



# Customer satisfaction

**Settore Demografico**

Marzo 2010

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



## Informazioni preliminari

L'indagine si è svolta nel mese di marzo 2010.

Il questionario è rimasto a disposizione dei cittadini all'esterno del Settore Demografico e nelle altre sedi comunali.

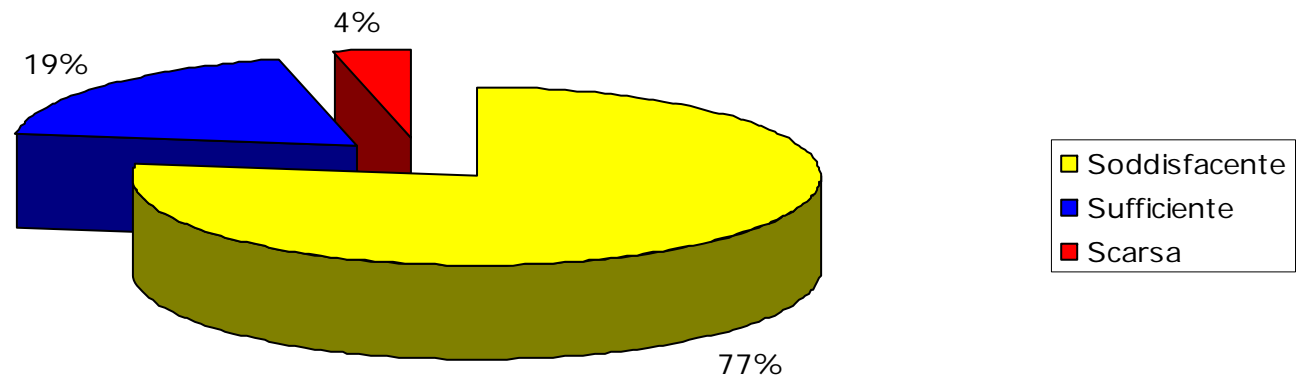
È stato inoltre distribuito insieme ad *Aresium* (n. 3, dicembre 2009) e pubblicato on line sul sito [www.comune.arese.mi.it](http://www.comune.arese.mi.it)

Sono stati compilati 83 questionari.

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



## La sua valutazione complessiva dei servizi gestiti dal Settore Demografico è



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



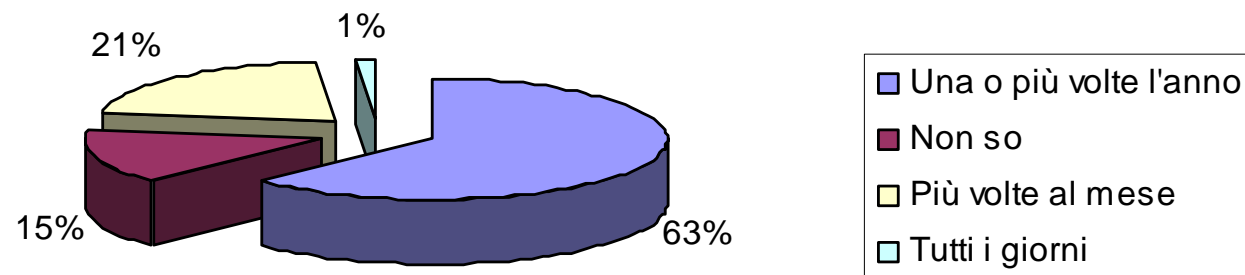
## Lente di ingrandimento su...

Vediamo per ogni domanda cosa hanno risposto i cittadini

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



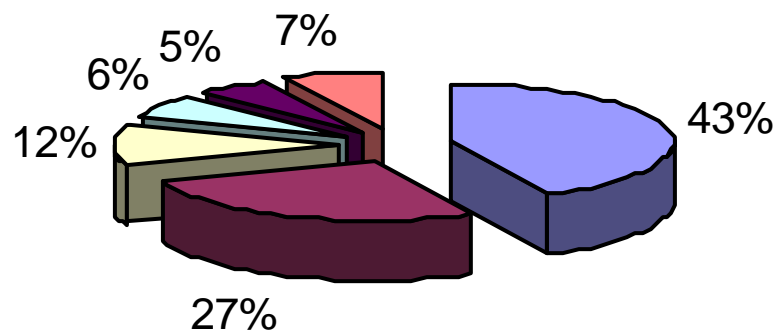
## Con quale frequenza si rivolge agli Sportelli Demografici?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



## Per quali motivi si reca agli Sportelli Demografici?



- Rilascio di documento identità
- Autenticazione di documenti
- Comunicazione eventi della vita
- Protocollo documenti
- Ritiro e notifica atti
- Cambio di residenza



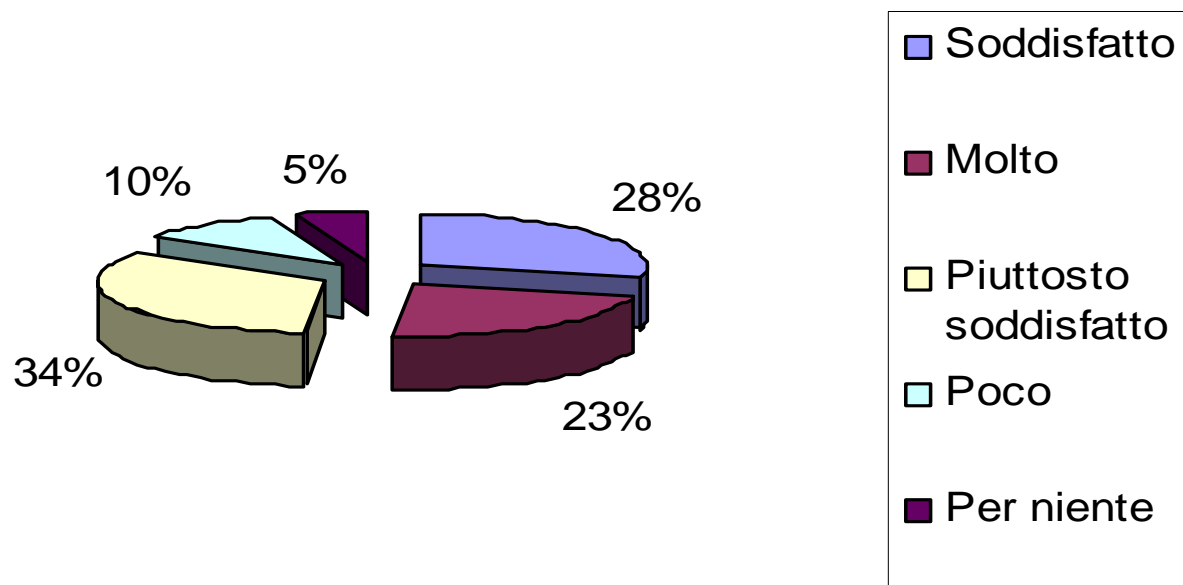
## Quanto è soddisfatto del servizio?

In questa parte vengono esaminati vari aspetti e i cittadini sono invitati a esprimere un punteggio tra:

1. Per niente soddisfatto
2. Poco soddisfatto
3. Soddisfatto
4. Piuttosto soddisfatto
5. Molto soddisfatto



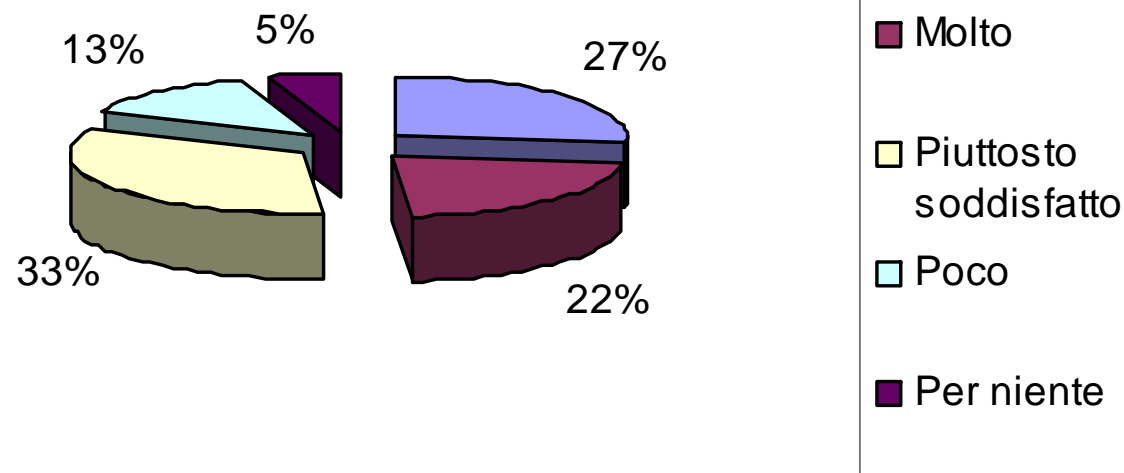
## Orario di apertura al pubblico



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



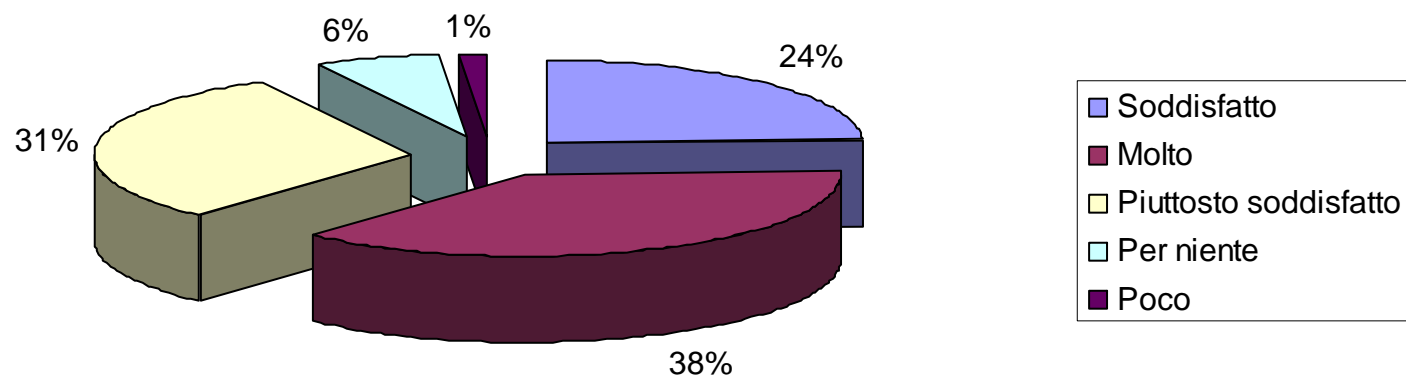
## Tempo di attesa per accedere allo sportello



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



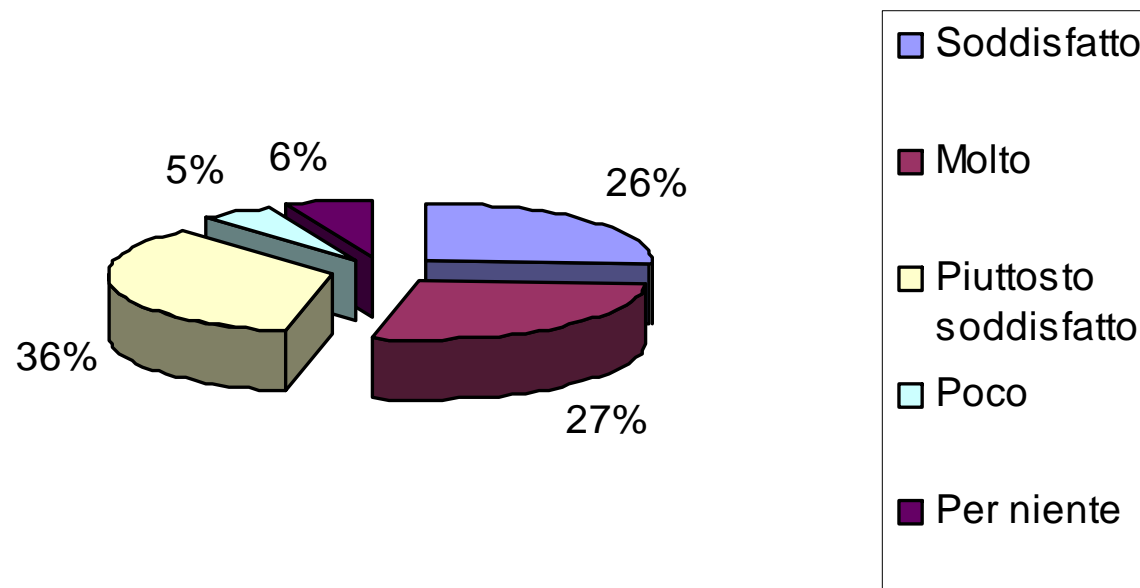
## Rapidità allo sportello



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



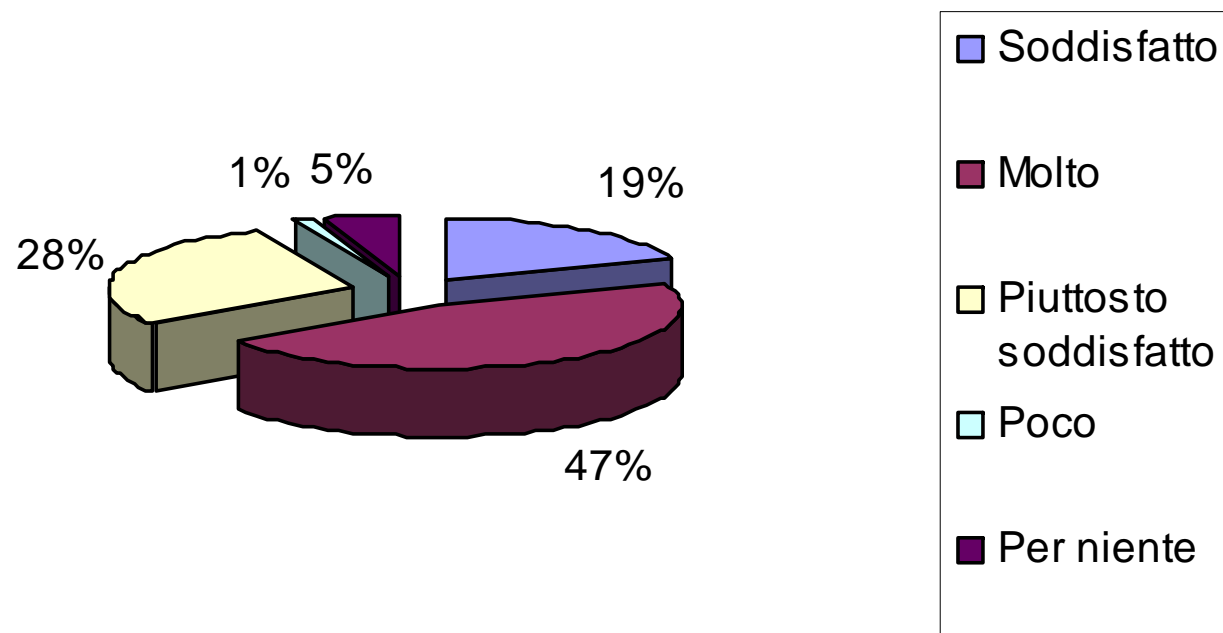
## Facilità di individuare il personale di servizio



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



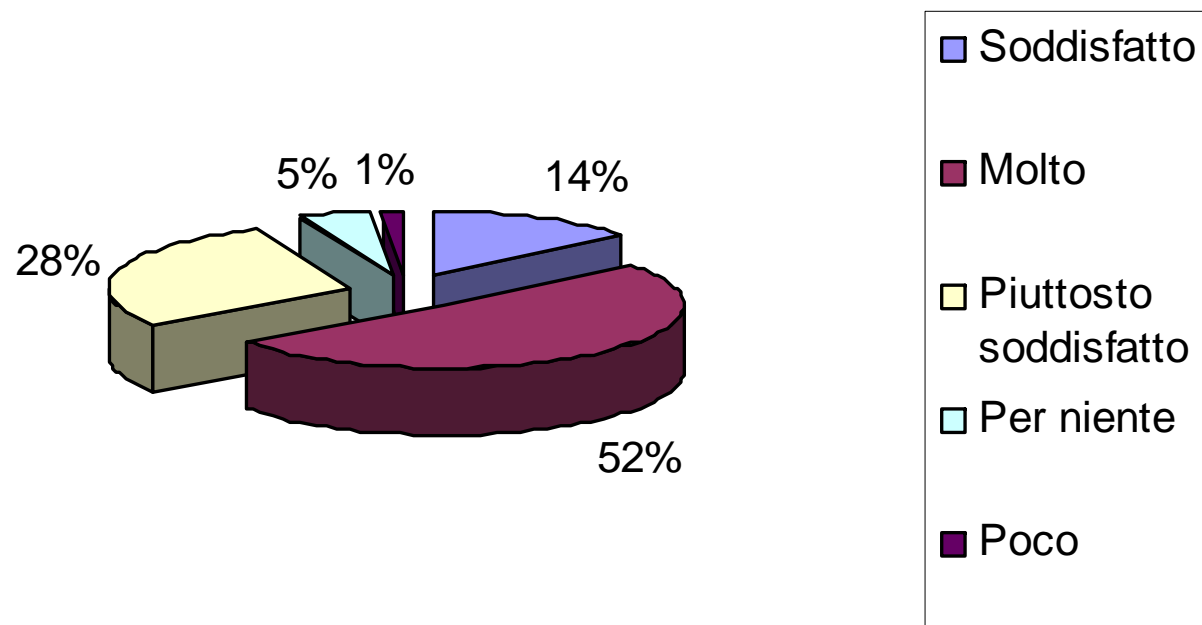
## Chiarezza delle informazioni ricevute



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



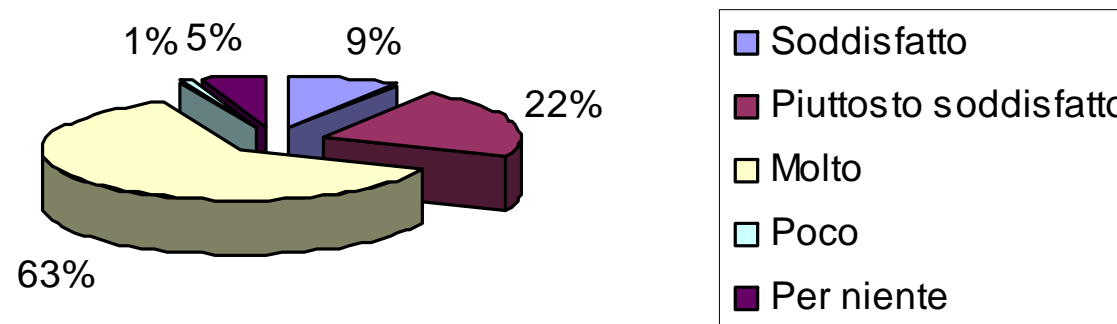
## Competenza del personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



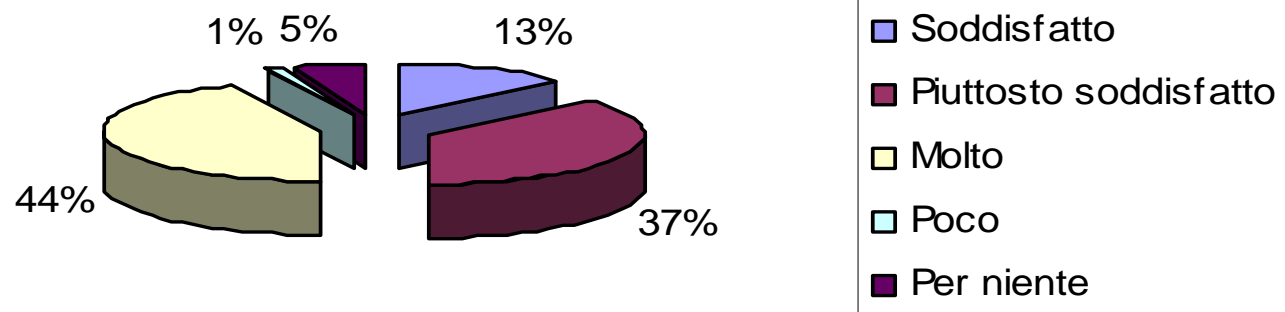
## Cortesia del personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



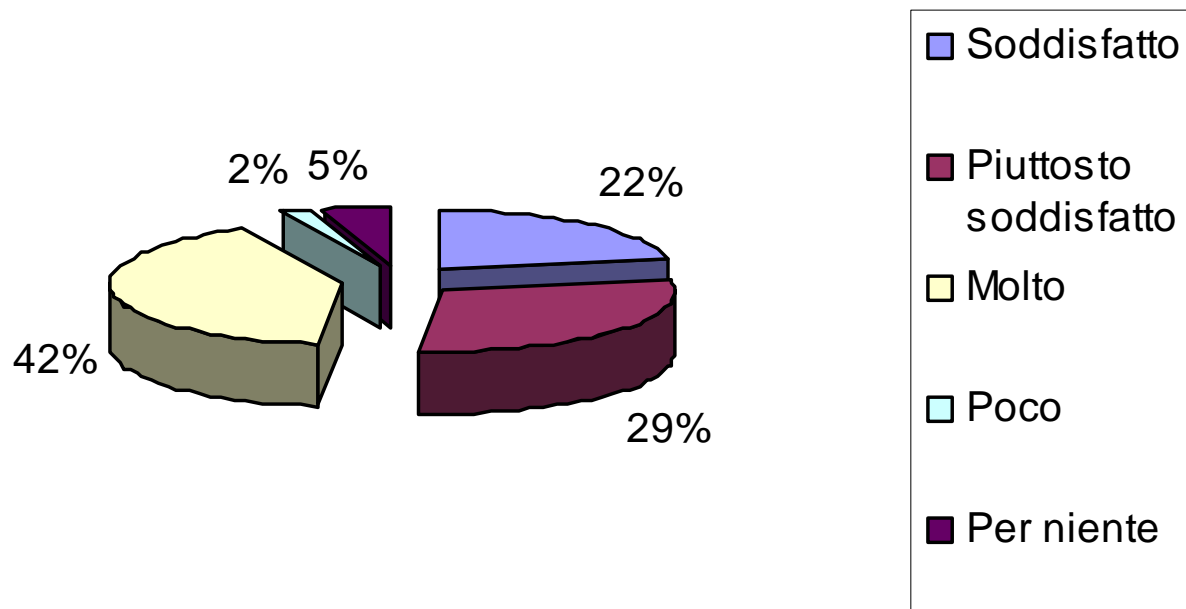
## Capacità del personale di comprendere il suo problema e farsene carico



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



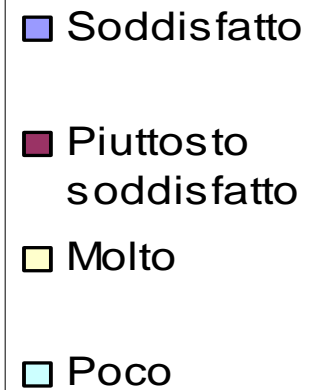
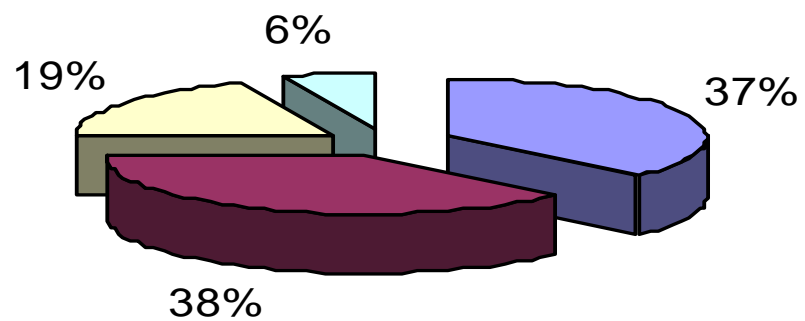
## Capacità del personale di far sentire "a proprio agio" le persone



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



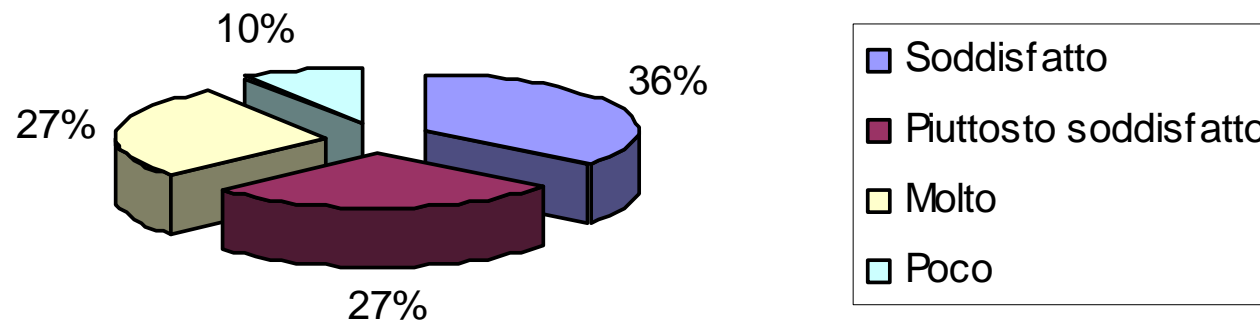
## Chiarezza della modulistica



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



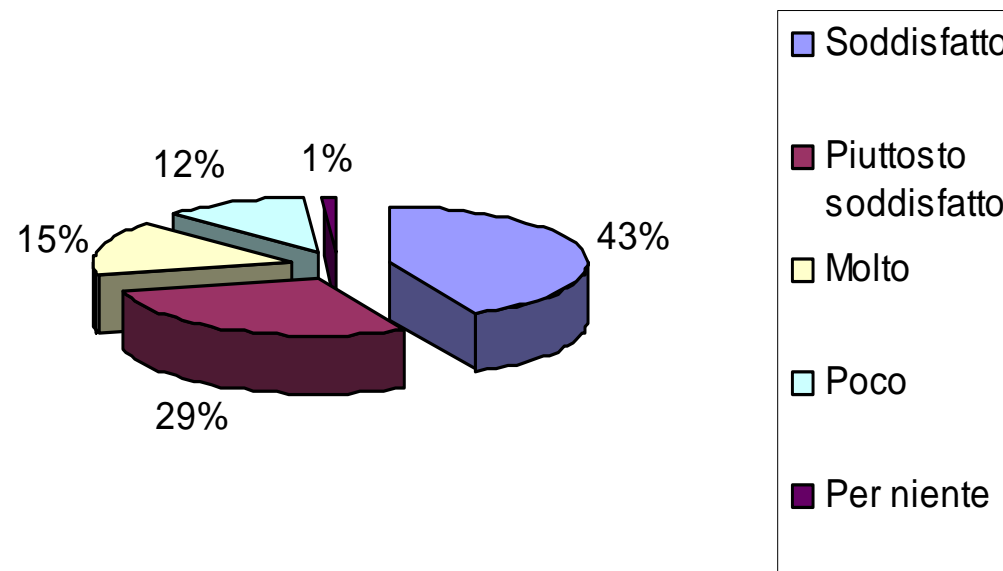
## Tutela della sua riservatezza personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



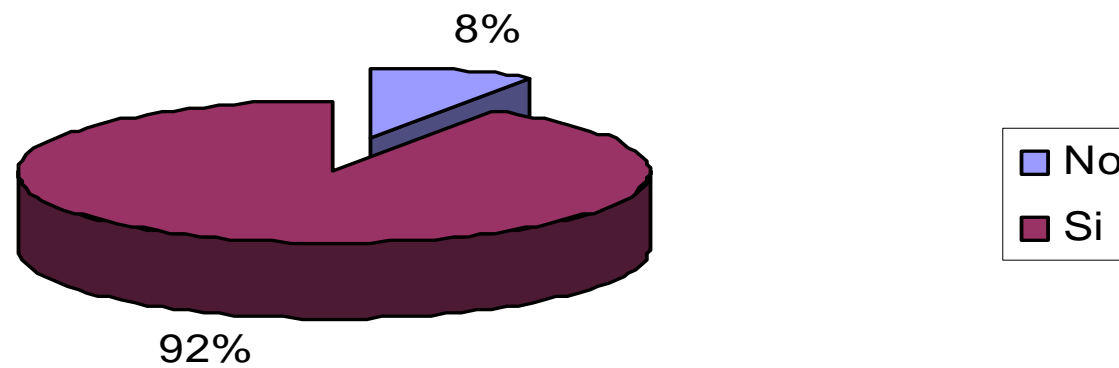
## Accoglienza degli ambienti



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



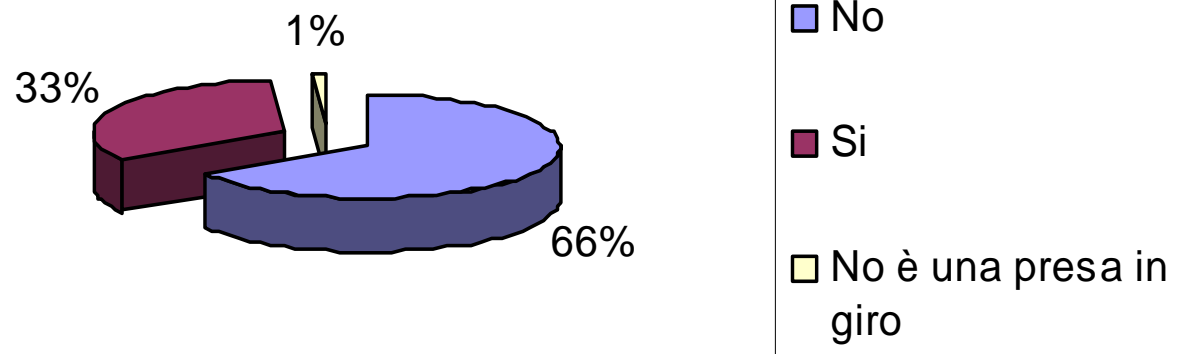
## Garantire la precedenza a disabili e donne in gravidanza



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



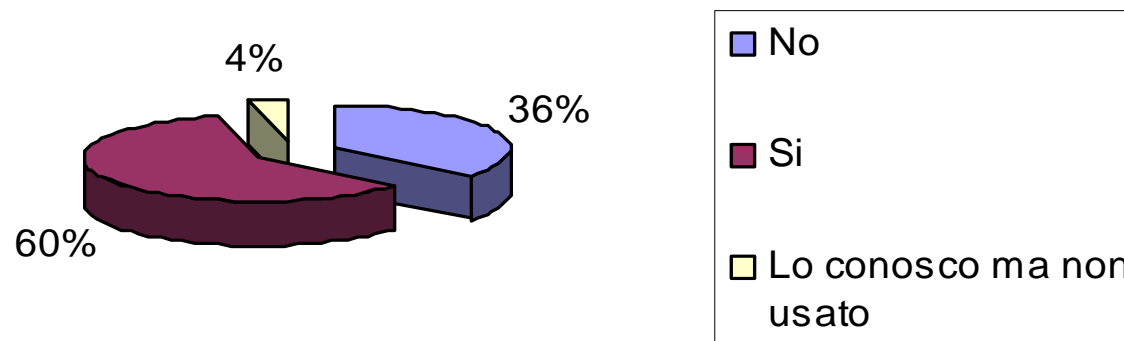
## Conosce il servizio Poliscomuneamico?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



## Se sì, l'operazione è stata sufficientemente veloce?





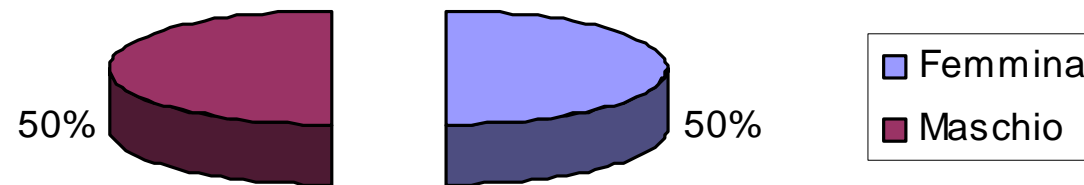
## Suggerimenti

In questo spazio i cittadini potevano scrivere liberamente il loro pensiero. Per quanto riguarda i **consigli**, i cittadini richiedono una maggiore apertura degli sportelli (es. pausa pranzo o altri pomeriggi), sollecitano la possibilità di ottenere i certificati in via telematica tramite la Carta Regionale dei Servizi e, nota dolente, segnalano problemi a mettersi in contatto telefonico con il personale degli sportelli.



## Chi sono i cittadini che hanno risposto?

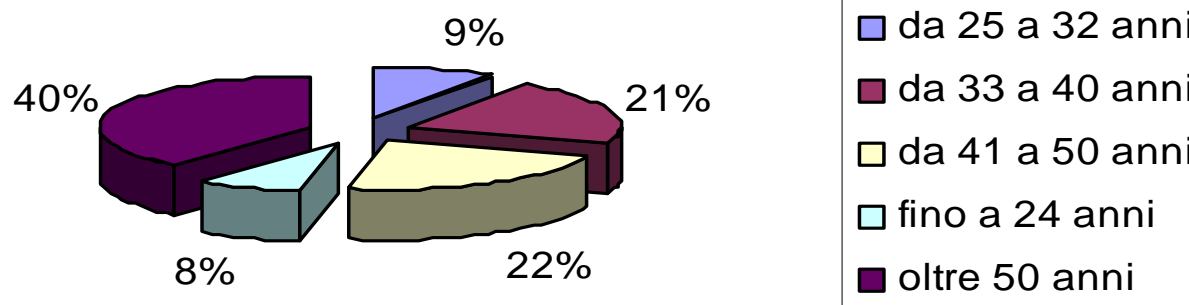
### Suddivisione per sesso



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



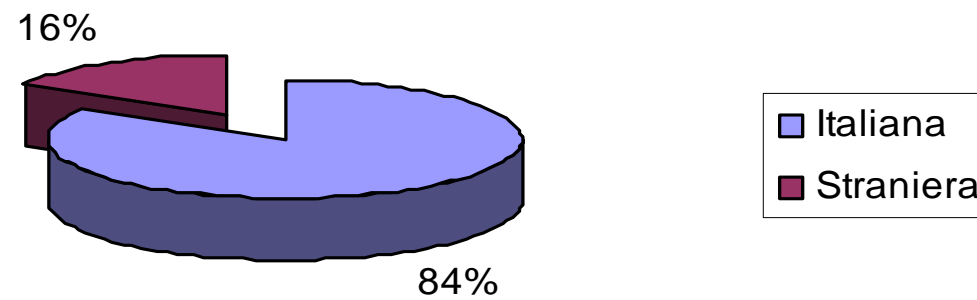
## Suddivisione per età



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



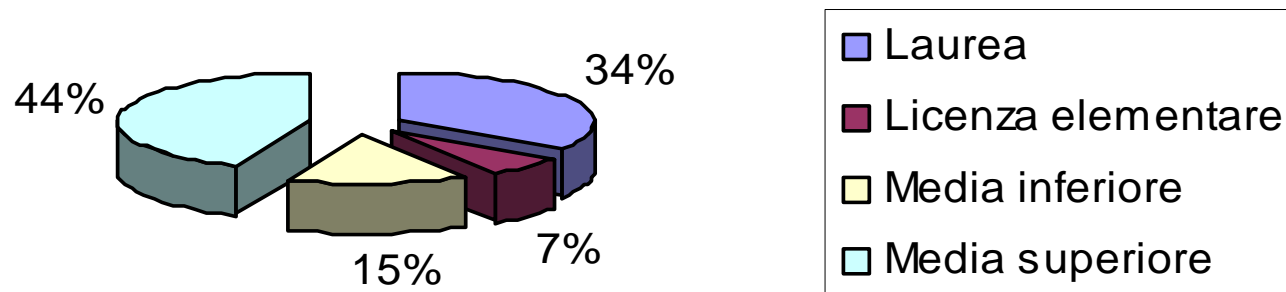
## Suddivisione per cittadinanza



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



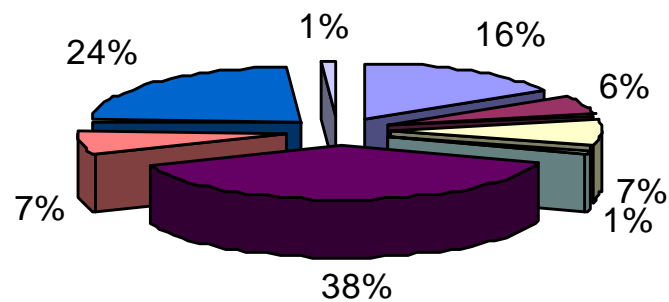
## Suddivisione per titolo di studio



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



## Suddivisione per occupazione



- Altro
- Dirigente
- Professionista
- Casalinga
- Impiegato
- Rapporto di collaborazione
- Commerciante
- Operaio

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



**Grazie per la collaborazione**

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino