



Customer satisfaction

Sportello del Cittadino

Ottobre 2009

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Informazioni preliminari

L'indagine si è svolta nel mese di ottobre 2009.

Il questionario è rimasto a disposizione dei cittadini all'esterno dello Sportello del Cittadino e nelle sedi decentrate.

È stato inoltre distribuito insieme ad *Aresium* (n. 2, settembre 2009) e pubblicato on line sul sito www.comune.arese.mi.it

Sono stati compilati 66 questionari.

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



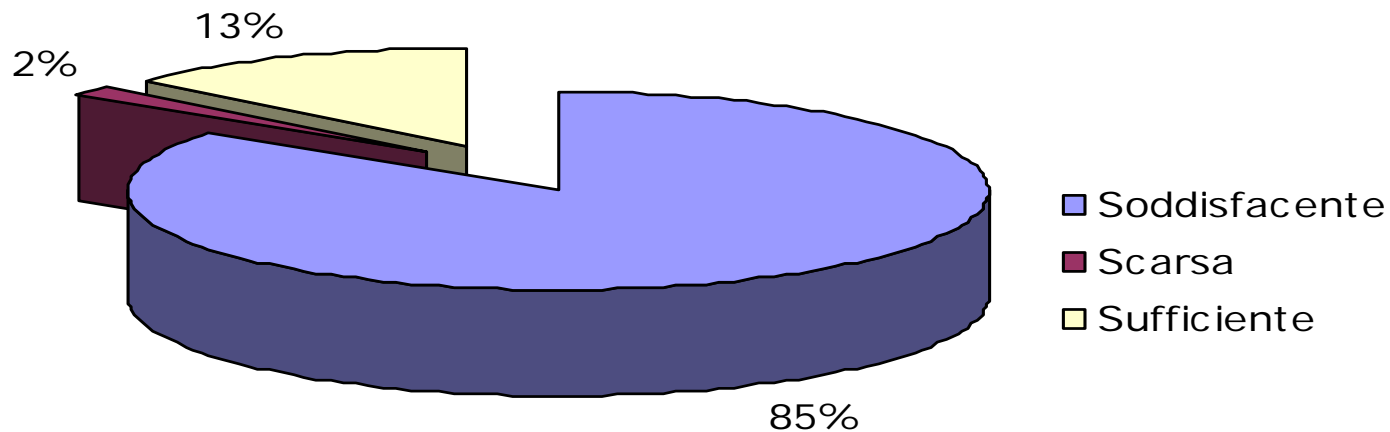
Rassegna stampa

Hanno pubblicato la notizia:

- Il notiziario
- Settegiorni
- Eko Journal



La sua valutazione complessiva dei servizi gestiti dallo Sportello del Cittadino è



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



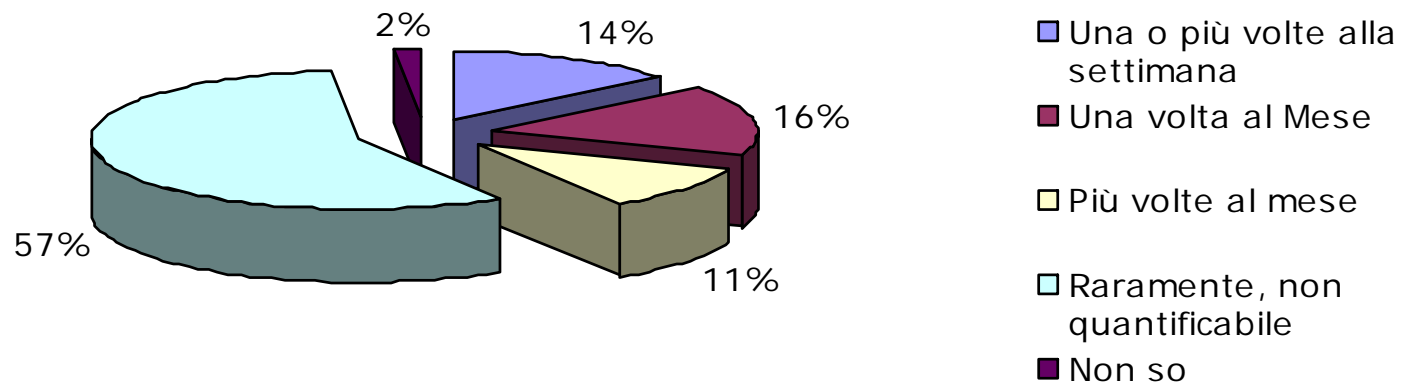
Lente di ingrandimento su...

Vediamo per ogni domanda cosa hanno risposto i cittadini

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Con quale frequenza si rivolge allo Sportello del Cittadino?

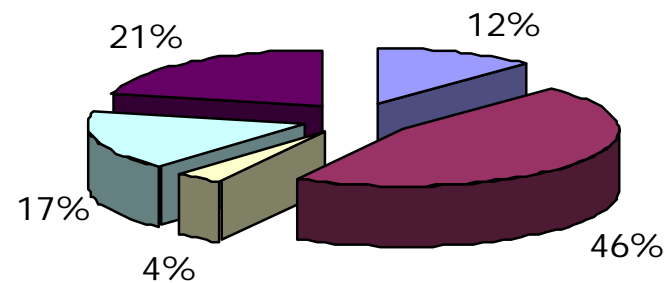


Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Per quali motivi si reca allo Sportello del Cittadino?

- Diritto d'accesso agli atti
- Informazioni su servizi comunali
- Pagare le rette scolastiche
- Presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti
- Ritirare modulistica



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



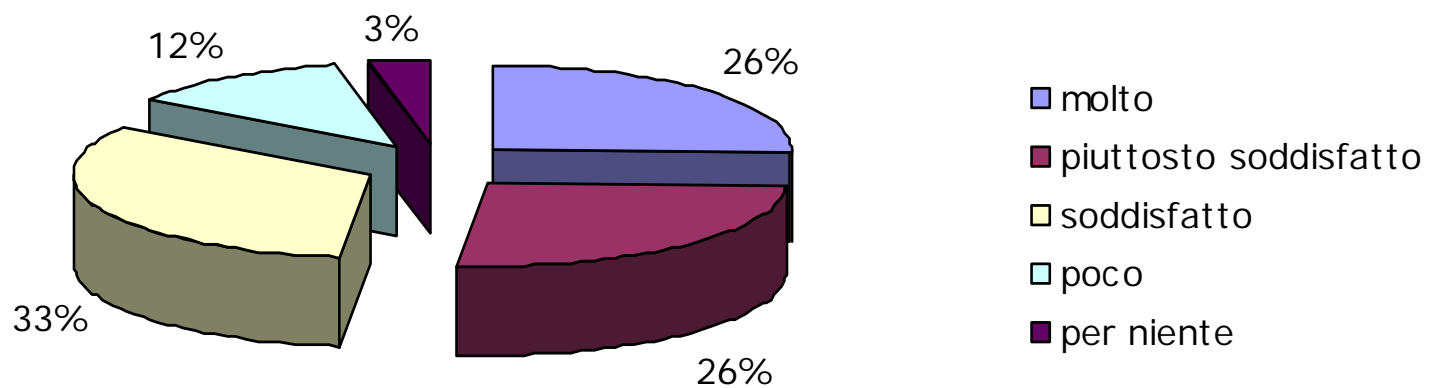
Quanto è soddisfatto del servizio?

In questa parte vengono esaminati vari aspetti e i cittadini sono invitati a esprimere un punteggio tra:

1. Per niente soddisfatto
2. Poco
3. Soddisfatto
4. Piuttosto soddisfatto
5. Molto



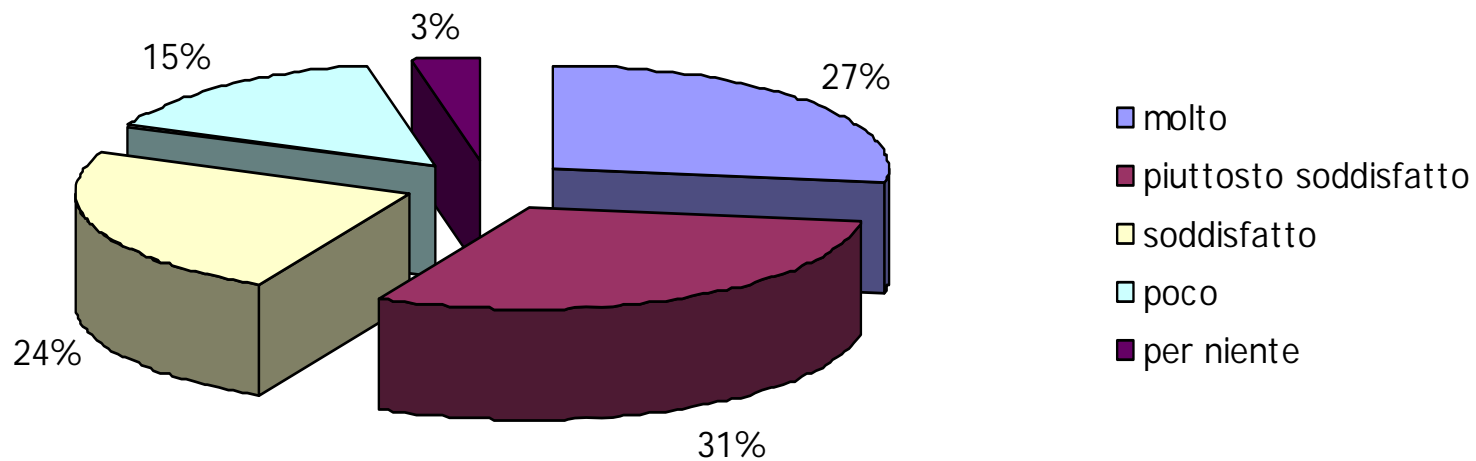
Orario di apertura al pubblico



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



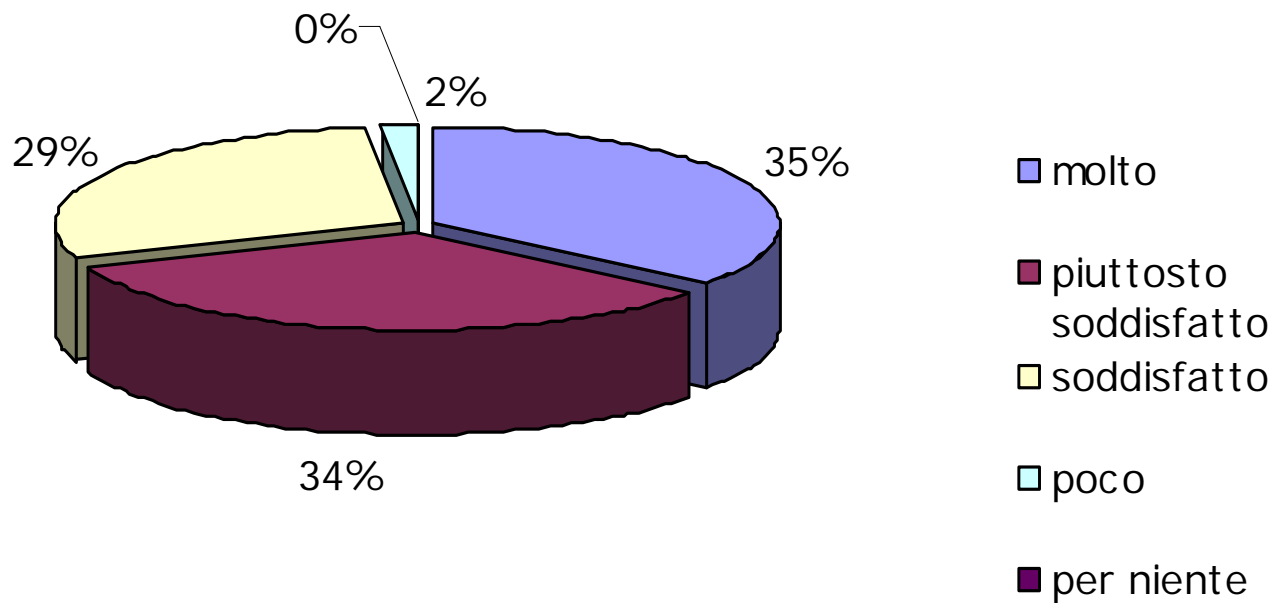
Tempo di attesa per accedere allo sportello



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



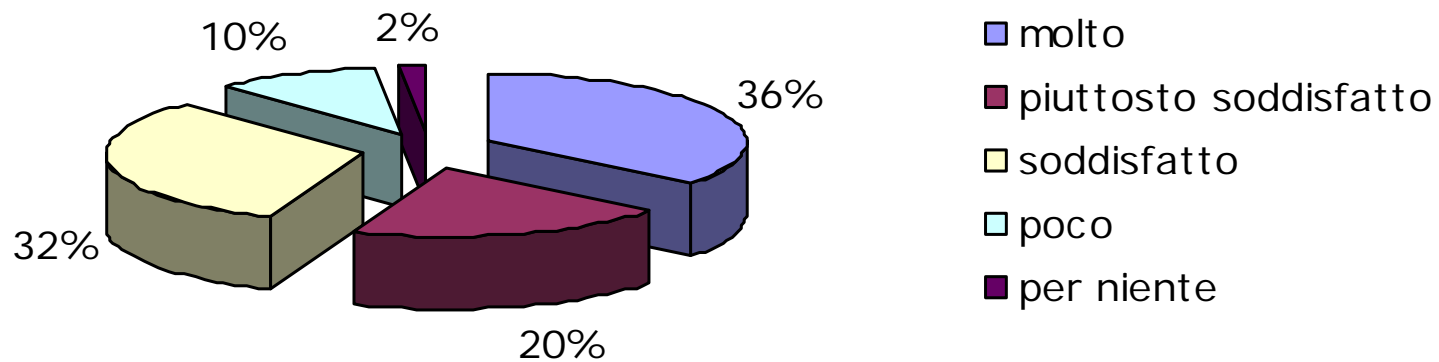
Rapidità del servizio allo sportello



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



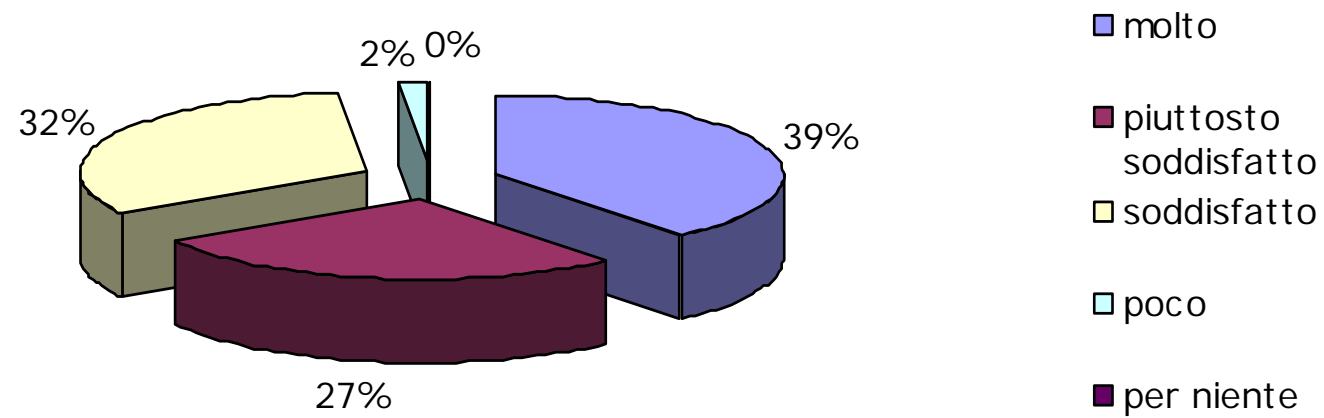
Facilità di individuare il personale di servizio



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



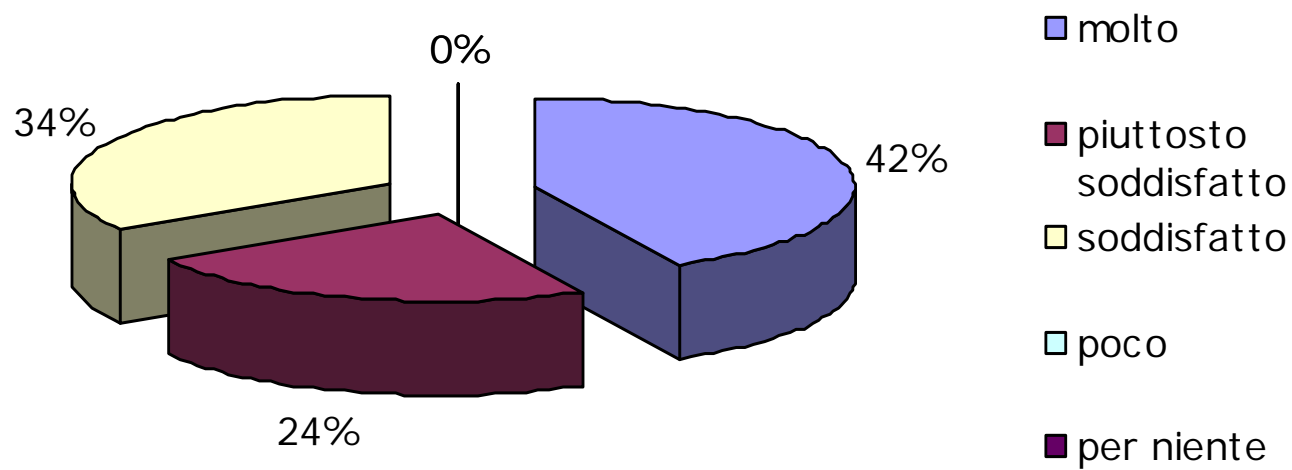
Chiarezza delle informazioni ricevute



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



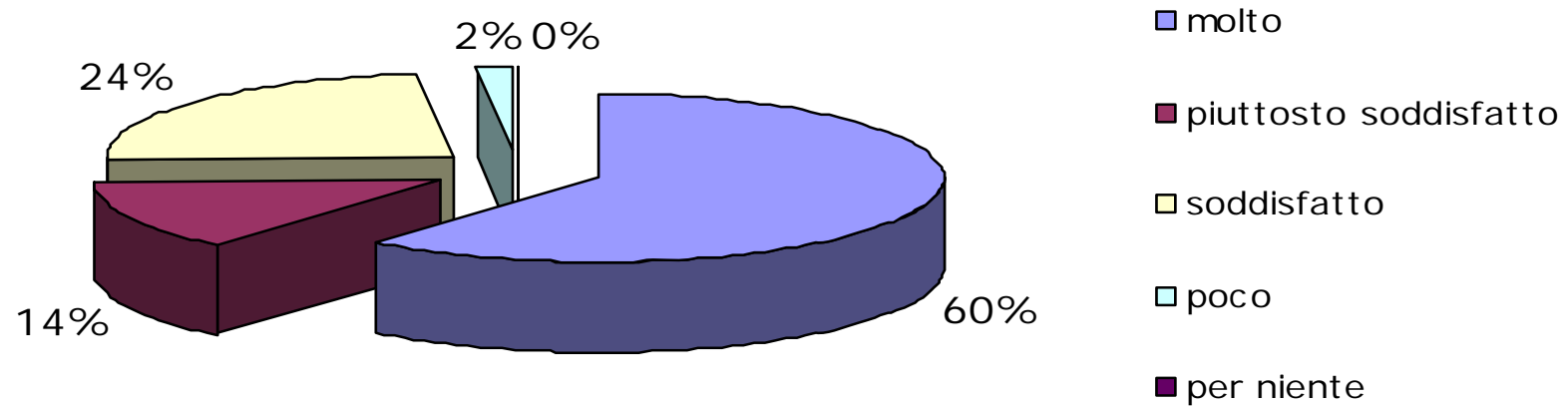
Competenza del personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



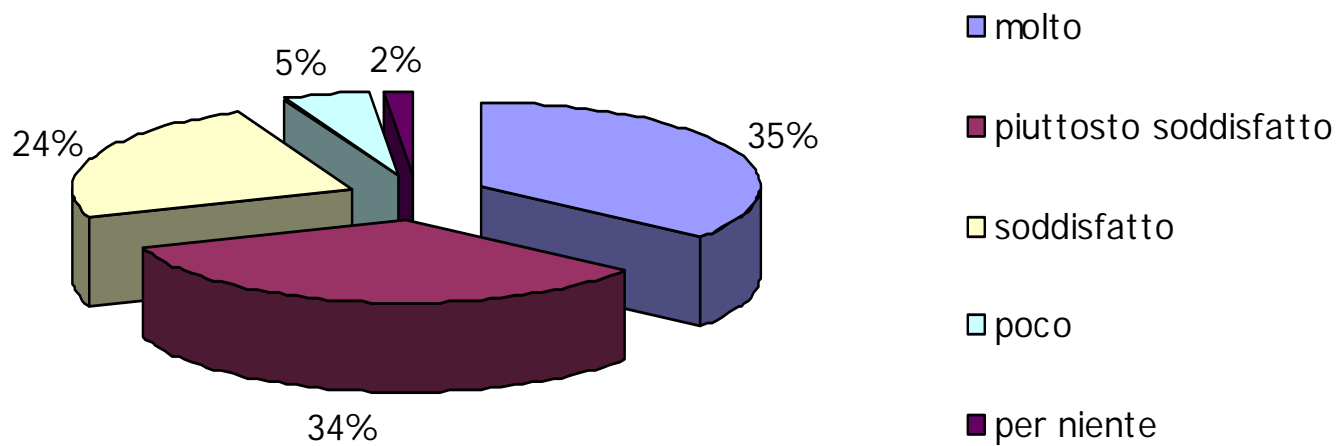
Cortesia del personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



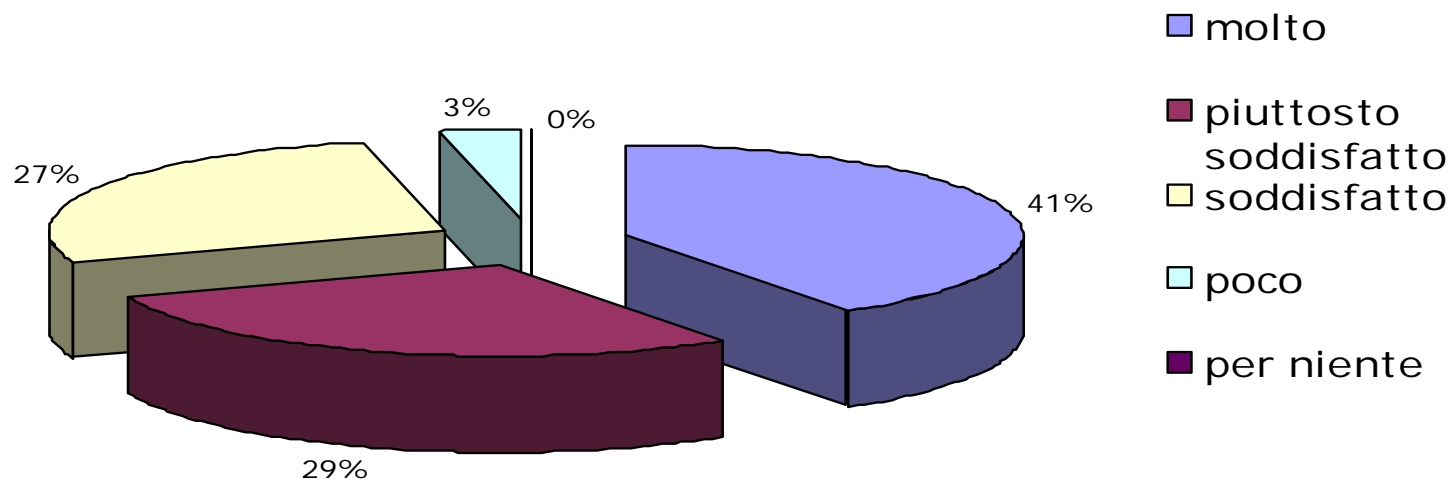
Capacità del personale di comprendere il suo problema e farsene carico



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



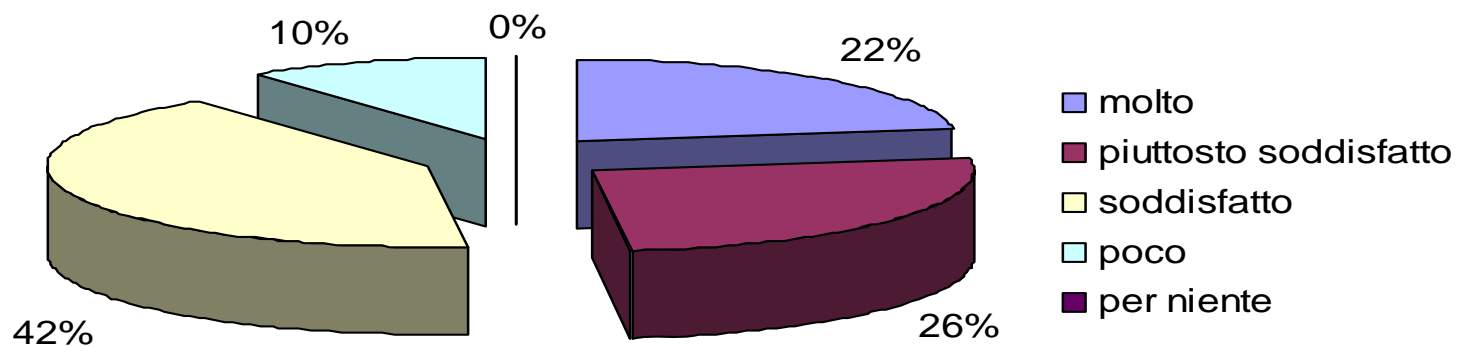
Capacità del personale di far sentire "a proprio agio" le persone



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



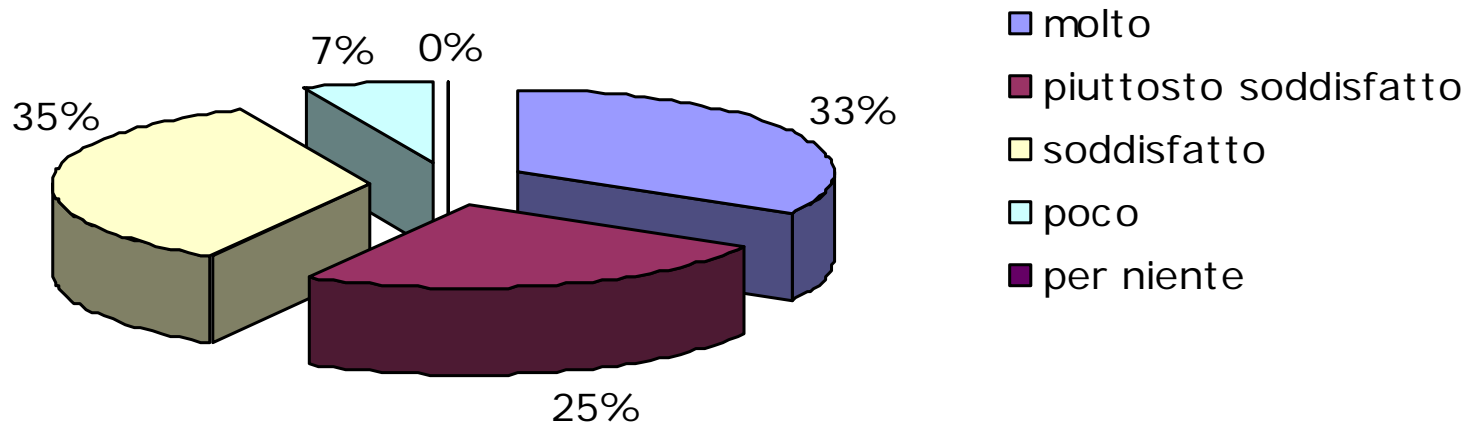
Chiarezza della modulistica



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



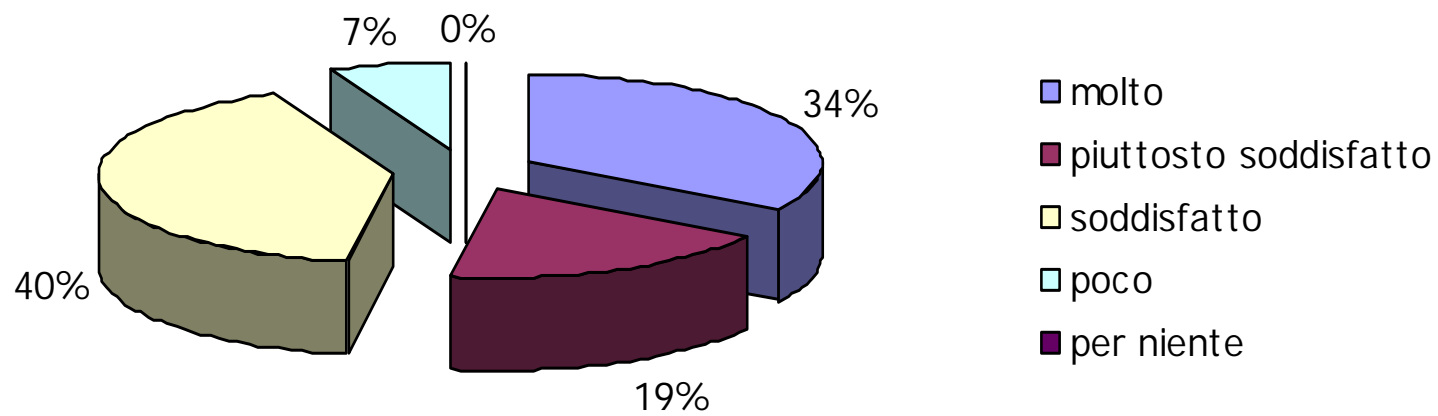
Tutela della sua riservatezza personale



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



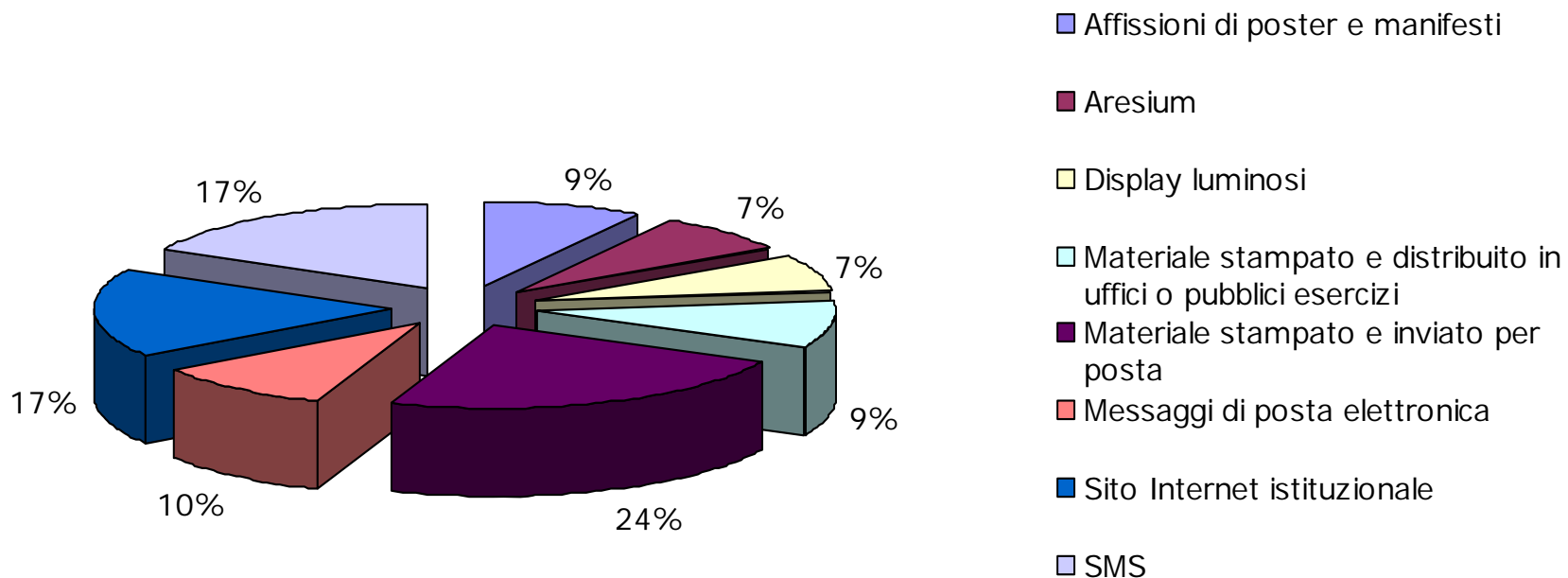
Accoglienza degli ambienti



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



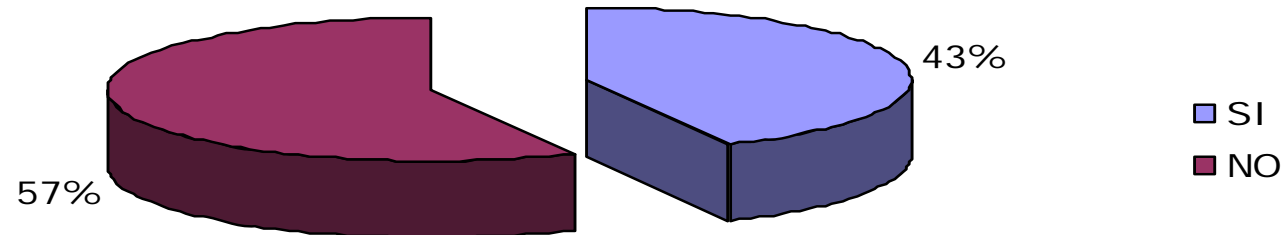
In generale, come preferirebbe essere informato/a delle iniziative o dei servizi del Comune?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



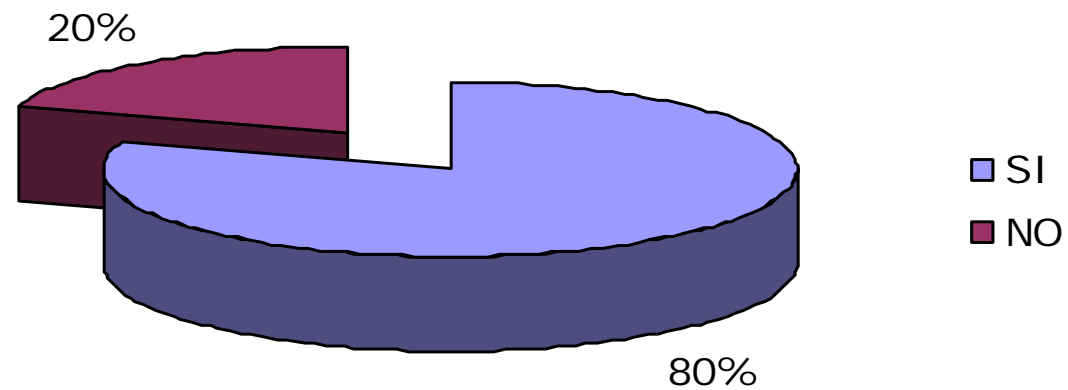
Conosce il servizio info@rese?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



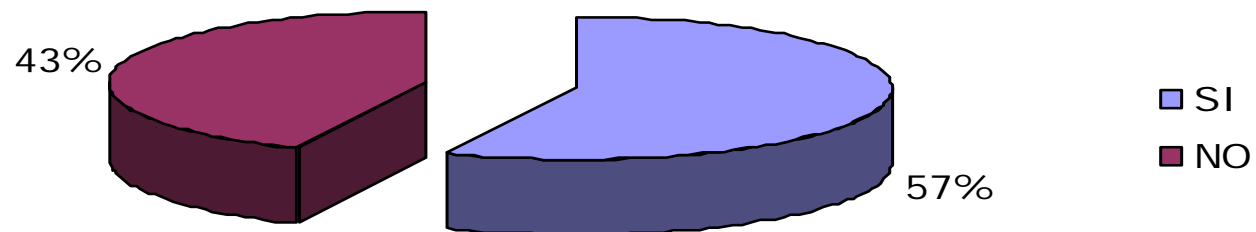
Conosce il sito www.comune.arese.mi.it?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



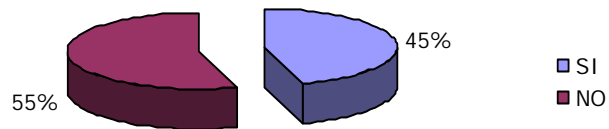
Ha trovato agevole la navigazione nel sito?



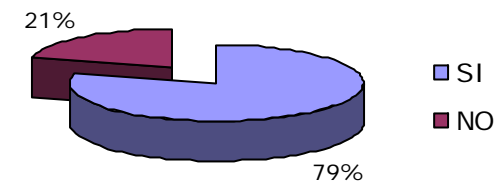
Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Ha avuto occasione di scaricare documenti dal sito?



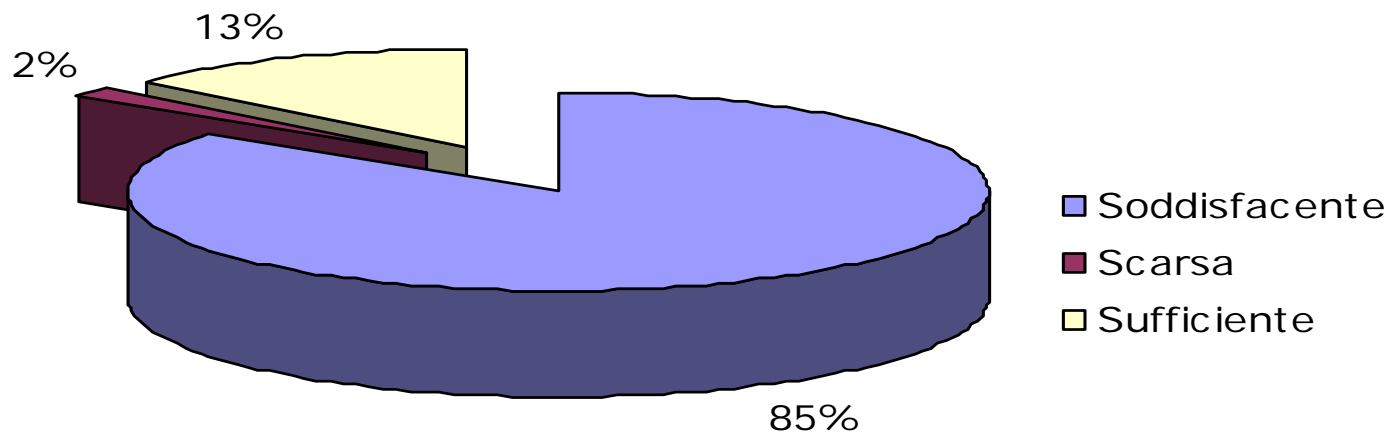
Se sì, l'operazione è stata sufficientemente veloce?



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



La sua valutazione complessiva dei servizi gestiti dallo Sportello del Cittadino è



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



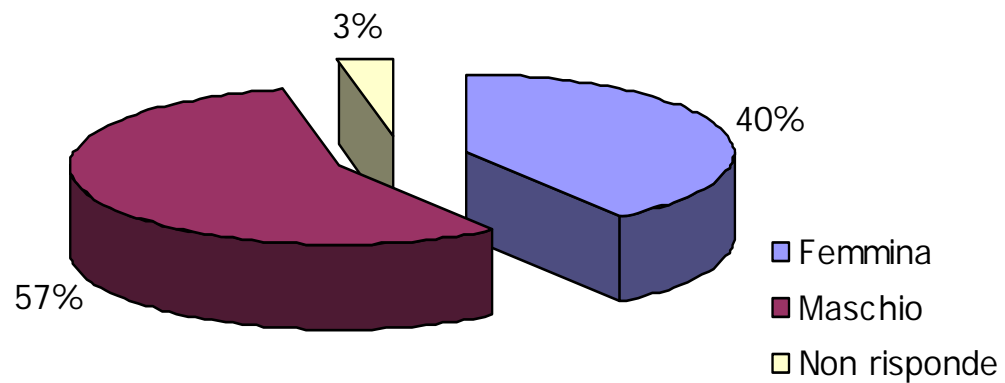
Ha qualche suggerimento o consiglio per migliorare il servizio?

In questo spazio i cittadini potevano scrivere liberamente il loro pensiero e questo, come prevedibile, ha dato vita alle segnalazioni più disparate. Nel complesso, i “messaggi” lasciati non riguardano direttamente lo Sportello del Cittadino, quindi sono stati raccolti e trasmessi al Direttore Generale e ai diretti interessati.



Chi sono i cittadini che hanno risposto?

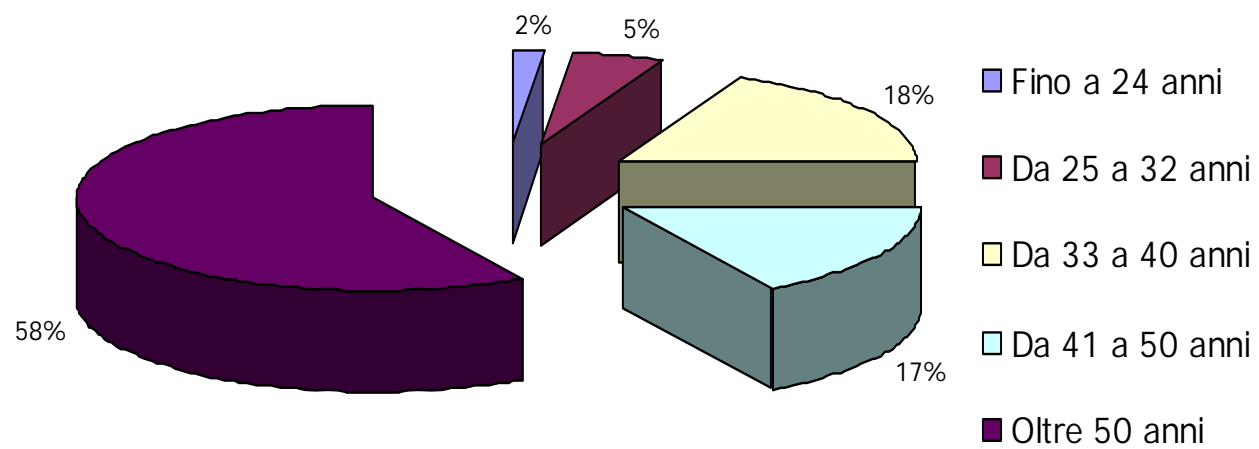
Sesso



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



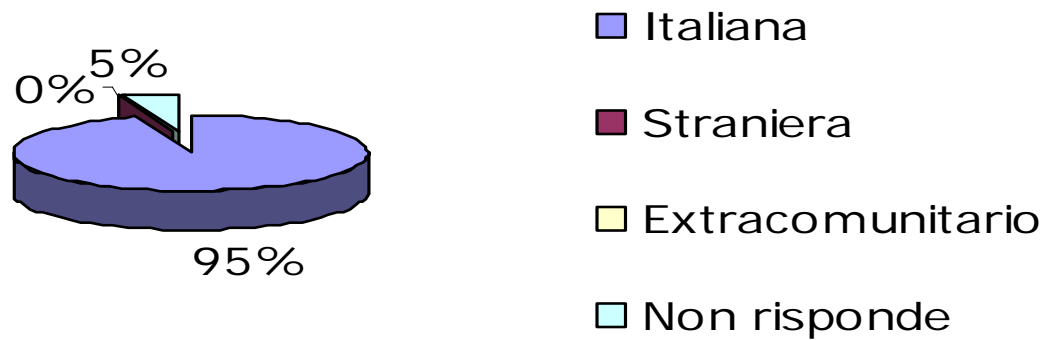
Età



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



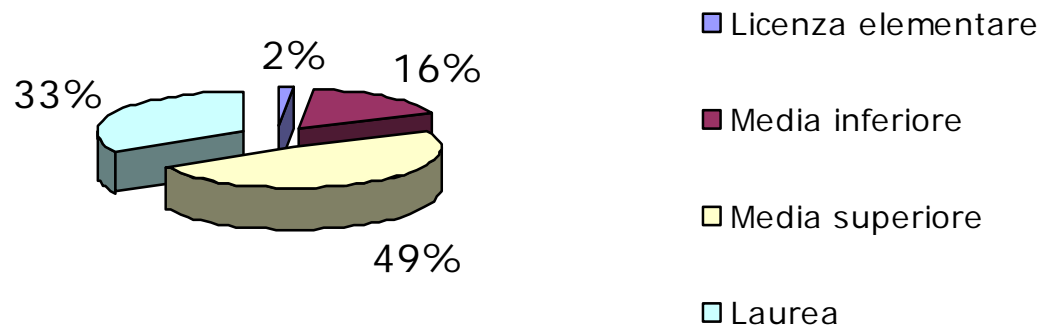
Cittadinanza



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



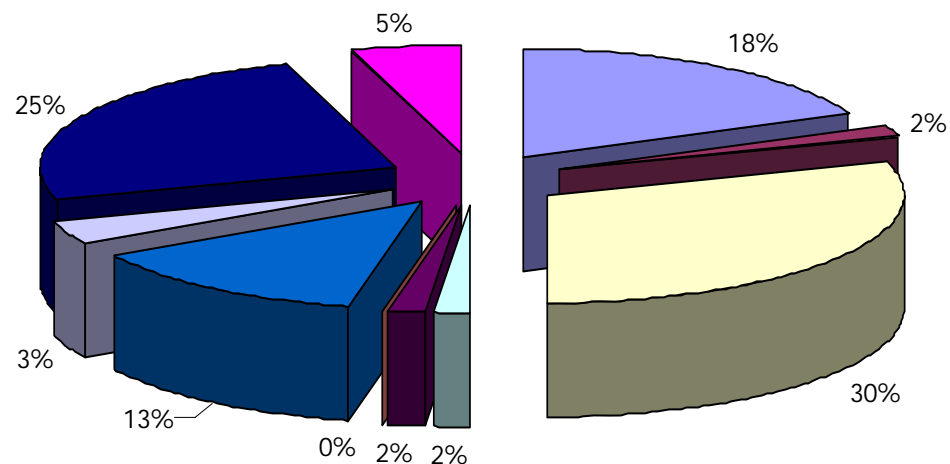
Titolo di studio



Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Occupazione



- Professionista, dirigente, imprenditore/trice
- Commerciante, artigiano/a lavoratore/trice autonomo/a
- Impiegato/a
- Operaio/a
- Rapporto di collaborazione
- Studente
- Casalinga
- Disoccupato
- Altro
- Pensionato

Elaborazione dati a cura dello Sportello del Cittadino



Si ringrazia l'obiettrice del Servizio Civile, **Monica Corradino**, che ha collaborato nelle fasi di somministrazione del questionario, raccolta e inserimento dati.