



COMUNE DI VOLPIANO

Provincia di Torino

RELAZIONE FINALE SUI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO DAI PRINCIPALI UFFICI DEL PALAZZO COMUNALE E DEL SITO INTERNET DEL COMUNE

Il questionario di gradimento del servizio offerto dai principali uffici del palazzo comunale e del sito internet del comune è stato messo a disposizione degli utenti presso la sede e sul sito del Comune, nel periodo *dal 31/07/2010 al 31 ottobre 2010*.

Sono stati stampati circa 400 questionari
Sono pervenuti n. 77 compilati

Il questionario era composto di tre parti:

- dati statistici
- valutazione sui diversi aspetti dei Servizi
- Sito internet del Comune dati statistici + valutazione.

DATI STATISTICI:

1. Genere:

FEMMINA		58	75 %
MASCHIO		19	25 %
TOTALE		77	

2. Eta':

anni 18-25		6	7,8 %
anni 26-45		49	64 %
anni 46-65		22	29 %
over 65		0	0 %
		77	100

3. Professione:

Studente		4	5,19 %
Lav. Dipendente		33	42,86 %
Lav. Autonomo		11	14,29 %
Casalinga		17	22,08 %
Pensionato		2	2,60 %
Disoccupato		10	12,99 %
Altro		0	0,00 %
		77	

5. Si reca presso l'ufficio Demografici (Anagrafe – Stato Civile – Elettorale - Leva)

Quasi mai	10	15,38	%
Poco (una volta all'anno)	36	55,38	%
A volte (1 volta al mese)	16	24,62	%
Spesso (1 volta alla settimana)	3	4,62	%
	65		

6. Si reca presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico e Protocollo

Quasi mai	17	27,87	%
Poco (una volta all'anno)	19	31,15	%
A volte (1 volta al mese)	13	21,31	%
Spesso (1 volta alla settimana)	12	19,67	%
	61		

7. Si reca presso l'ufficio Scuole – Politiche Sociali e Casa – Cultura - Sport

Quasi mai	29	39,19	%
Poco (una volta al mese)	22	29,73	%
A volte (più volte al mese)	17	22,97	%
Spesso (1 volta alla settimana)	6	8,11	%
	74		

8. Si reca presso l'ufficio Edilizia Privata

Quasi mai	36	64,29	%
Poco (una volta all'anno)	4	7,14	%
A volte (1 volta al mese)	7	12,50	%

Spesso (1 volta alla settimana)	9	16,07	%
	56		

9. Conosce e consulta il sito internet del Comune di Volpiano

Quasi mai	20	37,04	%
Poco ((1 volta al mese)	16	29,63	%
Almeno 1 volta alla settimana	11	20,37	%
Spesso (quasi tutti i giorni)	7	12,96	%
	54		

10. Conosce i seguenti servizi offerti dal sito del Comune

calcolo dell'ICI	25	21,93	%
collegamento a mensa informatizzata	25	21,93	%
Newsletter del comune	24	21,05	%
albo pretorio	21	18,42	%
Piemonte Press – Rassegna Volpiano	19	16,67	
	114	100,00	

VALUTAZIONE SUI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO

UFFICIO DEMOGRAFICO

5. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito a :

1. Orari di apertura degli uffici	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	13	24	17	10
percentuali	20,31	37,5	26,56	15,63

2. Confort delle sale di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	
	Risposte	11	28	16	9
	percentuali	17,19	43,75	25,00	14,06
3. Cortesia, disponibilità e competenza del personale	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	
	Risposte	21	31	7	4
	percentuali	33,33	49,21	11,11	6,35
4. Facilità di comprensione e di compilazione della modulistica	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	
	Risposte	16	31	12	2
	percentuali	26,23	50,82	19,67	3,28
5. Facilità di contattare il personale telefonicamente o via e-mail	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	
	Risposte	12	27	15	5
	percentuali	20,34	45,76	25,42	8,47
6. Tempi di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	
	Risposte	9	28	11	4
	percentuali	17,31	53,85	21,15	7,69

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E PROTOCOLLO

6. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito a :

7. Orari di apertura degli uffici	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	15	21	14	3
percentuali	28,30	39,62	26,42	5,66
8. Confort delle sale di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	6	21	17	10
percentuali	11,11	38,89	31,48	18,52
9. Cortesia, disponibilità e competenza del personale	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	20	25	7	1
percentuali	37,74	47,17	13,21	1,89
10. Capacità di dare informazioni che riguardano il comune o di interessarsi per fornire le informazioni che riguardano gli altri enti	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	14	30	7	2
percentuali	26,42	56,60	13,21	3,77
11. Facilità di contattare il personale telefonicamente o via e-mail	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	13	23	14	1
percentuali	25,49	45,10	27,45	1,96
12. Tempi di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	16	27	8	2
percentuali	30,19	50,94	15,09	3,77

UFFICIO SCUOLE – POLITICHE SOCIALI E CASA – CULTURA - SPORT

7. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito a :

13. Orari di apertura dell' ufficio	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	19	25	12	6
percentuali	30,65	40,32	19,35	9,68
14. Confort delle sale di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	16	23	10	12
percentuali	26,23	37,70	16,39	19,67
15. Cortesia, disponibilità e competenza del personale	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	33	19	5	2
percentuali	55,93	32,20	8,47	3,39
16. Capacità di ascolto e di proporre soluzioni	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	30	20	7	3
percentuali	50,00	33,33	11,67	5,00
17. Facilità di contattare il personale telefonicamente o via e-mail	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	24	22	10	2
percentuali	41,38	37,93	17,24	3,45
18. Tempi di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	16	29	13	2
percentuali	26,67	48,33	21,67	3,33

UFFICIO EDILIZIA PRIVATA

8. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito a :

19. Orari di apertura dell' ufficio	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	4	11	12	13
percentuali	10	27,50	30	32,5
20. Confort delle sale di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	5	21	9	5
percentuali	12,50	52,50	22,50	12,50
21. Cortesia, disponibilità e competenza del personale	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	9	15	8	7
percentuali	23,08	38,46	20,51	17,95
22. Facilità nel recuperare informazioni quali: modulistica, estratti cartografici, normativa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	9	14	9	7
percentuali	23,08	35,90	23,08	17,95
23. Facilità di contattare il personale telefonicamente o via e-mail	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	6	13	13	7
percentuali	15,38	33,33	33,33	17,95
24. Tempi di attesa	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
Risposte	3	15	12	9
percentuali	7,69	38,46	30,77	23,08

SITO INTERNET del COMUNE

9. Come valuta i seguenti aspetti del sito del Comune:	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
a) Facilità di consultazione	5	25	11	2
%	12	58	26	5
b) Facilità di orientamento e reperimento delle informazioni	5	22	15	2
%	11	50	34	5
c) Utilità delle informazioni pubblicate	6	27	10	1
%	14	61	23	2
d) Aggiornamento delle informazioni	8	22	12	2
%	18	50	27	5
e) Soddisfa il motivo della sua ricerca?	6	25	11	2
%	14	57	25	5

10. Come valuta le informazioni che riesce ad ottenere attraverso il collegamento a:	Ottimo	Buono	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente
f) Calcolo ICI	2	10	5	1
%	11	56	28	6
g) Mensa informatizzata	5	12	5	1
%	22	52	22	4
h) Newsletter del Comune	1	9	7	1
%	6	50	39	6
i) Albo Pretorio	1	10	5	1
%	6	59	29	6
j) PIEMONTE PRESS –Rassegna Volpiano	0	10	5	1
%	0	63	31	6

11. **Metta in ordine di priorità le informazioni che le interessano di più sul sito Internet del Comune** da 1(per nulla interessante) a 10 (molto interessante) :

a) Servizi ai Cittadini	In media	7
b) Servizi alle imprese	In media	4,6
c) Area relativa all'Amministrazione (uffici – organizzazione ecc)	In media	7
d) Area relativa alle Pubblicazioni (delibere – appalti ecc)	In media	5,1
e) Link utili	In media	6,02
f) Appuntamenti Avvisi	In media	6,3
g) Area Stampa	In media	5
h) Aree Informazioni e Guida	In media	5,5
i) Aree Tematiche	In media	5,04

12. **Tra i seguenti servizi che possono essere implementati attraverso il sito internet quale le interessa di più** da 1 (per nulla interessante) a 10 (molto interessante) ::

j) Consultazione stato procedura edilizia	In media	6,21
k) Richiesta rilascio documenti	In media	7,92
l) Altro (specificare) <i>servizio scuole (mensa, bus) 10</i> <i>(da completare)</i>	In media	7,33

Dicembre 2010