



Città di Alessandria

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

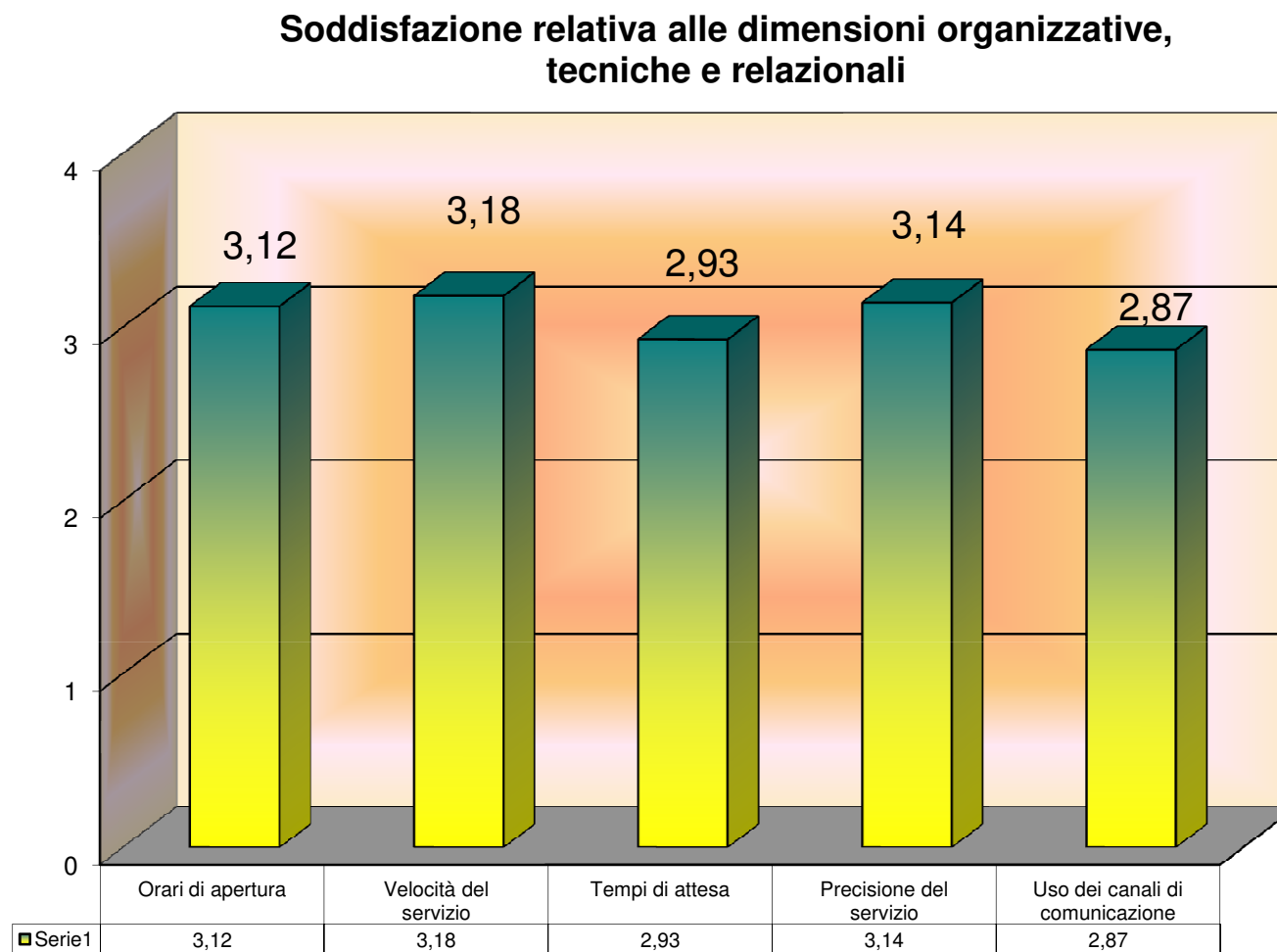
Servizio di prenotazione CIE (Carta d'Identità Elettronica)

Customer Satisfaction

Maggio 2019

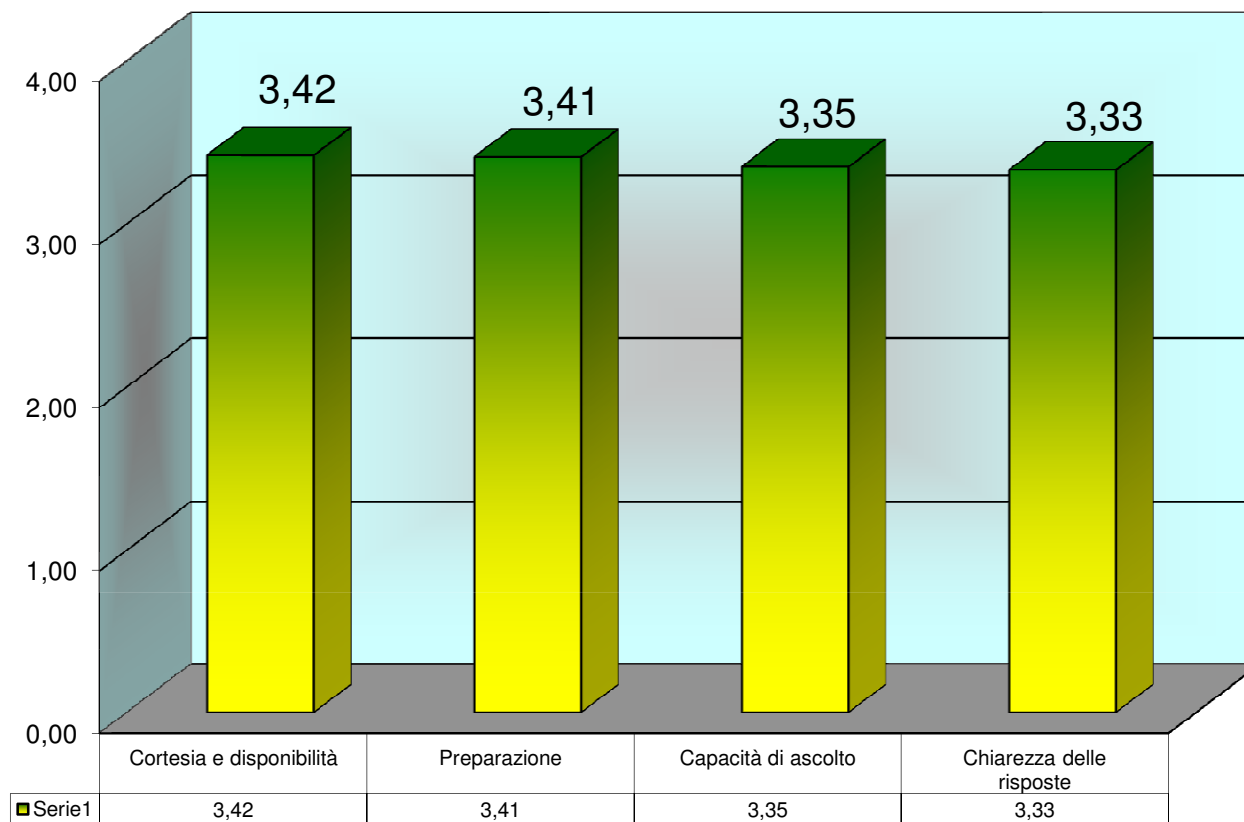
CENTRO STAMPA COMUNALE

Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto



La valutazione concernente all'organizzazione del servizio prenotazione CIE dell'URP risulta, nel complesso, buona; i soli parametri inerenti a **"tempi di attesa"** e **"uso dei canali di comunicazione"** si attestano su di una valutazione leggermente inferiore, seppure complessivamente soddisfacente.

Soddisfazione relativa ai rapporti con il personale

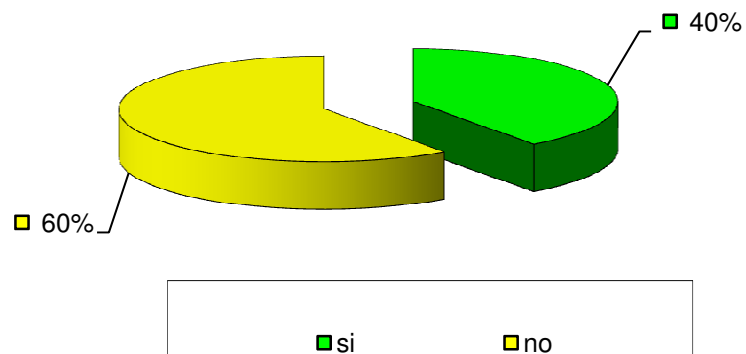


Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto

Il giudizio espresso dal campione su tutti i parametri attinenti al personale dell'URP è molto positivo, con particolare evidenza riguardo a **"cortesia e disponibilità"** e **"preparazione"**.

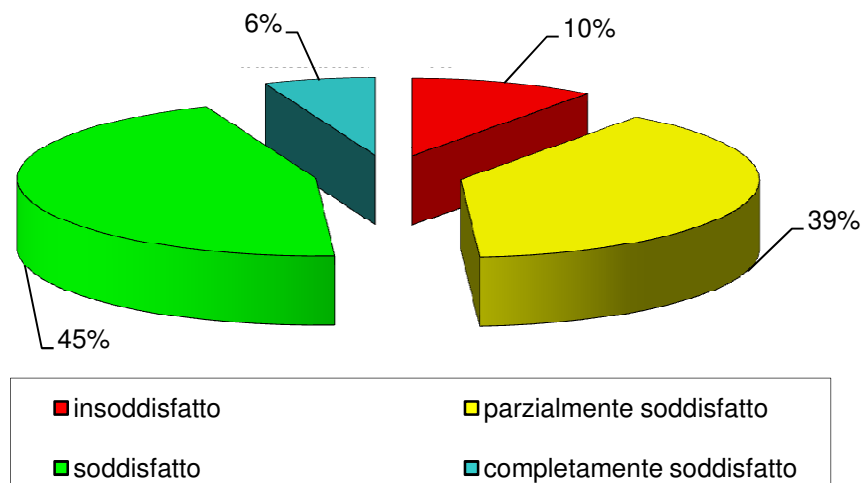
... LE RISPOSTE DEGLI UTENTI URP ALLE DOMANDE SUL NUOVO PORTALE DI PRENOTAZIONE ON LINE PER LA CIE

E' a conoscenza del nuovo portale on line per il rilascio della CIE?



Soltanto il 40% del campione ha utilizzato il **nuovo portale online**, disponibile sul sito del Comune. Tali rispondenti, nel complesso, si sono dichiarati soddisfatti del servizio di prenotazione online della Carta d'identità elettronica - CIE (45% *soddisfatti* e 6% *completamente soddisfatti*)

... se sì, quanto è soddisfatto del servizio?



GLI EMOTICON



90,3%



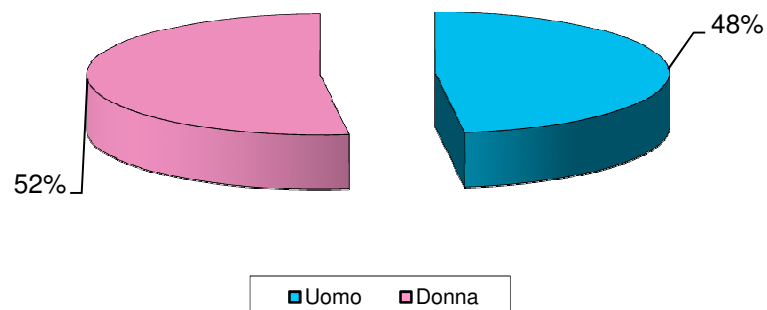
8,3%



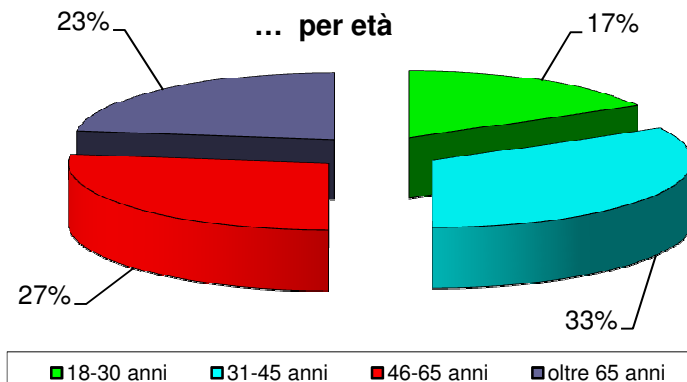
1,4%

Il giudizio complessivo sul funzionamento dell'URP, espresso dal campione degli utenti, è molto positivo, come si può evincere dalla percentuale di faccine verdi (90,3%), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, in riferimento alla struttura e all'organizzazione dell'Ufficio nonché riguardo al personale ad esso assegnato.

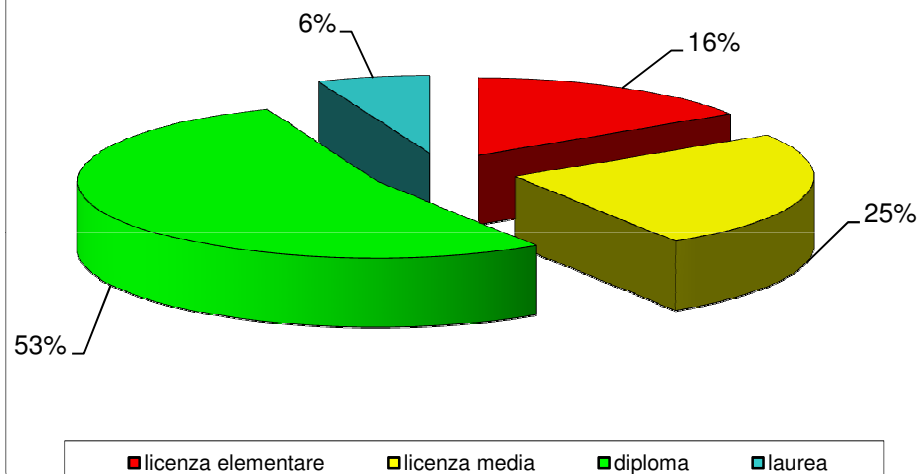
Distribuzione del campione per genere



... per età

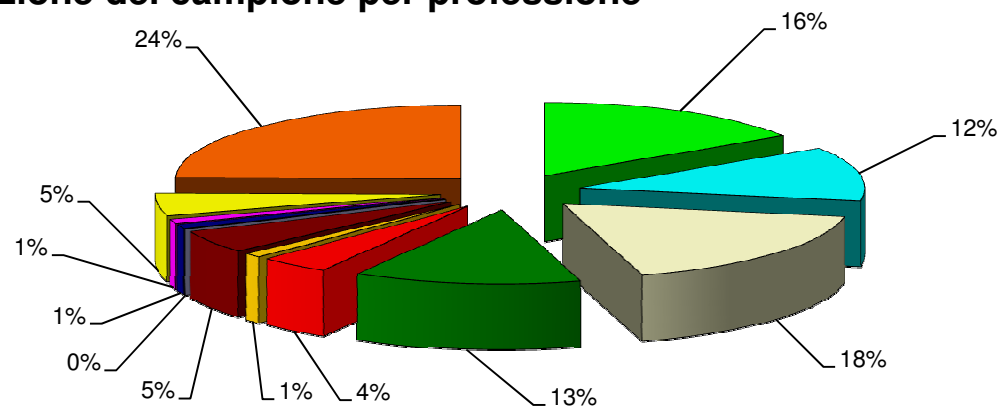


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici il campione (**costituito da un numero adeguato di rispondenti - n° 317 - ai questionari somministrati nel periodo dal aprile al 20 maggio 2019**) risulta ampiamente significativo, sia per quel che attiene al riparto per fasce d'età, sia per il genere. Per quanto riguarda la preparazione scolastica, il diploma (53%) risulta essere il titolo di studio dichiarato dalla maggior parte dei rispondenti.

... distribuzione del campione per professione

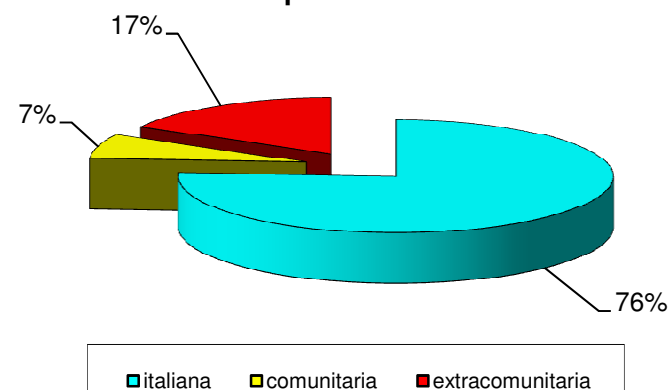


■ operaio/a	■ impiegato/a	□ pensionato/a	■ casalinga
■ libero/a professionista	■ commerciante	■ disoccupato/a	■ agricoltore
■ dirigente	■ insegnante	■ studente	■ altro

Quanto, poi, *alla professione*, i pensionati (18%) risultano essere coloro che hanno usufruito maggiormente del servizio, nel periodo di somministrazione dei questionari, seguiti da: operai (16%), casalinghe (13%) e impiegati (12%).

Infine, per quel che attiene alla cittadinanza, il 76% dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere di **nazionalità italiana**, il 7% **comunitaria** e il 17% **extracomunitaria**.

... e per cittadinanza



GLI EMOTICON



Il giudizio del campione

90,3%

8,3%

1,4%

Il giudizio dei giovani

89,3%

8,8%

1,9%

Il giudizio degli adulti

90%

8,9%

1,1%

Il giudizio degli anziani

91,7%

6,5%

1,8%

Il giudizio finale sull'URP è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". Come già esposto, **il giudizio espresso dal campione degli utenti, nella sua globalità, è molto positivo**, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (90,3%). Nell'analisi per fasce d'età, inoltre, pare interessante evidenziare che i giovani (18/30 anni) hanno espresso un giudizio un po' meno positivo rispetto agli altri rispondenti.