



La Commissione europea ha finanziato questo progetto con il Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Unione europea  
Fondo sociale europeo



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

fse per il tuo futuro

Programmi operativi regionali  
Dipartimento della Pubblica Amministrazione

PA



# Migliora

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

## Comune di Isola delle Femmine

## REPORT INDAGINE

---

**Comune di Isola delle Femmine**  
**RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEI**  
**SERVIZI ALLO SPORTELLO DELL'URP**

---

**ESITO DELL'INDAGINE..... 4**  
..... 5  
..... 5  
..... 7  
..... 7  
..... 7  
..... 12

- 
- -

## MODALITÀ DI SVOLGIME

---

- 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
- 

- **Universo**
- **Fonte**
- **Livello di confidenza**
- **Errore massimo accettato**
- **Campione target**

- **Campione raggiunto**
- **Periodo di apertura dell'indagine:**
- **Attività di pubblicizzazione dell'indagine**

## Esiti della indagine

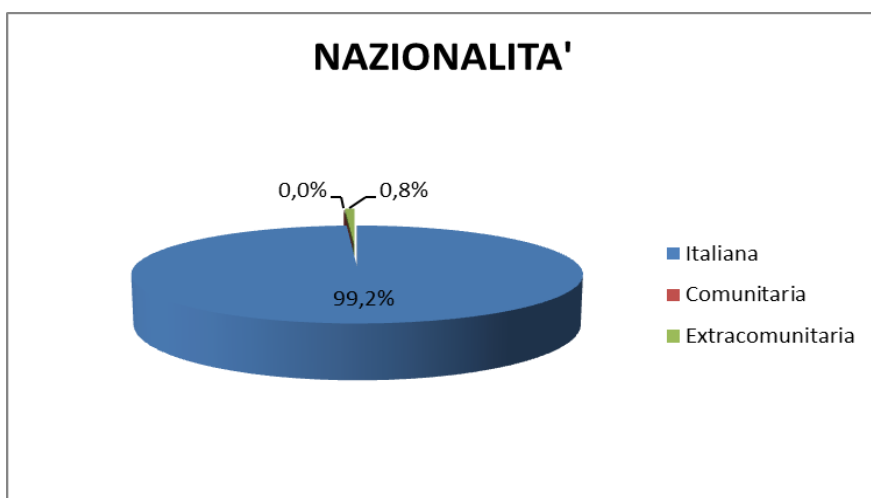
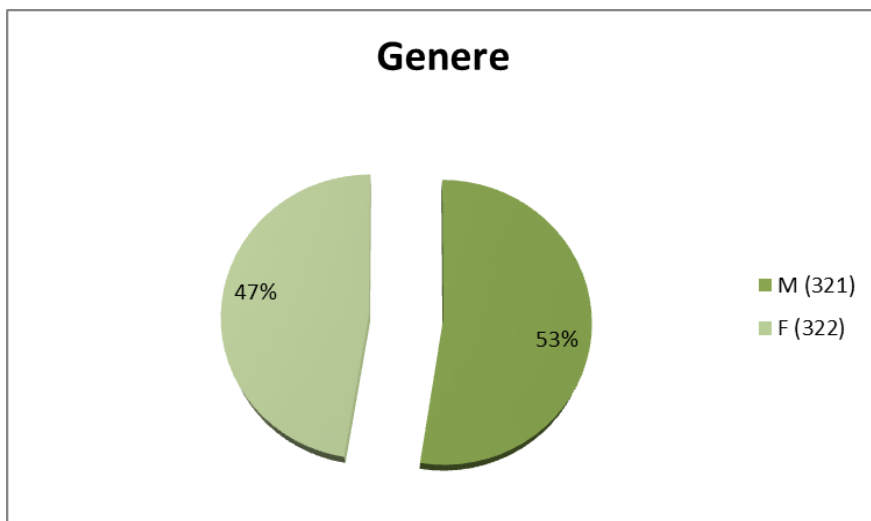
---

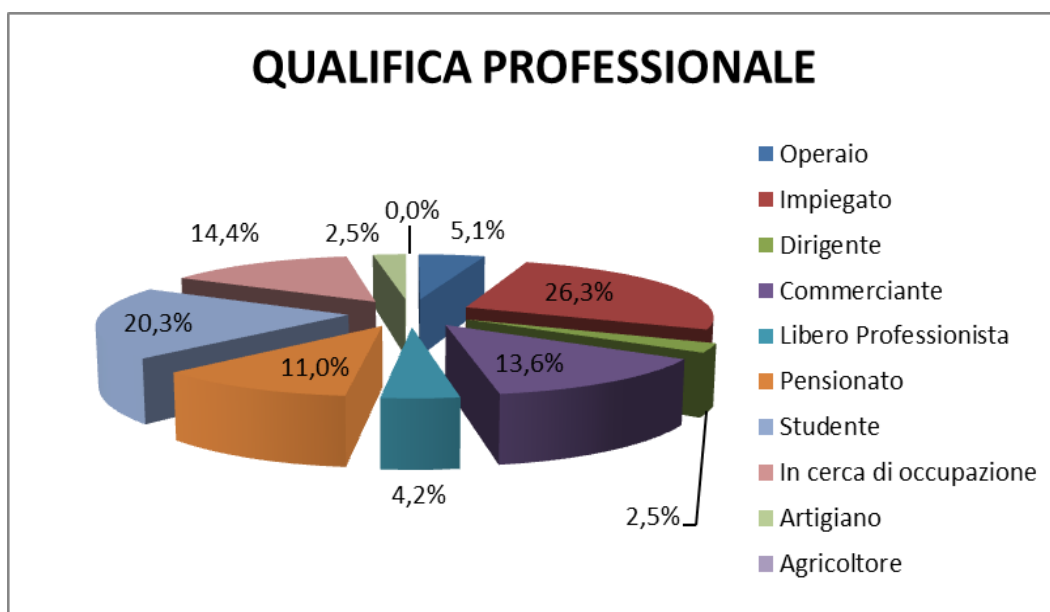
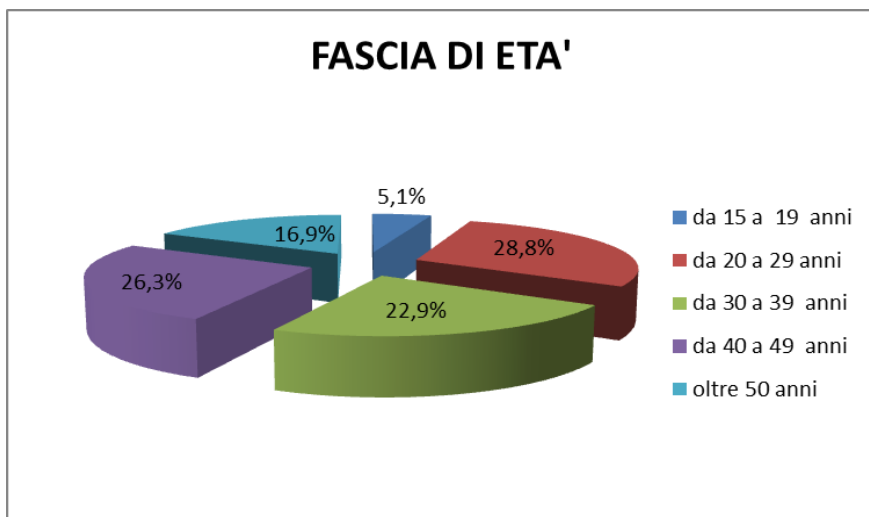


## Dati statistici

---

### Caratteristiche del campione





**I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello sono misurati con una scala a 6 livelli.**

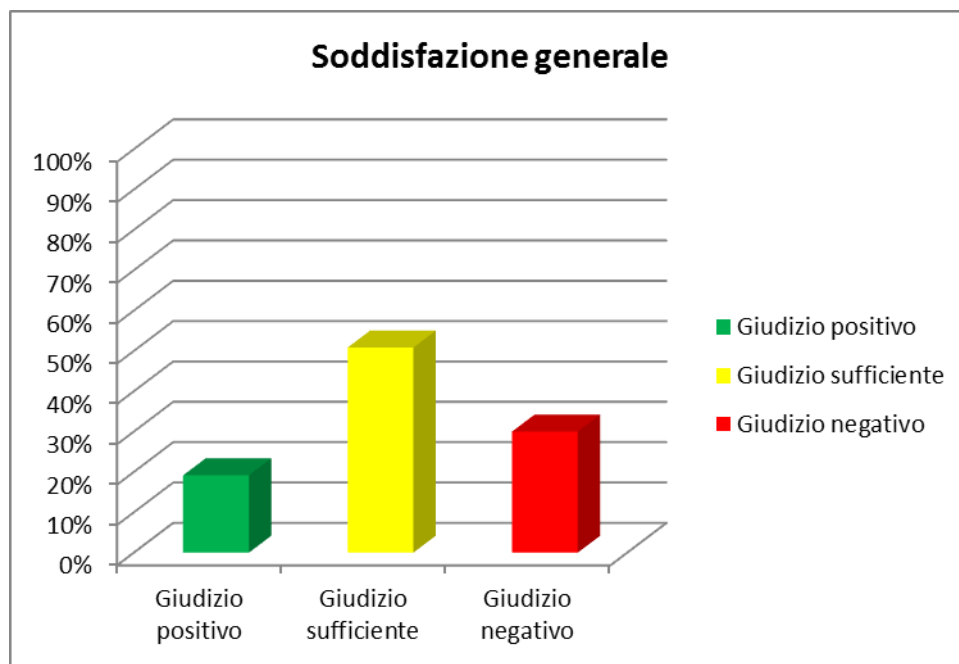
**Le classi di giudizio contigue sono state accorpate.**

**Seguendo questa logica i giudizi 1 e 2 sono stati uniti in un unico livello di soddisfazione negativa, 3 e 4 in uno di media soddisfazione e 5 e 6 in uno di alta soddisfazione**

Classi	Emoticon/Colore	Giudizio di soddisfazione
	●	
	●	
	●	

## Livello di soddisfazione complessiva del servizio

---

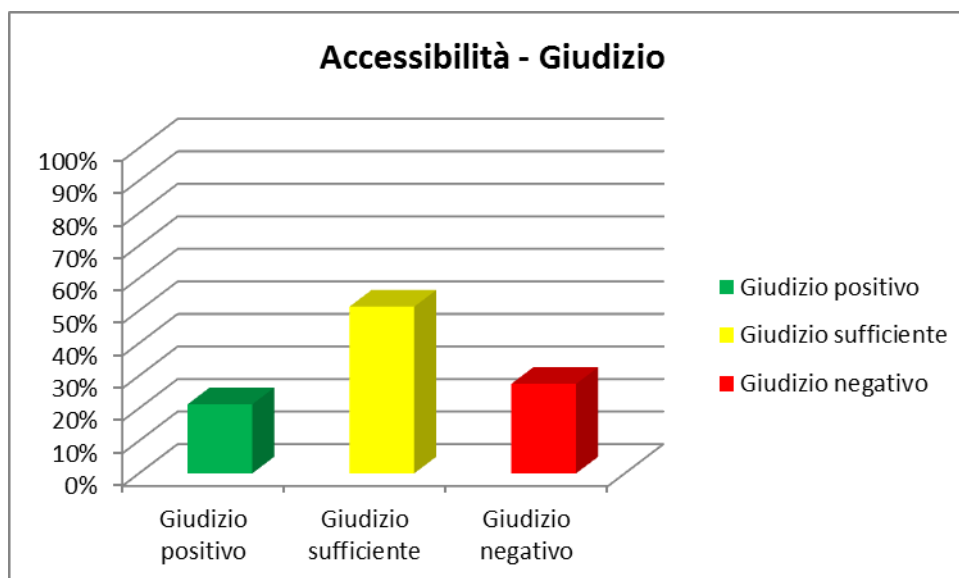


## Il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio

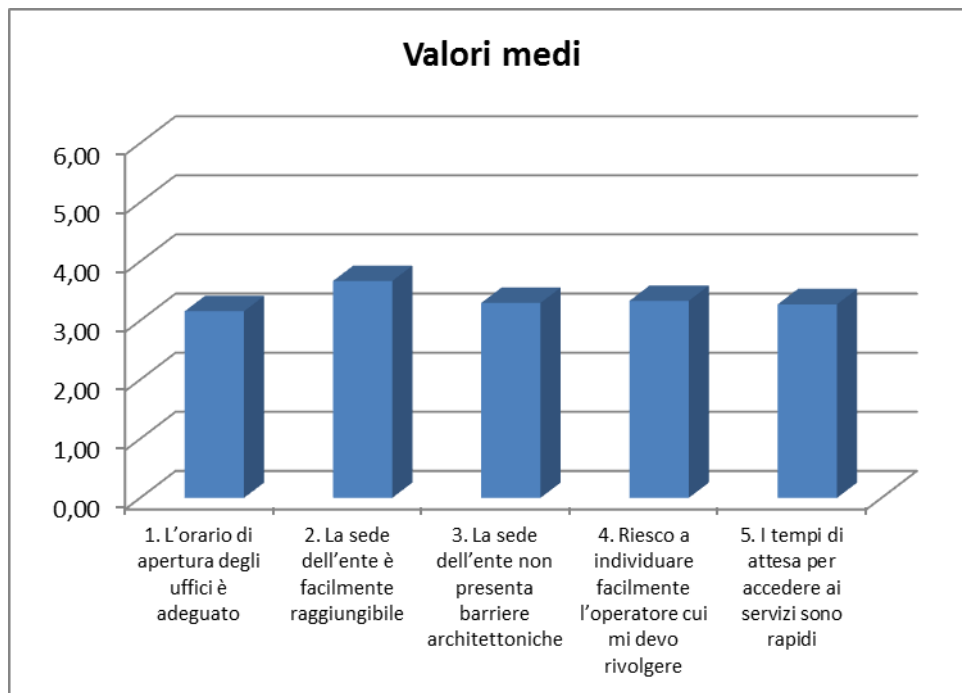
---

### Accessibilità

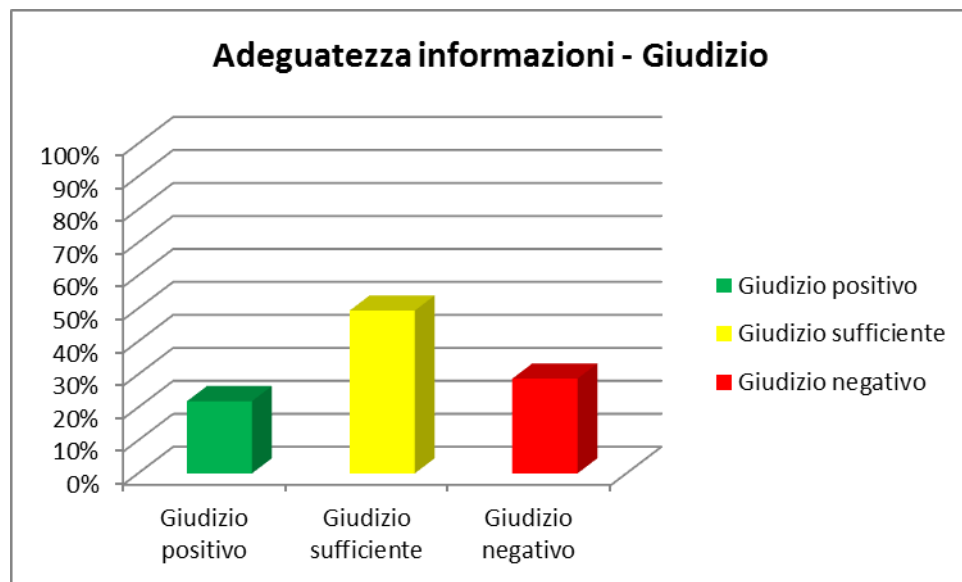
Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo



**Dettaglio – valore medio per ogni item della dimensione.**

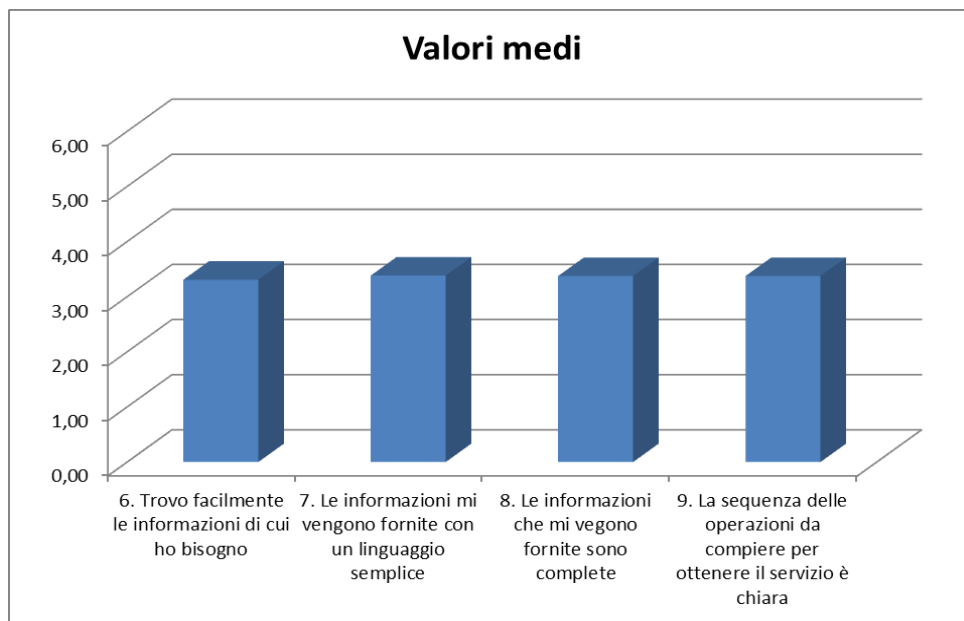


**Adeguatezza delle informazioni**



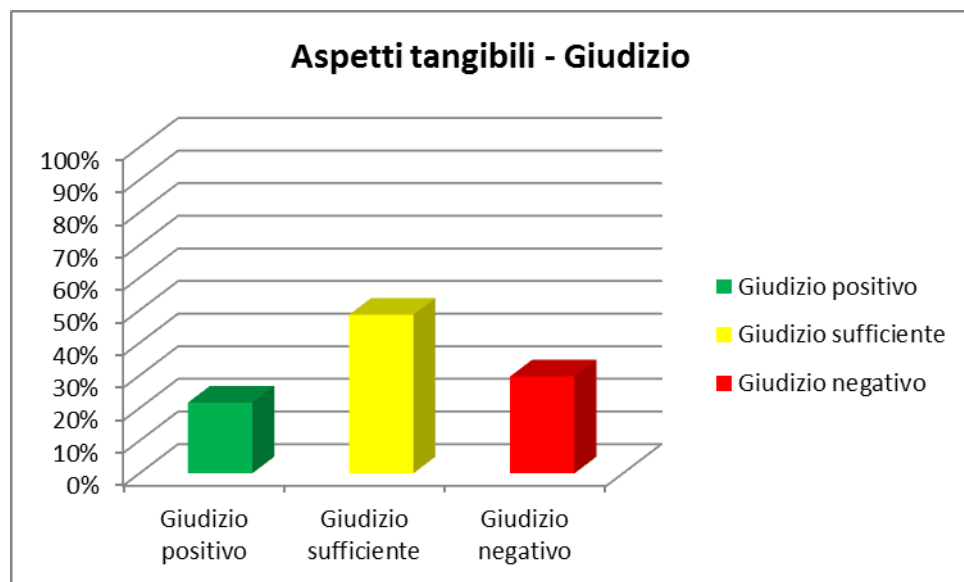


### Dettaglio – valore medio per ogni domanda (item) della dimensione

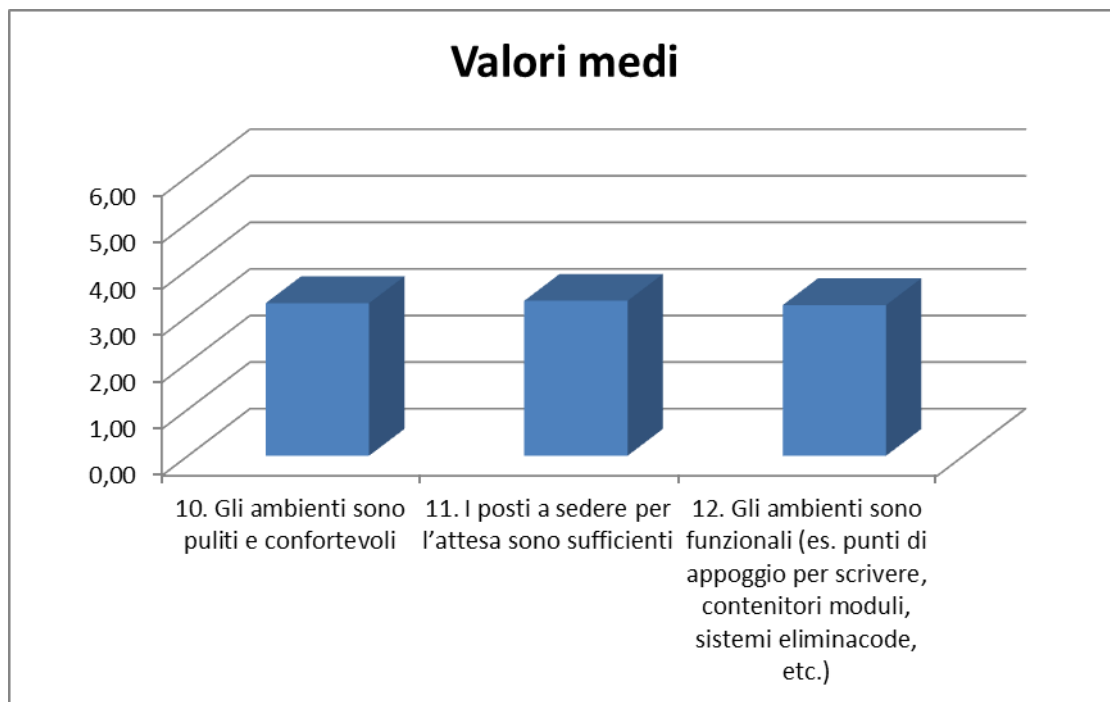


### Aspetti tangibili

Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo

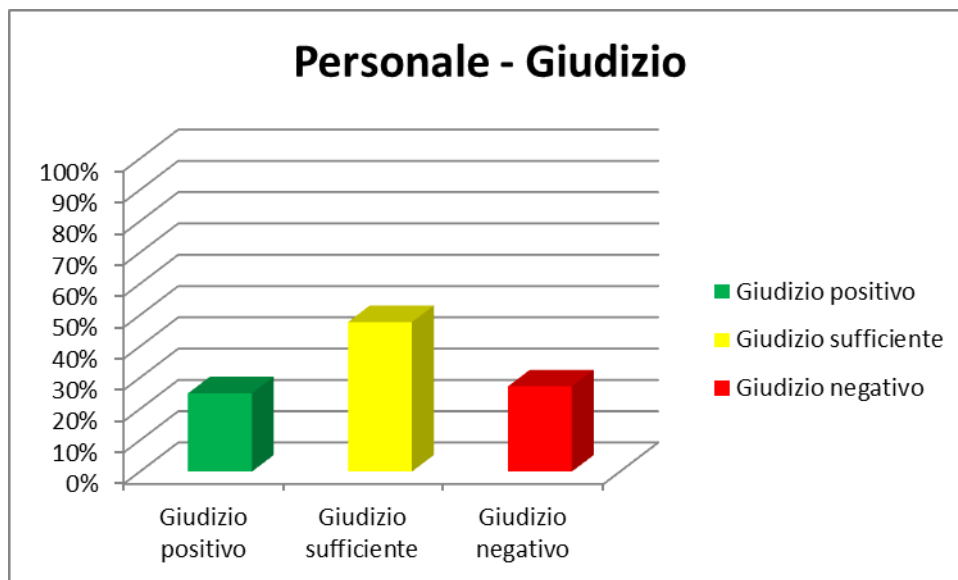


**Dettaglio – valore medio per ogni domanda(item) della dimensione**

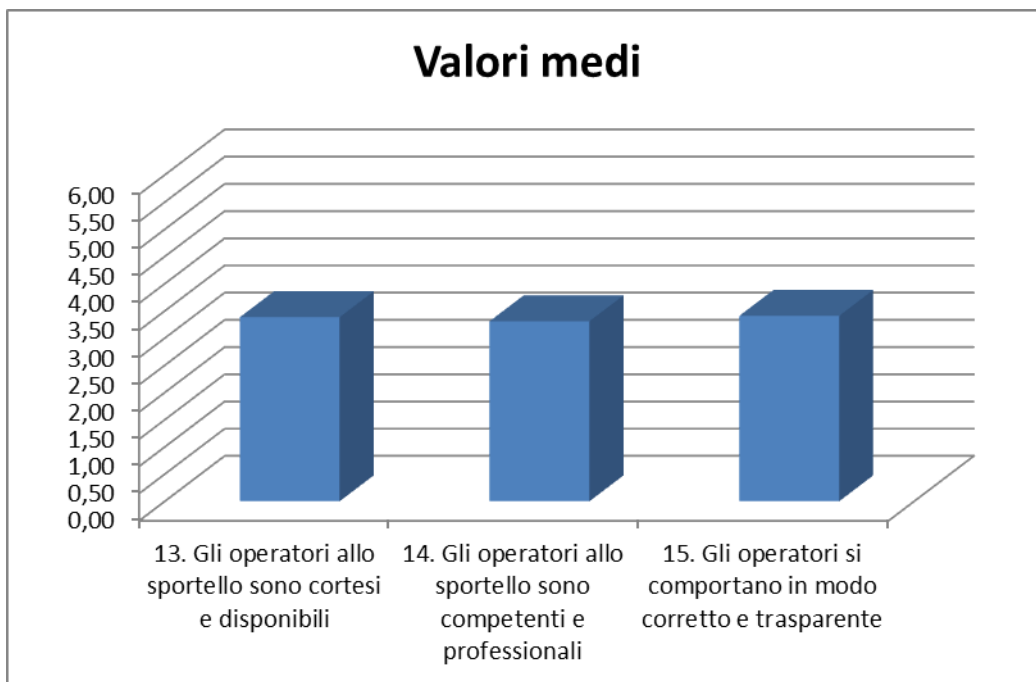


**Personale**

**Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo**

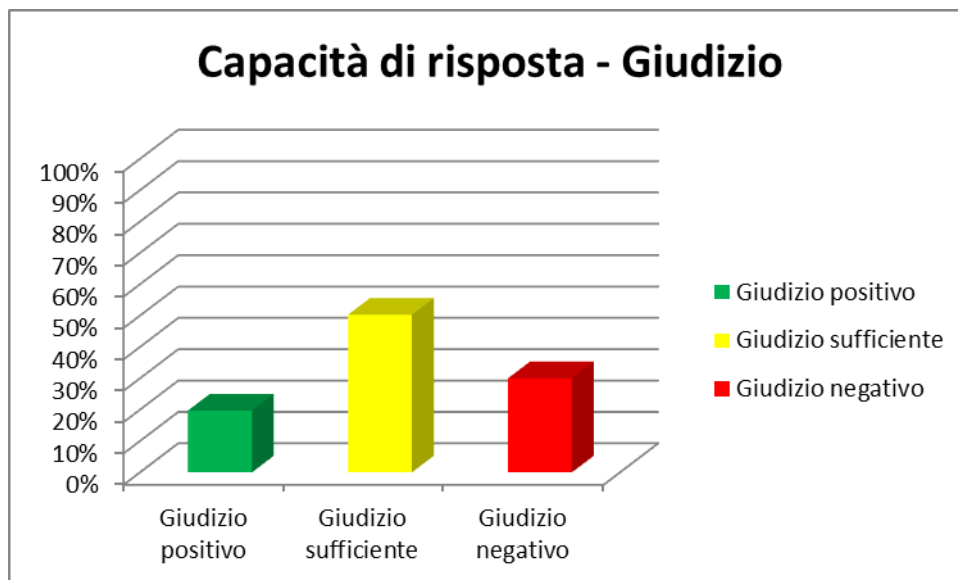


**Dettaglio – valore medio per ogni domanda (item) della dimensione**

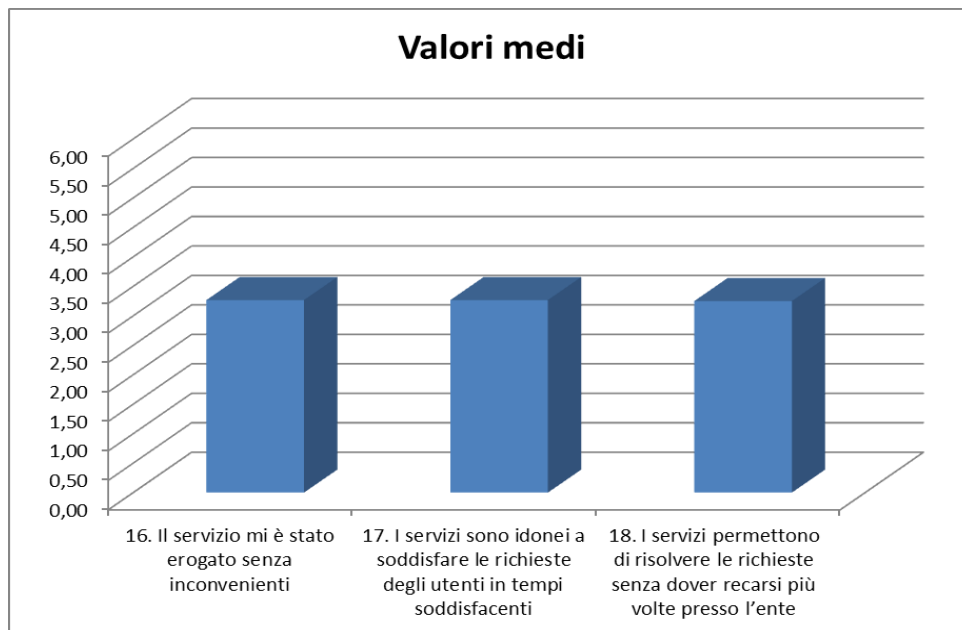


**Capacità di risposta**

**Grafico per percentuale di distribuzione del giudizio medio positivo / sufficiente / negativo**



## Dettaglio – valore medio per ogni domanda (item) della dimensione

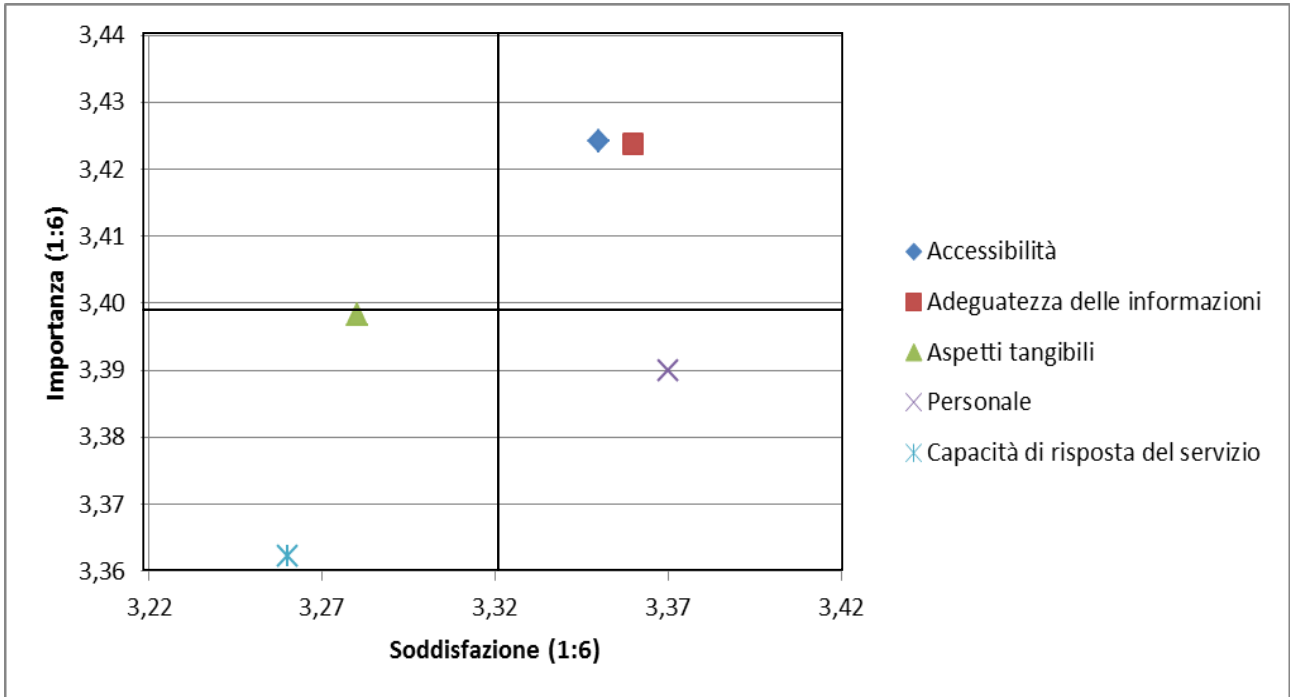


## Mappa delle priorità di intervento

---

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

- **delle criticità** **Priorità alta**
- **del monitoraggio** **Priorità**
- **media** **della competitività** **Priorità alta**
- **delle illusioni** **Priorità media**



- **della competitività**

- 
- 

- **del monitoraggio**

- 
- 

- **delle illusioni**

- 

*ranking*