

## **ANALISI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI RACCOLTI**

### **Analisi**

L'indagine è stata esperita nel periodo dal 7 al 27 novembre 2016.

L'oggetto dell'indagine è il rilascio di certificazione, cambio di residenza e rilascio carta di identità.

Per quanto attiene il motivo di accesso la percentuale maggiore è rappresentata dalla richiesta di rilascio carte di identità (46,46 %). A seguire la richiesta di cambio di residenza (37,38 %) ed in percentuale minore (16,16 %) la richiesta di certificazioni.

L'accesso per sesso è rappresentato come segue: 54,55 % maschi - 45,45 % femmine.

L'indagine è stata esperita sui seguenti indicatori:

- 1) Facilità di accesso all'ufficio.
- 2) Capacità di ascolto, competenza e disponibilità del personale.
- 3) Tempi di rilascio della certificazione e dei documenti.
- 4) Tempi di attesa per accedere allo sportello.
- 5) Soddisfazione in merito ai servizi erogati.

1) Il 98,99 % degli utenti ritiene facilmente accessibili gli uffici anagrafici. Un solo utente su 99 (ossia l' 1,01 %) si ritiene "poco" soddisfatto.

2) Il 98,99 % degli utenti si ritiene soddisfatto della competenza, della capacità di ascolto e della disponibilità del personale. Nessuno ha espresso giudizio negativo. Un solo utente su 99 (l' 1,01 %) si ritiene "poco" soddisfatto.

3) I tempi di rilascio delle certificazioni e dei documenti sono soddisfacenti per il 100 % degli utenti.

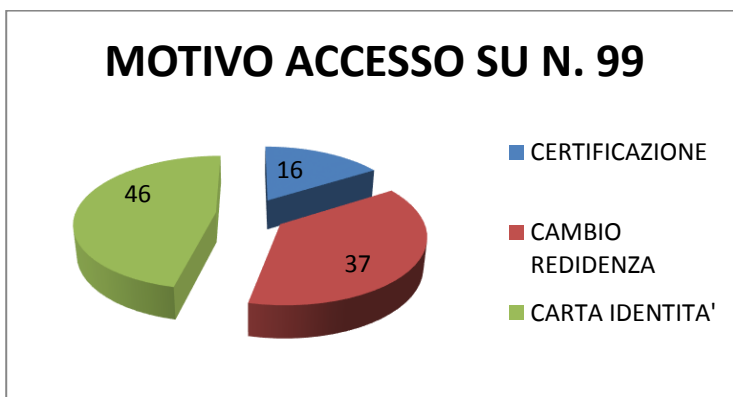
4) I tempi di attesa per accedere allo sportello sono adeguati per il 93,94 % degli utenti. Solo l' 1,01 % giudica non adeguati i tempi di attesa, che sommato al 5,05 % che ritiene "poco" adeguati i tempi di attesa, rappresenta una quota marginale del 6,06 %.

5) L'indagine evidenzia un grado di soddisfazione dei servizi erogati del 100%.

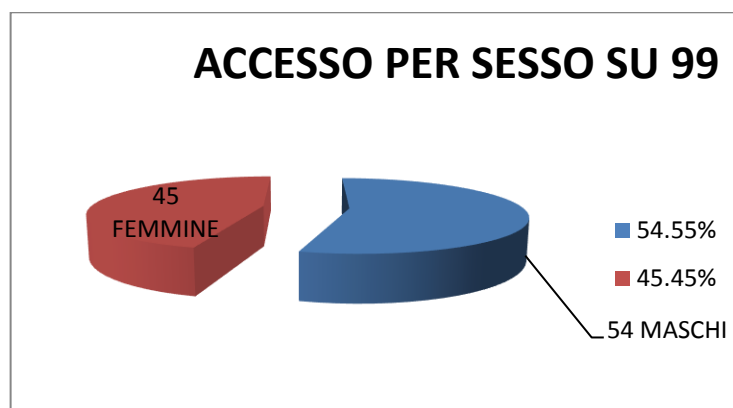
IL DIRIGENTE  
Dr.ssa Carmela Equizi

## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI RACCOLTI

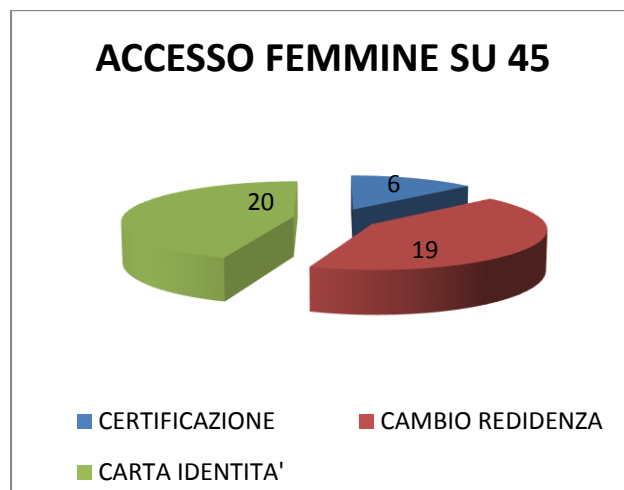
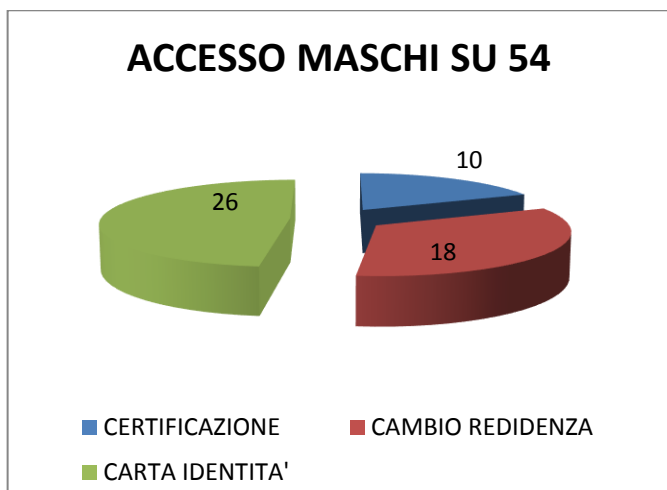
MOTIVO ACCESSO	
CERTIFICAZIONE	16
CAMBIO REDIDENZA	37
CARTA IDENTITA'	46
TOTALE	99



ACCESSO PER SESSO		
MASCHI	54	54,55%
FEMMINE	45	45,45%

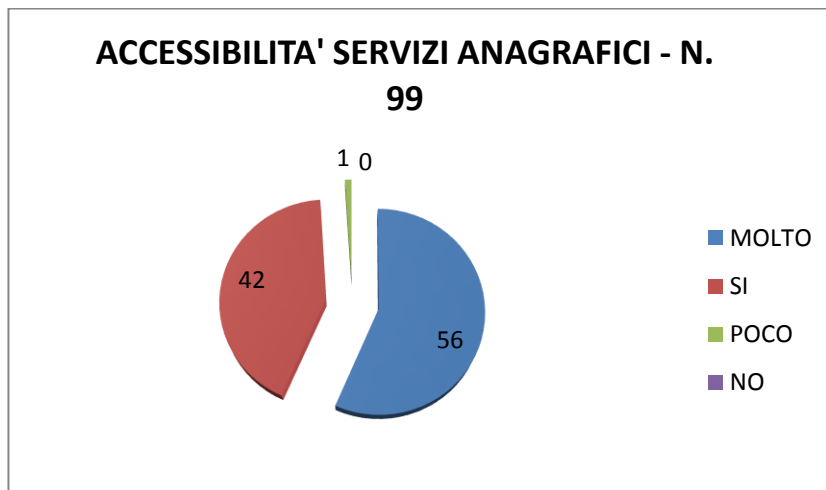


ACCESSO PER TIPO DI SESSO		
	MASCHI	FEMMINE
CERTIFICAZIONE	10	6
CAMBIO REDIDENZA	18	19
CARTA IDENTITA'	26	20
TOTALE	54	45

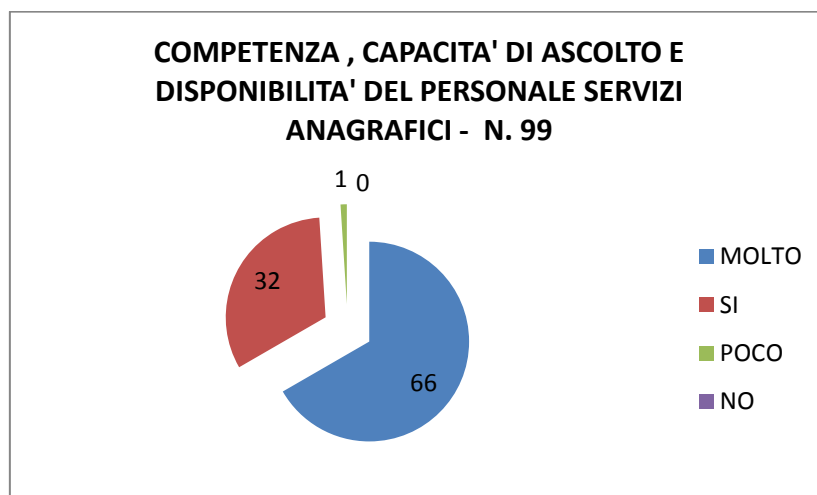


## VALUTAZIONI DEI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE, CAMBIO DI RESIDENZA, CARTA DI IDENTITA'

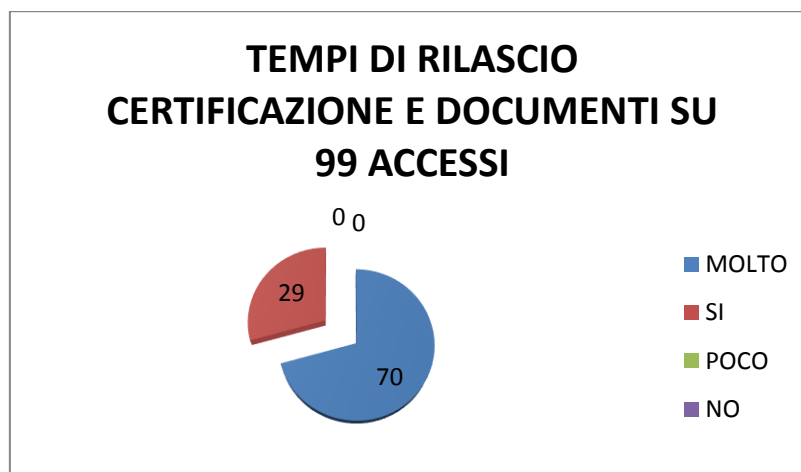
1 ACCESSIBILITA'	
MOLTO	56
SI	42
POCO	1
NO	0
TOTALE	99



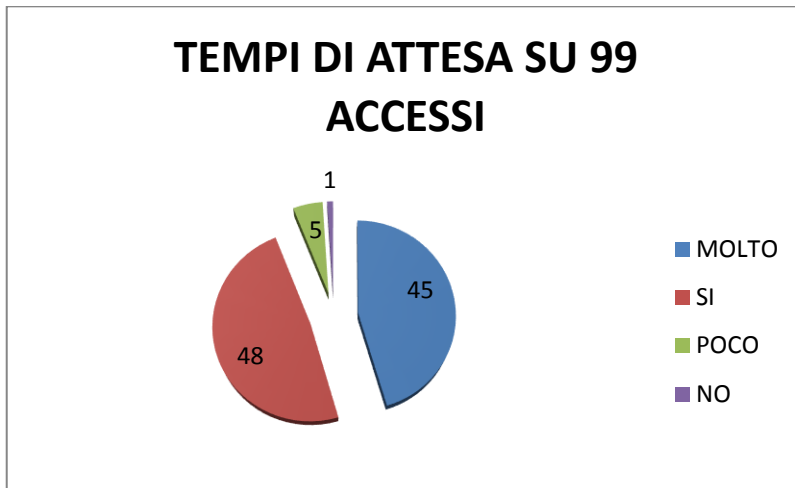
2 COMPETENZA DEL PERSONALE	
MOLTO	66
SI	32
POCO	1
NO	0
TOTALE	99



3 TEMPI DI RILASCIO ATTI	
MOLTO	70
SI	29
POCO	0
NO	0
TOTALE	99



4 TEMPI DI ATTESA	
MOLTO	45
SI	48
POCO	5
NO	1
TOTALE	99



5 SERVIZI EROGATI	
MOLTO	60
SI	39
POCO	0
NO	0
TOTALE	99

