresentate dai grafici esposti e riferite, in particolare, alla chiarezza della segnaletica nonché alla tutela della riservatezza. Una minima percentuale di insoddisfazione si riscontra anche riguardo agli altri parametri strutturali oggetto di monitoraggio.

Ambiente confortevole e pulito

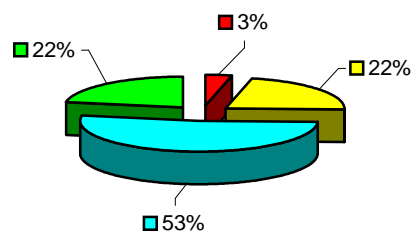


Tutela della riservatezza

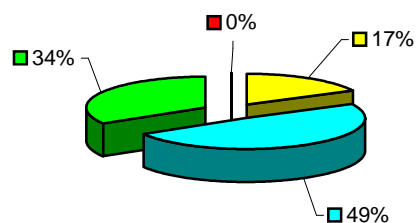


I GIUDIZI SUI SERVIZI

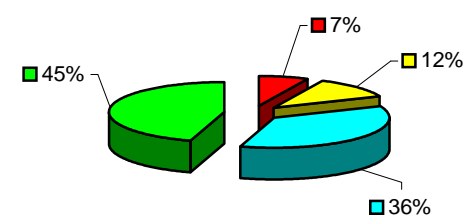
Orari di apertura



Tempi di attesa allo sportello



Tempi di risposta al servizio richiesto

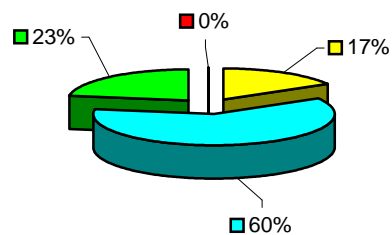


LEGENDA:

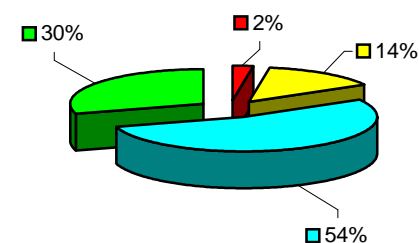
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo positivo il giudizio complessivo espresso dal campione, emergono alcune criticità, in primo luogo attinenti ai tempi di risposta e agli orari di apertura degli uffici.

Attrezzature dei servizi (bacheche, P.C., ecc.)



Disponibilità di materiale informativo



I GIUDIZI SUL PERSONALE

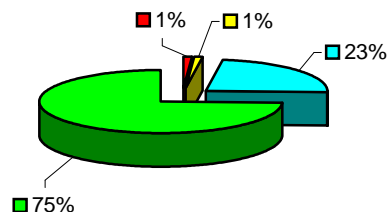
I giudizi espressi dal campione sul personale del Servizio oggetto di monitoraggio sono a dir poco eccellenti.

LEGENDA:

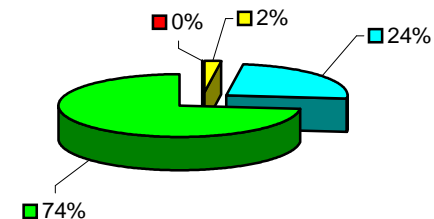
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

Dai grafici si evince la completa soddisfazione dei rispondenti, sia per quel che attiene alla cortesia e disponibilità del personale, sia per la preparazione, la chiarezza, la capacità d'ascolto e la soluzione dei problemi, l'evasione delle richieste.

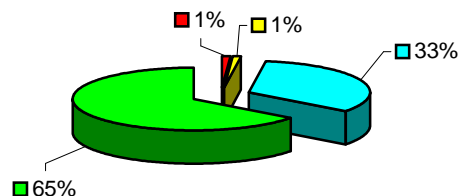
Cortesia e disponibilità



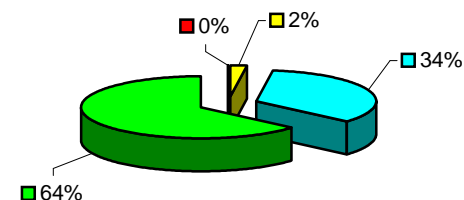
Preparazione



Capacità di ascolto, risoluzione dei problemi



Chiarezza delle risposte



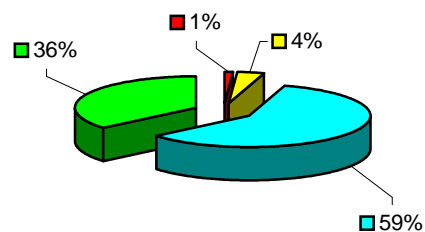
I GIUDIZI SULLA MODULISTICA

LEGENDA:

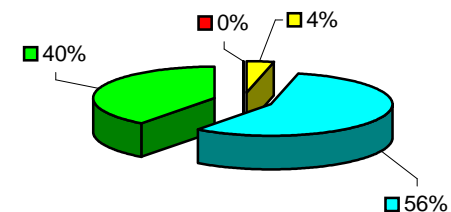
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

I giudizi espressi dai rispondenti all'indagine di customer satisfaction dello Stato Civile riguardo alla modulistica sono molto positivi. Nel grafico sottostante è invece rappresentata la distribuzione del campione per ufficio.

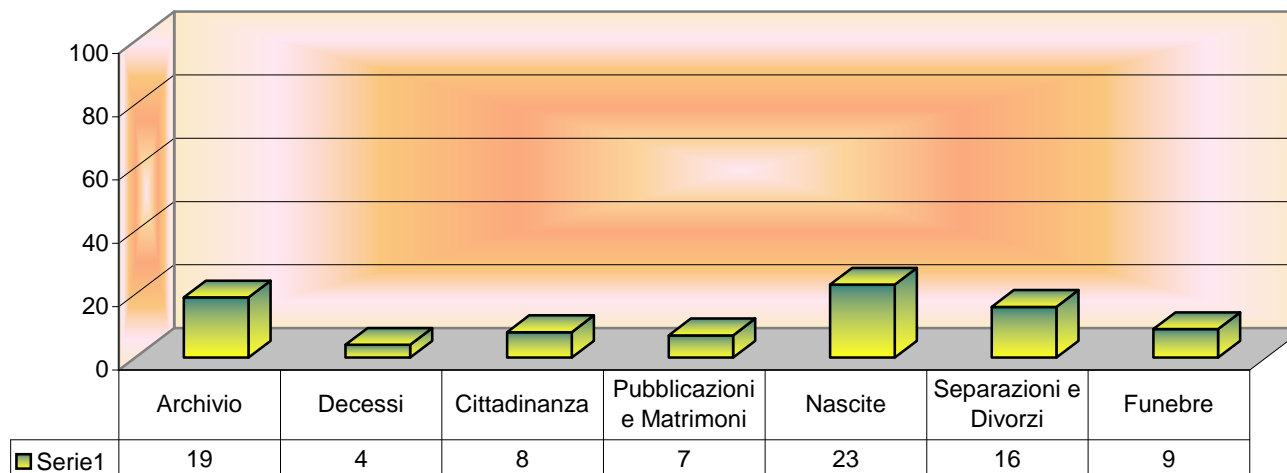
Disponibilità di moduli



Facilità di compilazione

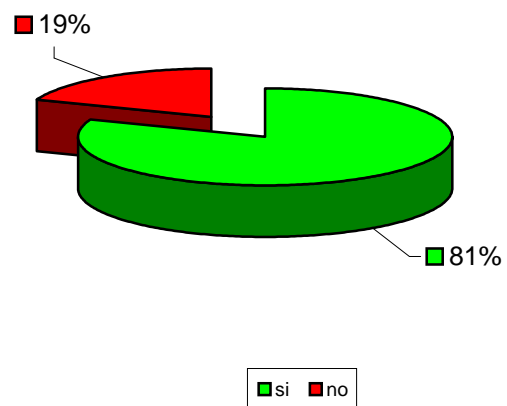


A quale ufficio si è rivolto? (distribuzione del campione)

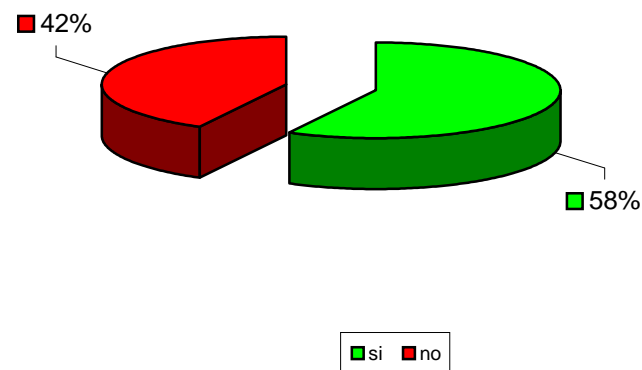


E' a conoscenza ...

**...degli orari di apertura degli uffici del Servizio
Stato Civile?**

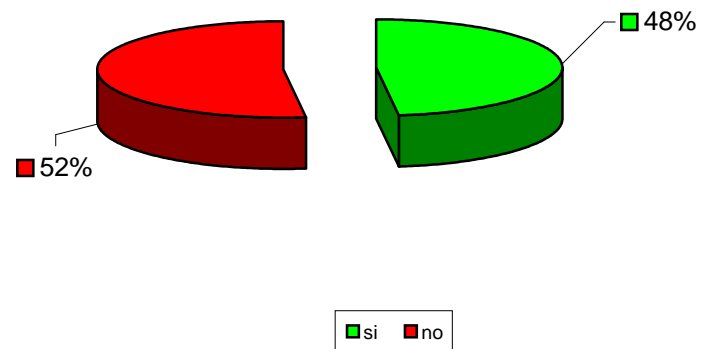


**...della possibilità di essere ricevuto su
appuntamento dagli uffici del Servizio?**



L'81% dei rispondenti ha dichiarato di essere a conoscenza degli orari di apertura degli uffici, ed il 58% sa di poter essere ricevuto su appuntamento. Soltanto il 48% del campione, invece, ha dichiarato di essere a conoscenza della possibilità di richiedere certificati ed estratti via fax/e-mail.

**...della possibilità di richiedere i certificati/estratti
via fax/e-mail?**



GLI EMOTICON



92,7%



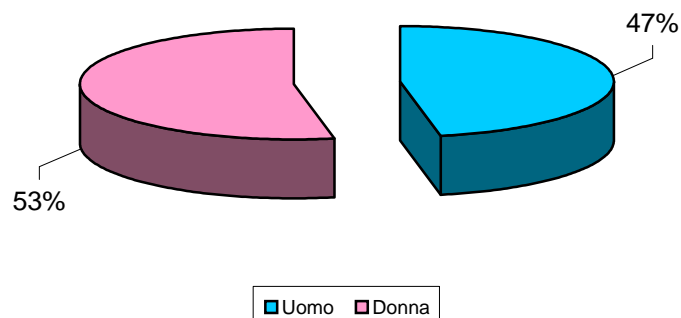
2,4%



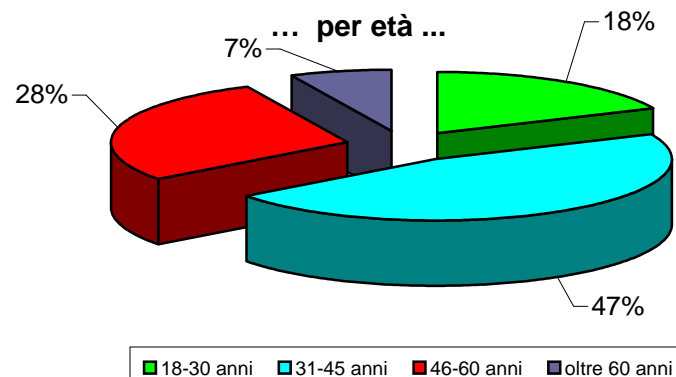
4,9%

Il giudizio finale sul Servizio Stato Civile è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". **Il giudizio espresso dal campione degli utenti è, nel complesso, molto positivo (la percentuale di insoddisfatti si è infatti attestata sul 4,9%).**

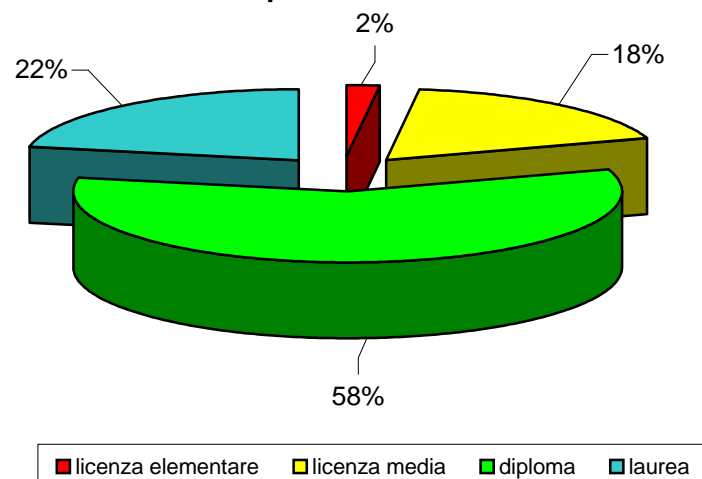
Distribuzione del campione per genere



... per età ...

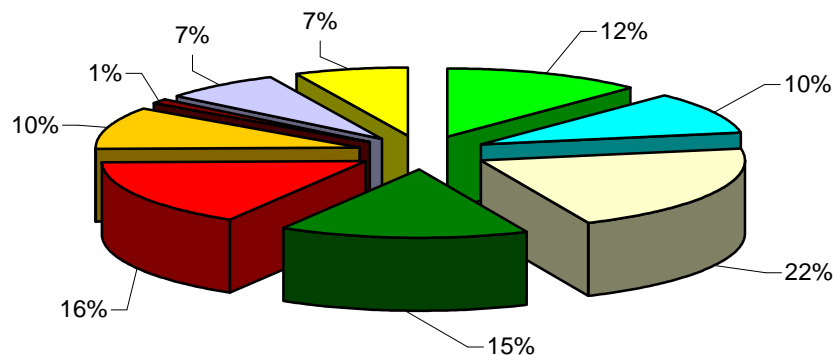


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici il campione (**costituito da 88 rispondenti presentatisi agli sportelli nel periodo di rilevazione dei dati - 26 settembre/14 ottobre 2016**) risulta significativo, sia per quel che attiene al riparto per fasce d'età (si evidenzia soltanto la percentuale ridotta di ultrasessantenni) sia per il genere. Riguardo ai titoli di studio, invece, la prevalenza è dei diplomati (58%).

... distribuzione del campione per professione



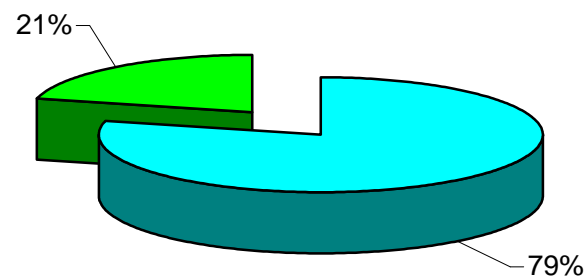
■ professionista/dirigente/imprenditore
■ insegnante/impiegato/a
■ casalinga
■ studente
■ altro

■ commerciante/artigiano/lavoratore autonomo
■ operaio/a
■ pensionato/a
■ disoccupato/a

Quanto alla professione, premesso che il 10% dei rispondenti è rappresentato da operatori di imprese di onoranze funebri, avvocati e notai (a cui non sono state richieste ulteriori informazioni anagrafiche), il 22% delle persone fisiche costituenti il campione è rappresentato da insegnanti/impiegati; le casalinghe costituiscono il 16% dei rispondenti, il 15% è rappresentato da operai. Poco rappresentati, invece gli studenti (solo l'1% del campione).

Infine, per quel che attiene alla cittadinanza, il 79% dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere di **nazionalità italiana**, e il restante **21% di nazionalità straniera**.

... e per cittadinanza



■ italiana
■ straniera

GLI EMOTICON



Il giudizio del campione

92,7%

2,4%

4,9%

Il giudizio dei giovani

100%

0%

0%

Il giudizio degli adulti

88%

4%

8%

Il giudizio degli "anziani"

100%

0%

0%

Il giudizio finale sul Servizio Stato Civile è stato rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon".

Il giudizio espresso dal campione degli utenti è positivo, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (92,7%), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo alla struttura degli uffici, all'adeguatezza dei servizi offerti e al personale. Gli adulti (31/60 anni) che hanno partecipato all'indagine hanno espresso un giudizio complessivo più critico, con una percentuale di insoddisfazione che si attesta all'8%. Sia i giovani (18/30 anni) sia gli "anziani" (over 60 anni) - o meglio, le persone più mature facenti parte del campione di utenti - invece, hanno espresso all'unanimità un giudizio positivo (soddisfatto, completamente soddisfatto).



Servizio Stato Civile

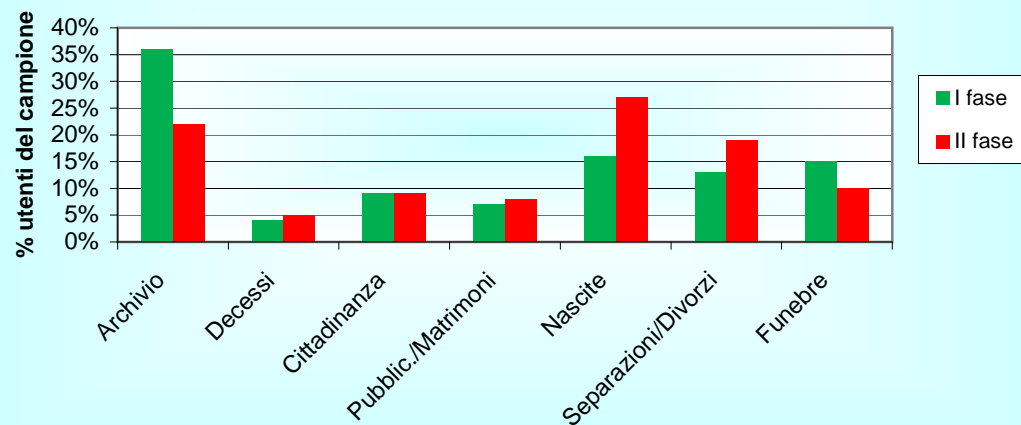
Customer Satisfaction

Dati a confronto - Rilevazioni anno 2016

I fase: somministrazione questionari dal 29/03/2016 al 15/04/2016

II fase: somministrazione questionari dal 26/09/2016 al 14/10/2016

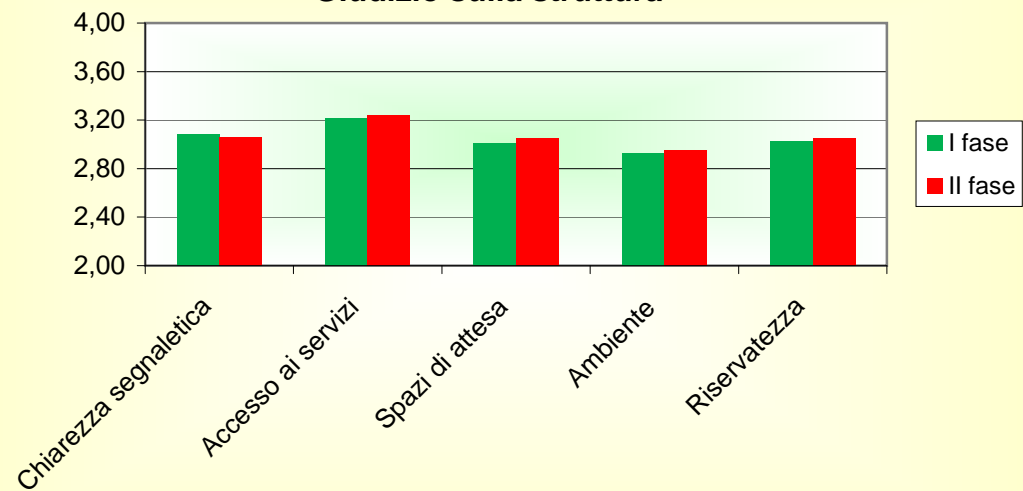
Servizio fruito dal campione



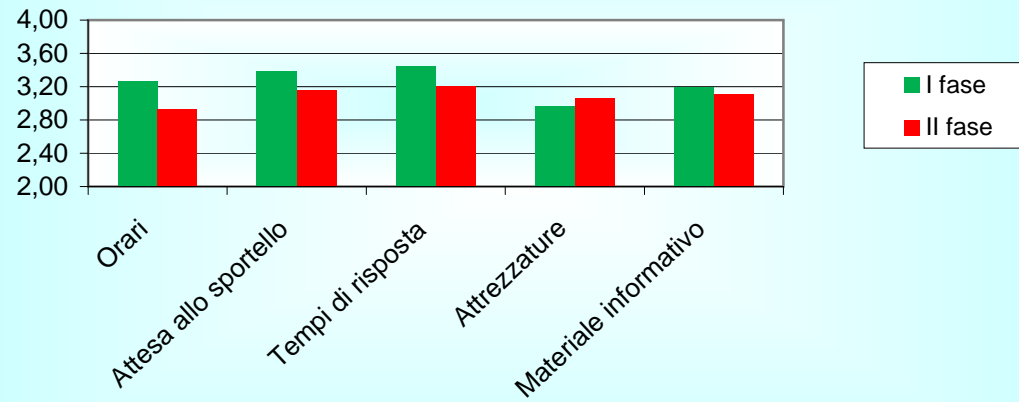
legenda giudizio:

1	insoddisfatto
2	parzialmente soddisfatto
3	soddisfatto
4	completamente soddisfatto

Giudizio sulla struttura



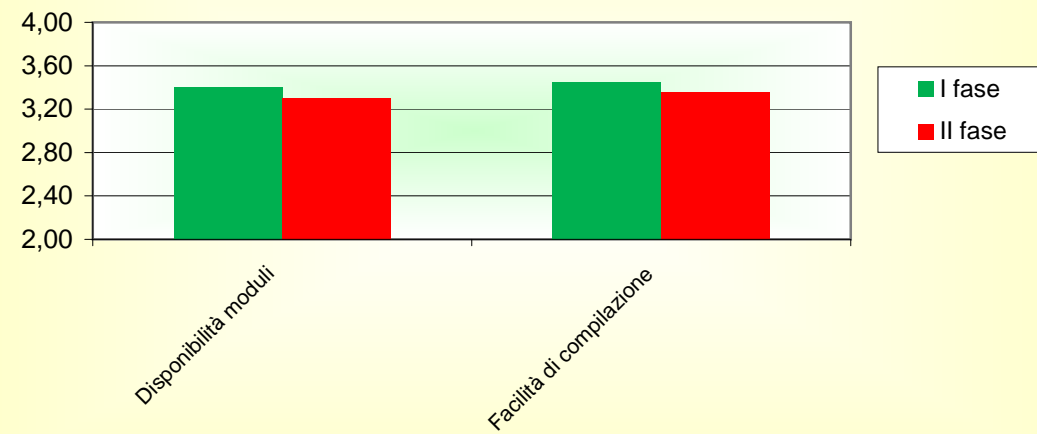
Giudizio sui servizi



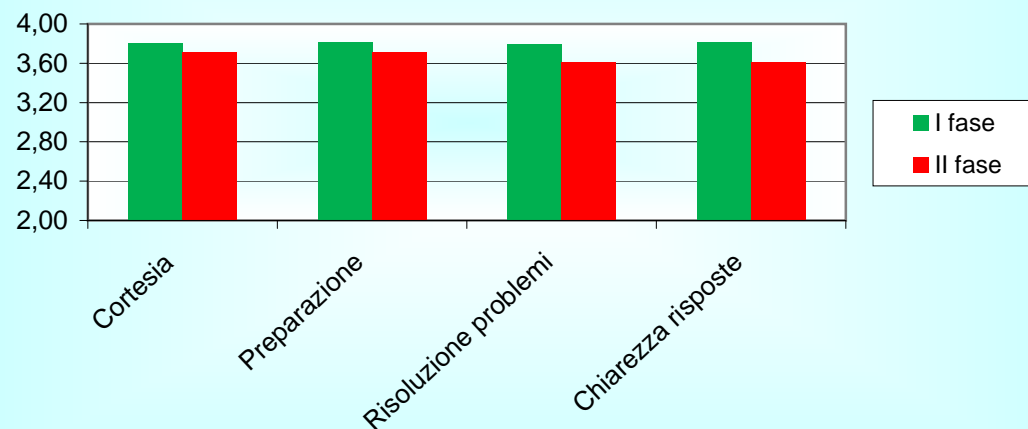
legenda giudizio:

- 1 insoddisfatto
- 2 parzialmente soddisfatto
- 3 soddisfatto
- 4 completamente soddisfatto

Giudizio sulla modulistica



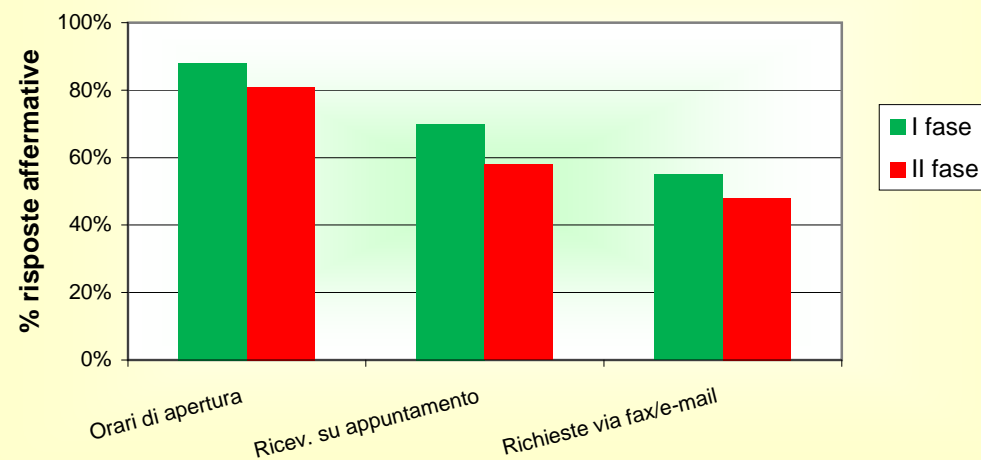
Giudizio sul personale



legenda giudizio:

- 1 insoddisfatto
- 2 parzialmente soddisfatto
- 3 soddisfatto
- 4 completamente soddisfatto

E' a conoscenza...



GLI EMOTICON



I fase

91,3%

6,3%

2,4%

II fase

92,7%

2,4%

4,9%