



**CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DALL'UFFICIO  
ANAGRAFE DEL COMUNE DI NOVI LIGURE**  
**RILEVAZIONE STATISTICA PERIODO 1 – 30 Novembre 2018**  
*TOTALE UTENTI: 837*  
*TOTALE QUESTIONARI COMPILATI: 372 (44,44%)*

**1. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio?**

(Dare un punteggio da 1 “per niente soddisfatto” a 4 “molto soddisfatto” barrando la casella corrispondente)

**ACCESSO AL SERVIZIO**

	1 per niente soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto
Comodità orario di apertura	0	4	76	291
	0%	1,08%	20,48%	78,44%
Facilità di individuare lo sportello giusto (indicazioni/cartellonistica)	1	8	75	286
	0,27%	2,16%	20,27%	77,30%

**LOCALI E SPAZI**

	1 per niente soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto
Igiene e pulizia dei locali	0	0	66	306
	0%	0%	17,74%	82,26%
Organizzazione degli spazi interni	0	1	78	291
	0%	0,27%	21,08%	78,65%

**TEMPI DI ATTESA**

	1 per niente soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto
Tempi di attesa prima di arrivare allo sportello	0	3	75	293
	0%	0,81%	20,21%	78,98%
Rapidità nella fornitura delle informazioni e della documentazione	0	0	43	328
	0%	0%	11,59%	88,41%

**MODULISTICA**

	1 per niente soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto
Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli	0	2	44	324
	0%	0,54%	11,89%	87,57%

### CAPACITA' DI RISPOSTA

	1 per niente soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto
Competenza del personale	0	1	22	348
	0%	0,27%	5,93%	93,80%
Completezza nelle risposte	0	0	17	353
	0%	0%	4,59%	95,41%
Chiarezza nelle risposte	0	0	17	352
	0%	0%	4,61%	95,39%
Cortesìa / Disponibilità / Capacità di ascolto	0	0	17	353
	0%	0%	4,59%	95,41%

2. Quanto sono importanti per lei gli aspetti del servizio sui quali ha appena espresso il suo giudizio?  
(Dare un punteggio da 1 "per niente importante" a 4 "molto importante" barrando la casella corrispondente)

	1 per niente importante	2 poco importante	3 abbastanza importante	4 molto importante
ACCESSO AL SERVIZIO	1	3	67	278
	0,29%	0,86%	19,20%	79,65%
LOCALI E SPAZI	0	11	106	230
	0%	3,17%	30,55%	66,28%
MODULISTICA	0	3	67	276
	0%	0,87%	19,36%	79,77%
TEMPI DI ATTESA	0	2	59	286
	0%	0,58%	17,00%	82,42%
CAPACITA' DI RISPOSTA	0	1	34	313
	0%	0,29%	9,77%	89,94%

### GIUDIZIO COMPLESSIVO

3. Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio offerto?  
(Dare un punteggio da 1 "per niente soddisfatto" a 4 "molto soddisfatto" barrando la casella corrispondente)

1 per niente soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 abbastanza soddisfatto	4 molto soddisfatto
0	0	42	301
0%	0%	12,24%	87,76%

4. Secondo lei che cosa si può migliorare? (Proposte in ordine di importanza)

1. APERTURA POMERIDIANA
2. MIGLIORI INDICAZIONI INTERNE UFFICI, NUMERATORE (ELIMINACODE)
3. DOCUMENTAZIONE SU SITO, SERVIZIO BANCOMAT, ALTRO (INDICAZIONI ESTERNE, MENO BUROCRAZIA)