

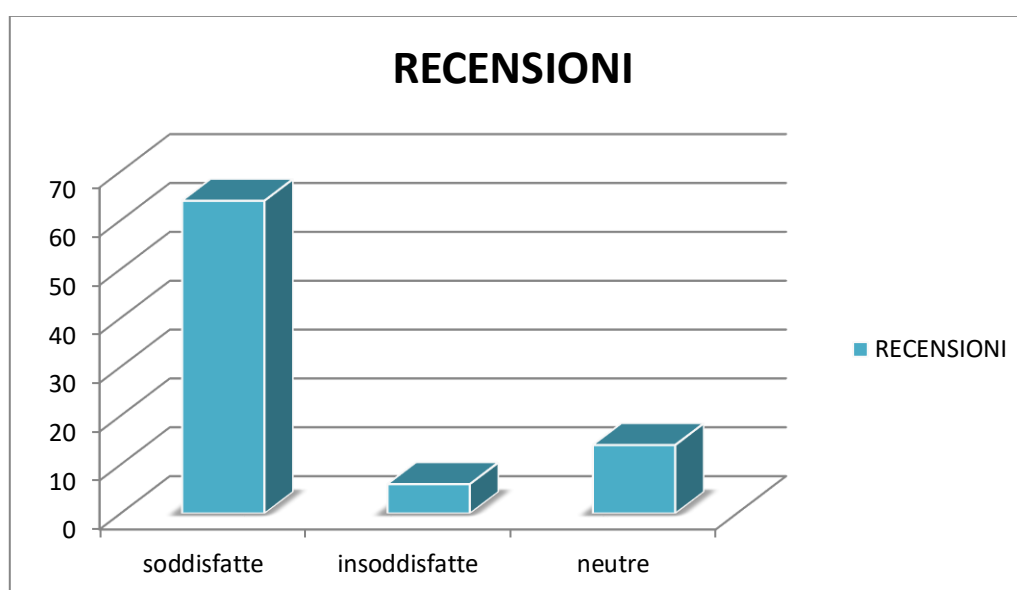
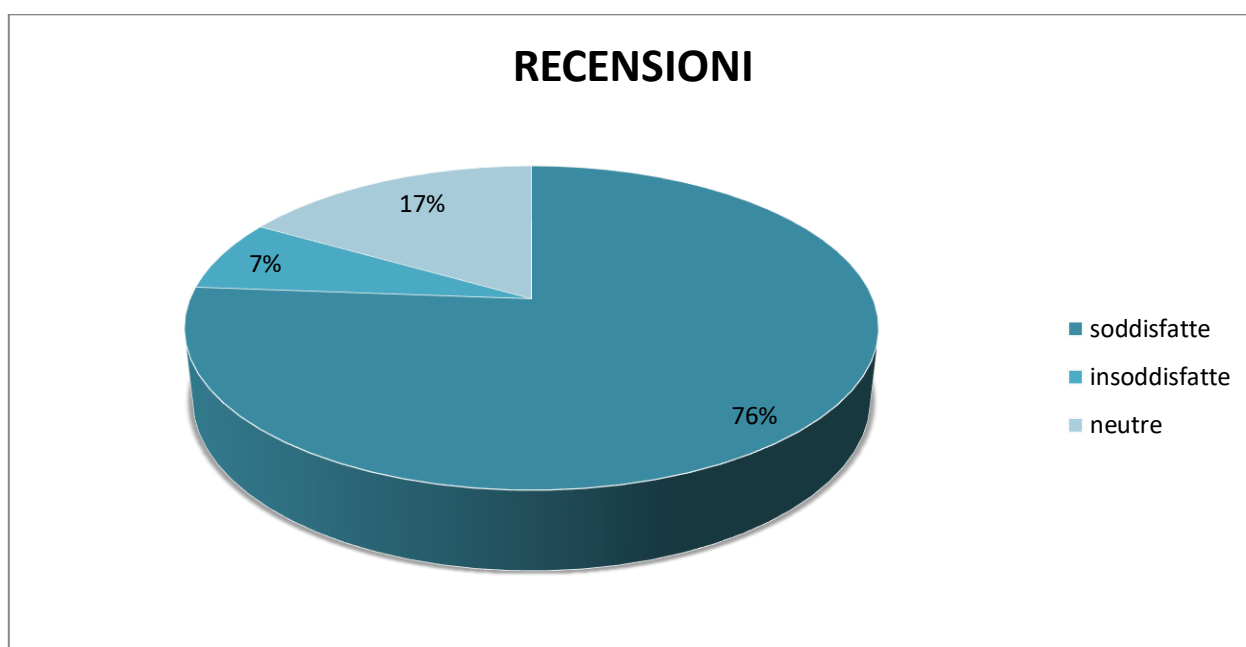
## QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION U.R.P. SETTEMBRE 2020

Analizzando i dati raccolti dai questionari sulla soddisfazione dell'utenza presso l'ufficio U.R.P. si possono evincere i seguenti dati; possiamo dire che l'utenza è globalmente soddisfatta del lavoro svolto dall'ufficio, a fronte di una piccola fetta di pubblico scontenta o parzialmente soddisfatta.

I dati dicono che:

- Il 76% degli utenti recensisce positivamente il lavoro svolto;
- Il 17% degli utenti si dice parzialmente soddisfatto, notando delle lacune in alcuni ambiti;
- Il 7% degli utenti si dice insoddisfatto del lavoro svolto.

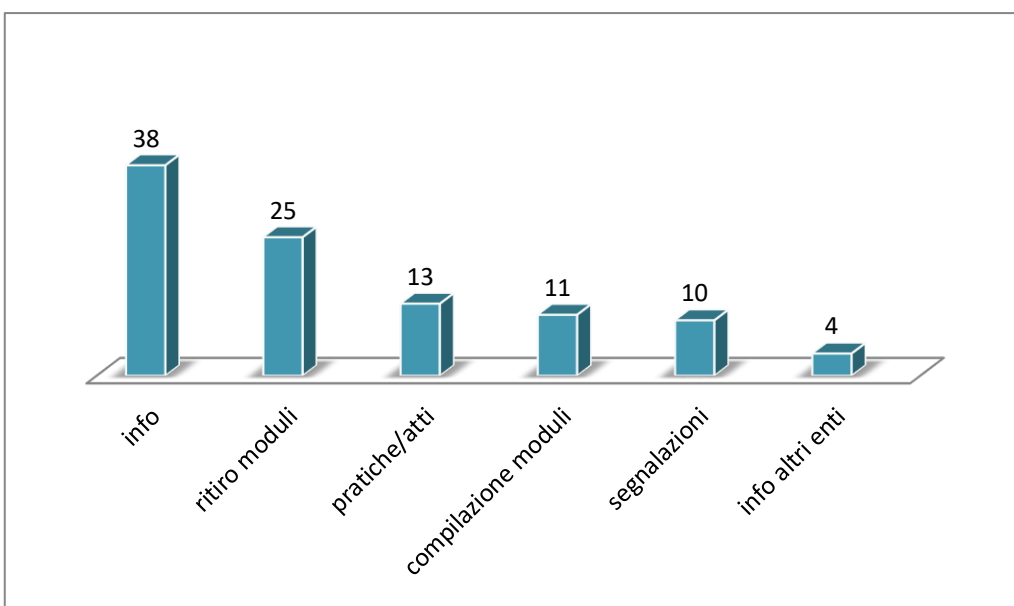
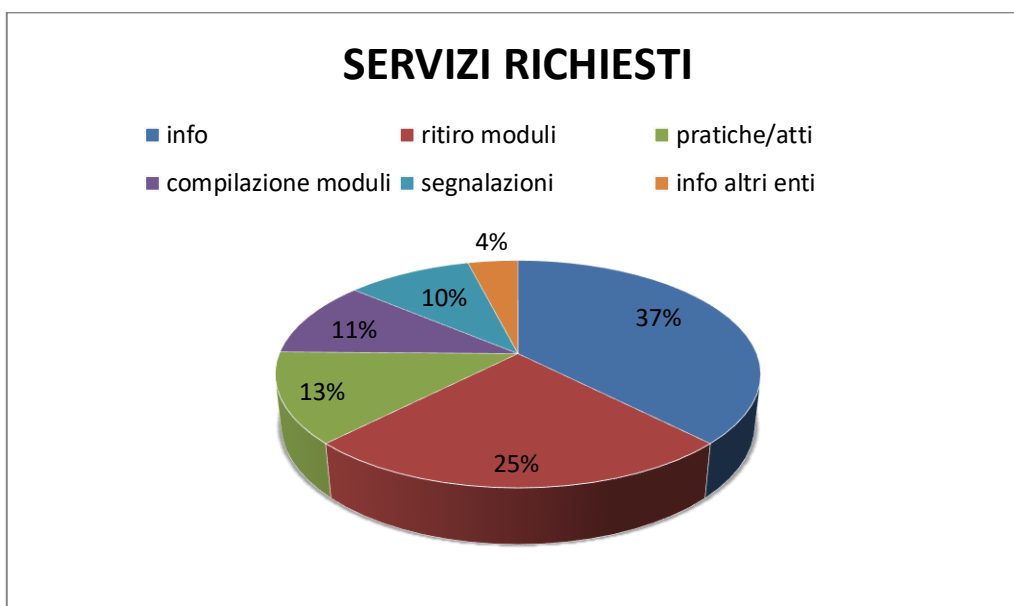
Si può quindi notare il positivo lavoro svolto, come da grafico:



Andando ad analizzare nel dettaglio possiamo scoprire che i maggiori motivi che portano l'utenza ad interagire con l'ufficio sono:

- Al 37% per info orari, sedi e competenze uffici comunali;
- Al 25% per ritiro modulistica;
- Al 13% per conoscenza situazione di una pratica e accesso agli atti del Comune;
- Al 11% per compilazione modulistica;
- Al 10% per segnalazioni e/o reclami;
- Al 4% per info su servizi di altri enti.

(si noti che i dati differiscono perché alcuni utenti hanno richieste multiple)



Per concludere constatiamo l'uso del sito del Comune, strumento che usa autonomamente solo il 33% degli utenti a fronte di un 67% che non lo usa per vari motivi:



In particolare, il 67% degli utenti non lo usa per i seguenti motivi:

