



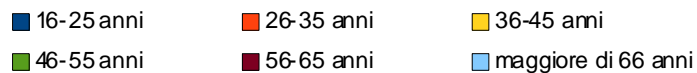
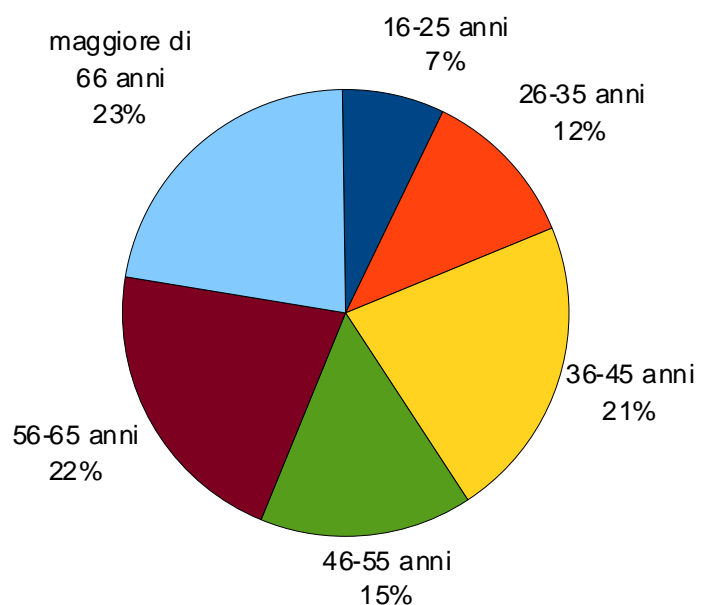
Customer Satisfaction 2010

Dott.ssa Claudia Gerotto

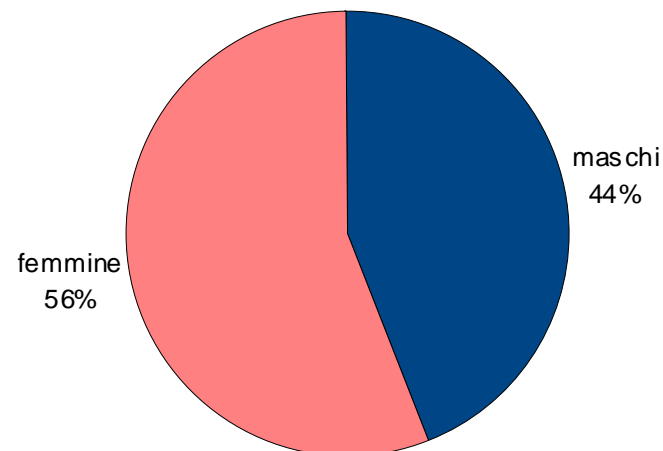


COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

CAMPIONE PER ETA'



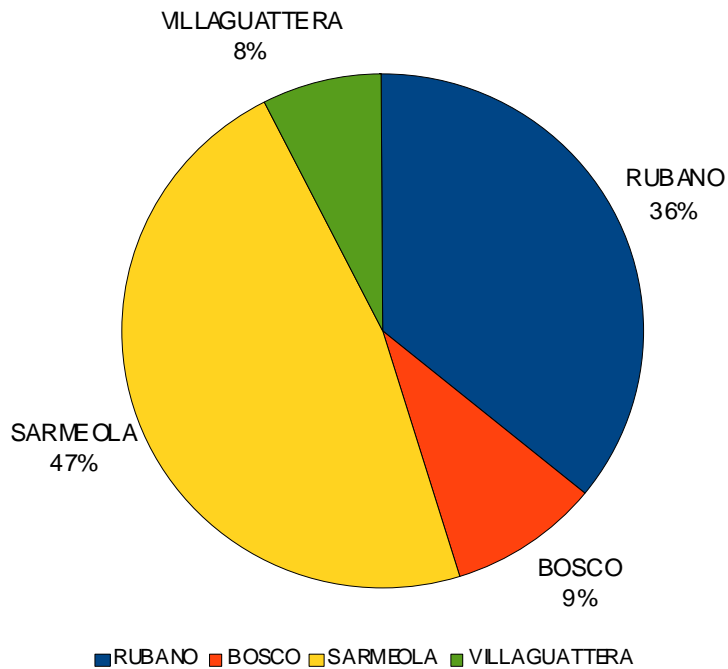
CAMPIONE PER SESSO



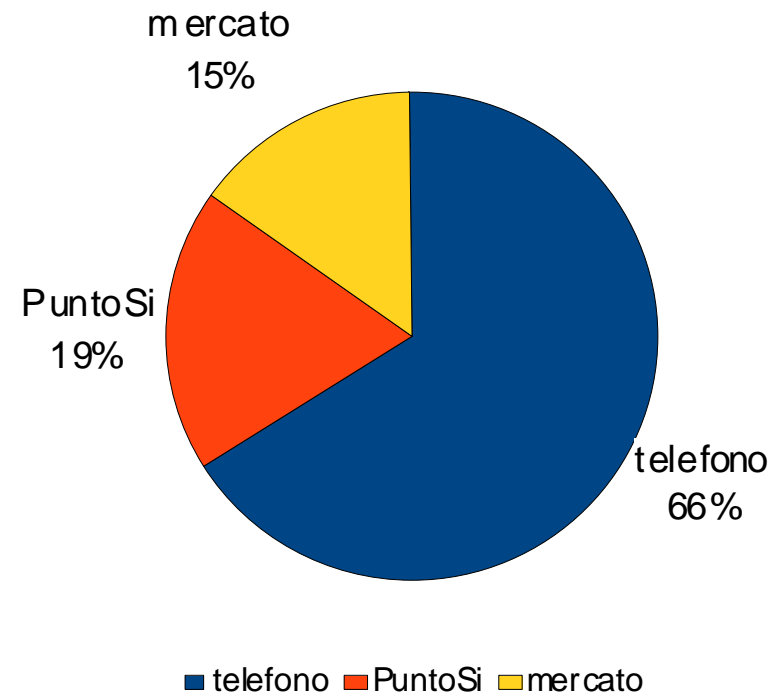
CAMPIONE

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

CAMPIONE PER FRAZIONE RESIDENZA INTERVISTATI



CAMPIONE PER MODALITÀ DELL'INTERVISTA



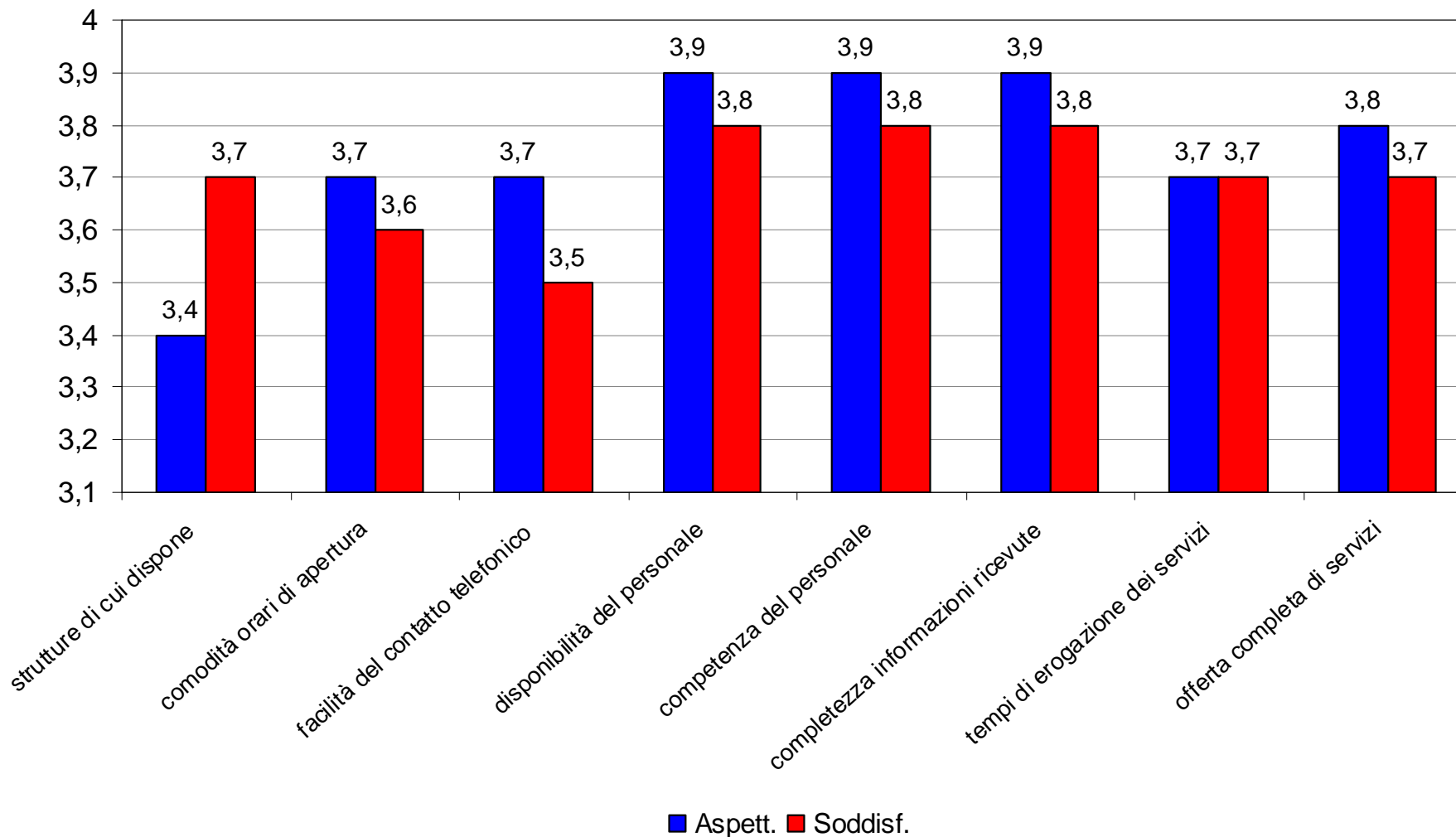
CAMPIONE

Media dell'Aspettativa e Media della Soddisfazione Customer Satisfaction 2010

Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	Dati <i>Customer satisfaction</i> 2010		
		Aspett.	Soddisf.	scarto
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,4	3,7	- 0,3
	Comodità orari di apertura	3,7	3,6	0,1
	Facilità del contatto telefonico	3,7	3,5	0,2
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,9	3,8	0,1
	Competenza del personale	3,9	3,8	0,1
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,8	0,1
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,7	0,0
	Offerta completa di servizi	3,8	3,7	0,1

R
I
S
U
L
T
A
T
I

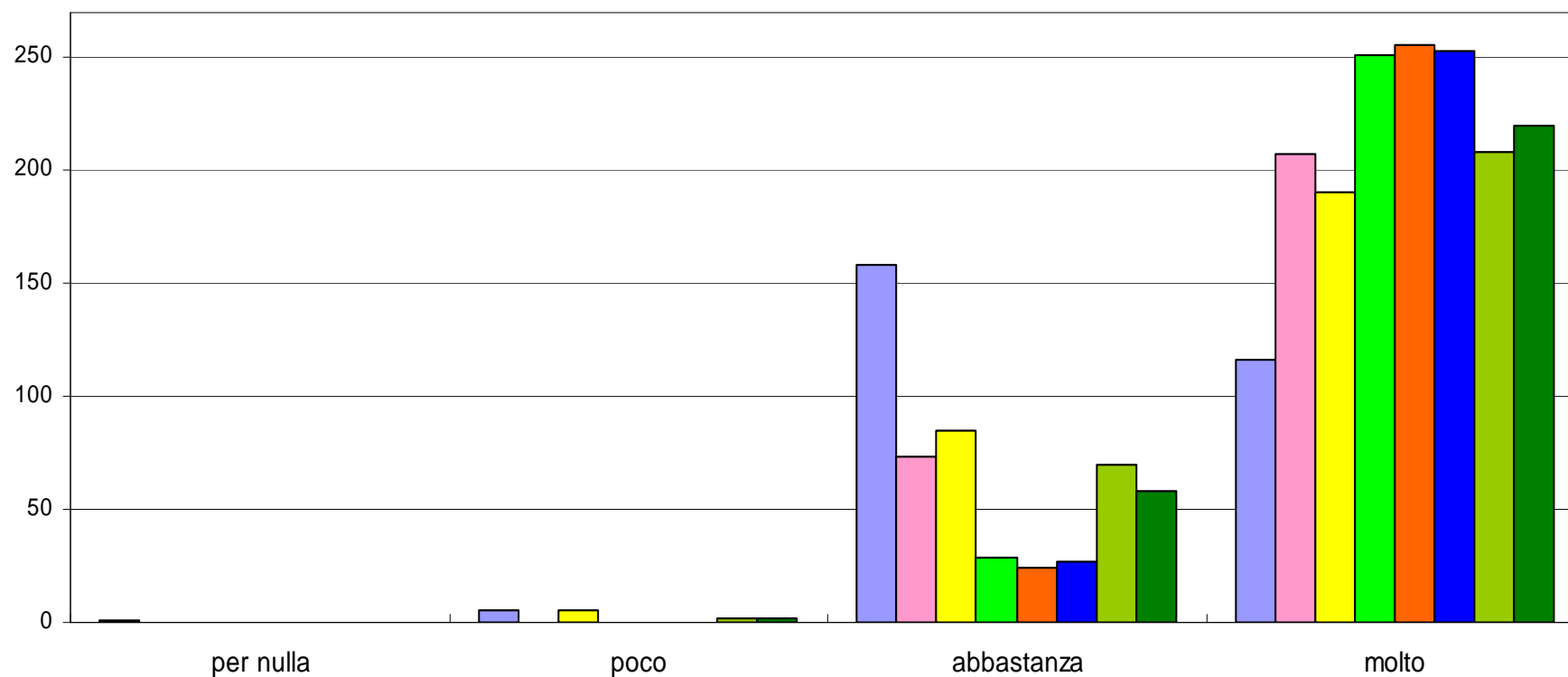
Media dell'Aspettativa e Media della Soddisfazione a confronto



R
I
S
U
L
T
A
T
I

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

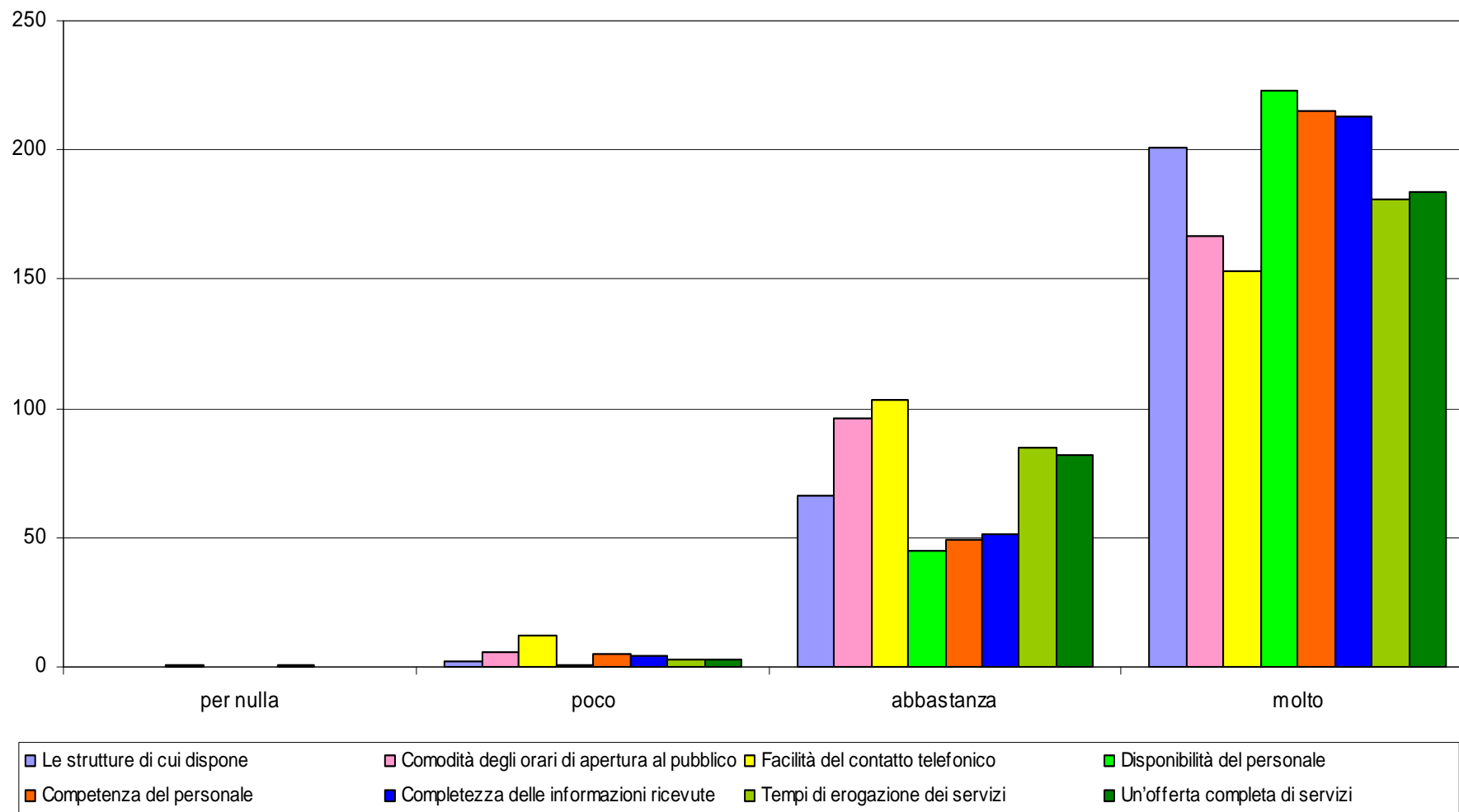
Numero di persone in accordo sul grado di importanza



- Le strutture di cui dispone
- Comodità degli orari di apertura al pubblico
- Facilità del contatto telefonico
- Disponibilità del personale
- Competenza del personale
- Completezza delle informazioni ricevute
- Tempi di erogazione dei servizi
- Un'offerta completa di servizi

A
S
P
E
T
T
A
T
I
V
A

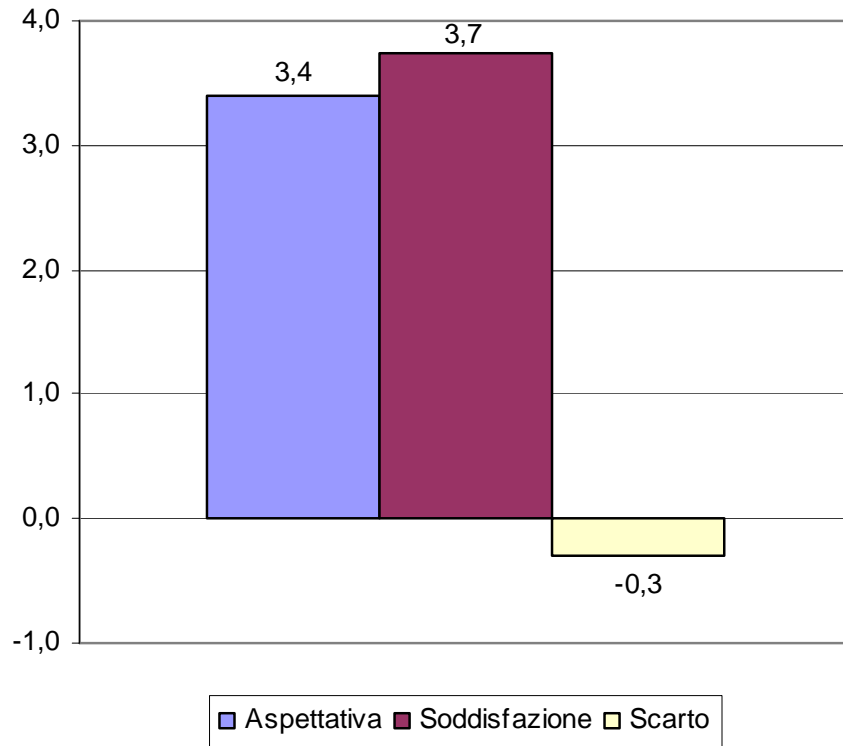
La soddisfazione del cittadino per gli otto indicatori di qualità dei servizi espressa sulla scala: per nulla, poco, abbastanza, molto. Numero di persone che hanno espresso la stessa valutazione



SODDISFAZIONE

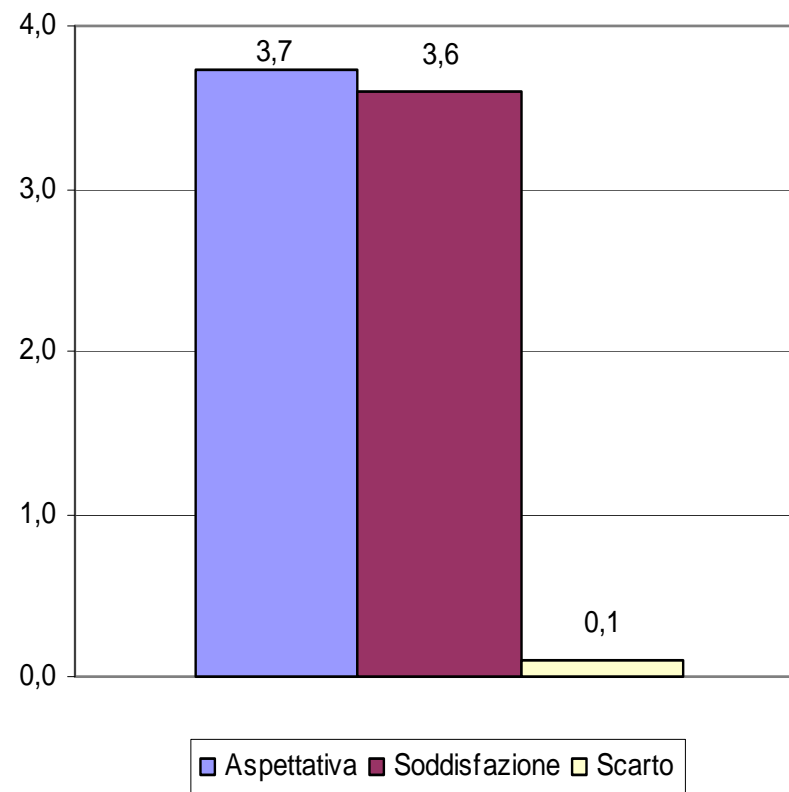
Strutture di cui dispone

- Il 41,4% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 56,4% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa espressa sulle strutture del servizio dello sportello polifunzionale è di 3,4.
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è di 3,7;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alle strutture del servizio è di -0,3.



Comodità degli orari di apertura al pubblico

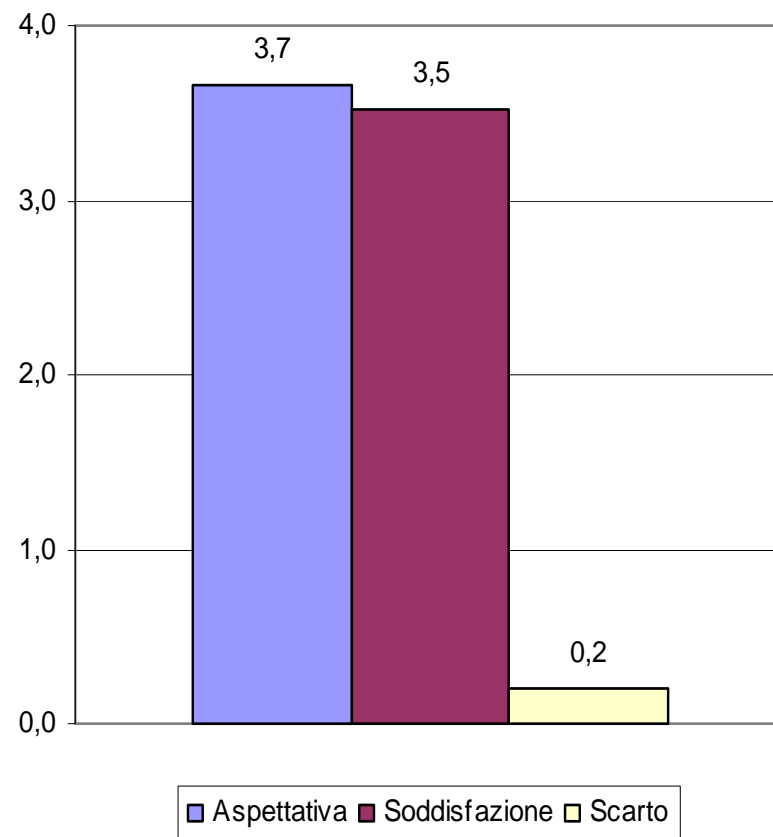
- Il 73,9% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 26,1% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa espressa sulla comodità degli orari di apertura al pubblico è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,6;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione agli orari di apertura è di 0,1.



V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Facilità del contatto telefonico

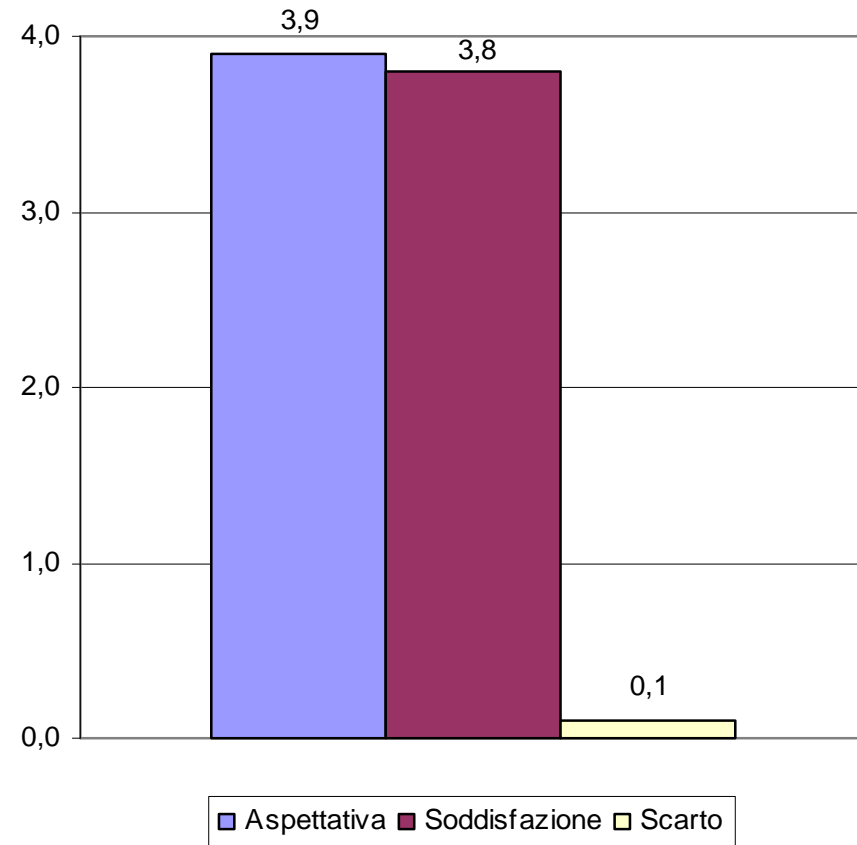
- Il 67,9% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 30,3% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa espressa sulla facilità del contatto telefonico è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è di 3,5;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla facilità del contatto telefonico è di 0,2;



V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

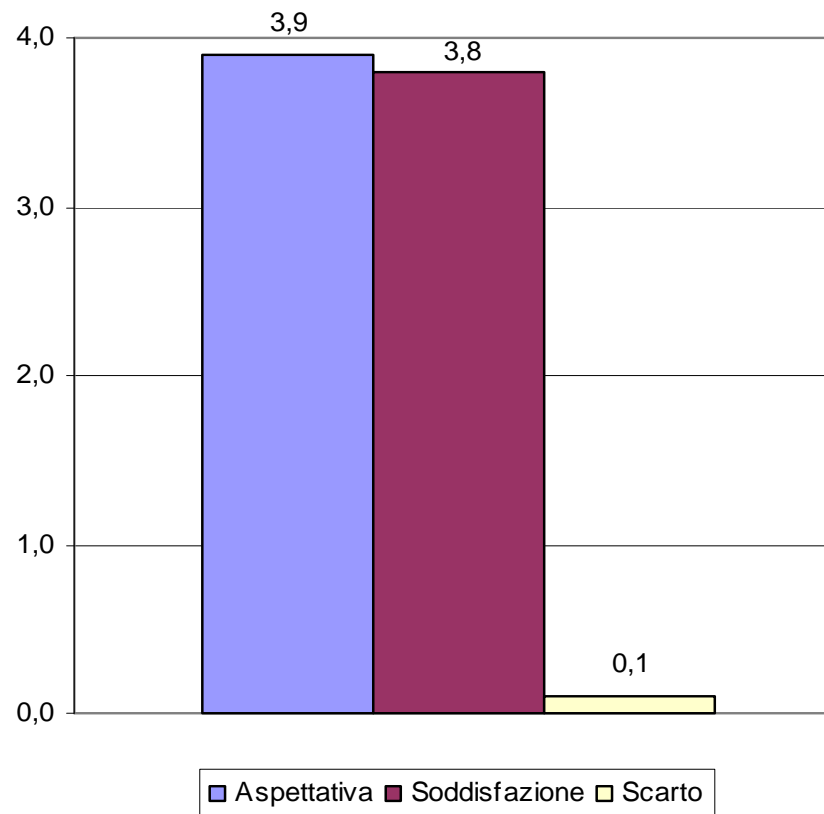
Disponibilità del personale

- L'89,6% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante nell'attività di uno sportello polifunzionale per il cittadino, mentre per il 10,4% è abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa espressa sulla disponibilità del personale allo sportello è pari a 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,8;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla disponibilità del personale è di 0,1.



Competenza del personale

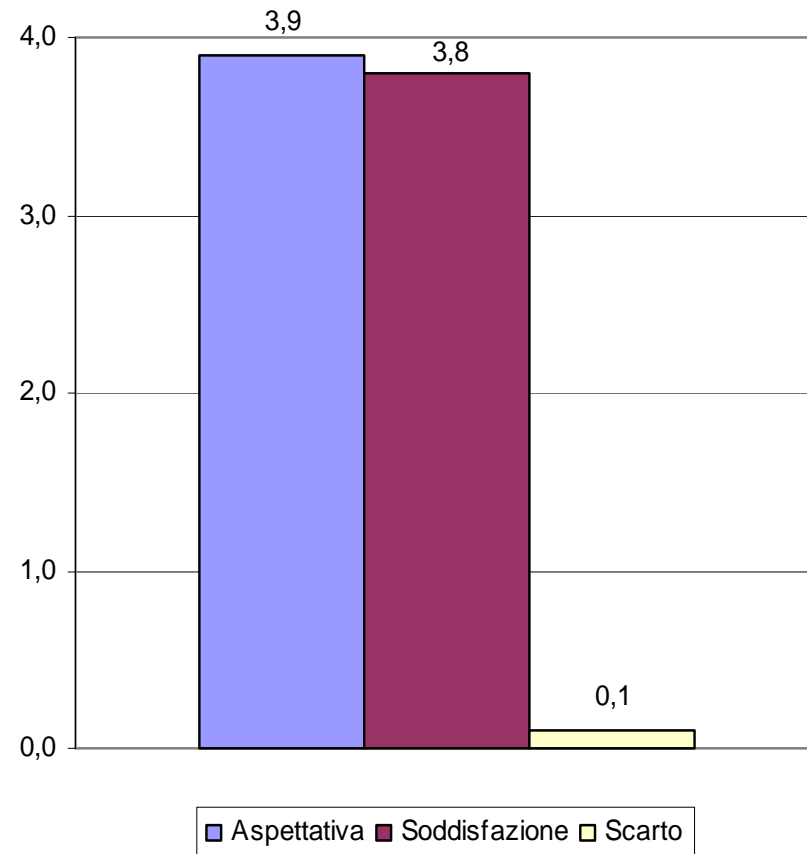
- L'91,5% delle persone intervistate ha detto che questo fattore è molto importante nella attività di uno sportello polifunzionale per il cittadino, mentre l' 8,5% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa degli intervistati sulla competenza del personale è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti intervistati è 3,8;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla competenza del personale è 0,1.



V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Completezza delle informazioni ricevute

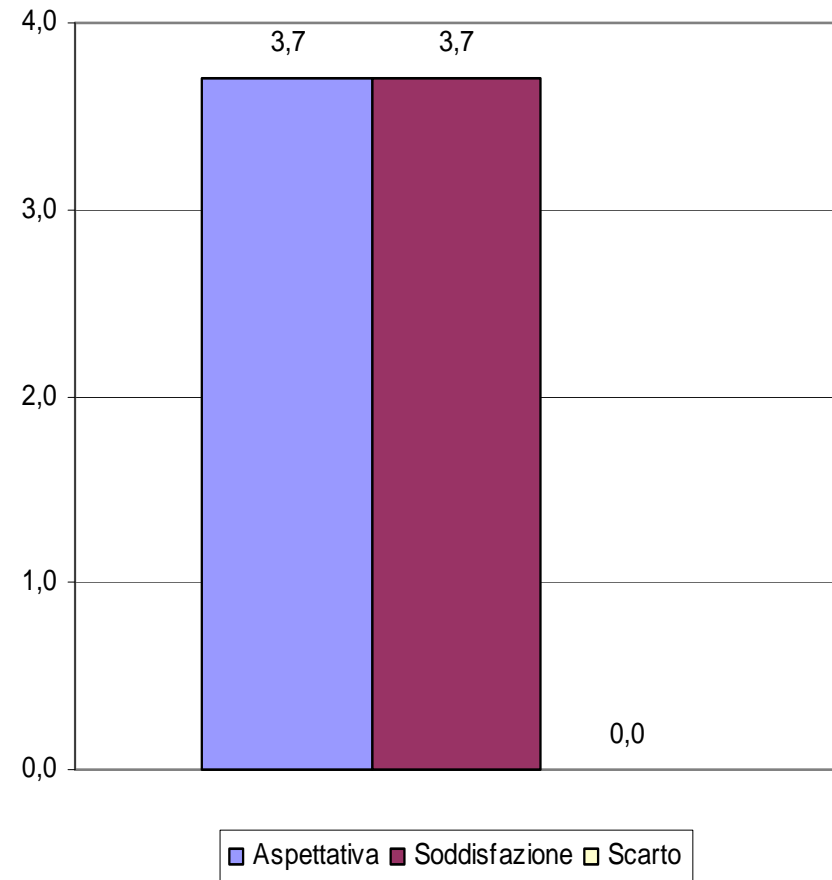
- L'90,4% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 9,6% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa espressa sulla completezza delle informazioni ricevuto allo sportello è di 3,9;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,8;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione alla completezza delle informazioni ricevute è 0,1.



V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Tempi di erogazione dei servizi

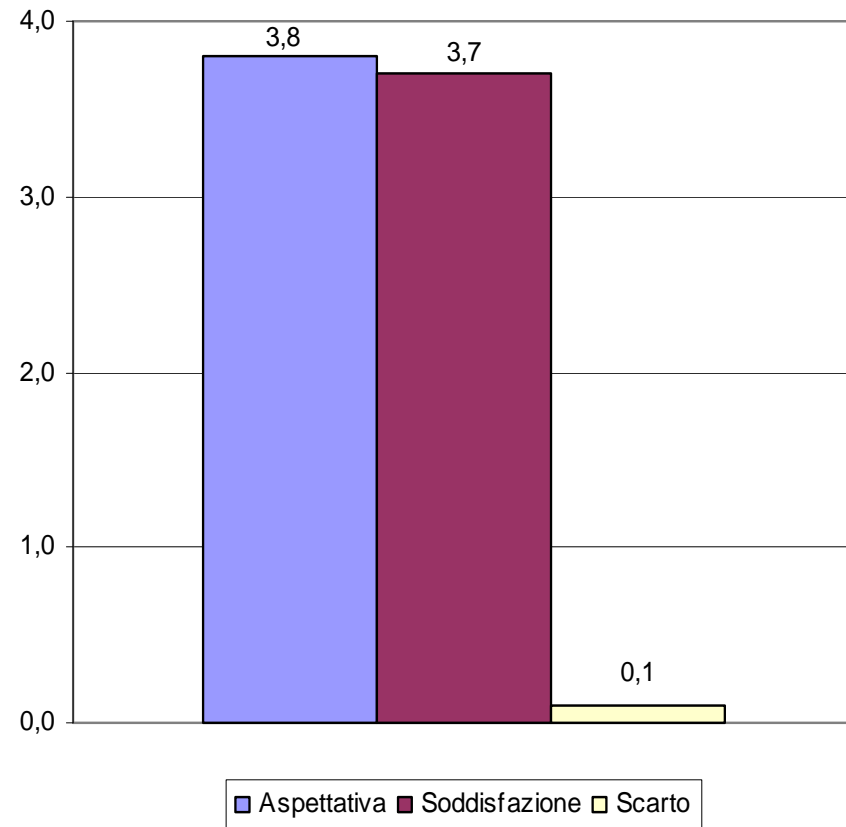
- Il 74,3% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante, mentre il 25,0% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(=molto), la media dell'aspettativa espressa sui tempi di erogazione dei servizi offerti dallo sportello polifunzionale è di 3,7;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è 3,7;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione in relazione ai tempi di erogazione è nulla.



V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Offerta completa di servizi

- Il 78,6% delle persone intervistate ha detto che questo fattore e' molto importante e il 20,7% lo considera abbastanza importante;
- Su una scala da 1(=poco) a 4(molto), la media dell'aspettativa espressa sull'offerta dei servizi forniti dallo sportello polifunzionale è di 3,8;
- La media del grado di soddisfazione degli utenti è di 3,7;
- La differenza tra aspettativa e soddisfazione per l'offerta di servizi è di 0,1.



Confronto storico

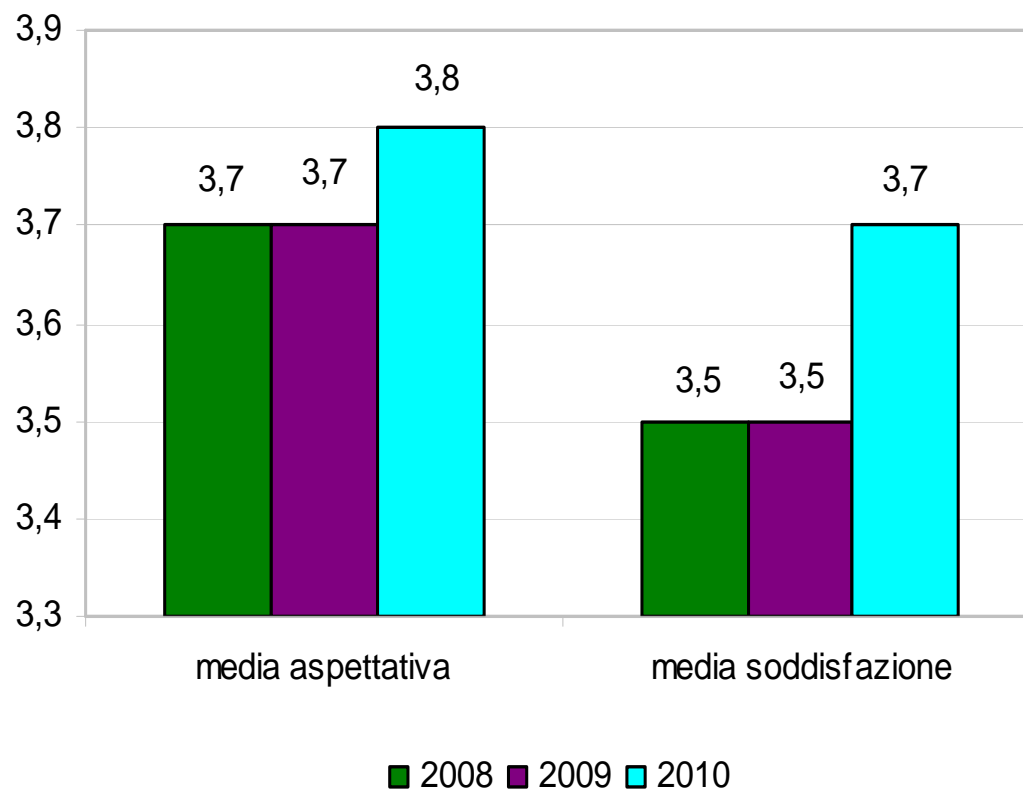
Media dell'aspettativa e Media della soddisfazione

Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	Customer satisfaction					
		2008		2009		2010	
		Aspett.	Soddisf.	Aspett.	Soddisf.	Aspett.	Soddisf.
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,4	3,5	3,4	3,4	3,4	3,7
	Comodità orari di apertura	3,7	3,4	3,7	3,4	3,7	3,6
	Facilità del contatto telefonico	3,5	3,3	3,6	3,3	3,7	3,5
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,6	3,8	3,6	3,9	3,8
	Competenza del personale	3,9	3,5	3,9	3,5	3,9	3,8
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,6	3,9	3,6	3,9	3,8
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,5	3,7	3,5	3,7	3,7
	Offerta completa di servizi	3,7	3,4	3,7	3,5	3,8	3,7

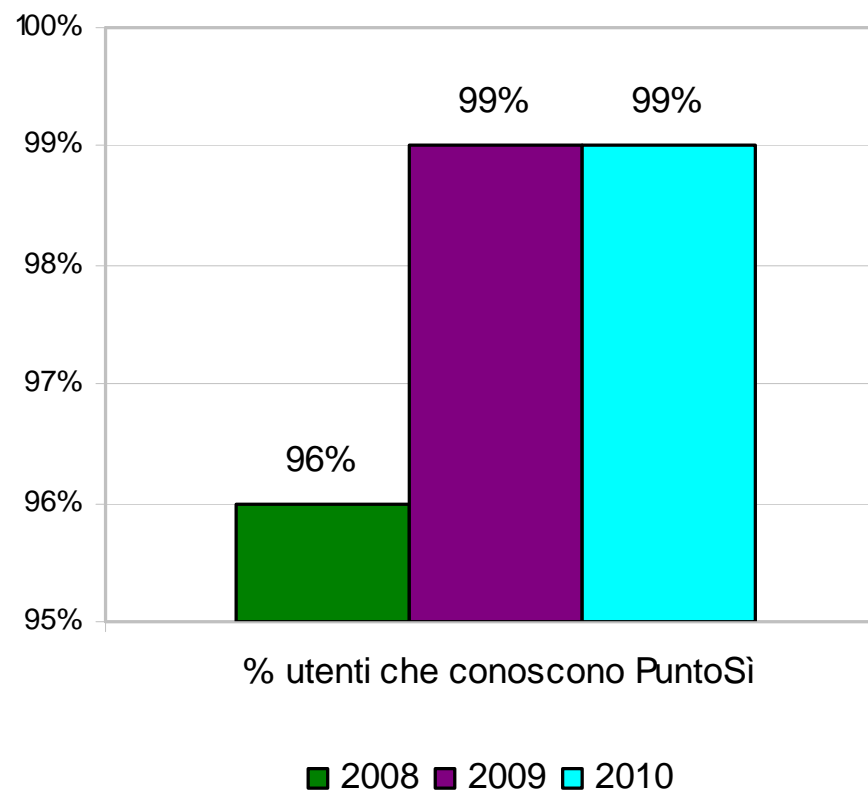
CONFRONTI

Confronto storico

MEDIA DELL'ASPETTATIVA E MEDIA DELLA SODDISFAZIONE



CONOSCENZA DEL PuntoSi

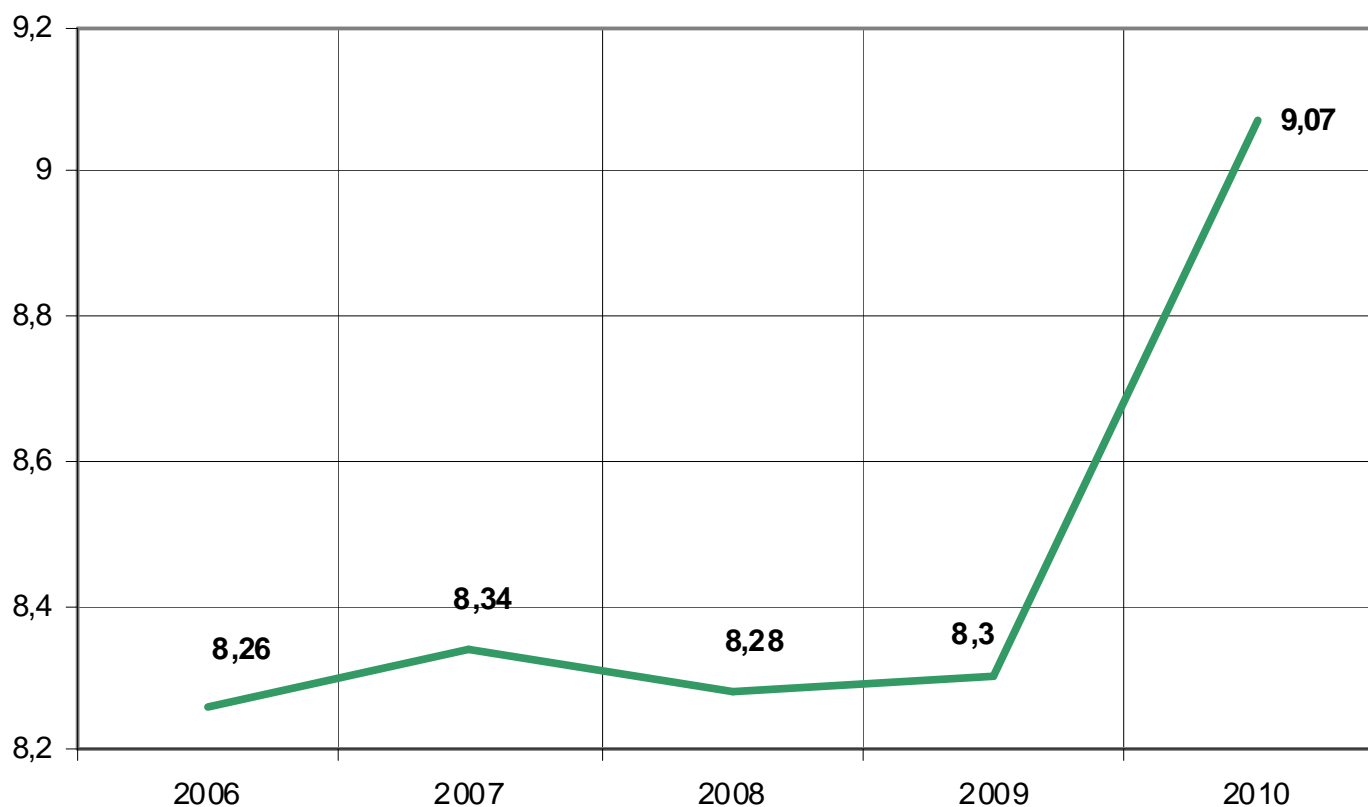


C
O
N
F
R
O
N
T
I

Confronto storico

Voto complessivo sul PuntoSI

Media del voto complessivo su scala da 1 a 10 negli ultimi cinque anni di rilevazione



CONFRONTI

Ultimo servizio richiesto

Tipologia di servizio e valutazione espressa

(Grado di soddisfazione sui servizi comunali richiesti)

TIPO DI SERVIZIO		N° persone	Media della valutazione (scala da 1 a 4)
Anagrafe	autentica copia	1	2,0
	certificazioni	54	3,8
	c. identità/passaporto	95	3,8
	servizi cimiteriali	4	4,0
	protocollo	6	3,6
	passaggio proprietà	1	4,0
Anziani	telesoccorso	2	4,0
	disabili	7	3,3
	soggiorni climatici	3	4,0
Sportello unico dell'edilizia		2	4,0
Iniziative culturali		1	4,0
Pubblica Istruzione	asilo nido	6	3,7
	mensa	2	4,0
	diritto allo studio	9	3,7
	scuola	1	4,0

V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Ultimo servizio richiesto

Tipologia di servizio e valutazione espressa

(Grado di soddisfazione sui servizi comunali richiesti)

TIPO DI SERVIZIO		N° persone	Media della valutazione (scala da 1 a 4)
Puntolavoro		12	3,4
Servizio rifiuti		11	3,9
Area amministrativa	accesso atti	3	4,0
Sociale		4	2,7
Trasporti – carta over 70		8	4,0
Tributi		11	3,7
Commercio		6	3,5
Strade		6	3,5
Ufficio Tecnico		3	3,3
Richieste informazioni		11	3,5

V
A
L
U
T
A
Z
I
O
N
I

Consigli e osservazioni

Commenti aggregati per aree tematiche (PuntoSi - Altro)

Ha dei consigli o delle osservazioni che vorrebbe fare anche in relazione ai singoli servizi del PuntoSi? (numero persone)		
PuntoSi	Ottimo orario continuato	3
	Apertura il sabato mattina una volta al mese	1
	Complimenti al personale – personale competente e disponibile	2 8
	Netta diminuzione dei tempi di attesa	1 2
	Migliorare il PuntoLavoro	3
	Maggiore collaborazione tra il PuntoSi e gli altri uffici comunali	4
	Reclami e segnalazioni dei cittadini sono ascoltati	1
	Ottima possibilità utilizzo computer per gli utenti	1
	Migliorare il sito internet	3
Altro	Commenti diversi. Per esempio: “ampliare orari ufficio tecnico”, “maggior riservatezza allo sportello”, “richiesta rilascio servizi di altri enti”, “.	1 3

C O M M E N T I