

SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2015

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI
1	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	Indagine di customer sulla qualità del servizio presso Uffici Relazioni con il Pubblico delle seguenti sedi: Centro storico - Ponte Felcino - Ponte San Giovanni - Rimocchi - San Sistodi Portierato sociale rivolto a residenti e commercianti della zona di Porta Pesa.	<ul style="list-style-type: none"> ● delude le mie aspettative - 0% ● è in linea con le mie aspettative - 60% ● supera le mie aspettative - 40%
2	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	Indagine di customer sul gradimento del servizio di certificazione on-line	<ul style="list-style-type: none"> ● per nulla - 1,3% ● abbastanza - 3,9% ● molto - 13,7% ● ottimo - 81,1%
3	U.O. SERVIZI ALLE IMPRESE	Azioni di tutela del mercato di Pian di Massiano in occasione delle partite di calcio di serie B presso lo stadio Curi	<ul style="list-style-type: none"> ● eccellente - 6,1% ● buono - 49,2% ● mediocre - 44,7%
4	U.O. BIBLIOTECHE AUGUSTA E BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA	Indagine di customer su abitudini e servizi erogati dalla biblioteca Augusta	<ul style="list-style-type: none"> ● insufficiente - 4% ● sufficiente - 15% ● buono - 48% ● ottimo - 33%
5	U.O. BIBLIOTECHE AUGUSTA E BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA	Indagine di customer su evento InstaMeet "Discover Augusta" 1^ edizione	Scala da 1 a 10 (media 8,41)
6	U.O. BIBLIOTECHE AUGUSTA E BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA	Indagine di gradimento sulla mostra "La percezione del futuro. La collezione Panza a Perugia"	<ul style="list-style-type: none"> ● insufficiente - 3,3% ● sufficiente - 9,8% ● buono - 39,6% ● ottimo - 47,3%
7	U.O. BIBLIOTECHE AUGUSTA E BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA	Indagine di gradimento su informazione ed accoglienza turistica	Scala da 0 a 5 (98% tra 4 e 5)
8	U.O. BIBLIOTECHE AUGUSTA E BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA	Indagine di gradimento sui visitatori del circuito museale cittadino	<ul style="list-style-type: none"> ● per niente - 11% ● poco - 12,7% ● abbastanza - 36,9% ● molto - 39,4%

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI
9	U.O. EDILIZIA SCOLASTICA, VERDE E SPORT	Indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza sui procedimenti amministrativi definiti dalla Legge Regionale n. 28/2001 per la parte riguardante l'emanazione delle autorizzazioni di cui agli artt. 12 e 13 così come normata dal nuovo Testo unico Regionale delle foreste (Regolamento regionale n. 11/2012)	<ul style="list-style-type: none"> ● mediocre - 3,1% ● buono - 30,2% ● eccellente - 66,7%
10	S.O. RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	Indagine di gradimento sui volontari del servizio civile	<ul style="list-style-type: none"> ● insufficiente - 3,7% ● sufficiente - 14,8% ● discreto - 22,2% ● buono - 33,4% ● ottimo - 25,9%
11	S.O. RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	Rilevazione annuale dell'indice di gradimento dei corsi di formazione	Scala da 1 a 6 (85,9 % voto 5-6)
	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Indagini di customer sul grado di soddisfazione e la qualità percepita dagli utenti interni o esterni dei servizi educativi:	
12	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	ASILI NIDO	Scala da 1 a 10 (media 8,8)
13	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	SCUOLE DELL'INFANZIA	Scala da 1 a 10 (media 8,6)
14	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	ASILI NIDO IN CONCESSIONE	Scala da 1 a 10 (media 8,8)
15	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	CENTRI ESTIVI	Scala da 1 a 10 (media 9)
16	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	MENSA SCOLASTICA	<ul style="list-style-type: none"> ● valutazione positiva - 66,1% ● neutra - 26,6% ● negativa - 7,2%
17	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	OFFERTE CULTURALI	Scala da 1 a 10 (media 9,2)

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINI
18	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	PROGETTO GLOBALE PER ALUNNI DISABILI	Scala da 1 a 10 (media 9,2)