

Settore: Segreteria Generale Presidenza Consiglio Comunale
Funzionario P.O.: Roberta Bini
Referente: Monica Franzone

Gruppo di lavoro: Bini Roberta, Franzone Monica, Amato Aniello,
Biagini Alberto, Paita Alessandro, Romano Paola, Tamburini Livio.

REPORT DI CUSTOMER 2014



CUSTOMER SATISFACTION 2014

Tipo di indagine (sintesi del progetto)

Somministrazione del questionario in auto compilazione, a chiunque abbia richiesto il servizio nel periodo di tempo 1° luglio – 31 ottobre 2014. Il questionario compilato in forma anonima è stato riposto dall'utente in apposita urna.

Ambiti di indagine/ Indicatori per il controllo di gestione e valori obiettivo

Tempi di attesa: obiettivo 60% degli utenti diano voto positivo;

Rapidità nell'ottenimento di informazioni: obiettivo 70% diano voto positivo;

Disponibilità e cortesia del personale: obiettivo 70% diano voto positivo;

Competenza del personale: obiettivo 60% degli intervistati diano voto positivo;

Tempistica progettazione, stesura report, pubblicazione

Inizio e fine progettazione (disegno dell'indagine): 30 giugno

Inizio e fine test del questionario: utilizzo di questionario già testato

Inizio e fine somministrazione al pubblico: 1° luglio – 31 ottobre 2014

Inizio e fine report conclusivo: Novembre 2014

Data di comunicazione al pubblico/pubblicazione su web: Dicembre 2014

RISULTATI OTTENUTI I questionari compilati al termine dell'indagine (31 ottobre 2014) sono risultati **139**. Lo spoglio delle schede e l'elaborazione informatica dei questionari compilati ha messo in evidenza i seguenti risultati:



Customer Satisfaction

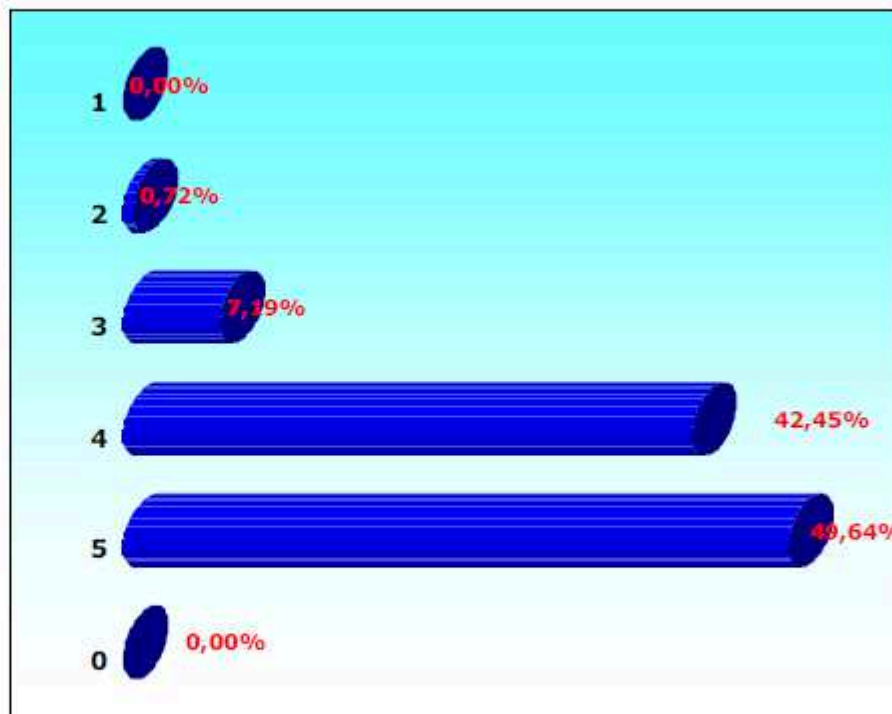
Segreteria generale

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino

1. I tempi di attesa, per ricevere il servizio.

	Valore assoluto	%
1	0	0,00
2	1	0,72
3	10	7,19
4	59	42,45
5	69	49,64
0	0	0,00

1. I tempi di attesa, per ricevere il servizio.



1 - molto carente 2 - insufficiente 3 - sufficiente 4 - buono 5 - ottimo 0 - non posso valutare la voce in questione

Questionari esaminati: 139 su 139



Customer Satisfaction

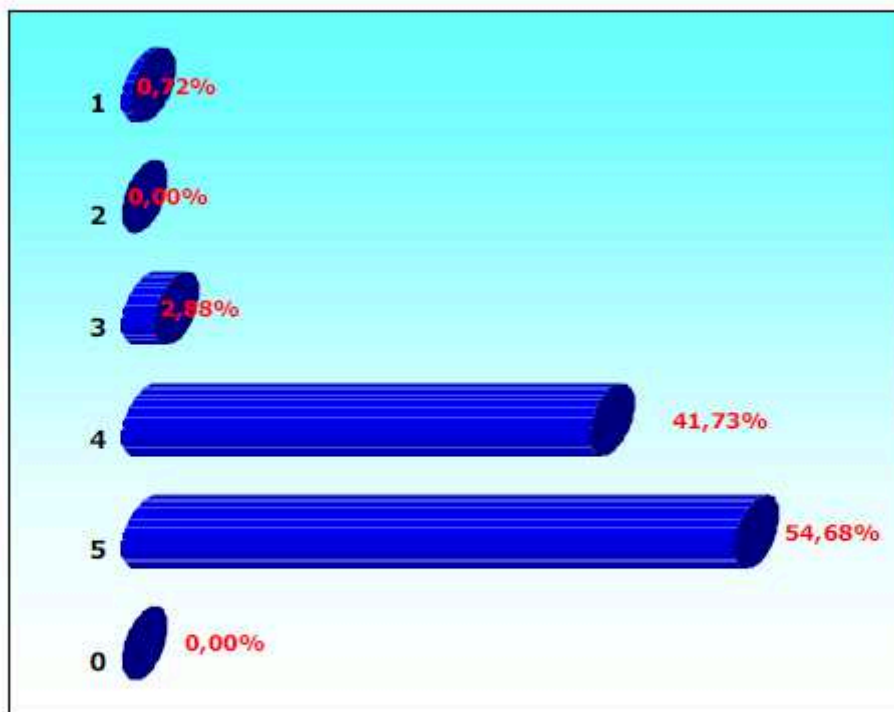
Segreteria generale

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino

2. La rapidità nell'ottenimento di informazioni.

	Valore assoluto	%
1	1	0,72
2	0	0,00
3	4	2,88
4	58	41,73
5	76	54,68
0	0	0,00

2. La rapidità nell'ottenimento di informazioni.



1 - molto carente 2 - insufficiente 3 - sufficiente 4 - buono 5 - ottimo 0 - non posso valutare la voce in questione

Questionari esaminati: 139 su 139



Customer Satisfaction

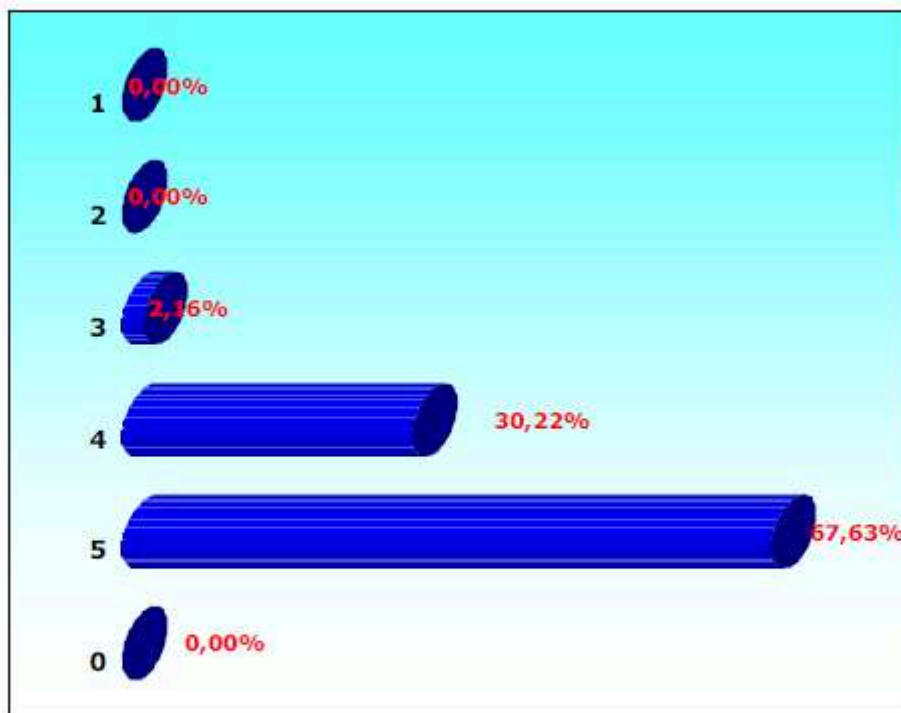
Segreteria generale

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino

3. La disponibilità e la cortesia del personale.

	Valore assoluto	%
1	0	0,00
2	0	0,00
3	3	2,16
4	42	30,22
5	94	67,63
0	0	0,00

3. La disponibilità e la cortesia del personale.



1 - molto carente 2 - insufficiente 3 - sufficiente 4 - buono 5 - ottimo 0 - non posso valutare la voce in questione

Questionari esaminati: 139 su 139



Customer Satisfaction

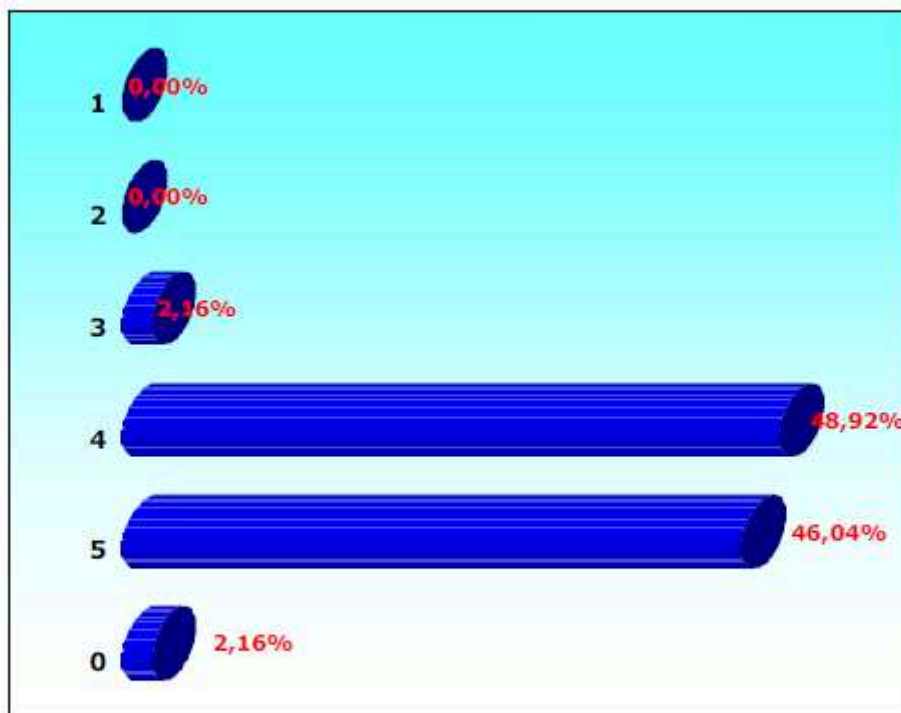
Segreteria generale

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino

4. La competenza del personale.

	Valore assoluto	%
1	0	0,00
2	0	0,00
3	3	2,16
4	68	48,92
5	64	46,04
0	3	2,16
<i>nessuna risposta</i>	1	0,72

4. La competenza del personale.



nessuna risposta 0,72%

1 - molto carente 2 - insufficiente 3 - sufficiente 4 - buono 5 - ottimo 0 - non posso valutare la voce in questione

Questionari esaminati: 139 su 139

CONSIDERAZIONI:

I risultati ottenuti, al termine di questa indagine si sono attestati su un giudizio buono ottimo. Tuttavia questo, non ci dispensa, nell'esercizio quotidiano della nostra attività, dall'impegno costante che ha come obiettivo l'offerta di un servizio al cittadino più puntuale ed efficiente, limitando e contenendo i punti di criticità.

Ringraziamo coloro che hanno partecipato per la disponibilità e la fiducia dimostrata.

Il Funzionario P.O. Roberta BINI