

SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2016

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI
1	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	Indagine di customer sulla qualità dei servizi necroscopici	<ul style="list-style-type: none"> ● supera le mie aspettative - 24% ● è in linea con le mie aspettative -63% ● delude le mie aspettative - 13%
2	U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	Indagine di customer sul gradimento della nuova procedura online di consegna delle pratiche L.10 e DM 37 in materia di impianti e risparmio energetico in edilizia	Scala da 1 a 6 (per niente - molto)
3	S.O. SVILUPPO ECONOMICO	Questionario di monitoraggio e valutazione distribuito agli studenti che frequentano le due aule studio in centro storico in Via S. Ercolano (locali Urban Center) e in Via della Viola (locali casa dell'associazionismo)	<ul style="list-style-type: none"> ● eccellente - 20% ● buono - 70% ● mediocre - 10%
4	U.O. SERVIZI SOCIALI	Indagine di customer su Progetto Home Care Premium	<ul style="list-style-type: none"> ● ottimo - 37,5% ● buono - 32% ● sufficiente - insufficiente - pessimo - 30,5%
5	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	Indagine di customer sugli Sportelli di ascolto peer to peer - Yap	<ul style="list-style-type: none"> ● ottimo - 40% ● buono - 52% ● sufficiente - insufficiente - 8%
6	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	Indagine di customer su allestimento della sezione dedicata a Gerardo Dottori a Palazzo della penna inaugurata il 20 giugno 2016	<ul style="list-style-type: none"> ● per niente- poco 6% ● buono - 35% ● eccellente - 59%
7	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Scuole dell'infanzia (indagine rivolta ai genitori sulla qualità percepita)	Scala da 1 a 10 (media 8,6)
8	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Asili nido in concessione (indagine rivolta ai genitori sulla qualità percepita)	Scala da 1 a 10 (media 8,8)
9	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Centri estivi	Scala da 1 a 10 (media 8)

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI
10	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Mensa scolastica (preparazione pasti gestita dall'ATI - introduzione nuovo menù)	<ul style="list-style-type: none"> ● gradimento totale - 61,44% ● gradimento parziale - 27,46% ● gradimento nullo - 11,10%
11	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Progetto globale per alunni disabili (assistenza operatori nelle scuole di ogni ordine e grado)	Scala da 1 a 10 (media 9,2)