



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

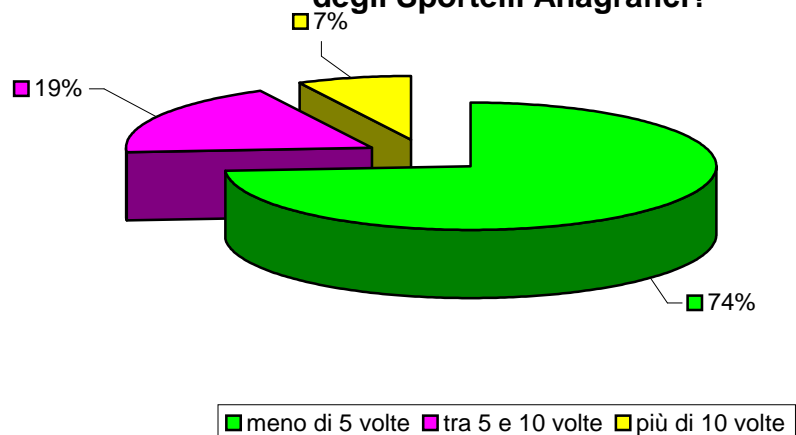
# Servizio Anagrafe

## Customer Satisfaction

Dicembre 2015

CENTRO STAMPA COMUNALE

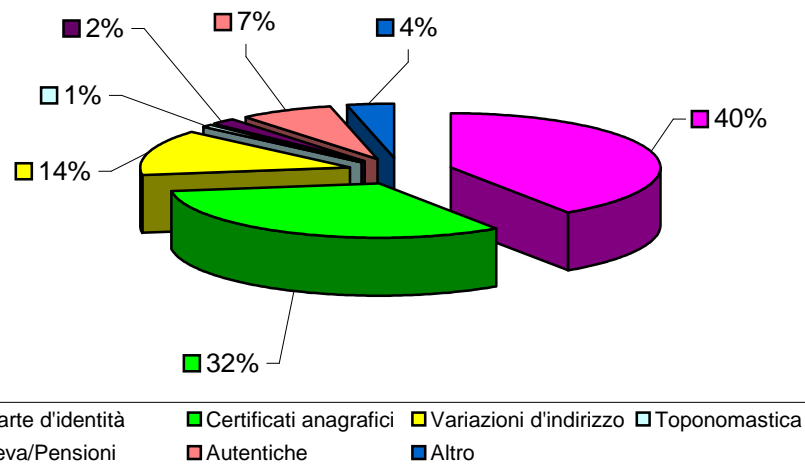
### Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei servizi degli Sportelli Anagrafici?



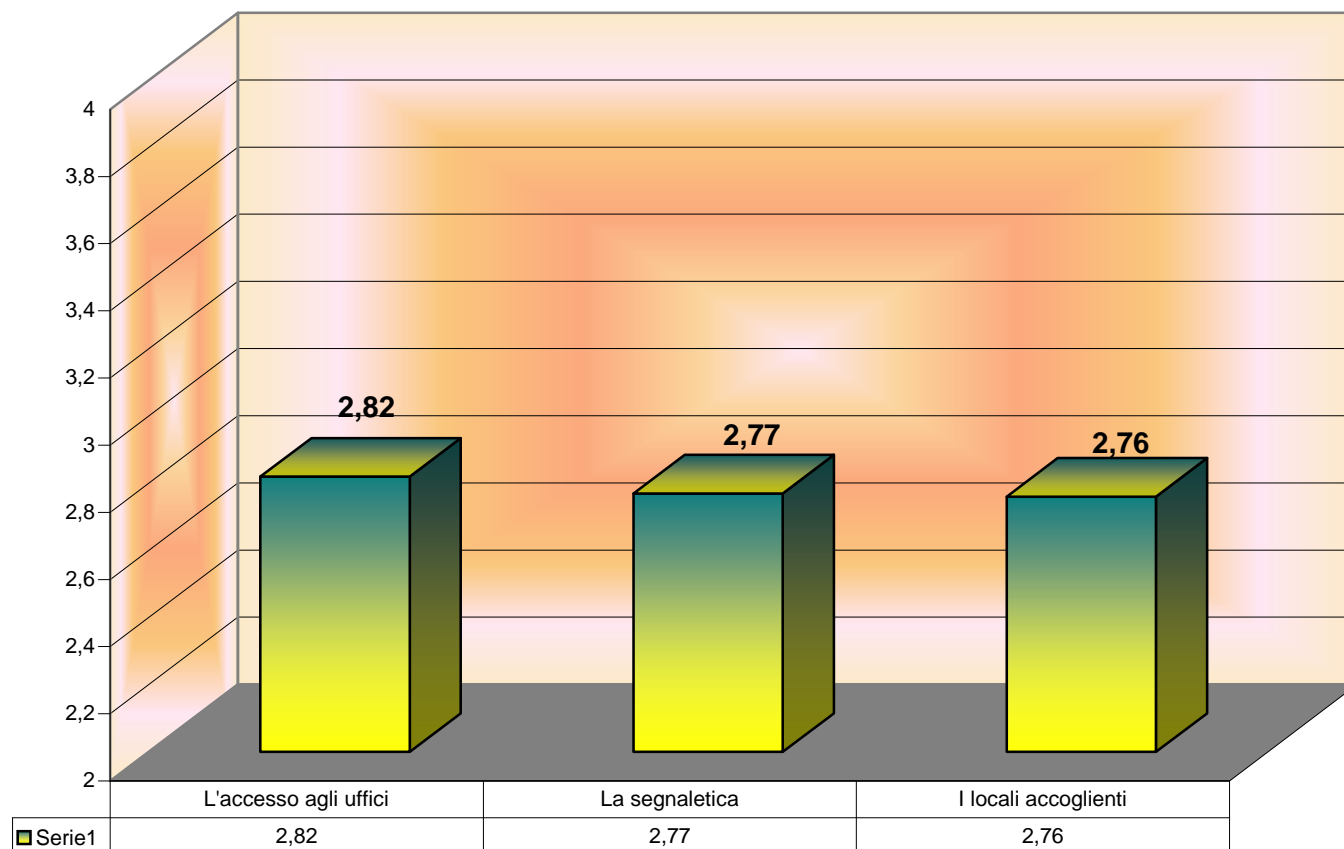
Il grafico a fianco illustra la frequenza con cui le persone del campione si sono rivolte agli sportelli anagrafici: a fronte di un 74% di soggetti che nell'anno hanno fatto ricorso al servizio in questione **per meno di 5 volte**, vi è un significativo 19% di utenti che vi ha fatto ricorso tra le **5 e le 10 volte**

I servizi più richiesti risultano essere **le carte d'identità** (40%), **i certificati anagrafici** (32%) e **le variazioni d'indirizzo** (14%), intendendo per queste ultime sia i movimenti migratori sia quelli all'interno del Comune

### Di che tipo di servizio ha fruito?

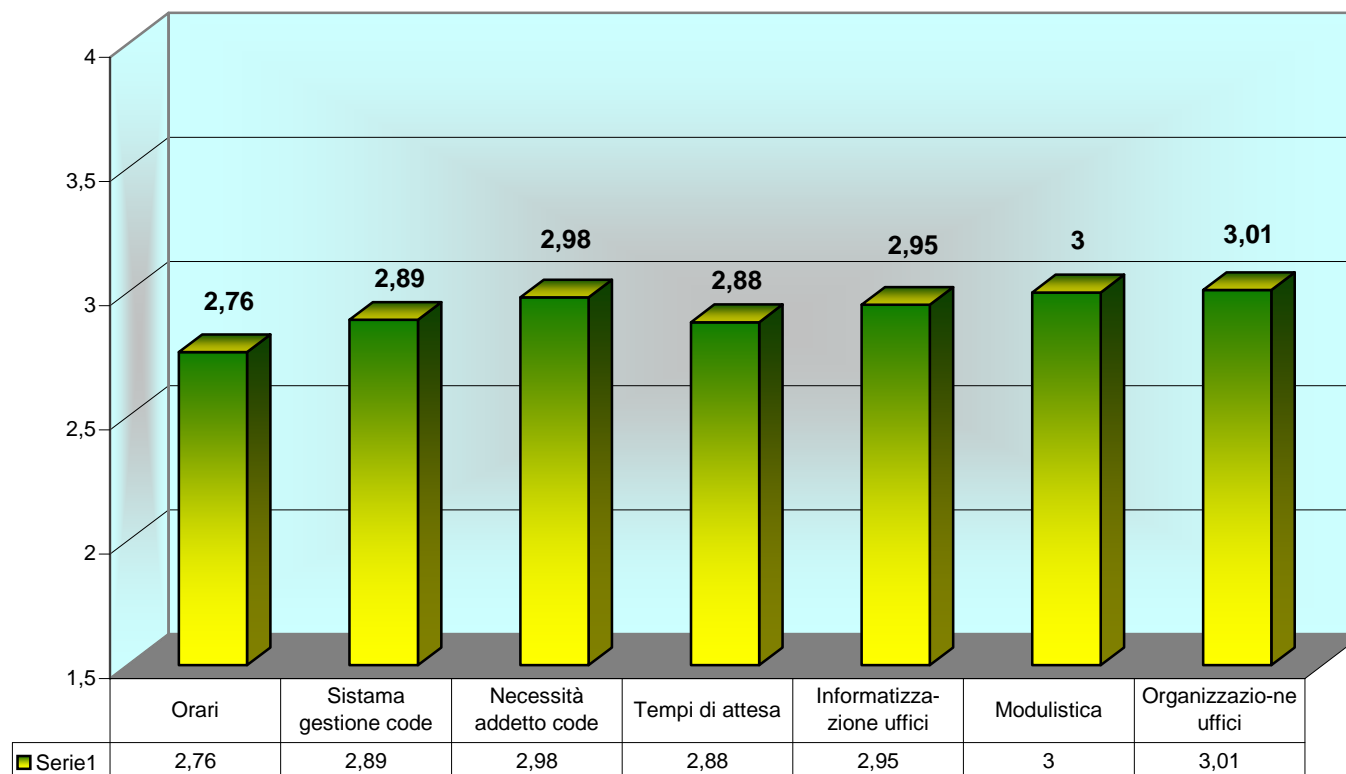


### Giudizio sulla struttura



Questi parametri attengono **alle caratteristiche strutturali** dei locali nei quali è ubicato il Servizio Anagrafe. Il giudizio che risulta dall'indagine è positivo (**abbastanza buono**) riguardo agli aspetti considerati (accesso agli uffici, segnaletica e accoglienza dei locali).

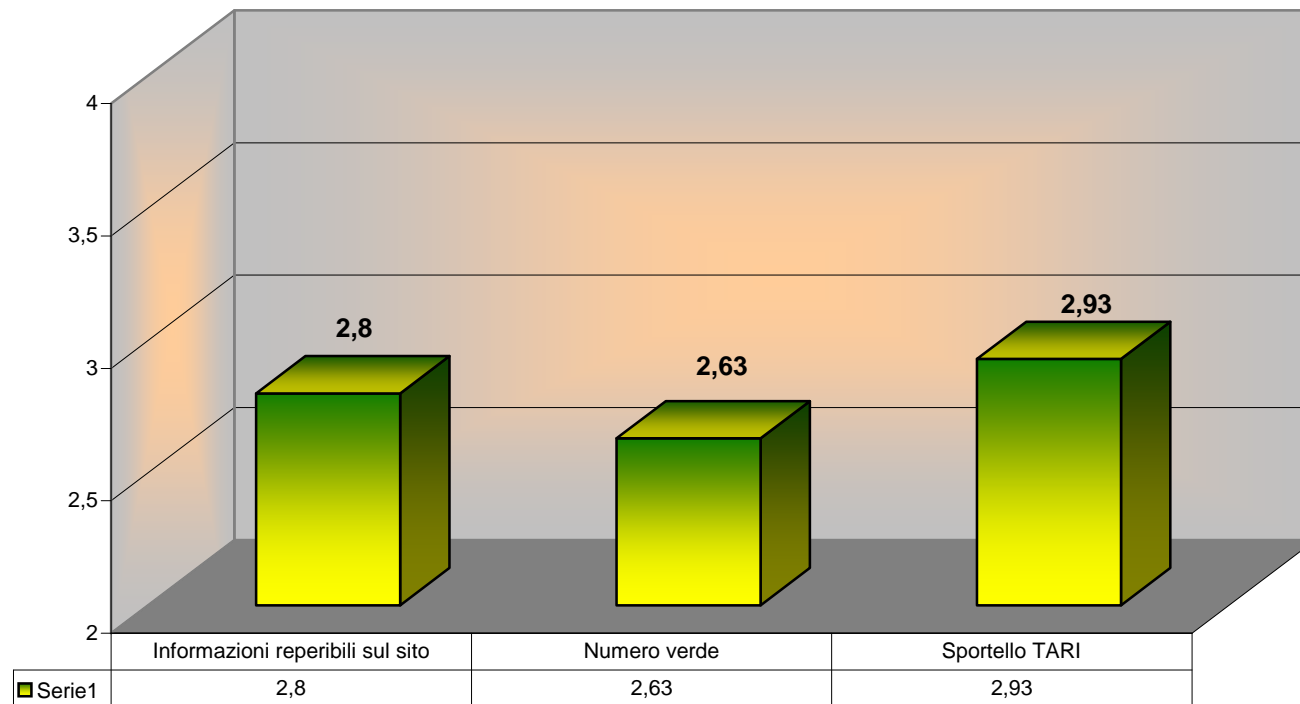
## Giudizio sull'organizzazione del servizio



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

In questo grafico sono rappresentati i parametri riguardanti l'organizzazione del servizio. Essi si attestano su di un **valore prossimo al giudizio buono**, con qualche deficiarietà per quanto riguarda **gli orari**, in particolare per quel che attiene ai **"cambi di abitazione" (2,6)**, nonostante sia apprezzata la **possibilità dell'inoltro della relativa comunicazione via e-mail/fax (2,86)**. Abbastanza positivo è il risultato **(2,89)** conseguito dagli **accorgimenti introdotti per l'eliminazione delle code**, anche se è richiesto **l'ausilio di un addetto (2,98)**. Un valore appena sotto la media per i **tempi di attesa (2,88)**, a testimonianza del manifestarsi di code in alcune ore della giornata.

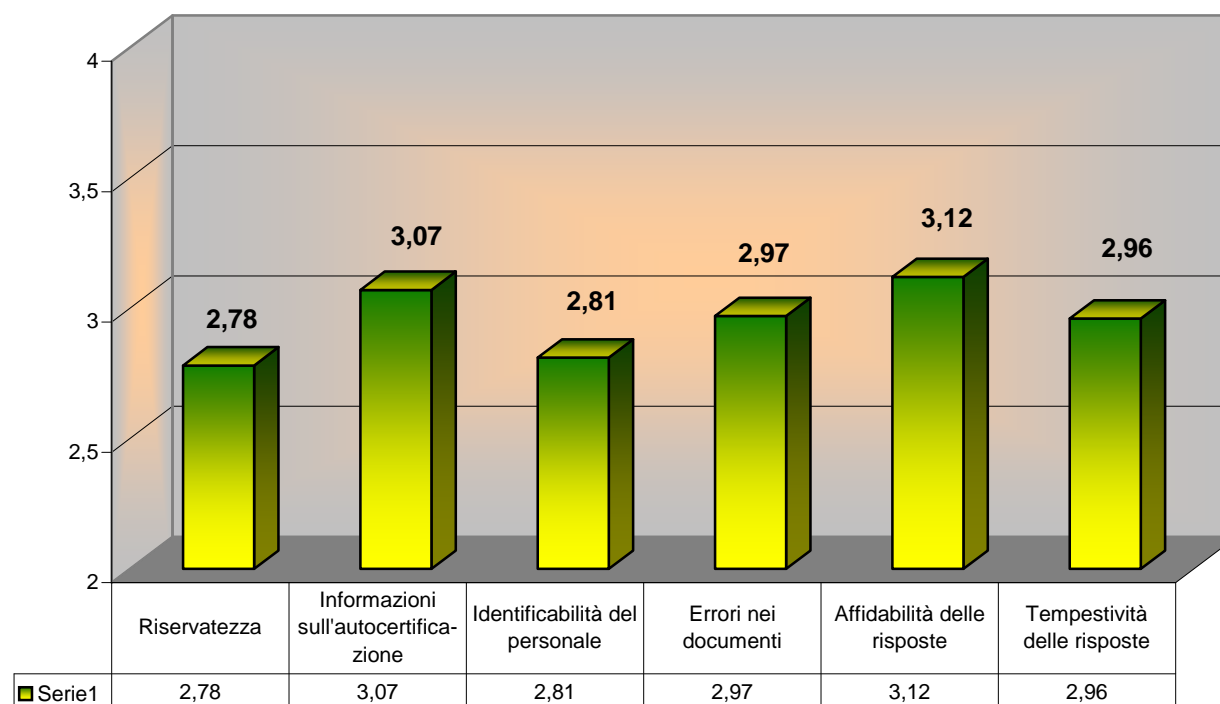
## Giudizio sui nuovi servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Abbastanza buono anche il giudizio espresso sui nuovi servizi, in particolare per quel che attiene all'attivazione dello **sportello per le pratiche della TARI** (tariffa rifiuti), che semplifica l'iter burocratico del cambio di residenza (**2,93**). Qualche criticità è stata invece riscontrata nell'efficacia del **numero verde** (**2,63**).

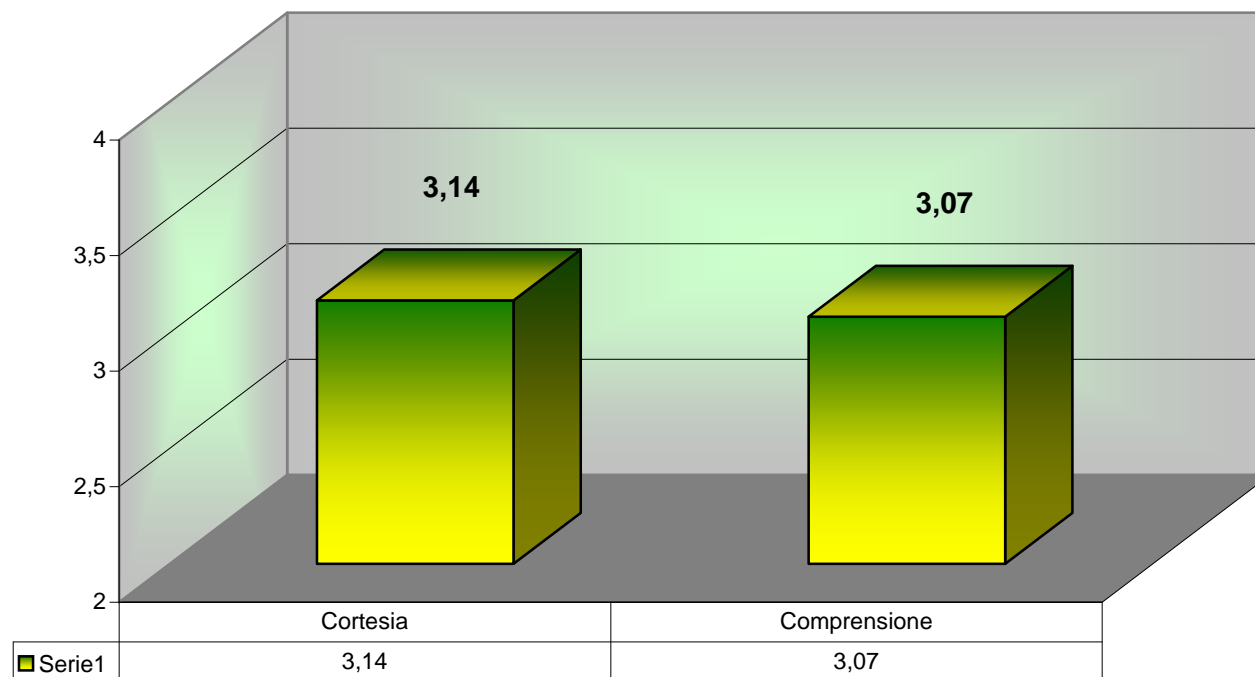
## Giudizio sul rapporto allo sportello



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Per i parametri riguardanti la prestazione fornita allo sportello si segnala, anche in questo caso, **un valore buono**, con un giudizio leggermente inferiore per **la riservatezza (2,78)**, probabilmente causato dalla vicinanza delle postazioni per il limitato spazio a disposizione. Valutate in maniera positiva l'affidabilità (**3,12**) e la tempestività (**2,96**) delle risposte, anche in relazione al fatto che difficilmente i documenti rilasciati presentano errori (**2,97**).

## Giudizio sul personale



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Più che buono il giudizio sul personale, sia per quanto riguarda **la cortesia (3,14)** sia per **la comprensione** dimostrata nei confronti dell'utenza (**3,07**)

## GLI EMOTICON



76%



22%

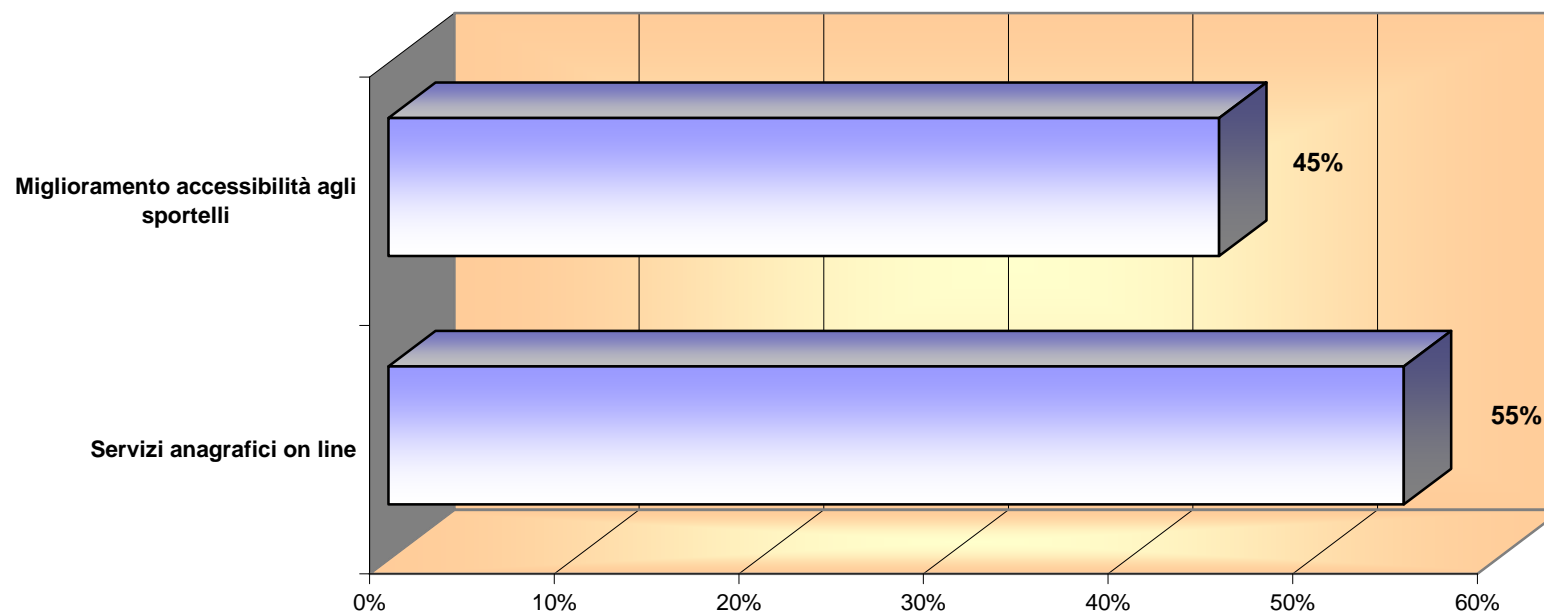


2%

Il giudizio finale sul Servizio Anagrafe è stato richiesto con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". Anche in questo caso **il giudizio è positivo** come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (**76%**).

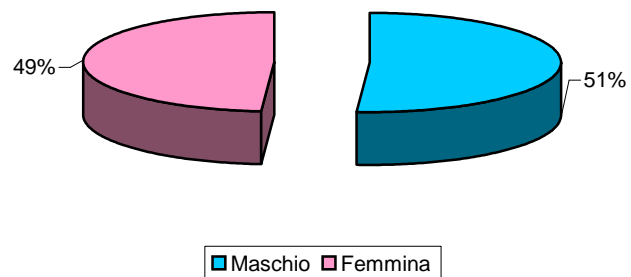


### Giudizio sull'importanza dei servizi da introdurre

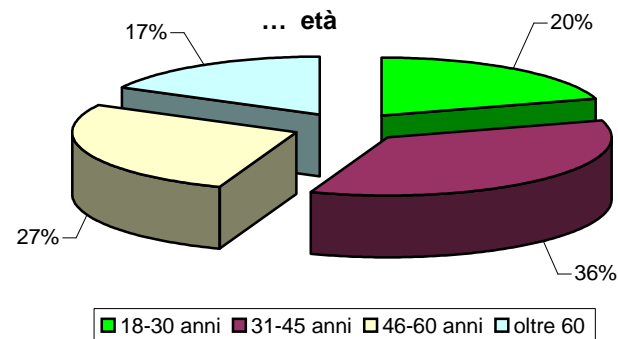


L'analisi fatta era volta anche a conoscere il parere del campione sull'importanza data all'introduzione di due proposte di miglioramento dei servizi. Dall'elaborazione dei dati risulta maggiormente apprezzata **l'introduzione dei servizi anagrafici on line (55%)**, anche se è comunque molto alta la percentuale di coloro che propendono per **il miglioramento dell'accessibilità agli sportelli (45%)**

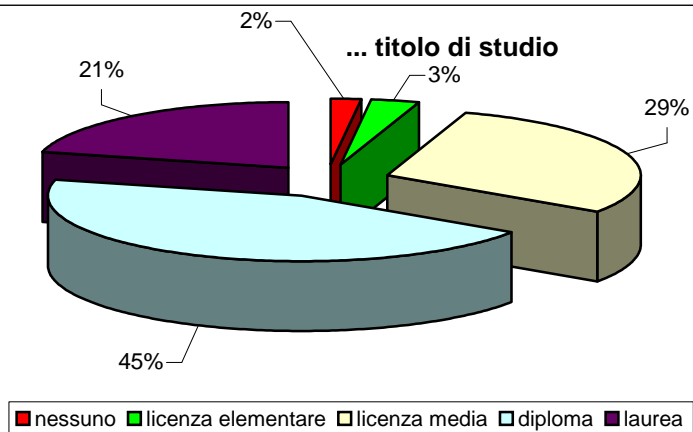
**Distribuzione del campione per genere**



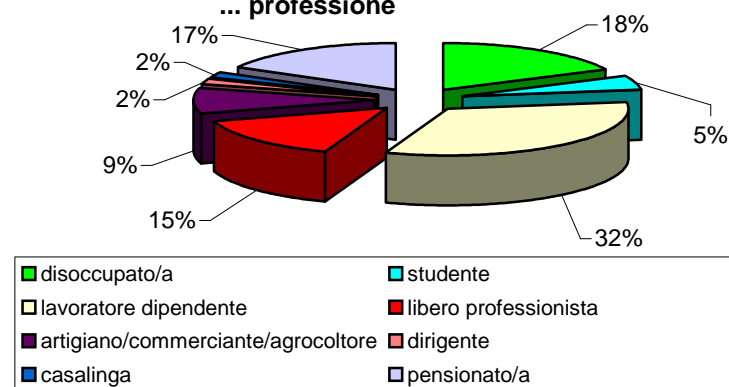
**... età**



**... titolo di studio**

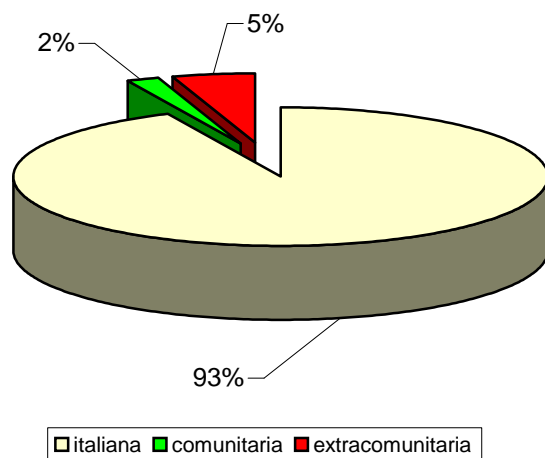


**... professione**



Dai dati anagrafici il campione (**costituito da 276 rispondenti, vale a dire il 18% circa dell'utenza presentatasi agli sportelli nel periodo di rilevazione dei dati - 16 novembre/4 dicembre 2015**) risulta ampiamente significativo, sia per quel che attiene al riparto per fasce d'età e in relazione alla professione, sia per il genere. Riguardo ai titoli di studio, invece, la prevalenza è dei diplomati (45%).

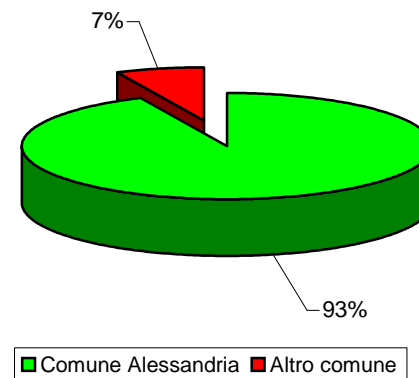
... cittadinanza



Quanto, poi, alla cittadinanza il **93%** dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere di **nazionalità italiana**, il **2% comunitaria** e il **5% extracomunitaria**.

In riferimento alla residenza, il **93%** del campione è costituito da **alessandrini**, residenti in città e/o sobborghi.

... residenza



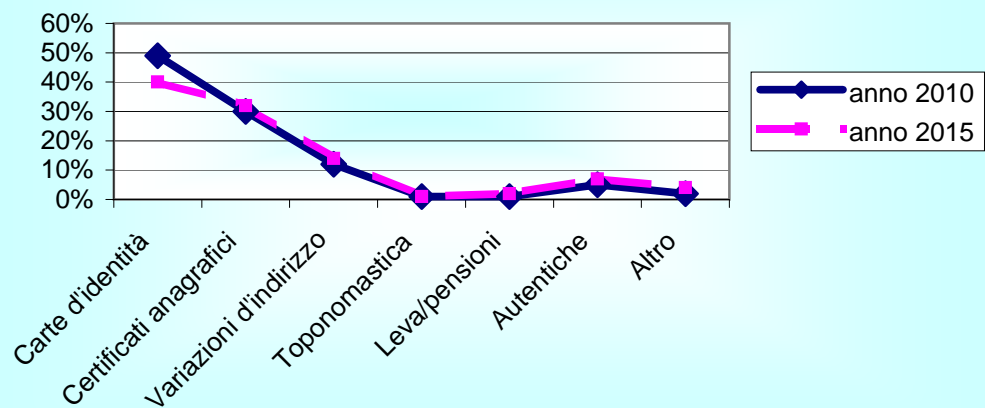


# Servizio Anagrafe

Customer Satisfaction

Dati a confronto - Rilevazioni anni 2010 e 2015

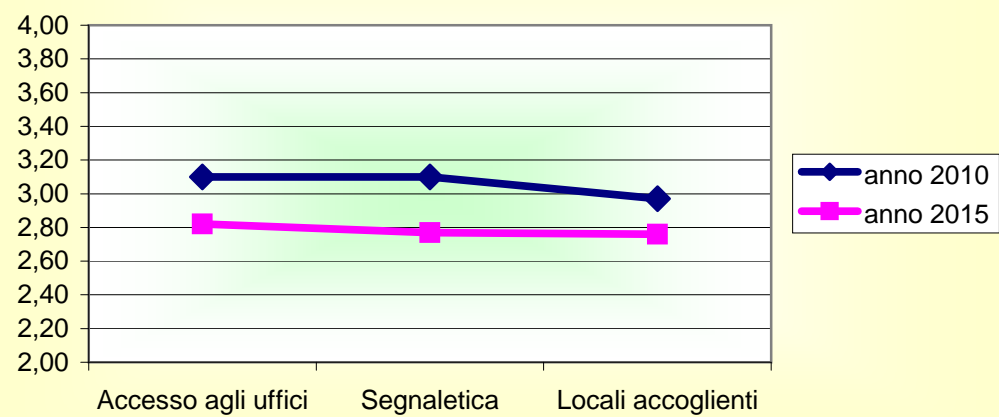
### Servizio fruito dal campione



### legenda:

- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

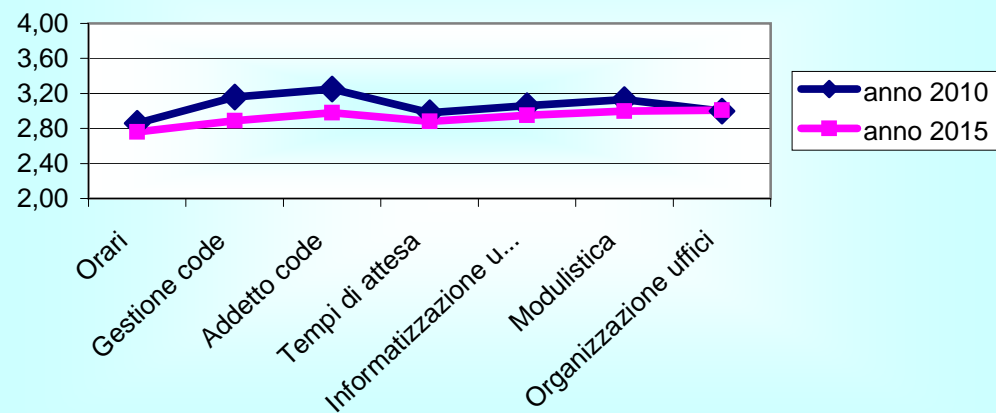
### Giudizio sulla struttura



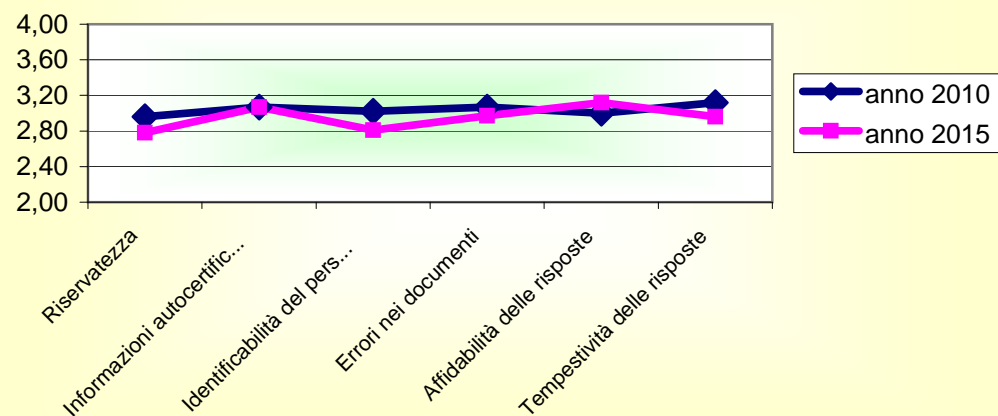
**legenda:**

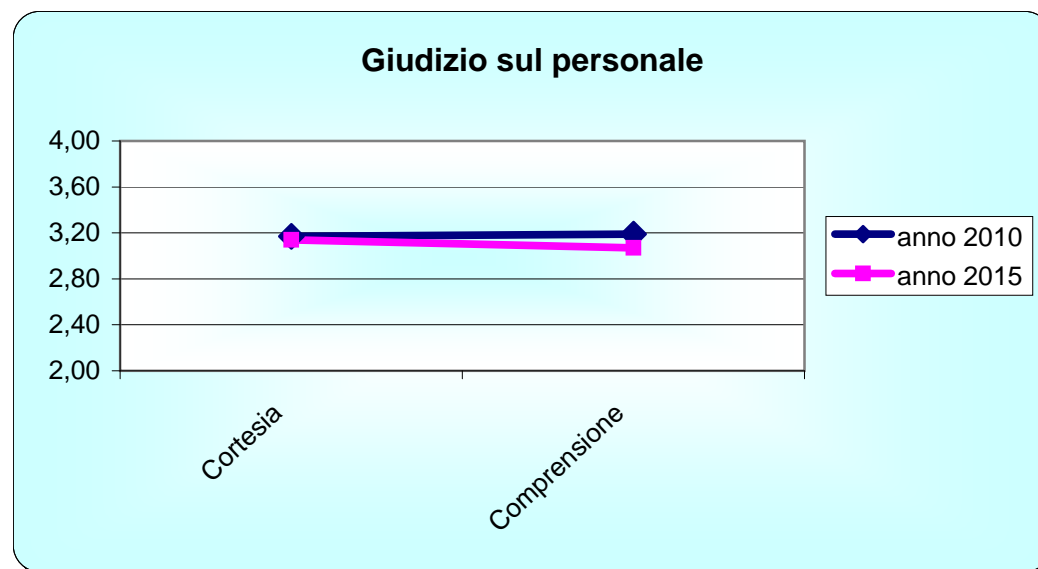
- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

**Giudizio sull'organizzazione del servizio**



**Giudizio sul rapporto allo sportello**





**legenda:**

- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

## GLI EMOTICON



anno 2015

76%

22%

2%

anno 2010

80%

18%

2%