



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Servizio Stato Civile

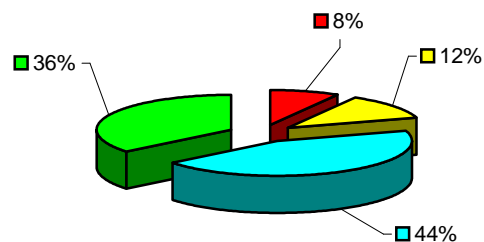
Customer Satisfaction

Aprile 2016

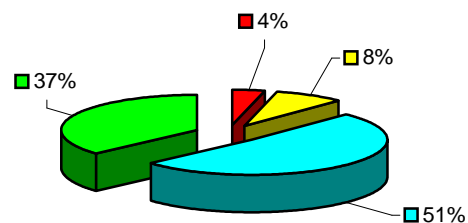
CENTRO STAMPA COMUNALE

I GIUDIZI SULLA STRUTTURA

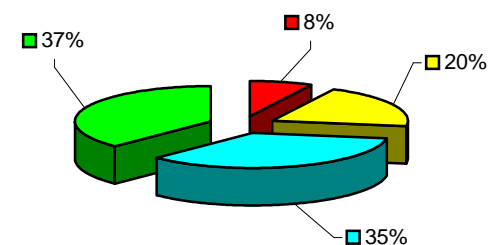
Chiarezza della segnaletica



Facilità di accesso ai servizi



Organizzazione degli spazi di attesa

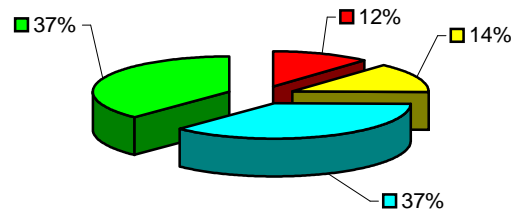


LEGENDA:

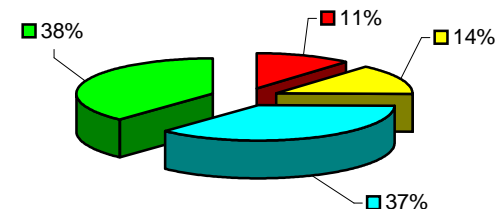
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

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 pulizia e al comfort dei locali nonché alla tutela della riservatezza. La percentuale di insoddisfazione (anche se inferiore) si riscontra anche riguardo all'organizzazione degli spazi di attesa e alla chiarezza della segnaletica.

Ambiente confortevole e pulito

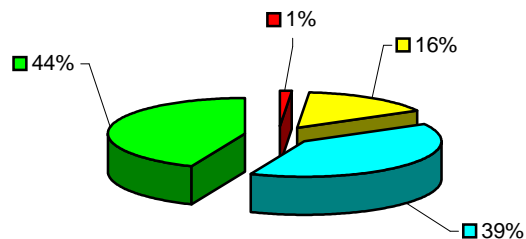


Tutela della riservatezza

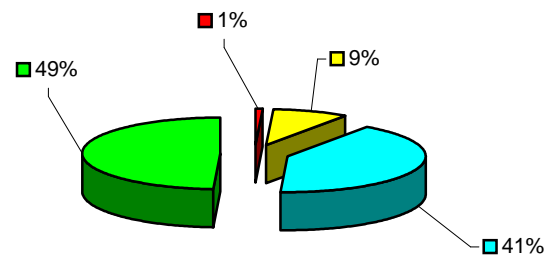


I GIUDIZI SUI SERVIZI

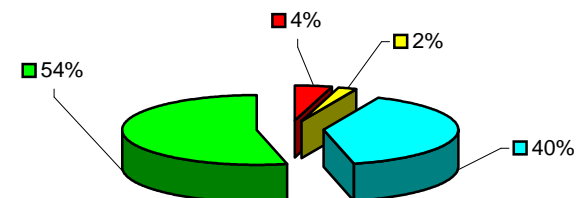
Orari di apertura



Tempi di attesa allo sportello



Tempi di risposta al servizio richiesto

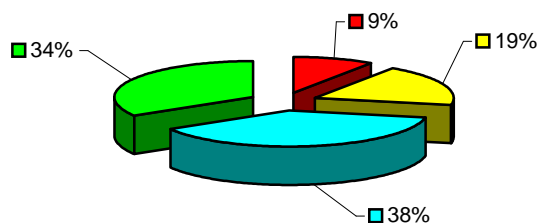


LEGENDA:

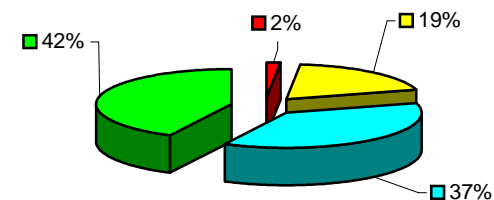
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo positivo il giudizio complessivo espresso dal campione, emergono alcune criticità, in primo luogo attinenti alle attrezzature e ai tempi di risposta.

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



Disponibilità di materiale informativo



I GIUDIZI SUL PERSONALE

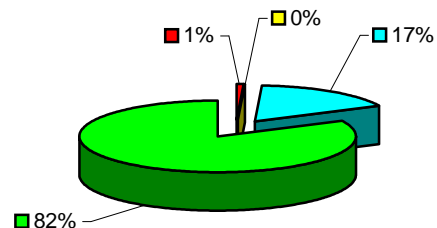
I giudizi espressi dal campione sul personale del Servizio oggetto di monitoraggio sono a dir poco eccellenti.

LEGENDA:

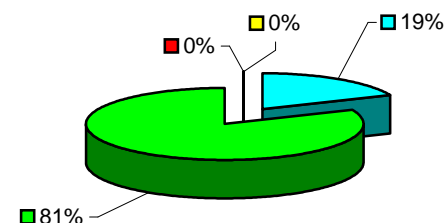
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

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.

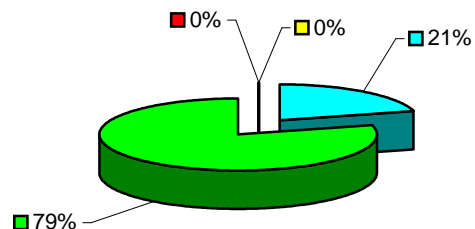
Cortesia e disponibilità



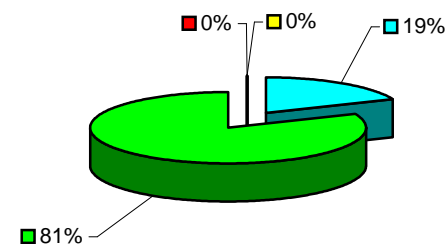
Preparazione



Capacità di ascolto, risoluzione dei problemi



Chiarezza delle risposte



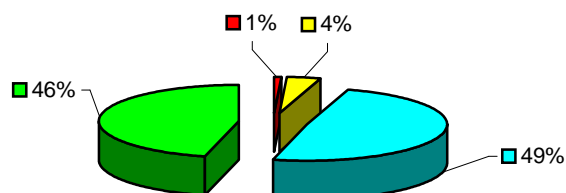
I GIUDIZI SULLA MODULISTICA

LEGENDA:

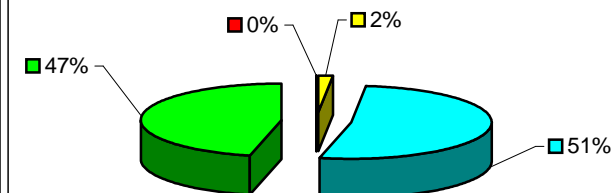
- INSODDISFATTO
- PARZIALMENTE SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

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.

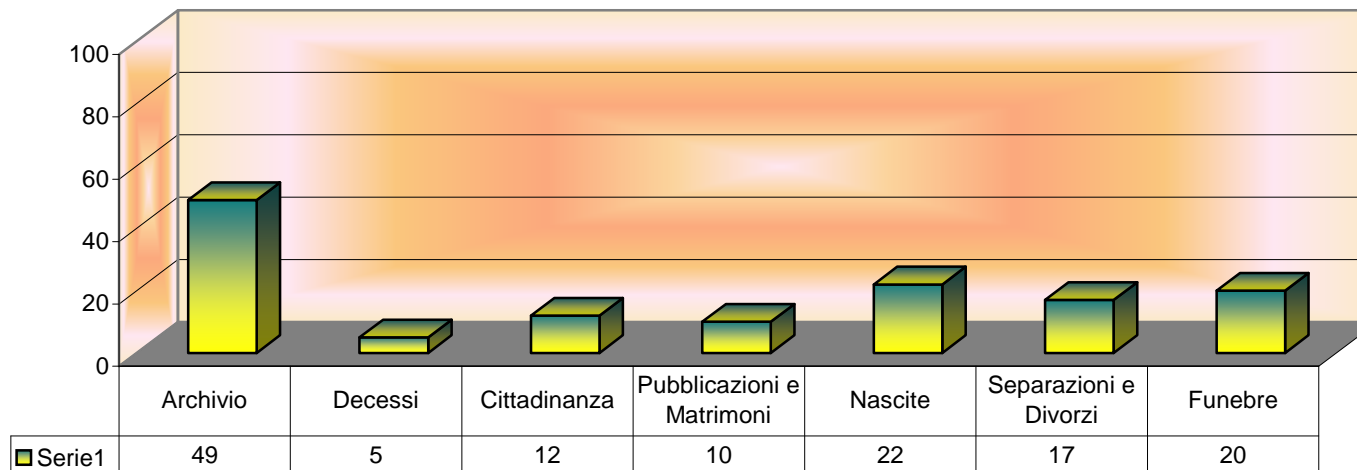
Disponibilità di moduli



Facilità di compilazione

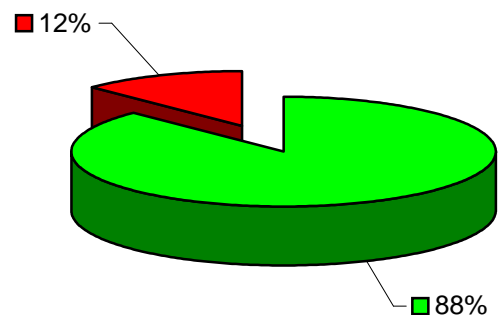


A quale ufficio si è rivolto? (distribuzione del campione)



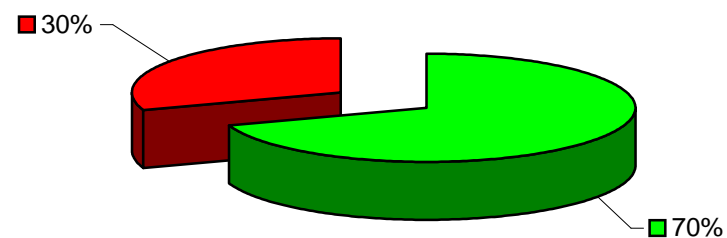
E' a conoscenza ...

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



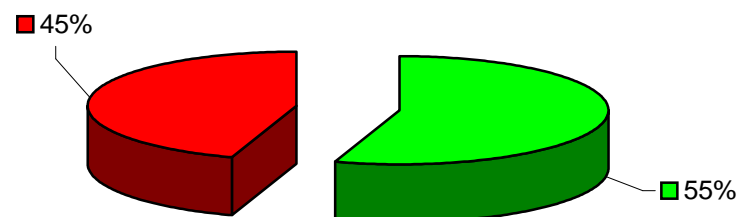
■ si ■ no

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



■ si ■ no

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



■ si ■ no

L'88% dei rispondenti ha dichiarato di essere a conoscenza degli orari di apertura degli uffici, ed il 70% sa di poter essere ricevuto su appuntamento. Soltanto il 55% del campione, invece, ha dichiarato di essere a conoscenza della possibilità di richiedere certificati ed estratti via fax/e-mail.

GLI EMOTICON



91,3%



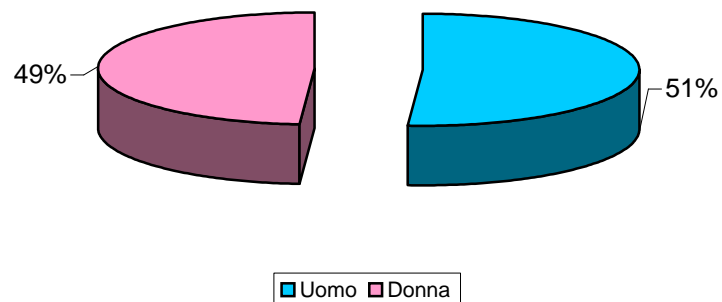
6,3%



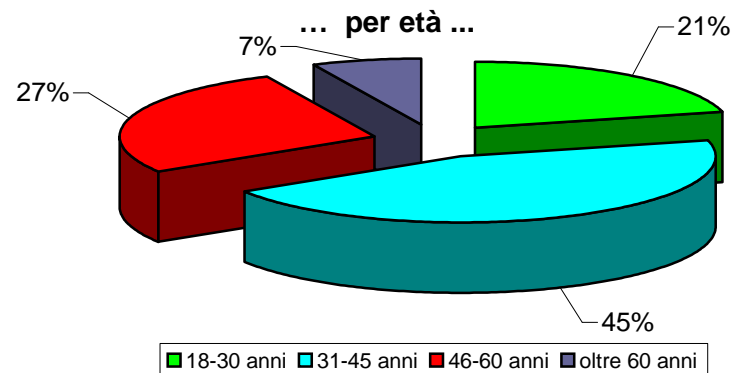
2,4%

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, attestasi sul 2,4%, può, infatti, essere considerata fisiologica).**

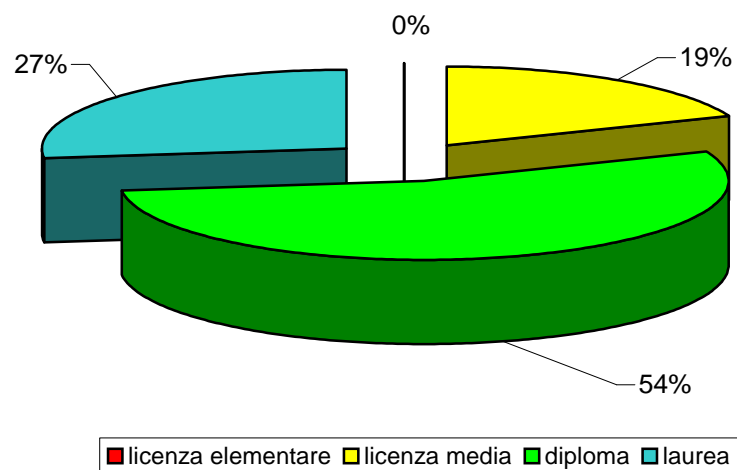
Distribuzione del campione per genere



... per età ...

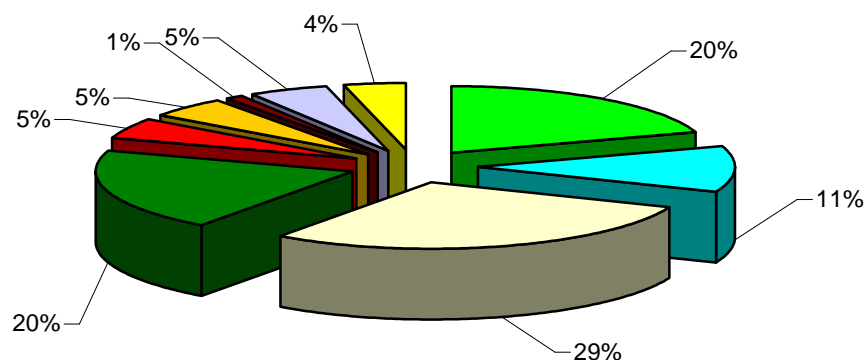


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici il campione (**costituito da 135 rispondenti presentatisi agli sportelli nel periodo di rilevazione dei dati - 29 marzo/15 aprile 2016**) risulta ampiamente 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 (54%).

... distribuzione del campione per professione



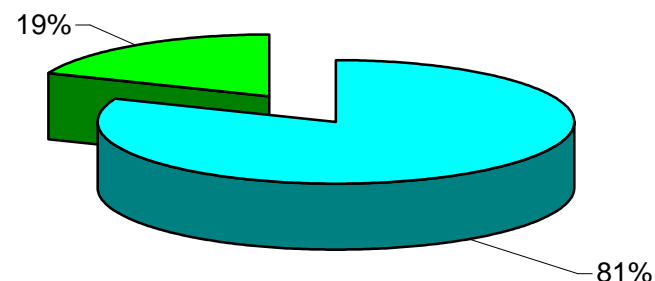
■ professionista/dirigente/imprenditore
■ insegnante/impiegato/a
■ casalinga
■ studente
■ altro

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

Quanto alla professione, premesso che il 14% dei rispondenti è rappresentato da operatori di imprese di onoranze funebri, avvocati e notai (a cui non sono state richieste ulteriori informazioni anagrafiche), il 29% delle persone fisiche costituenti il campione è rappresentato da insegnanti/impiegati; professionisti/dirigenti/imprenditori costituiscono il 20% dei rispondenti, così come gli operai. Poco rappresentati, invece gli studenti (solo l'1% del campione).

Infine, per quel che attiene alla cittadinanza, l'81% dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere di **nazionalità italiana**, e il restante **19% di nazionalità straniera**.

... e per cittadinanza



■ italiana ■ straniera

GLI EMOTICON



Il giudizio del campione

91,3%

6,3%

2,4%

Il giudizio dei giovani

87%

13%

0%

Il giudizio degli adulti

90%

6%

4%

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 (91,3%), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo alla struttura degli uffici, all'adeguatezza dei servizi offerti e al personale. I giovani (18/30 anni) che hanno partecipato all'indagine hanno espresso un giudizio complessivo positivo leggermente inferiore rispetto a quello formulato dagli adulti (31/60 anni), i quali, però, sono i soli ad aver espresso una valutazione negativa, anche se limitata al 4% delle risposte del campione da loro rappresentato. Gli "anziani" (over 60 anni) invece, o meglio, le persone più mature facenti parte del campione di utenti hanno espresso all'unanimità un giudizio positivo (soddisfatto, completamente soddisfatto).