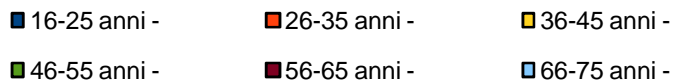
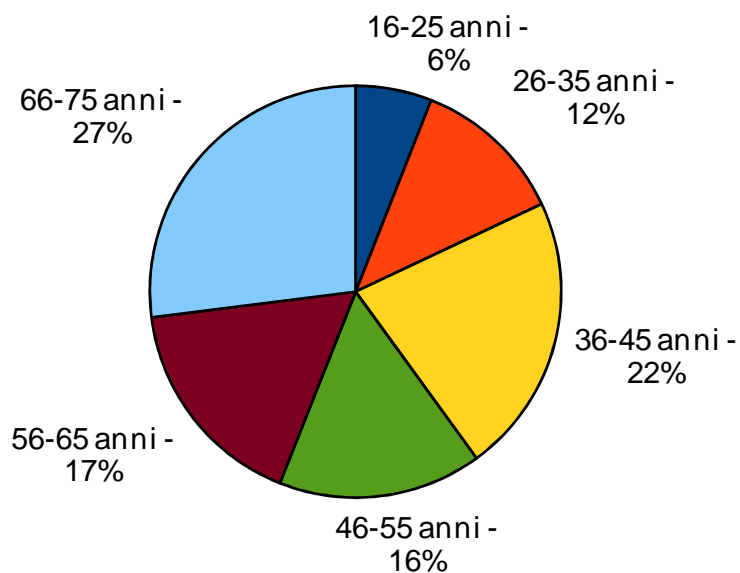




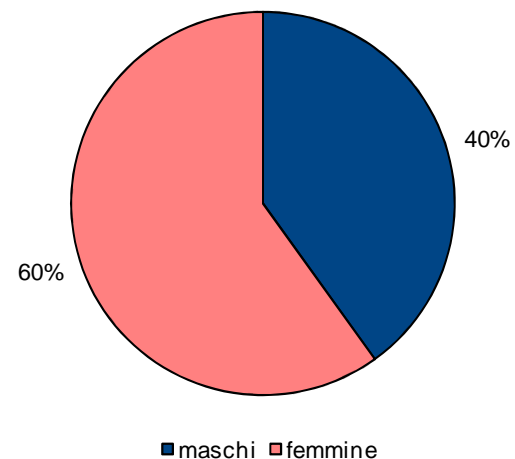
Customer Satisfaction 2009

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

CAMPIONE PER ETA'

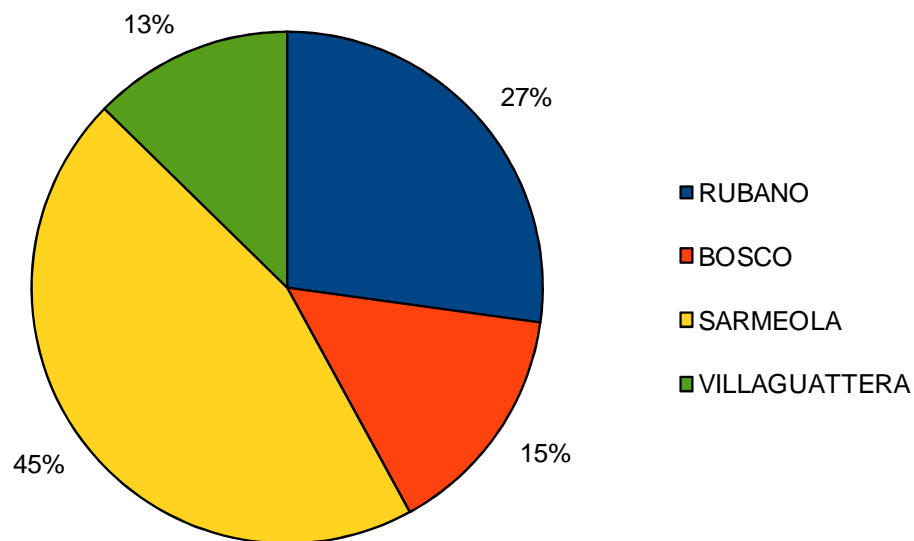


CAMPIONE PER SESSO

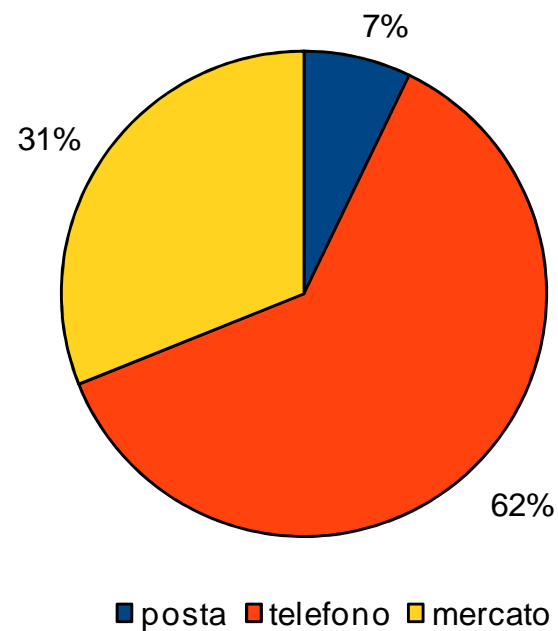


COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

CAMPIONE PER FRAZIONE RESIDENZA INTERVISTATI



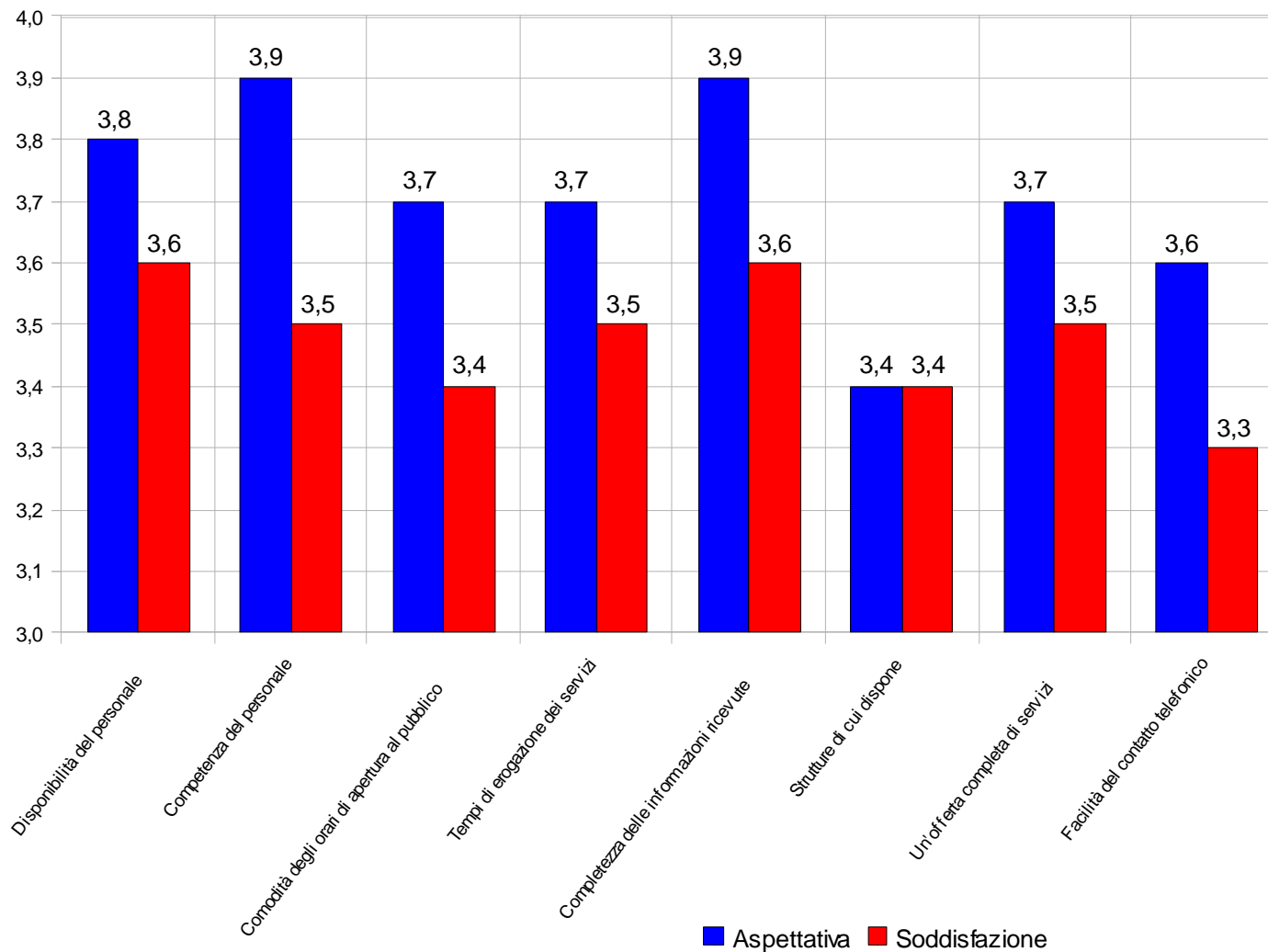
CAMPIONE PER MODALITÀ DELL'INTERVISTA



Media dell'Aspettativa e media della Soddisfazione Customer Satisfaction 2009

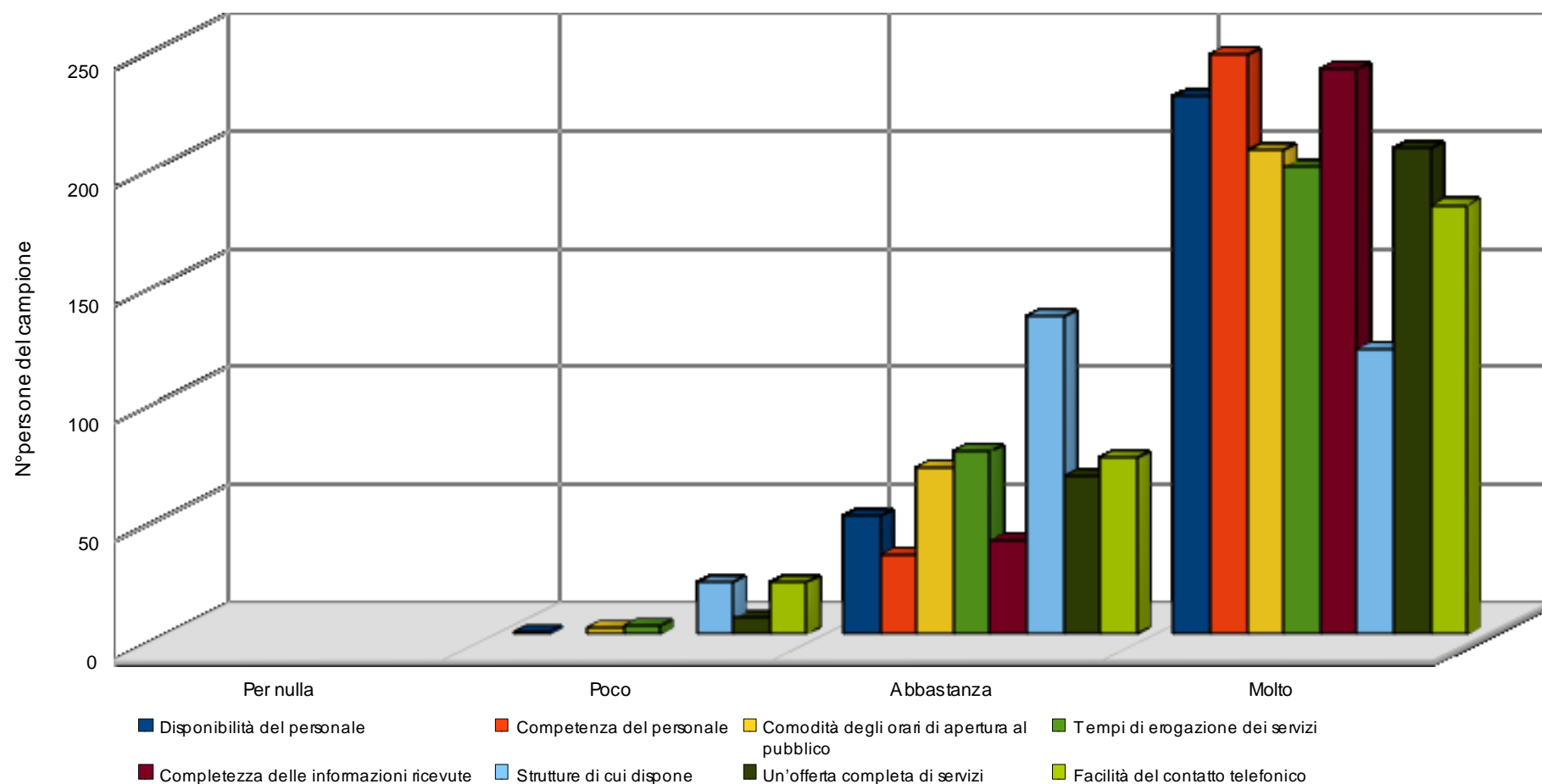
Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	Customer Satisfaction		
		Aspettativa	Soddisfazione	Scarto
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,4	3,4	0,0
	Comodità orari di aperture	3,7	3,4	0,3
	Facilità del contatto telefonico	3,6	3,3	0,3
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,6	0,2
	Competenza del personale	3,9	3,5	0,4
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,6	0,3
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,5	0,2
	Offerta completa di servizi	3,7	3,5	0,2

Media dell'Aspettativa e Media della Soddisfazione a confronto



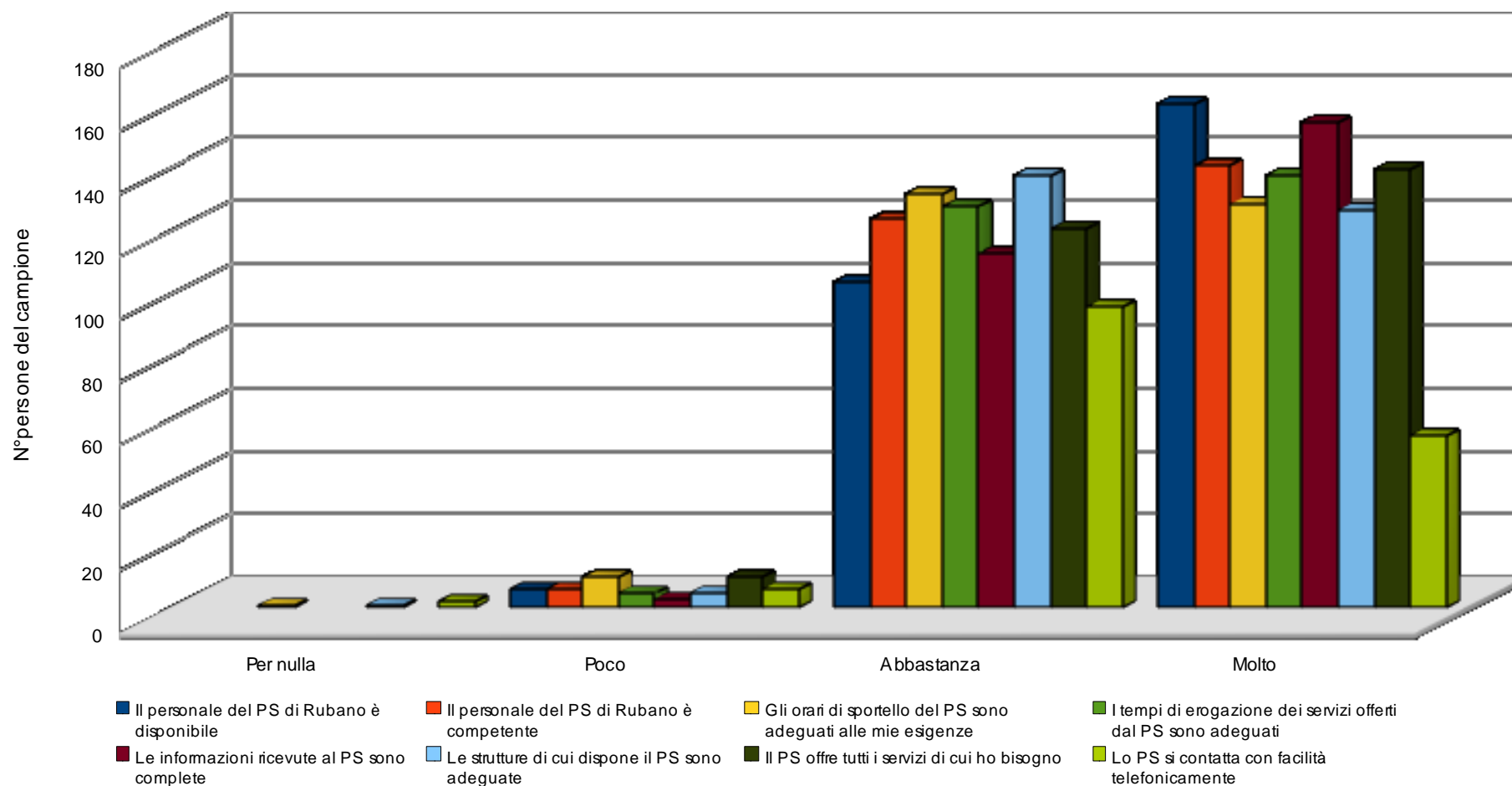
RISULTATI

L'aspettativa del cittadino per gli otto indicatori di qualità dei servizi espressa sulla scala: per nulla, poco, abbastanza, molto



Numero di persone che hanno espresso lo stesso grado di importanza

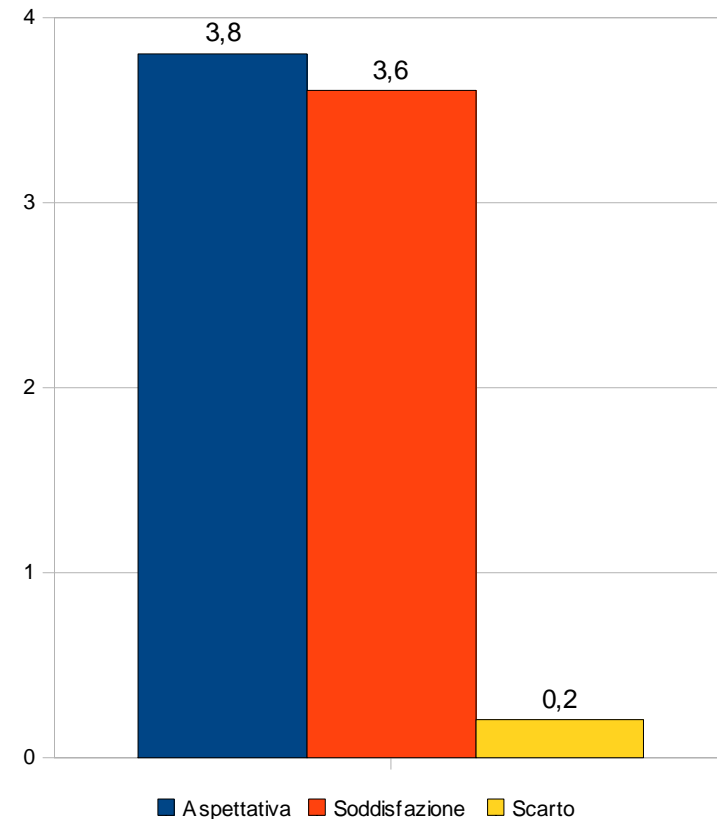
La valutazione della soddisfazione del cittadino per gli otto indicatori di qualità dei servizi espressa sulla scala: per nulla, poco, abbastanza, molto



Numero di persone che hanno espresso la stessa valutazione

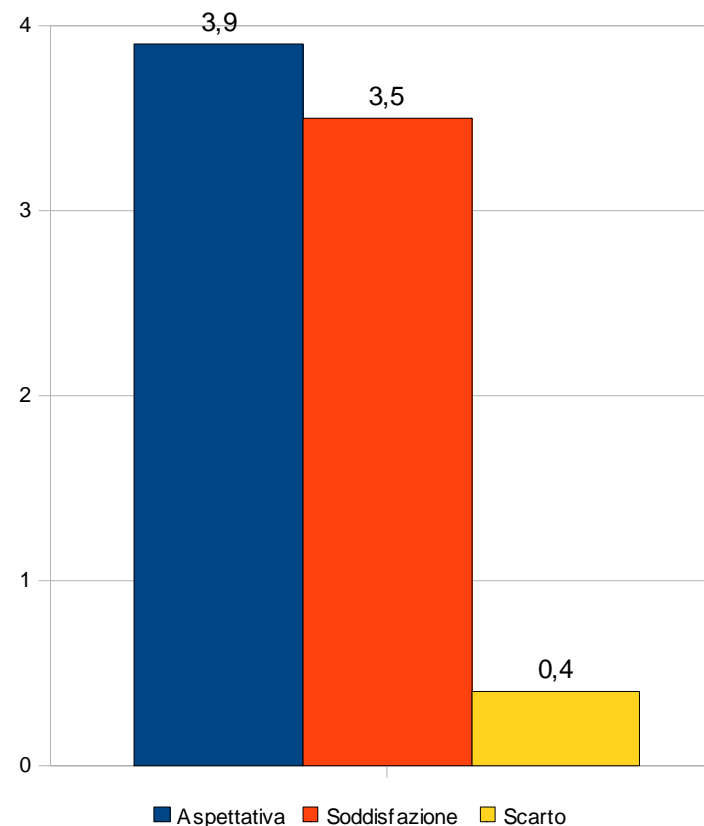
Disponibilità del personale

- L'81,7% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale per il cittadino, mentre per il 17,9% è abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa espressa sulla disponibilità del personale allo sportello è pari a 3,8;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,6;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla disponibilità' del personale è di 0,2.



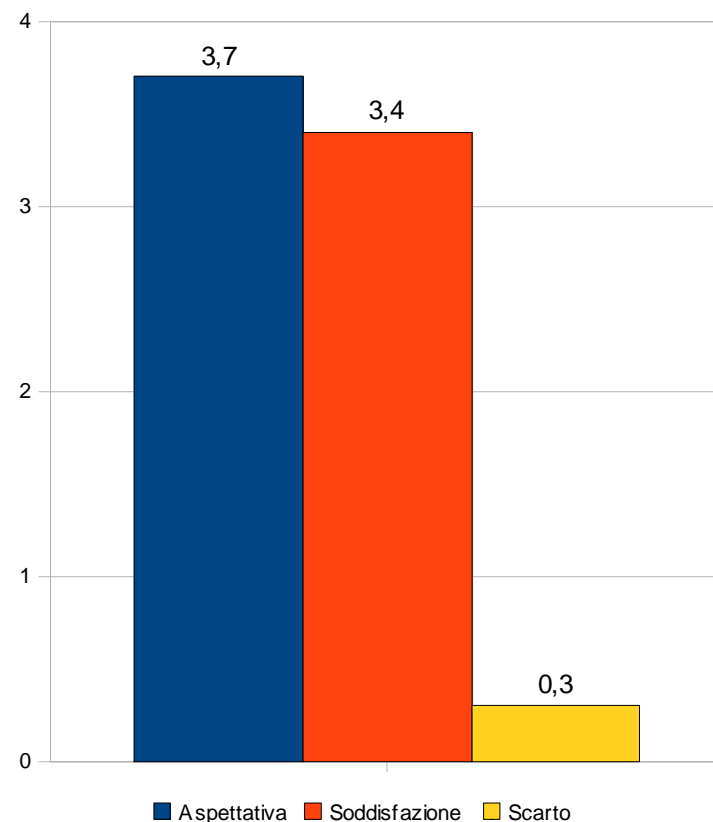
Competenza del personale

- L'87,9% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale per il cittadino, mentre il 12,1% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa degli intervistati sulla competenza del personale è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla competenza del personale è di 0,4.



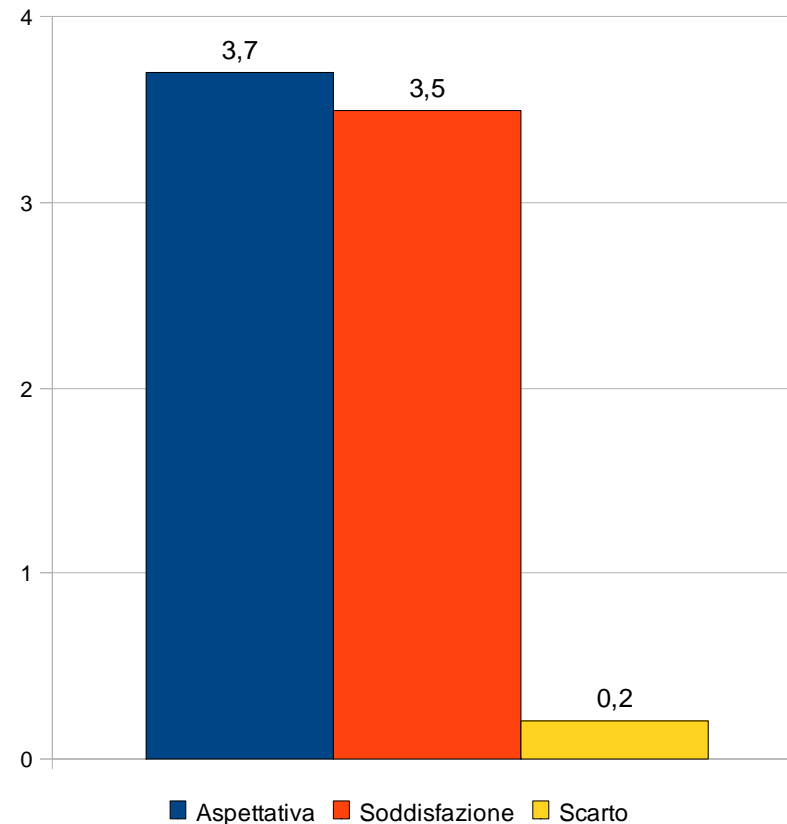
Comodità degli orari di apertura al pubblico

- Il 73,5% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 25,4% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa espressa sulla comodità degli orari di apertura al pubblico è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,4;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione agli orari di apertura è di 0,3.



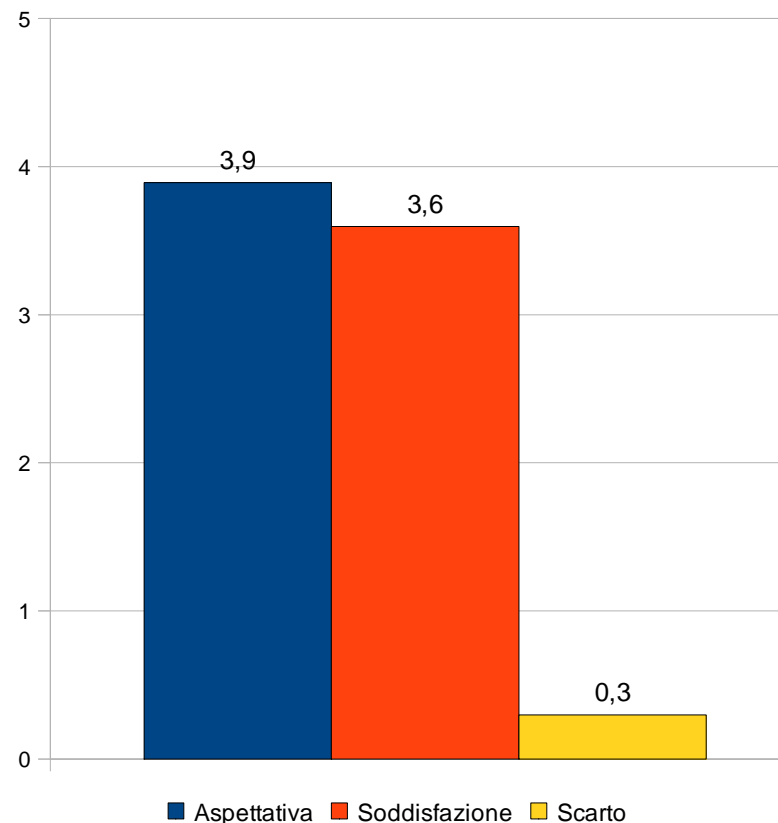
Tempi di erogazione dei servizi

- Il 70,7% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 27,9% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa espressa sui tempi di erogazione dei servizi offerti dallo sportello polifunzionale è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione ai tempi di erogazione è di 0,2.



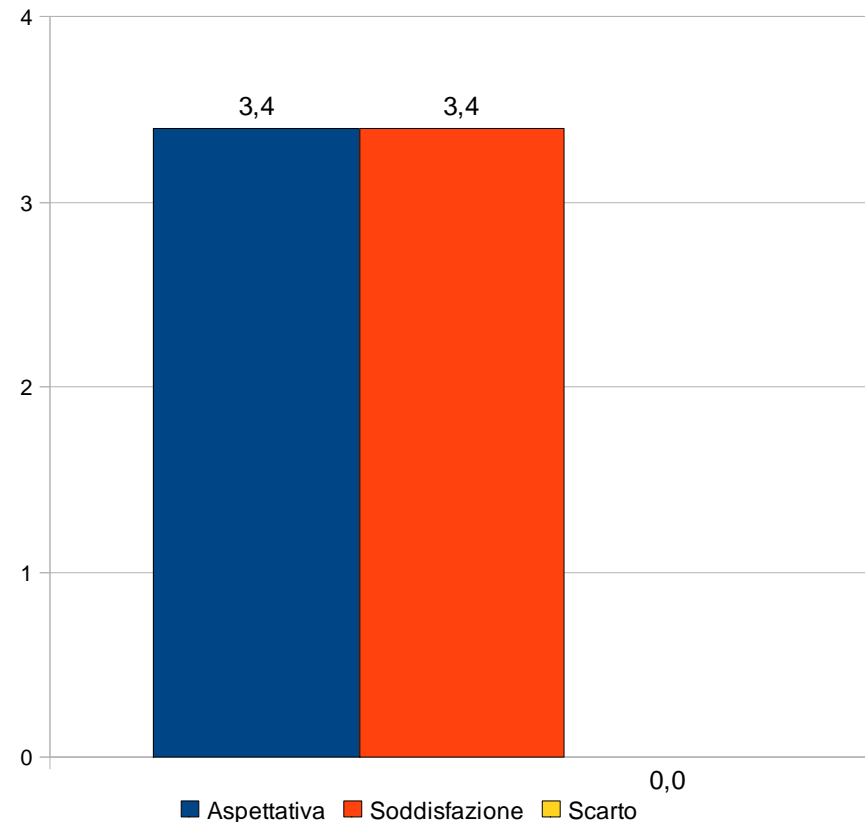
Completezza delle informazioni ricevute

- L'85,7% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 14,3% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa espressa sulla completezza delle informazioni ricevuto allo sportello è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,6;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla completezza delle informazioni ricevute è 0,3.



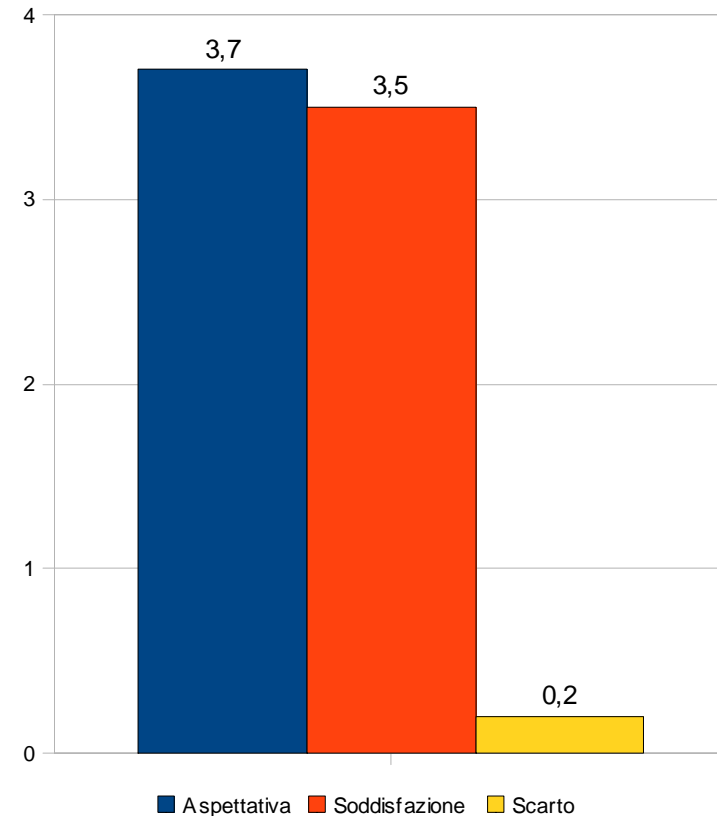
Strutture di cui dispone

- Il 43,5% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 48,6% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa e la media della soddisfazione espressa sulle strutture di cui dispone hanno lo stesso valore pari a 3,4.



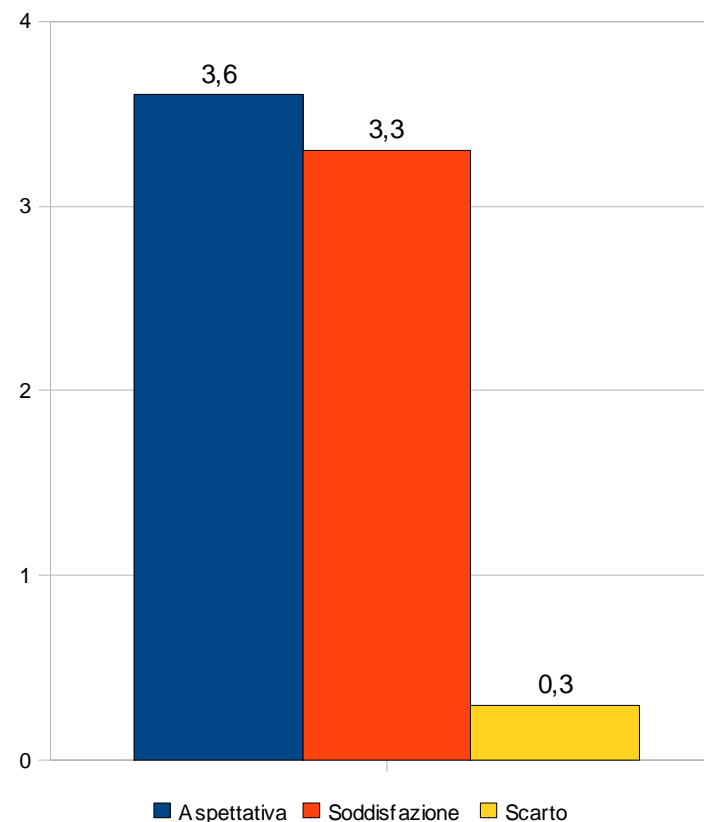
Offerta completa di servizi

- Il 73,6% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, il 23,9% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa espressa sull'offerta dei servizi forniti dallo sportello polifunzionale è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è di 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione per l'offerta di servizi è di 0,2.



Facilità del contatto telefonico

- Il 65,2% delle persone intervistate ha detto che fattore e' molto importante, mentre il 26,9% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1 a 4, la media dell'aspettativa espressa sulla facilità del contatto telefonico è di 3,6;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è di 3,3;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla facilità del contatto telefonico è di 0,3;
- Il grado di soddisfazione di questo fattore è stato espresso soltanto da 159 persone ovvero quelle che hanno dichiarato di aver contatto telefonicamente lo sportello PuntoSi.



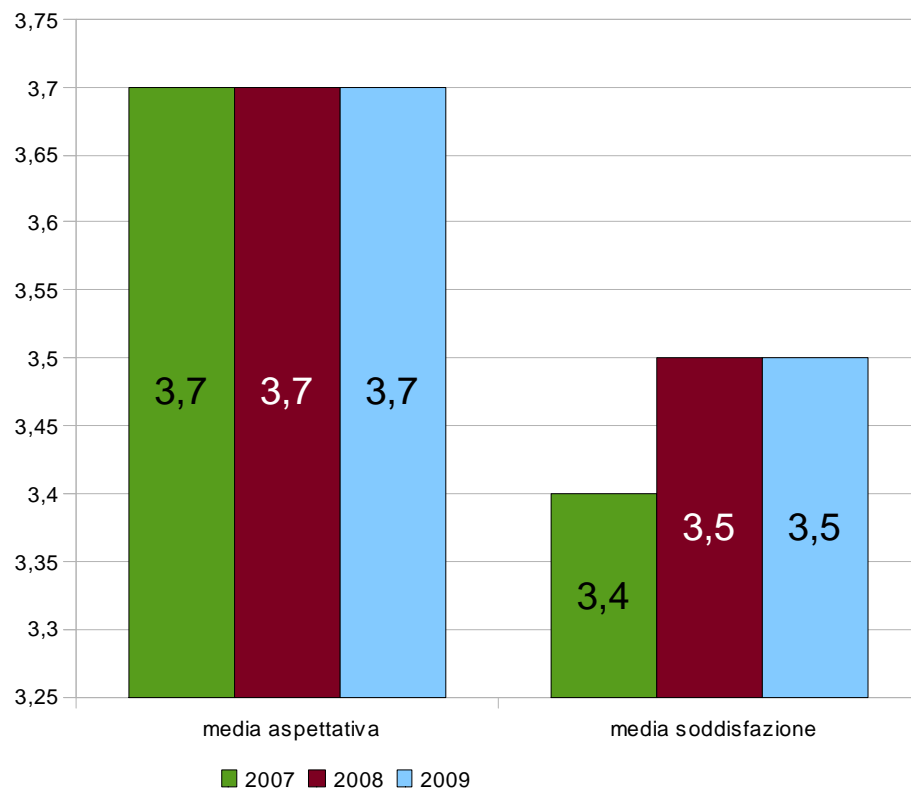
Confronto storico

Medie dell'Aspettativa e Media della Soddisfazione

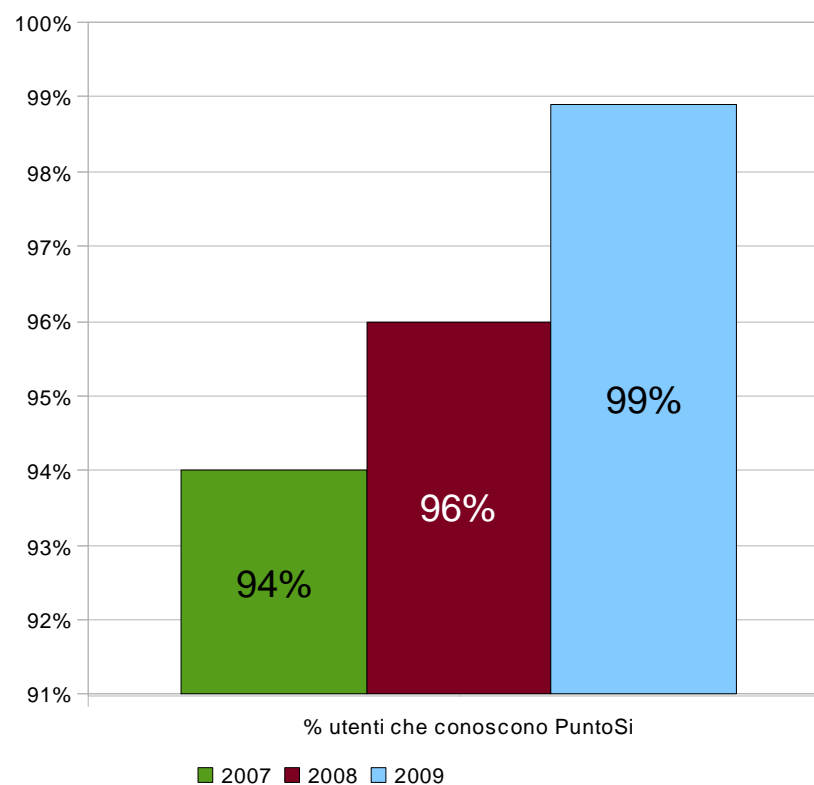
Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	Customer satisfaction					
		2007		2008		2009	
		Aspett.	Soddisf.	Aspett.	Soddisf.	Aspett.	Soddisf.
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,5	3,5	3,4	3,5	3,4	3,4
	Comodità orari di apertura	3,7	3,3	3,7	3,4	3,7	3,4
	Facilità del contatto telefonico	3,7	3,1	3,5	3,3	3,6	3,3
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,6	3,8	3,6	3,8	3,6
	Competenza del personale	3,9	3,5	3,9	3,5	3,9	3,5
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,5	3,9	3,6	3,9	3,6
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,5	3,7	3,5	3,7	3,5
	Offerta completa di servizi	3,8	3,5	3,7	3,4	3,7	3,5

Confronto storico

MEDIA DELL'ASPETTATIVA E MEDIA DELLA SODDISFAZIONE



CONOSCENZA DEL PuntoSi



Confronto storico Voto complessivo sul PuntoSI



Media del voto complessivo su scala da 1 a 10 negli ultimi cinque anni delle rilevazioni

Ultimo servizio richiesto

Tipologia di servizio e valutazione espressa

TIPO DI SERVIZIO		N° persone	Media della valutazione (scala da 1 a 4)
Anagrafe	autentica copia e firme	1	4,0
	certificazioni	31	3,7
	carta identità	131	3,7
	servizi cimiteriali	4	3,3
	iscrizione anagrafica	9	3,8
Anziani	altro	2	3,0
	disabili	11	3,8
	invalidità	1	4,0
	soggiorni climatici	7	3,4
Gestione territorio		6	2,0
Sportello unico dell'edilizia		7	3,1

V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Domande sui servizi comunali richiesti

Ultimo servizio richiesto

Tipologia di servizio e valutazione espressa

TIPO DI SERVIZIO		N° persone	Media della valutazione (scala da 1 a 4)
Iniziative culturali		2	3,0
Pubblica Istruzione	asilo nido	5	3,6
	mensa	2	4,0
	diritto allo studio	2	4,0
	scuola	6	3,3
Puntolavoro		4	3,8
Servizio rifiuti		3	3,7
Area amministrativa	accesso atti	2	4,0
	difensore civico	1	1,0
Sociale		4	3,3
Trasporti – carta over 70		4	3,5
Tributi		3	4,0
Richieste informazioni		21	3,8

Domande sui servizi comunali richiesti

Consigli e osservazioni

Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare anche in relazione ai singoli servizi del PuntoSi? (numero persone)		
PuntoSi	Ampliamento orario di apertura pomeridiano	7
	Apertura il sabato mattina	2
	Complimenti. Per esempio: "continuare su questa strada", "mantenere l'ottimo standard qualitativo"	8
	Sportello decentrato	1
	Difficoltà nel contatto telefonico	1
	Maggiore collaborazione tra il PuntoSi e gli altri uffici comunali: "Ci vorrebbe più collaborazione tra PuntoSi e altri uffici."	1
	Servizio migliorabile. Per esempio: "Ampliare i servizi disponibili al PuntoSi", "C'è poco personale."	11
Altro	Commenti diversi. Per esempio: "mancano le pulizie delle aree pubbliche", "maggiore corrispondenza telematica via web"	15

Commenti aggregati per aree tematiche (PuntoSi - Altro)