



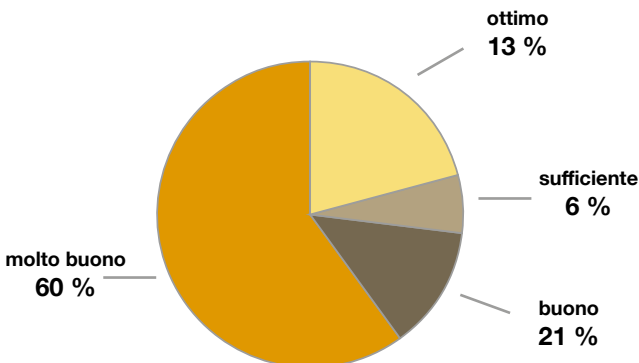
L'INDAGINE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Sintesi delle risultanze

Nel 2016 è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione dell'utenza; hanno complessivamente risposto al questionario, in forma anonima, **47** persone.

I dati, elaborati da una società esterna al Comune, hanno messo in evidenza i seguenti risultati, in termini di giudizio complessivo (in una scala ottimo / molto buono / buono / sufficiente / insufficiente) del servizio offerto:

Giudizio complessivo sul servizio offerto (47 risposte)



Il servizio offerto è stato disaggregato in nove aspetti, sui quali è stato chiesto all'utenza di esprimere il proprio livello di soddisfazione; gli aspetti del servizio nei quali il livello di percezione appare più positivo sono:

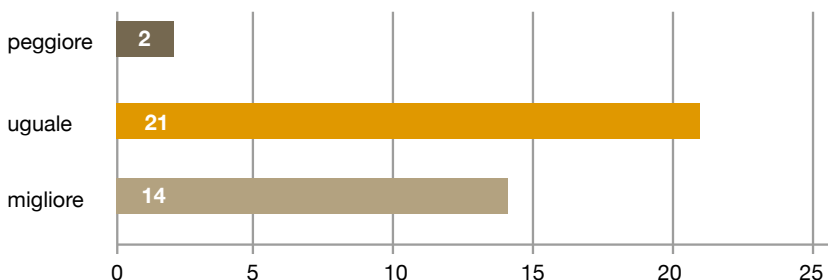
- la cortesia e la disponibilità del personale;
- la capacità del personale di risolvere problemi e spiegare le decisioni.

Viceversa gli ambiti in cui la somma delle valutazioni positive è più bassa – comunque tra il 60 % e il 66 % – sono:

- i tempi di attesa;
- la privacy durante l'erogazione dei servizi;
- la completezza e l'aggiornamento delle informazioni sul sito Internet.

Rispetto al passato, la maggior parte delle persone che hanno risposto (57 %) ha riscontrato una situazione analoga, ma il 38 % ha riscontrato miglioramenti.

Confronto con il servizio in passato - 4/5 anni fa (37 risposte)



Rispetto a quattro possibili proposte di miglioramento del servizio offerto, l'utenza ha mostrato maggiore interesse per un "ampliamento dell'apertura dello sportello con orario continuato (8:15-16:30) un giorno alla settimana", con 17 preferenze e per un "incremento delle informazioni e dei moduli scaricabili da Internet", con 12 preferenze.