

**Questionario di customer satisfaction del servizio offerto dallo Sportello al Cittadino (SAC) del Comune di Trieste di via Punta del forno, 2 e dai Centri Civici di via dei Macelli, via Locchi, via del Teatro, Prosecco e Opicina, dall' 1/11 al 31/12/2024 – documento di sintesi**

**Risultati del Questionario - SAC**

- 87 questionari compilati con una valutazione media di 4,1/5.0.
- Il 62,1% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al SAC sono state: consegnare un atto (48,3%), chiedere informazioni (23,0%).
- Aspetti apprezzati: completezza delle informazioni (41,2%) e ambiente accogliente (27,9%).
- Aspetti da migliorare: esaustività delle informazioni (36,8%) e tempi di attesa (31,6%).

**Risultati dei questionari Centri Civici**

- 172 questionari compilati con una valutazione media di 4,4/5.0.
- Il 73,3% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso ai Centri Civici sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (42,4%) e richiesta certificati (33,1%).
- Aspetti apprezzati: completezza delle informazioni (49,0%) e attenzione all'ascolto (40,1%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (40,0%) e esaustività delle informazioni (20,0%).

**Centro Civico via Locchi (dettaglio)**

- 33 questionari compilati con una valutazione media di 4,4/5.0.
- Il 66,7% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (42,4%) e richiesta certificati (27,3%).
- Aspetti apprezzati: completezza delle informazioni (37,9%) e ambiente accogliente (27,6%).
- Aspetti da migliorare: esaustività delle informazioni (25,0%) e ambiente fisico (25,0%).

**Centro Civico via dei Macelli (dettaglio)**

- 24 questionari compilati con una valutazione media di 4,6/5.0.
- L'83,3% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (54,2%) e richiesta certificati (33,3%).
- Aspetti apprezzati: completezza delle informazioni (65,0%) e ambiente accogliente (70,0%).
- Aspetti da migliorare: esaustività delle informazioni (50,0%) e qualità della relazione con il personale (50,0%).

### **Centro Civico Opicina (dettaglio)**

- 14 questionari compilati con una valutazione media di 4,3/5.0.
- Il 71,4% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (57,1%) e richiesta certificati (21,4%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (50,0%) e ambiente accogliente e confortevole, attenzione all'ascolto, disponibilità, facilità di accesso (25,0%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (100%)

### **Centro Civico Prosecco (dettaglio)**

- 5 questionari compilati con una valutazione media di 4,8/5.0.
- L'80% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (40%)
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (40,0%) e ambiente accogliente e confortevole (40,0%).
- Aspetti da migliorare: nessuno

### **Centro Civico via del Teatro (dettaglio)**

- 96 questionari compilati con una valutazione media di 4,4/5.0.
- Il 72,9% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica e richiesta certificati (37,5%)
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (49,4%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (43,2%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (53,3%)