

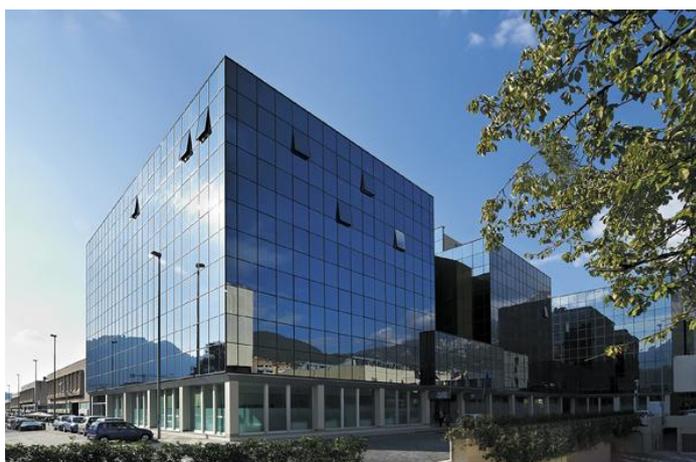


Università Commerciale
Luigi Bocconi

CERTET
Centro di Economia Regionale,
dei Trasporti e del Turismo



PROGETTO INNOVAGIUSTIZIA



PROCURA DELLA REPUBBLICA DI LECCO

INDAGINE FRONT OFFICE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
REPORT DEI RISULTATI

MAGGIO 2013



Unione europea
Fondo sociale europeo



INDICE

1.	Introduzione.....	3
2.	Somministrazione del questionario	3
3.	Analisi delle risposte	5
3.1	Tasso di partecipazione e tipologia di utenza	5
3.2	Motivo e frequenza dell'assistenza e dell'accesso allo sportello e al Palazzo	6
3.3	Valutazione del Front Office.....	8
3.4	Sito Web	14
4.	Conclusioni	16
5.	Proposte Migliorative.....	17
	Allegato A – Il questionario	18
	Allegato B – Dettaglio dati rilevati.....	21

1. INTRODUZIONE

Nell'ambito del progetto INNOVAGIUSTIZIA, è stato condiviso con il gruppo di lavoro (Procuratore, Dirigente Amministrativo e responsabili del Front Office) di predisporre un questionario per la valutazione dei servizi offerti dallo sportello, sito al quarto piano del Palazzo di Giustizia di Lecco.

Lo sportello, voluto dal Procuratore per rispondere alle esigenze delle segreterie relativamente allo smaltimento dell'utenza nasce nel settembre 2009 e ha via via accentrato presso sé più funzioni, quali:

- "Ritirare o richiedere assistenza per la compilazione dei moduli"
- "Depositare una denuncia"
- "Essere a conoscenza di eventuali denunce/querele"
- "Richiedere un certificato (Casellario Giudiziale, Carichi pendenti, Chiusa inchiesta)"
- "Richiedere la legalizzazione delle apostille"
- "Richiedere copie atti"
- "Notificare atti"
- "Richiedere un colloquio con un detenuto"
- "Presentare domanda o istanza su particolari temi"
- "Conoscere lo stato di un procedimento".

La somministrazione all'utenza del FO di un breve questionario di valutazione (vedi Allegato A), distribuito nell'arco di tempo di un mese (tra gennaio e febbraio 2013) ha la finalità di:

- avere un riscontro sulla tipologia di utenza che si interfaccia con il Front Office;
- valutare l'efficacia e la qualità dei servizi offerti;
- ottenere suggerimenti per le iniziative future.

Il presente report si propone di analizzare le risposte al questionario e di individuare alcuni possibili spunti di riflessione.

2. SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario è stato somministrato direttamente agli utenti del Front Office che hanno usufruito dei servizi preposti: gli operatori dell'Ufficio hanno provveduto alla consegna diretta del questionario di valutazione, chiedendo all'utente di restituirlo compilato, dopo aver usufruito del servizio oggetto della richiesta.

La modalità di somministrazione è stata discussa con i responsabili del Front Office, ed è stata preferita in quanto ritenuta meno invasiva nei confronti dell'utenza. Tale scelta, però, ha comportato:

- una raccolta di dati basati su una rilevazione non del tutto significativa del campione, dovuta al rifiuto di compilare il modulo dell'utenza che si rivolge al FO per avere informazioni logistiche;
- una bassa percentuale di questionari restituiti compilati (sono stati raccolti solo 60 questionari nonostante una media di 100 utenti al giorno), dovuta anche alla mancanza di assistenza durante la somministrazione del questionario;
- una difficoltà nel generalizzare i dati rilevati dal campione sulla totalità della popolazione che si avvale del servizio.

Il questionario di valutazione somministrato è composto da 4 parti:

- **“Servizio richiesto”**
Raccoglie informazioni circa il motivo della richiesta di assistenza al Front Office, la frequenza con cui si rivolge allo sportello e al Palazzo di Giustizia in genere.
- **“Valutazione del servizio”**
Permette di stimare la qualità del servizio sulla base dei parametri:
 - ✓ *Accoglienza* (confort, tempo di attesa, orario apertura, cortesia e disponibilità);
 - ✓ *Qualità del servizio Front Office* (chiarezza delle informazioni ricevute, chiarezza dei moduli, completezza del servizio, velocità della risposta, riservatezza e sicurezza);
- **“Giudizio complessivo”**
Raccoglie una valutazione di sintesi, nonché una domanda aperta su suggerimenti/indicazioni.
- **“Sito web”**
Raccoglie informazioni relative alla conoscenza preventiva del sito della Procura, la ricerca di informazioni utili, la valutazione della modulistica inserita nel portale.
- **“Dati generali”**
Riporta informazioni anagrafiche e di contesto del rispondente: infatti, per poter elaborare i dati tenendo conto delle caratteristiche della popolazione considerata, è stato comunque richiesto di indicare la propria categoria istituzionale di appartenenza e altre domande relative ai dati generali dell'utente.

Il modello di rilevazione così progettato permette di **incrociare i dati di valutazione** con i dati relativi al servizio richiesto e a quelli generali, restituendo informazioni segmentate per utente, e all'interno della categoria, anche per servizio richiesto: in tal modo si può sapere, ad esempio, il livello di soddisfazione dei cittadini in relazione al servizio di presentazione delle istanze, o quello degli avvocati sull'utilità delle informazioni rilasciate circa lo stato delle pratiche.

Nella prossima sezione del documento le risposte di ogni domanda verranno analizzate e saranno propedeutiche ad un'analisi di sintesi sugli aspetti rilevanti emersi dall'indagine.

3. ANALISI DELLE RISPOSTE

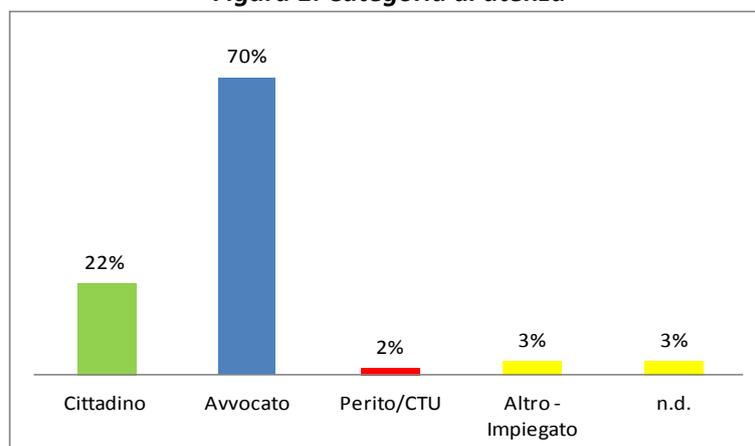
3.1 TASSO DI PARTECIPAZIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

Il questionario è stato compilato e restituito da 60 utenti che hanno usufruito del servizio. Tutti di cittadinanza italiana.

Di seguito vengono analizzate le risposte relative alla tipologia di utenza intervistata.

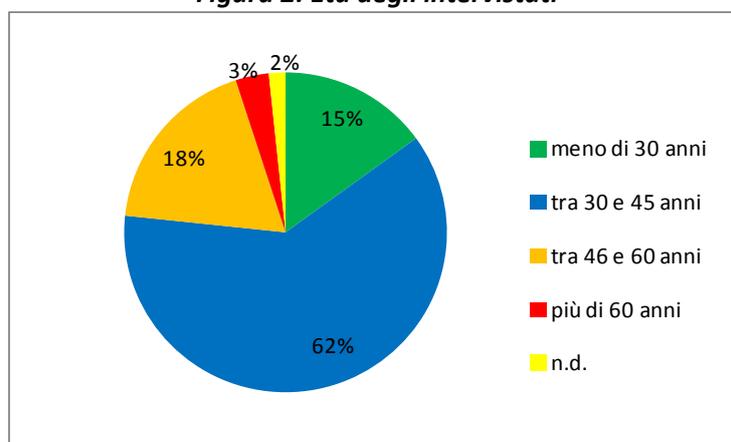
- Gli intervistati sono per il 70% avvocati che usufruiscono del servizio già da tempo e conoscono quali sono le attività di competenza dello sportello;
- Solo il 22% dei questionari è stato compilato da Cittadini che raramente o per la prima volta si interfacciano con lo sportello, o accedono per la prima volta al Palazzo;
- Pochi (2%) sono i Periti o i CTU che chiedono assistenza.

Figura 1: Categoria di utenza



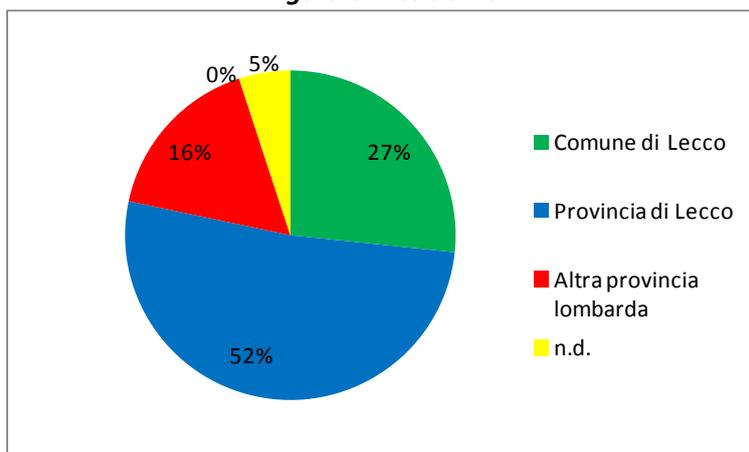
Relativamente al genere, l'utenza risulta costituita da uomini e donne in eguale misura, con un'età degli intervistati variabile in un range tra i 30 e 60 anni circa.

Figura 2: Età degli intervistati



Analizzando la provenienza e la residenza, dall'analisi delle risposte non risultano soggetti provenienti da altre Regioni, ovvero la maggior parte proviene dal Comune o dalla Provincia di Lecco.

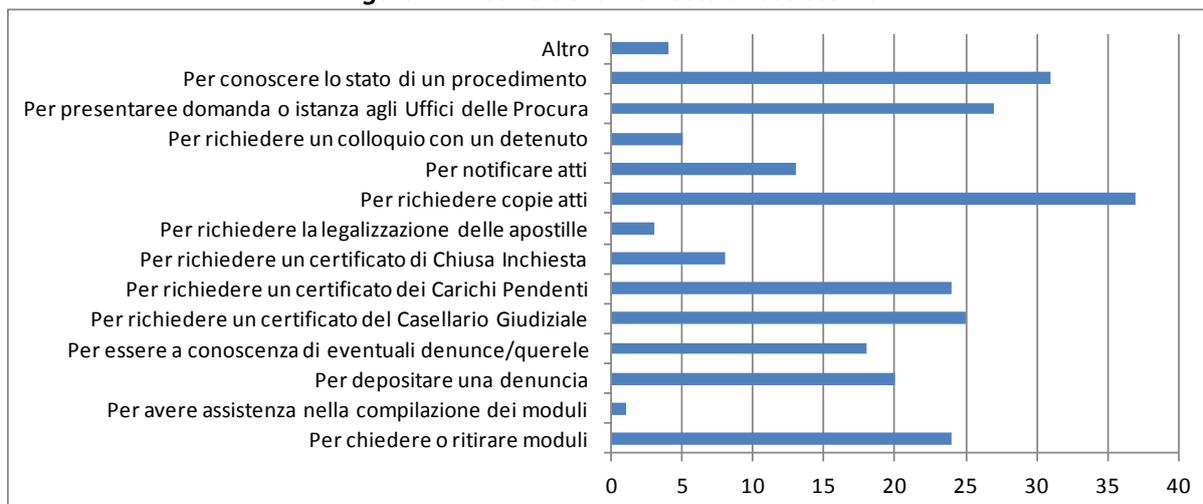
Figura 3: Residenza



3.2 MOTIVO E FREQUENZA DELL'ASSISTENZA E DELL'ACCESSO ALLO SPORTELLO E AL PALAZZO

Le motivazioni che spingono l'utenza intervistata a rivolgersi allo sportello sono varie e ricoprono all'incirca tutte le attività cui esso è delegato.

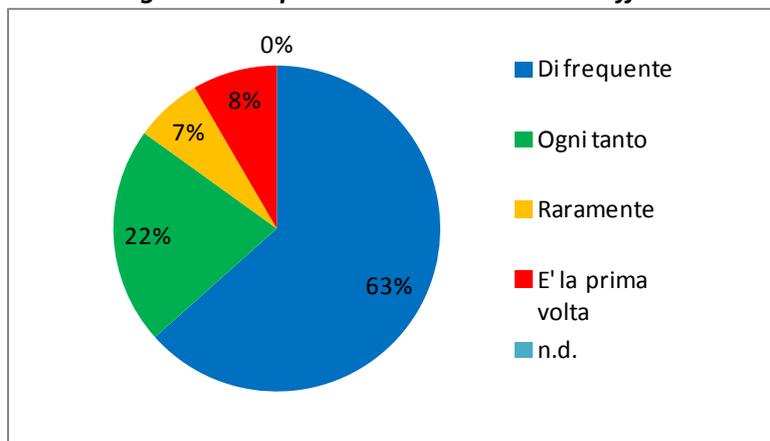
Figura 4: Motivo della richiesta di assistenza



- La maggior parte delle richieste fanno riferimento alla richiesta di copie di atti e alla conoscenza dello stato di una pratica (si è già indicato infatti che la percentuale maggiore degli intervistati sono avvocati).
- Molte sono anche motivazioni legate alla presentazione di una domanda o un'istanza in Procura.
- Quasi la metà dell'utenza si rivolge allo sportello per richiedere certificati relativi a carichi pendenti, casellario giudiziale, o per chiedere e ritirare moduli.
- Altre motivazioni comuni sono il deposito di una denuncia e la conoscenza di eventuali denunce o querelle.

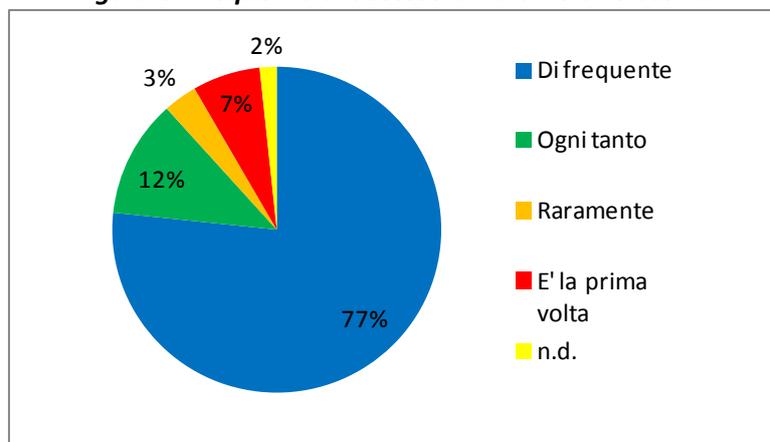
Relativamente alla frequenza gli avvocati e i periti si rivolgono allo sportello frequentemente. Sono meno i cittadini che fanno ricorso al Front Office. L'8% degli intervistati, costituito in prevalenza da cittadini, dichiara di essersi rivolto all'ufficio per la prima volta.

Figura 5: Frequenza di accesso al Front Office



Per quanto riguarda gli accessi al Palazzo di Giustizia, la situazione è molto simile a quanto già descritto in merito alla domanda precedente.

Figura 6: Frequenza di accesso al Palazzo di Giustizia



3.3 VALUTAZIONE DEL FRONT OFFICE

In tale paragrafo è riportata un'analisi delle risposte partendo dai quesiti specificamente dedicati alla valutazione della qualità dello sportello FO, distinguendo le domande tra percezione dell'utenza riferita all'accoglienza e alla qualità.

Partendo dalle risposte a tali quesiti è stato possibile derivarne un'analisi incrociata con le risposte alle domande di carattere più generale.

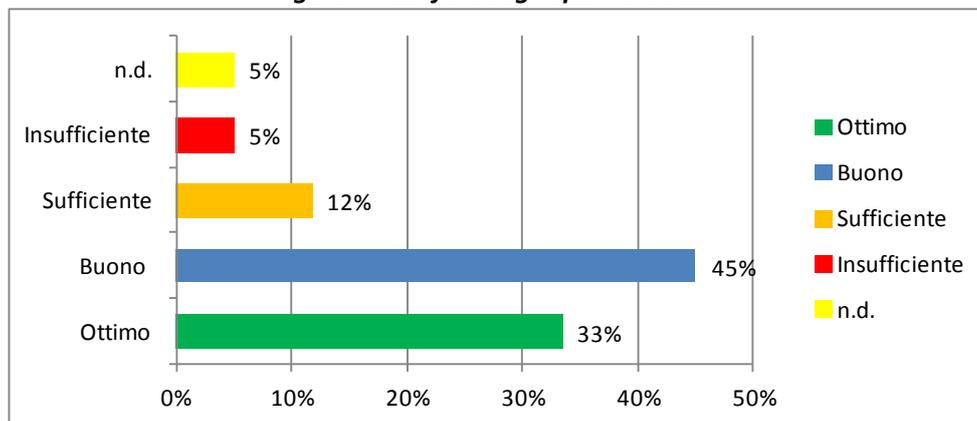
ACCOGLIENZA

Domanda n. 6 – Confort degli spazi di attesa

Obiettivo: Valutare l'adeguatezza degli spazi in cui l'utenza attende il proprio turno.



Figura 7: Confort degli spazi di attesa



Il campione analizzato risulta essere soddisfatto degli spazi di attesa, in quanto:

- il 78% ha espresso un giudizio ottimo o buono;
- il 12% li ritiene sufficienti;
- solo il 5% esprime un giudizio insufficiente.

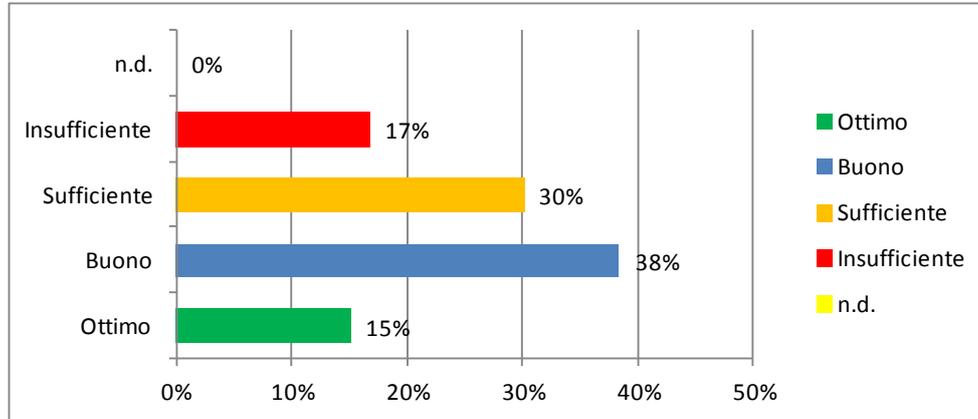
Il 5% degli utenti non soddisfatti sono soprattutto cittadini che si rivolgono allo sportello per presentare un'istanza all'Ufficio o per richiedere un colloquio con un detenuto. Spesso, gli stessi, risultano insoddisfatti anche dei tempi di attesa in coda agli sportelli.

Domanda n. 7 – Tempi di attesa



Obiettivo: Valutare l'adeguatezza dei tempi di attesa allo sportello da parte dell'utenza.

Figura 8: Tempi di attesa



L'utenza analizzata risulta più o meno soddisfatta degli tempi di attesa, in quanto:

- solo un 15% ha espresso un giudizio ottimo sull'attesa;
- il 38% ritiene le tempistiche buone;
- un consistente 30% dimostra sufficienza a riguardo;
- il 17% esprime una valutazione insufficiente.

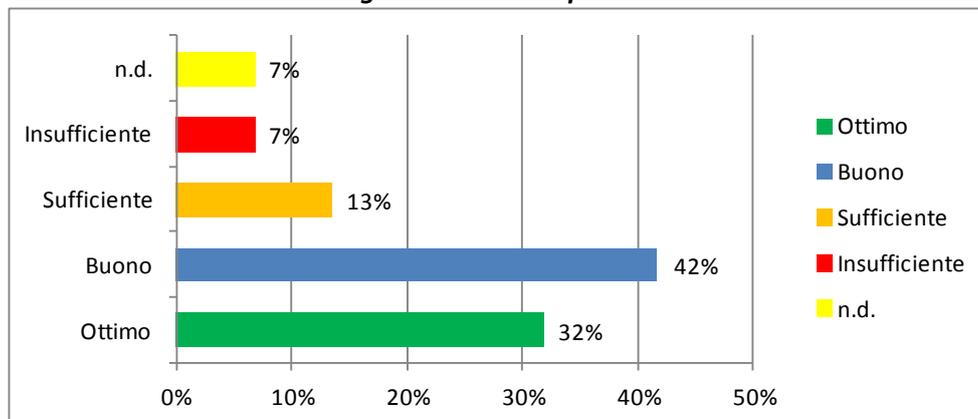
Il tempo di attesa è sempre un fattore fortemente criticato: quasi metà degli utenti non risulta soddisfatto e i giudizi negativi riguardano in percentuale maggiore gli avvocati che per il rilascio di copie attendono in fila a lungo. Anche i cittadini, che richiedono un certificato dei carichi pendenti o del casellario, risultano parzialmente insoddisfatti dalle tempistiche.

Domanda n. 8– Orario di apertura (lun-mer-ven-sab 8.30-12.45; mar-gio 8.30-12.45 e 15-17.15)

Obiettivo: Valutare l'adeguatezza degli orari di apertura del FO.



Figura 9: Orari di apertura



L'utenza analizzata risulta essere soddisfatta dell'orario di apertura, in quanto:

- il 74% ha espresso un giudizio ottimo o buono;

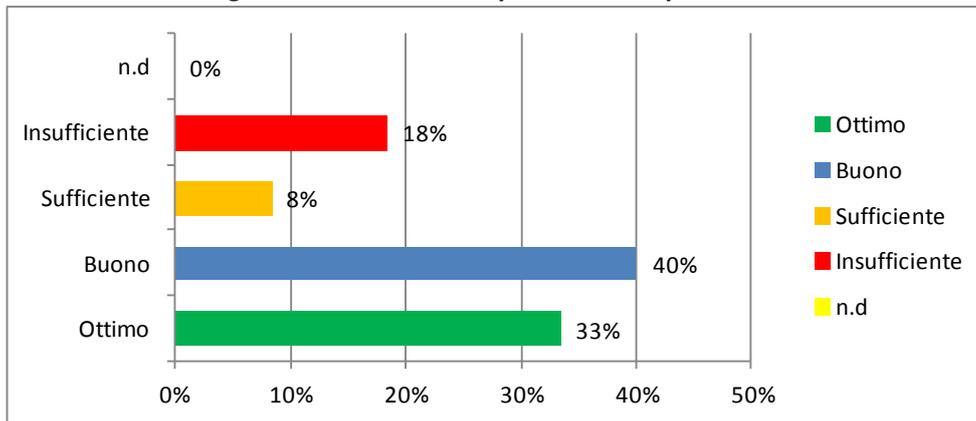
- il 13% li ritiene sufficienti;
- soltanto il 7% ha espresso valutazioni insufficienti.

Domanda n. 9 – Cortesia e disponibilità del personale

Obiettivo: Valutare il livello di trattamento dell’utenza da parte del personale FO.



Figura 10: Cortesia e disponibilità del personale



L’utenza analizzata risulta essere ampiamente soddisfatta del servizio di accettazione ricevuto, in quanto oltre il 70% ritiene il personale cortese e disponibile, esprimendo un giudizio “Ottimo” o “Buono”; esiste, tuttavia, un 18% della popolazione campionata, non soddisfatta dagli addetti allo sportello.

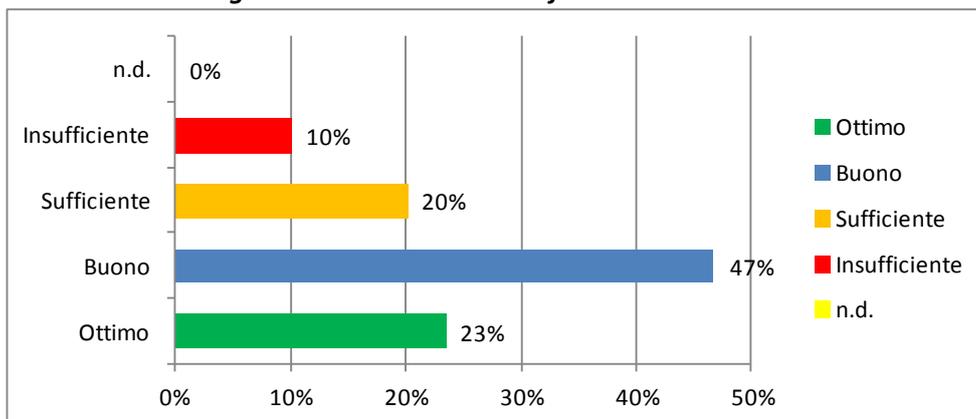
QUALITÀ DEL SERVIZIO

Domanda n. 10 – Chiarezza delle informazioni ricevute

Obiettivo: Valutare la comprensività e l’utilità delle informazioni ricevute.



Figura 11: Chiarezza delle informazioni ricevute



L’utenza analizzata risulta essere parzialmente soddisfatta delle informazioni ricevute in risposta alle domande poste, in quanto:

- il 70% ha espresso un giudizio ottimo o buono;

- il 20% ha espresso una valutazione sufficiente;
- il 10% risulta insoddisfatto delle informazioni ricevute esprimendo un giudizio insufficiente.

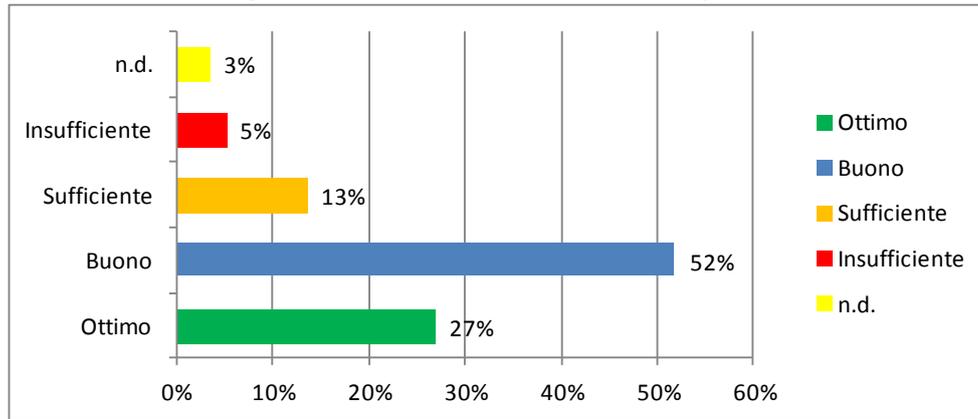
Tra le valutazioni insufficienti rientrano i giudizi di quel campione di utenti con un grado di insoddisfazione esteso anche agli altri ambiti.

Domanda n. 11 – Chiarezza dei moduli da compilare

Obiettivo: Valutare la comprensività e la facilità di compilazione dei moduli che il FO fornisce agli utenti.



Figura 12: Chiarezza dei moduli da compilare



L'utenza analizzata risulta ampiamente soddisfatta della predisposizione dei moduli somministrati, in quanto:

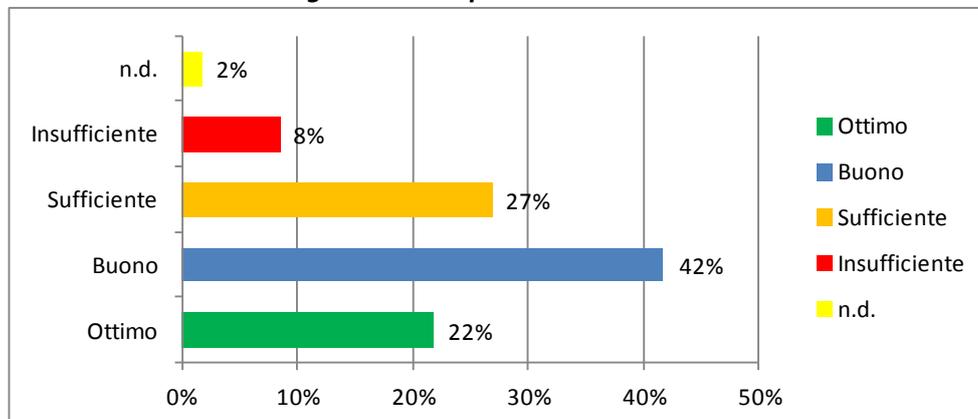
- quasi l'80% ha espresso un giudizio ottimo o buono;
- il 13% ritiene sufficienti le spiegazioni fornitegli;
- solo il 5% valuta insufficiente il servizio.

Domanda n. 12 – Completezza del servizio

Obiettivo: Valutare l'accuratezza e la profondità del servizio offerto.



Figura 13: Completezza del servizio



L'utenza analizzata risulta essere parzialmente soddisfatta della completezza del servizio ricevuto, in quanto:

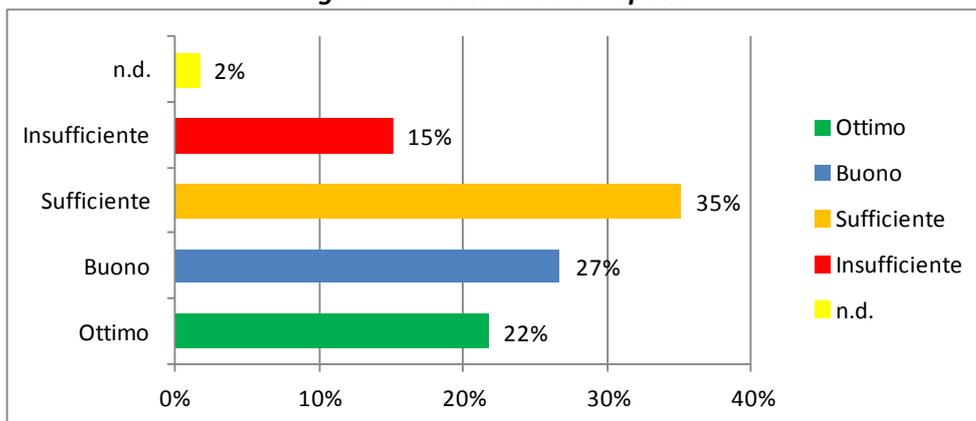
- il 64% ha espresso un giudizio ottimo o buono;
- un'ampia percentuale, pari al 27%, valuta l'accuratezza del servizio sufficiente;
- l'8% si spinge ad una valutazione assolutamente negativa.

Domanda n. 13 – Velocità della risposta

Obiettivo: Valutare la celerità del servizio offerto.



Figura 14: Velocità della risposta



L'utenza analizzata risulta essere solo parzialmente soddisfatta della velocità di risposta degli operatori, in quanto:

- circa la metà, il 49% ha espresso un giudizio ottimo o buono;
- l'altra metà si esprime con sufficienza e talvolta con insufficienza (15%).

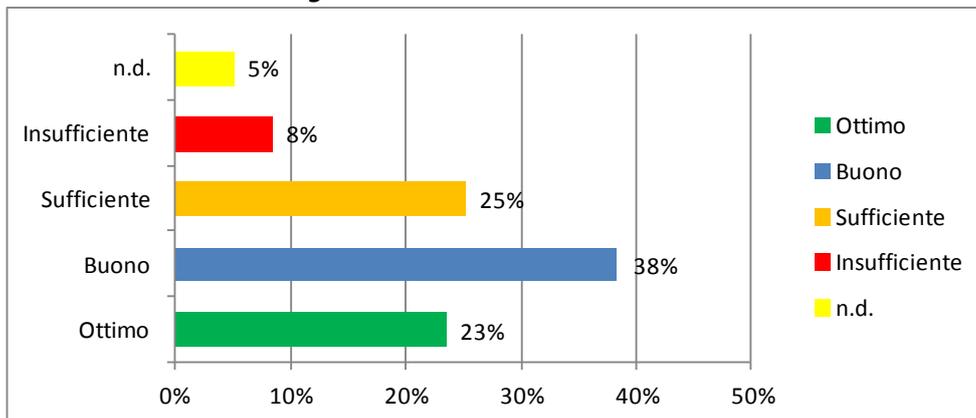
Tra le valutazioni sufficienti rientrano quei casi che hanno dimostrato un grado di insoddisfazione anche con riferimento agli altri quesiti.

Domanda n. 14 – Riservatezza e sicurezza

Obiettivo: Valutare la discrezione del personale e il rispetto della privacy dell'utenza.



Figura 15: Riservatezza e sicurezza



L'utenza analizzata risulta essere parzialmente soddisfatta della riservatezza degli operatori, in quanto:

- il 61% ha espresso un giudizio ottimo o buono;
- il 25% ritiene sufficiente il livello di riservatezza offerto;
- esiste un 8% dell'utenza insoddisfatto completamente.

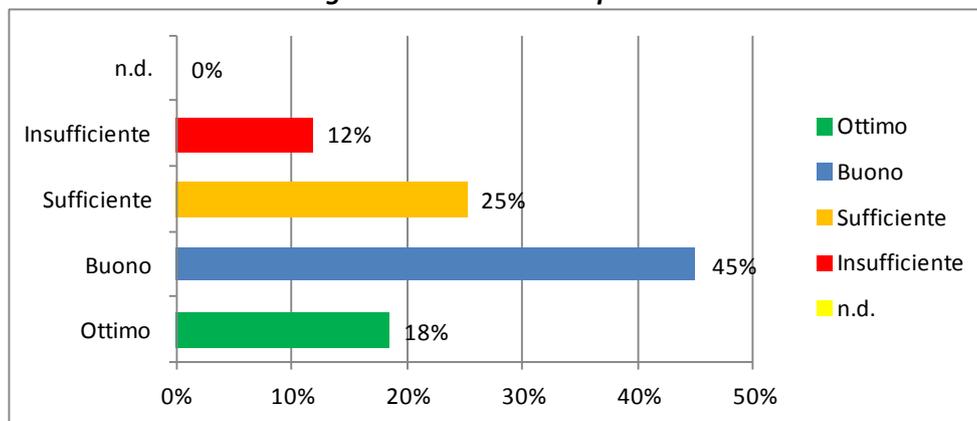
GIUDIZIO COMPLESSIVO

Domanda n. 15 – Rispetto alle sue attese iniziali, qual è il suo giudizio complessivo del Front Office?

Obiettivo: Valutare il livello complessivo di gradimento del FO da parte dell'utenza.



Figura 16: Giudizio complessivo



Dall'analisi delle risposte sul giudizio complessivo dell'utenza in merito al servizio offerto dallo sportello Front Office, si evince quanto già, mediamente, indicato nelle precedenti domande:

- il 63% ha espresso un giudizio ottimo o buono;
- il 25% ha espresso una valutazione sufficiente;
- un buon 12% si esprime negativamente.

Domanda n. 16 – Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio Front Office?

Obiettivo: Evidenziare eventuali necessità dell'utenza.

L'utenza, soprattutto quella insoddisfatta del servizio ricevuto allo sportello, indica come criticità la mancanza del rispetto delle file; la scarsa tempestività delle risposte; la poca disponibilità e cortesia del personale; la mancanza di dotazione hardware (stampanti e fotocopiatrici); la lungaggine delle procedure (es. termini per visionare un fascicolo e ritirare le copie); la lentezza dei pc e dei server del personale.

Tra le proposte, viene suggerito:

- aggiornamento e pubblicizzazione del sito;
- individuazione di un ordine prioritario, per esempio una corsia preferenziale per gli avvocati;
- dotazione aggiuntiva di stampanti e fotocopiatrici per velocizzare la copia di atti e fascicoli.

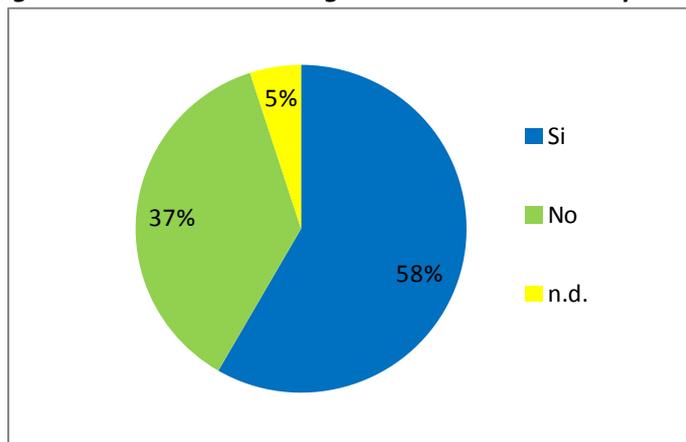
3.4 SITO WEB

Una sezione del questionario apposita, è dedicata all'utilizzo e alla valutazione del sito web.

Domanda n. 17 – Ha mai visitato il sito internet della Procura di Lecco?

Obiettivo: Individuare azioni per ampliare l'utilizzo del canale internet.

Figura 17: Valutazione del grado di conoscenza del portale

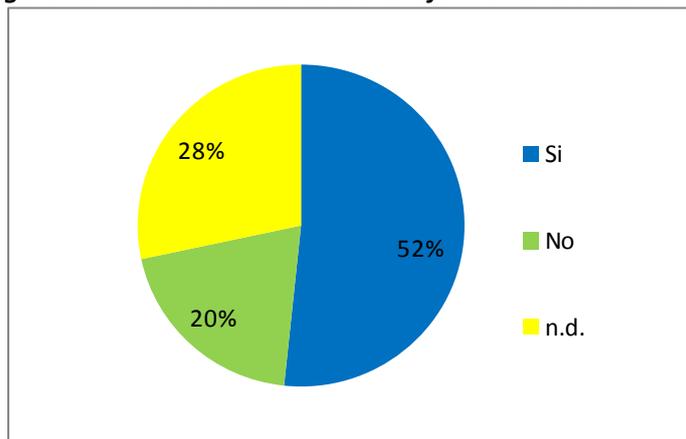


Dal campione analizzato, risulta che solo il 58% degli intervistati conosce il portale dell'Ufficio, mentre il 37% non ha mai visitato il sito.

Domanda n. 18 – Ha trovato sul sito informazioni utili per soddisfare le sue necessità?

Obiettivo: Valutazione e chiarezza delle informazioni pubblicate sul sito.

Figura 18: Analisi dell'utilità delle informazione del sito web

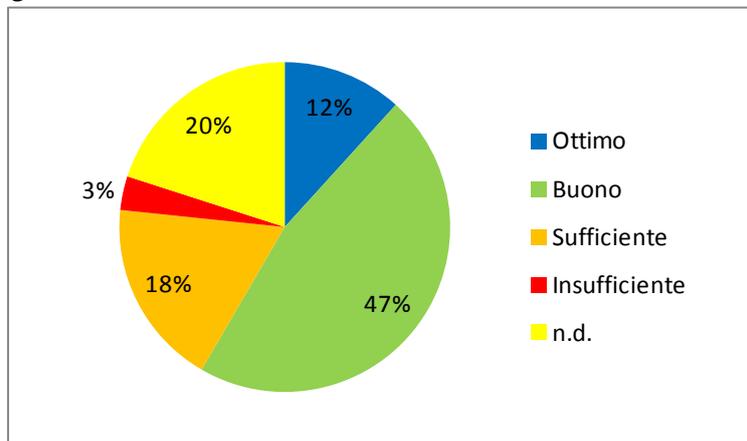


In termini di utilità, il 52% dell'utenza dichiara di aver trovato informazioni utili a soddisfare le proprie necessità. Tale percentuale risulta quasi del tutto coincidente con chi ha dichiarato di conoscere e aver visitato il portale della Procura.

Domanda n. 19 – La modulistica disponibile e le istruzioni per la compilazione sono chiare?

Obiettivo: Analisi della modulistica online

Figura 19: Valutazione della modulistica e delle istruzioni online



Solo il 12% degli intervistati ritiene ottimo il servizio offerto dal portale della Procura per quanto concerne moduli e istruzioni; il 47% è comunque soddisfatto da quanto reperito online; di contro il 18% esprime un giudizio appena sufficiente sulla modulistica reperita dal sito e il 3% ritiene le informazioni del sito insufficienti e poco chiare.

4. CONCLUSIONI

I risultati della rilevazione evidenziano come lo sportello del Front Office della Procura sia un servizio gradito dall'utenza e quanto quest'ultima sia generalmente soddisfatta della sua organizzazione e degli standard di servizio resi. Anche la proiezione dei risultati della rilevazione rispetto ai flussi medi di accesso fanno ritenere che il servizio FO raggiunga positivamente i propri obiettivi di accoglienza e primo orientamento.

I **tassi di gradimento** del servizio da parte dell'utenza testimoniano percentuali abbastanza elevate, in particolare considerando che il giudizio maggiormente espresso dagli intervistati su tutte le domande poste è "Buono".

Anche quando è stata chiesta una **valutazione complessiva** del servizio, la percentuale di questionari "Ottimi" e "Buoni" si assesta al 63%, rafforzando l'indicazione di un servizio percepito come efficace ed adeguato.

Tuttavia va considerata quella percentuale, ad ogni modo significativa, del 25% dell'utenza, che valuta i servizi offerti "Sufficienti" e addirittura il 12% dell'utenza che non percepisce alcun vantaggio dall'esistenza dello sportello.

Alle stesse conclusioni si può giungere considerando anche la media delle valutazioni espresse nelle sezioni "Accoglienza" e "Qualità del servizio", per le quali i giudizi "Ottimo" e "Buono" rappresentano il 60/70% delle risposte, e le valutazioni "Sufficiente" ed "Insufficiente" rispettivamente il 20 ed il 10%.

Alcune **indicazioni di minor soddisfazione** del servizio riguardano principalmente i tempi di attesa, la cortesia del personale, la velocità di risposta e la completezza e chiarezza delle informazioni ricevute. Benché si possa anche ritenere che l'insoddisfazione manifestata si possa ricondurre a fattori contingenti e a sporadiche criticità, eventualmente legate a specifiche fasce orarie e giorni di particolare affluenza, o a fattori quali il tipo di utenza che precede il proprio turno e il tipo di servizio richiesto, il dato rilevato va valutato e tenuto in considerazione.

Le evidenze dell'analisi e le considerazioni fatte portano a confermare l'**importanza del monitoraggio degli standard dei servizi erogati**, che non dovrebbe essere sporadico o casuale, bensì periodico e sistematico, creando una serie storica di osservazioni che favoriscano una buona gestione dell'organizzazione e la costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi.

Queste considerazioni portano a valutare eventuali **opportunità di miglioramento del servizio**, per soddisfare le necessità di una percentuale più ampia, se non totalitaria, dell'utenza.

5. PROPOSTE MIGLIORATIVE

Alla luce dei risultati dell'analisi effettuata tramite la somministrazione del questionario (Allegato A) all'utenza del Front Office della Procura di Lecco, si riportano di seguito alcune proposte di miglioramento per sviluppare le funzionalità dello sportello.

- **Sviluppo dei servizi online**

- ✓ tra le best practice in via di predisposizione troviamo il nuovo **sistema di prenotazione dei certificati online**, la cui introduzione e messa online è prevista per il secondo semestre 2013.

Tramite tale software sarà possibile richiedere, attraverso un apposito link sul sito dell'U.G., i certificati del Casellario, dei Carichi Pendenti e di Chiusa Inchiesta, evitando così un doppio accesso al Palazzo (il primo per richiedere il certificato e il secondo per ritirarlo) e determinando uno sgravio dell'utenza a fronte di un lavoro gestibile in back office;

- ✓ introduzione della **richiesta telematica** da parte dell'Ordine degli Avvocati per la **visione** e il deposito di **atti** ai sensi del **415 bis** per i quali è stato disposto il giudizio o che si trovano presso la sezione Dibattimento: tale richiesta non avverrà più nei confronti del Front Office, bensì direttamente verso le segreterie dei PM, permettendo un unico accesso al fascicolo da parte dell'Avvocato (eliminando l'accesso per la richiesta di visione);

- ✓ alla luce della nuova gestione del sito in capo ad AsteImmobili, partner della Procura nello sviluppo di soluzioni tecnologiche, sarà possibile potenziare i dati e le pagine presenti sul sito e aggiornarle con maggiore frequenza, in un'ottica di **maggior dinamicità e interattività** del portale, restituendo un'informazione più completa all'utenza (che altrimenti si recherebbe al FO);

- **Nuovo sistema di priorità di evasione delle richieste**

- ✓ operativamente viene già utilizzato un dispositivo taglia coda, ad eccezione delle Forze dell'Ordine che hanno la priorità per il deposito atti.

Nei primi mesi di apertura del Front Office era prevista un'ulteriore corsia preferenziale per gli Avvocati, ma considerato che essi costituiscono la maggioranza dell'utenza (dato confermato dall'indagine, 66%) tale accorgimento fu rimosso in quanto non migliorativo dell'organizzazione.

È possibile tuttavia prevedere l'accorgimento di predisporre nella sala d'attesa delle apposite cassette contenenti i diversi moduli cartacei dell'Ufficio, ad immediata disposizione dell'utenza.

ALLEGATO A – IL QUESTIONARIO

Questionario sul gradimento del servizio
Indagine sull'Ufficio **Front Office della Procura di Lecco**
www.procura.lecco.it

Gentile Signore/a,

le chiediamo di esprimere un giudizio sui servizi del Front Office, ubicato al quarto piano del Palazzo di Giustizia.

Indichi con **una croce [x] la casella** corrispondente alla sua preferenza: le sue risposte saranno utili per rispondere meglio alle esigenze degli utenti.

Si ricorda inoltre che tutta la MODULISTICA è disponibile sul sito www.procura.lecco.it

Servizio richiesto

1. Per quale motivo ha richiesto assistenza al Front Office? (è possibile indicare anche più di una scelta)

- Per chiedere o ritirare moduli
- Per avere assistenza nella compilazione dei moduli
- Per depositare una denuncia
- Per essere a conoscenza di eventuali denunce/querele
- Per richiedere un certificato del Casellario Giudiziale
- Per richiedere un certificato dei Carichi Pendenti
- Per richiedere un certificato di Chiusa Inchiesta
- Per richiedere la legalizzazione delle apostille
- Per richiedere copie atti
- Per notificare gli atti
- Per richiedere un colloquio con un detenuto
- Per presentare domanda o istanza agli uffici della Procura
- Per conoscere lo stato di una pratica
- Altro, specificare

2. Con quale frequenza si rivolge allo sportello Front Office?

- | | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Di frequente
(settimanalmente) | <input type="checkbox"/> Ogni tanto
(mensilmente) | <input type="checkbox"/> Raramente | <input type="checkbox"/> E' la prima volta |
|--|--|------------------------------------|--|

3. Con quale frequenza viene al Palazzo di Giustizia?

- | | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Di frequente
(settimanalmente) | <input type="checkbox"/> Ogni tanto
(mensilmente) | <input type="checkbox"/> Raramente | <input type="checkbox"/> E' la prima volta |
|--|--|------------------------------------|--|

4. Era già a conoscenza di questo servizio?

- NO SI, attraverso.....

Valutazione del servizio

Accoglienza

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
6. Confort degli spazi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tempo di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Orario apertura (lun-mer-ven-sab 8.30-12.45; mar-gio 8.30-12.45 e 15-17.15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualità del servizio offerto

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
10. Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Chiarezza dei moduli da compilare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Completezza del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Velocità della risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Riservatezza e sicurezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Giudizio complessivo

15. Rispetto alle sue attese iniziali, qual è il suo giudizio complessivo sul servizio del Front Office?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

16. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio del Front Office?

.....

Sito web

17. Ha mai visitato il sito internet della Procura di Lecco www.procura.lecco.it?

- SI NO

18. Ha trovato sul sito informazioni utili per soddisfare le sue necessità?

- SI NO

19. La modulistica disponibile e le istruzioni per la compilazione sono chiare?

- Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

Dati generali

Genere

- Uomo Donna

Età

- meno di 30 anni tra 30 e 45 anni tra 46 e 60 anni più di 60 anni

Cittadinanza

- Italiana Straniera (specificare il paese di provenienza).....

Categoria di utenza

- Cittadino Avvocato Perito/CTU Altro (specificare).....

Residenza

- Comune di Lecco Provincia di Lecco Altra provincia lombarda Fuori Lombardia

Grazie per la preziosa collaborazione!

ALLEGATO B – DETTAGLIO DATI RILEVATI

Domande	Numerosità	% sul totale
Per quale motivo ha richiesto assistenza al Front Office?		
Per chiedere o ritirare moduli	24	
Per avere assistenza nella compilazione dei moduli	1	
Per depositare una denuncia	20	
Per essere a conoscenza di eventuali denunce/querelle	18	
Per richiedere un certificato del Casellario Giudiziale	25	
Per richiedere un certificato dei Carichi Pendenti	24	
Per richiedere un certificato di Chiusa Inchiesta	8	
Per richiedere la legalizzazione delle apostille	3	
Per richiedere copie atti	37	
Per notificare atti	13	
Per richiedere un colloquio con un detenuto	5	
Per presentare domanda o istanza agli Uffici delle Procura	27	
Per conoscere lo stato di un procedimento	31	
Altro	4	
n.d.	1	
Con quale frequenza si rivolge allo sportello Front Office?		
Di frequente	38	63%
Ogni tanto	13	22%
Raramente	4	7%
E' la prima volta	5	8%
n.d.	0	0%
Con quale frequenza viene al Palazzo di Giustizia		
Di frequente	46	77%
Ogni tanto	7	12%
Raramente	2	3%
E' la prima volta	4	7%
n.d.	1	2%
Era già a conoscenza di questo servizio?		
No	7	12%
Si	49	82%
n.d.	4	7%
Accoglienza		
Confort degli spazi di attesa		
Ottimo	20	33%
Buono	27	45%
Sufficiente	7	12%
Insufficiente	3	5%
n.d.	3	5%
Tempi di attesa		
Ottimo	9	15%
Buono	23	38%
Sufficiente	18	30%
Insufficiente	10	17%
n.d.	0	0%

Orario apertura		
Ottimo	19	32%
Buono	25	42%
Sufficiente	8	13%
Insufficiente	4	7%
n.d.	4	7%
Cortesia e disponibilità del personale		
Ottimo	20	33%
Buono	24	40%
Sufficiente	5	8%
Insufficiente	11	18%
n.d.	0	0%
Qualità del servizio del Front Office		
Chiarezza delle informazioni ricevute		
Ottimo	14	23%
Buono	28	47%
Sufficiente	12	20%
Insufficiente	6	10%
n.d.	0	0%
Chiarezza dei moduli da compilare		
Ottimo	16	27%
Buono	31	52%
Sufficiente	8	13%
Insufficiente	3	5%
n.d.	2	3%
Completezza del servizio		
Ottimo	13	22%
Buono	25	42%
Sufficiente	16	27%
Insufficiente	5	8%
n.d.	1	2%
Velocità della risposta		
Ottimo	13	22%
Buono	16	27%
Sufficiente	21	35%
Insufficiente	9	15%
n.d.	1	2%
Riservatezza e sicurezza		
Ottimo	14	23%
Buono	23	38%
Sufficiente	15	25%
Insufficiente	5	8%
n.d.	3	5%
GIUDIZIO COMPLESSIVO		
Rispetto alle sue attese iniziali, qual è il suo giudizio complessivo del Front Office?		
Ottimo	11	18%
Buono	27	45%
Sufficiente	15	25%
Insufficiente	7	12%
n.d.	0	0%

Ha mai visitato il sito internet della Procura di Lecco?		
Si	35	
No	22	
n.d.	3	
Ha trovato sul sito informazioni utili per soddisfare le sue necessità?		
Si	31	
No	12	
n.d.	17	
La modulistica disponibile e le istruzioni per la compilazione sono chiare?		
Ottimo	7	12%
Buono	28	47%
Sufficiente	11	18%
Insufficiente	2	3%
n.d.	12	20%
Genere		
Uomo	29	
Donna	30	
n.d.	1	
Età		
meno di 30 anni	9	15%
tra 30 e 45 anni	37	62%
tra 46 e 60 anni	11	18%
più di 60 anni	2	3%
n.d.	1	2%
Cittadinanza		
Italiana	59	
Straniera	0	
n.d.	1	
Categoria di utenza		
Cittadino	13	22%
Avvocato	42	70%
Perito/CTU	1	2%
Altro – Impiegato	2	3%
n.d.	2	3%
Residenza		
Comune di Lecco	16	27%
Provincia di Lecco	31	52%
Altra provincia lombarda	10	17%
Fuori Lombardia	0	0%
n.d.	3	5%