



COMUNE DI PEROSA ARGENTINA

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - ANNO 2018

UFFICIO SEGRETERIA/PROTOCOLLO

L'INDAGINE

Il Comune di Perosa Argentina ha avviato un'indagine di customer satisfaction allo scopo di sondare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dall'ufficio segreteria/protocollo.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di appositi questionari a tutti coloro che si sono presentati presso lo sportello durante l'apertura al pubblico.

La rilevazione ha avuto inizio il 1° giugno 2018 e si è conclusa il 31 agosto 2018.



ANALISI E RISULTATI

Sono stati compilati n. 56 questionari.

E stata richiesta una valutazione generale in merito ai servizi ricevuti dall'ufficio segreteria/protocollo nonché la specificazione dei motivi del giudizio espresso relativamente ai seguenti aspetti:

- Assistenza alla pratica
- Chiarezza delle informazioni
- Correttezza delle informazioni
- Rapidità nell'esecuzione dei servizi
- Tempo di attesa allo sportello
- Adeguatezza degli orari di sportello
- Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi
- Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti
- Utilizzo del sito internet del Comune e disponibilità delle informazioni

VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO



LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO = 51



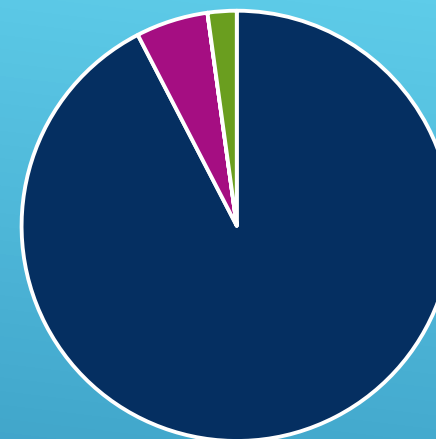
LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO = 3



LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO = 0

NON RISPONDE = 2

GRADIMENTO



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

..... Andiamo ora nel dettaglio

ASSISTENZA ALLA PRATICA



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 53



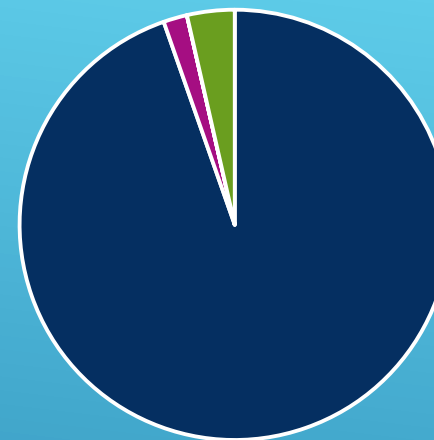
ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 1



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

NON RISPONDE = 2

ASSISTENZA ALLA PRATICA



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 51



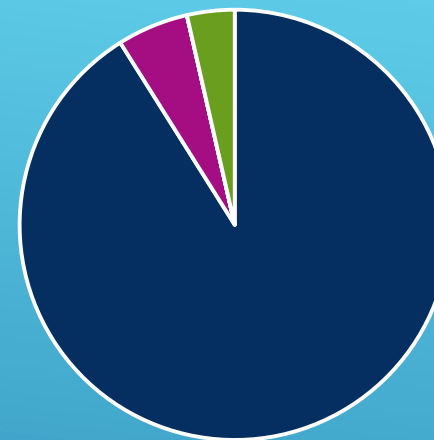
ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 3



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

NON RISPONDE = 2

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

CORRETTEZZA DELLE INFORMAZIONI



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 51



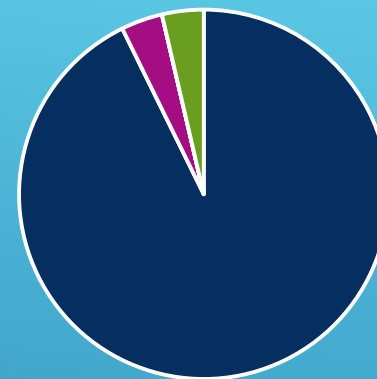
ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 2



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 1

NON RISPONDE = 2

CORRETTEZZA DELLE INFORMAZIONI



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

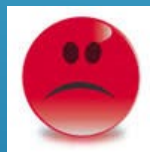
RAPIDITA' NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 48



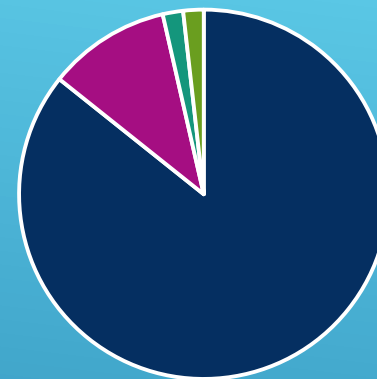
ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 6



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 1

NON RISPONDE = 1

RAPIDITA' NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 53

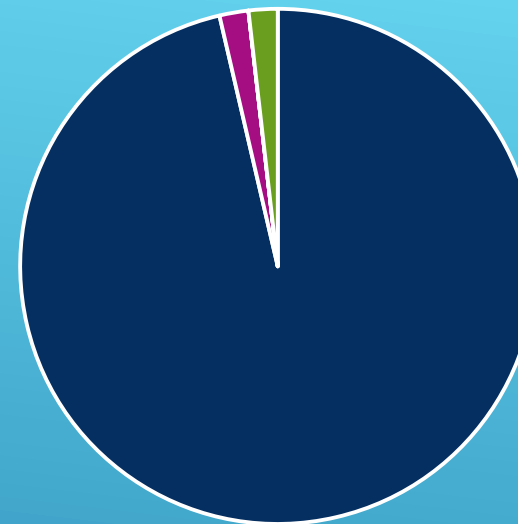


ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 1



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

NON RISPONDE = 2



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

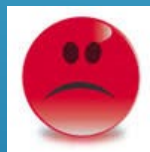
ADEGUATEZZA DEGLI ORARI DI SPORTELLO



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 47

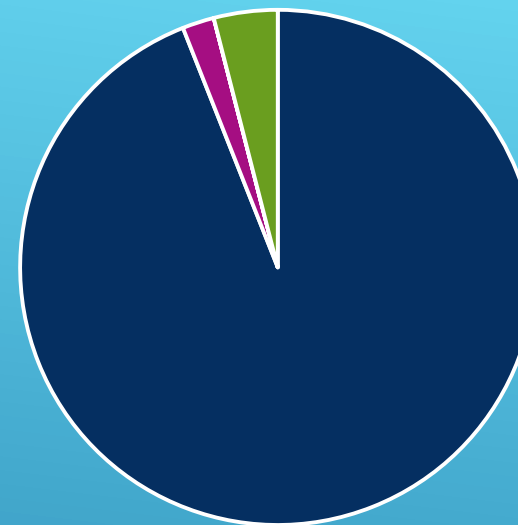


ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 7



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

NON RISPONDE = 2



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

DISPONIBILITA' ALLA COMPrensIONE ED ALLA RICERCA DI UNA SOLUZIONE AI PROBLEMI



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 48

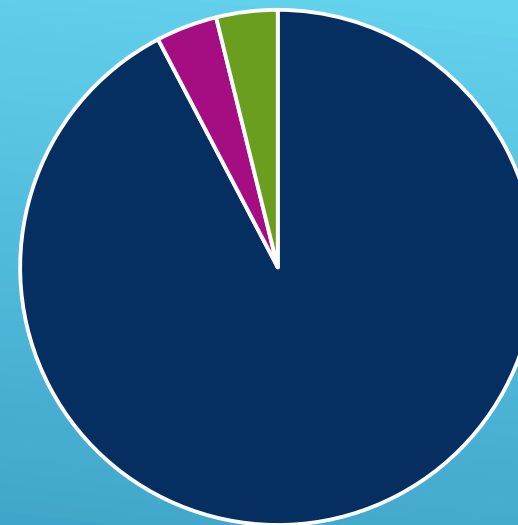


ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 4



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

NON RISPONDE = 4



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

CAPACITA' DI ADEGUARSI ALLE ESIGENZE DEGLI UTENTI



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 49

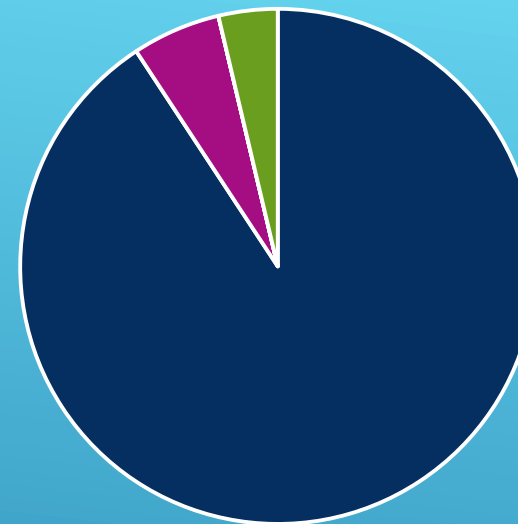


ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 3



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

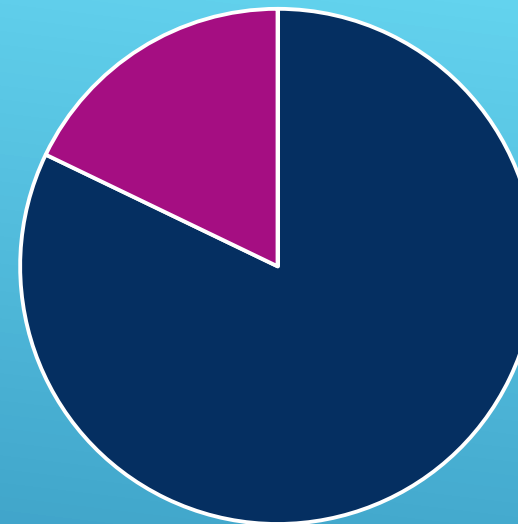
NON RISPONDE = 4



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON RISPONDE

UTILIZZA IL SITO INTERNET DEL COMUNE DI PEROSA ARGENTINA?

SI = 28 NO = 21 NON RISPONDE = 7



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■

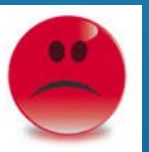
DISPONIBILITA' DELLE INFORMAZIONI SUL SITO INTERNET DEL COMUNE DI PEROSA ARGENTINA



SODDISFATTO (LIVELLO ALTO) = 23



ABBASTANZA SODDISFATTO (LIVELLO MEDIO) = 5



INSODDISFATTO (LIVELLO BASSO) = 0

CONCLUSIONI

- ❑ L'indagine effettuata ha fornito ottimi risultati, il livello di gradimento è risultato alto per il 91% degli intervistati.
- ❑ Gli indici di soddisfazione risultano elevati su tutti gli aspetti analizzati.
- ❑ Solo il 50% degli intervistati ha dichiarato di utilizzare il sito web comunale e di questi, l'82% si è dichiarato altamente soddisfatto sulla disponibilità delle informazioni presenti.



GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

L'ISTRUTTORE DELL'INDAGINE
Maria Cristina PILI

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Luisa BARRAL

