

**SINTESI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2017**

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINE
1	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	CENTRI ESTIVI (Scheda di soddisfazione compilata dai genitori e/o dai ragazzi utenti)	Scala da 1 a 10 (media 8,9)
2	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	PROGETTO GLOBALE PER ALUNNI DISABILI - ASSISTENZA OPERATORI NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO (Valutazione del gradimento nei confronti del servizio da parte dei dirigenti scolastici e nei confronti degli operatori da parte degli insegnanti e dei genitori)	Scala da 1 a 10 (media 9,3)
3	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	MENSA SCOLASTICA CON PREPARAZIONE PASTI GESTITA DALL'ATI (gradimento dei bambini)	Gradimento totale: 67,60% Gradimento parziale: 15,02% Gradimento nullo: 17,33%
4	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	SCUOLE DELL'INFANZIA (Indagine rivolta ai genitori sulla qualità percepita)	Scala da 1 a 10 (media 8,3)
5	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	ASILI NIDO IN CONCESSIONE (Indagine rivolta ai genitori sulla qualità percepita)	Scala da 1 a 10 (media 9,1)
6	U.O. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	ASILI NIDO COMUNALI (Indagine rivolta ai genitori sulla qualità percepita)	Scala da 1 a 10 (media 8,8)
7	U.O. SERVIZI AL CITTADINO	SERVIZI EROGATI DAGLI SPORTELLI URP	Delude le mie aspettative: 1% E' in linea con le mie aspettative: 62% Supera le mie aspettative: 33%
8	U.O. SISTEMI TECNOLOGICI - OPEN DATA - ENERGIA	INDAGINE DI GRADIMENTO IN SEGUITO AI LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE E ILLUMINAZIONE DELLE FONTANE DI PIAZZA ITALIA E PIAZZA VITTORIO VENETO	Il post/video su Facebook ha avuto 7.710 visualizzazioni e 971 reazioni di cui 736 "mi piace"

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINE
9	U.O. RISORSE UMANE	INDAGINE DI GRADIMENTO SUI CORSI A CATALOGO GRATUITI REALIZZATI CON LA SCUOLA UMBRA DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA	Nei vari questionari adottati sono state utilizzate diverse scale di valutazione che l'ufficio Formazione, per renderli confrontabili, ha riportato ad una scala in centesimi. Il gradimento è stato pari all'80,61%
10	U.O. RISORSE UMANE	INDAGINE DI GRADIMENTO SUI CORSI RISERVATI AI DIPENDENTI DEL COMUNE DI PERUGIA (GRATUITI E A PAGAMENTO) REALIZZATI INTERNAMENTE O CON LA SCUOLA UMBRA	Nei vari questionari adottati sono state utilizzate diverse scale di valutazione che l'ufficio Formazione, per renderli confrontabili, ha riportato ad una scala in centesimi. Il gradimento è stato pari all'87,11%
11	U.O. RISORSE UMANE	INDAGINE DI GRADIMENTO SUI CORSI DI FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	Nei vari questionari adottati sono state utilizzate diverse scale di valutazione che l'ufficio Formazione, per renderli confrontabili, ha riportato ad una scala in centesimi. Il gradimento è stato pari all'87%
12	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (MUSEO CIVICO DI PALAZZO DELLA PENNA)	Scala da 1 a 4 5,5% voto 2 27,5% voto 3 67% voto 4
13	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (COMPLESSO TEMPLARE DI SAN BEVIGNATE)	Scala da 1 a 4 100% voto 4
14	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUI VISITATORI DEGLI SPAZI DEL CIRCUITO MUSEALE COMUNALE (CAPPELLA SAN SEVERO)	Scala da 1 a 4 17,5% voto 2 42,5% voto 3 40% voto 4
15	U.O. ATTIVITA' CULTURALI, BIBLIOTECHE E TURISMO	INDAGINE SUGLI UTENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)	Scala da 0 a 5 media 4,4/5
16	U.O. ACQUISTI E PATRIMONIO	INDAGINE SUL SERVIZIO DI PULIZIA PRESSO GLI IMMOBILI DI COMPETENZA COMUNALE	11% per nulla soddisfatti 11% poco soddisfatti 78% abbastanza/molto soddisfatti

n.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	TIPOLOGIA DI INDAGINE	ESITI INDAGINE
17	U.O. SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE	INDAGINE SULL'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE PROMOSSA DAL COMUNE SUI CANALI UFFICIALI DEI MAGGIORI SOCIAL NETWORK (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM E YOU TUBE)	Incremento del numero dei fans nei vari canali dal 107 al 2018: Facebook + 15,30% Twitter + 7,7,% Instagram + 71% You Tube + 73% Media: 41,75%
18	U.O. URBANISTICA	INDAGINE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO U.O. URBANISTICA	Scala da 1 "per niente soddisfatto" a 5 "del tutto soddisfatto": 15,40% poco soddisfatto 15,40% abbastanza soddisfatto 38,40% molto soddisfatto 30,80% del tutto soddisfatto