

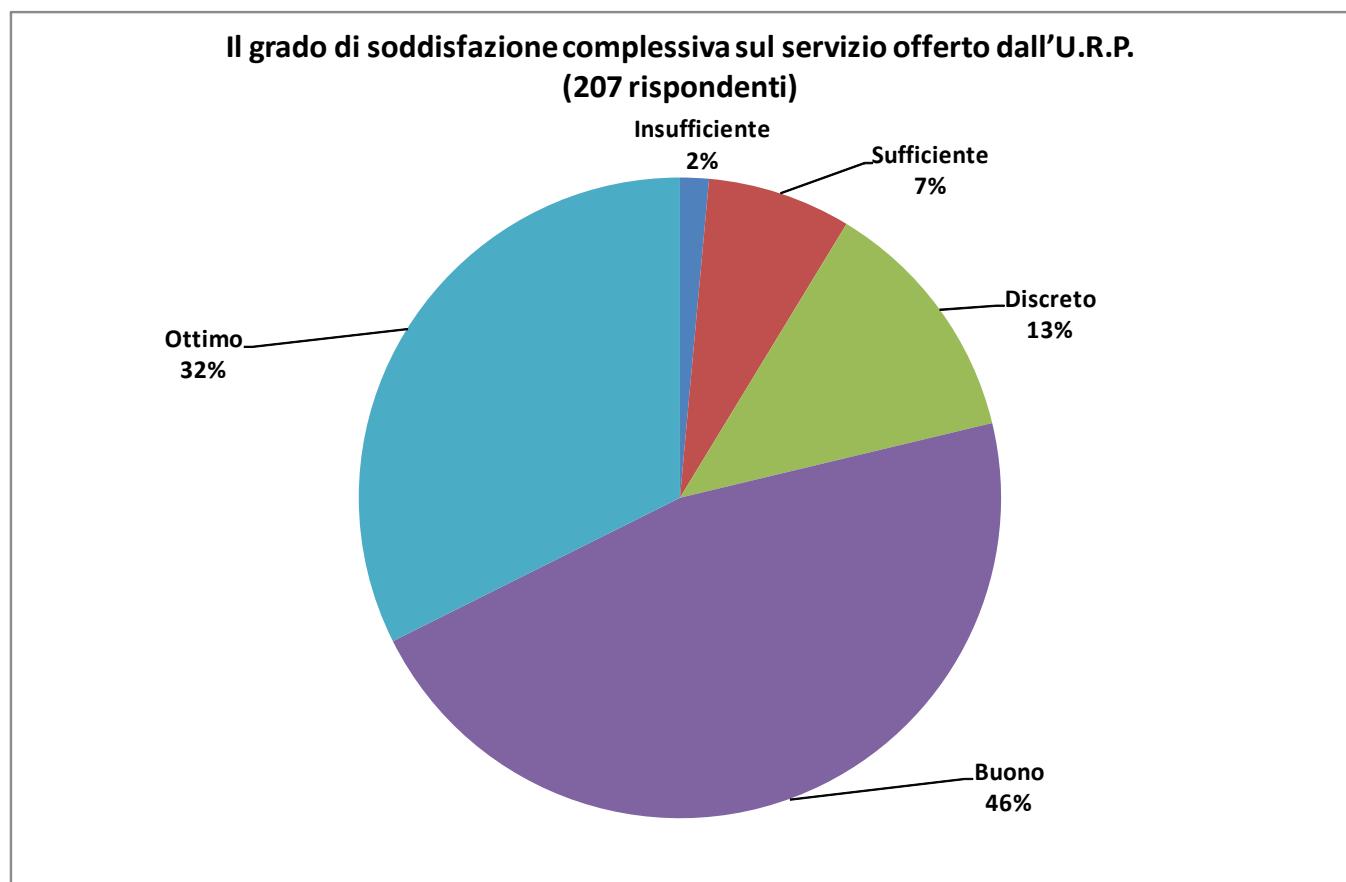
COMUNE DI ARCO
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Esiti dell'indagine di Customer Satisfaction

Campione e tempo di somministrazione

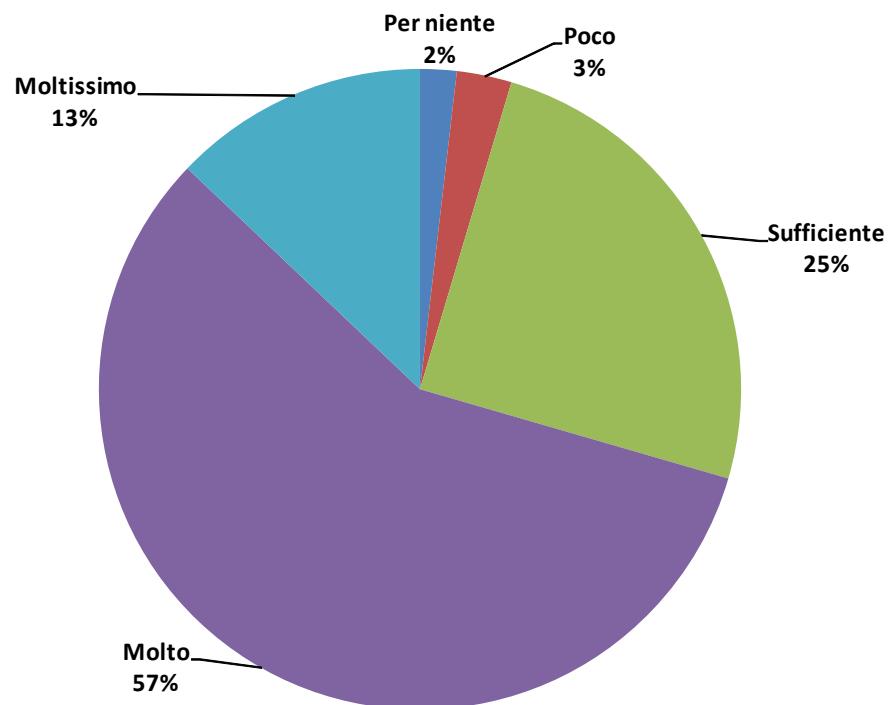
Le elaborazioni si riferiscono a 226 questionari validi restituiti al Comune (su 5000 consegni); rapportando tale numero ai circa 14000 abitanti maggiorenni residenti ad Arco nel 2013, ne consegue un errore statistico massimo del 6,5% (e quindi una affidabilità del 93,5%).

Il tempo di somministrazione è stato di circa 18 mesi (da gennaio 2013 a giugno 2014)

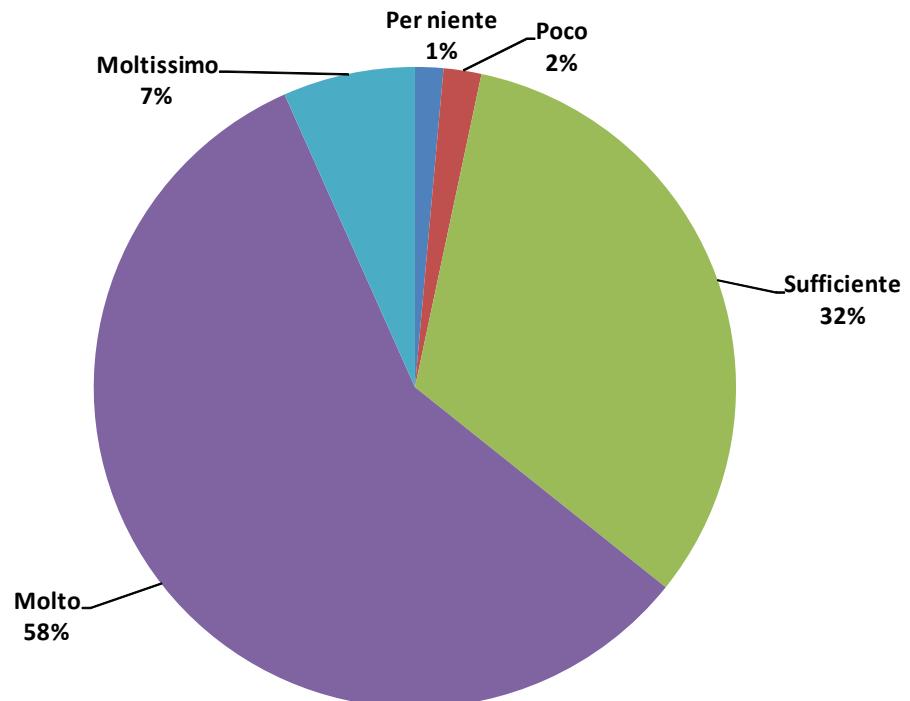
Le risultanze dell'indagine



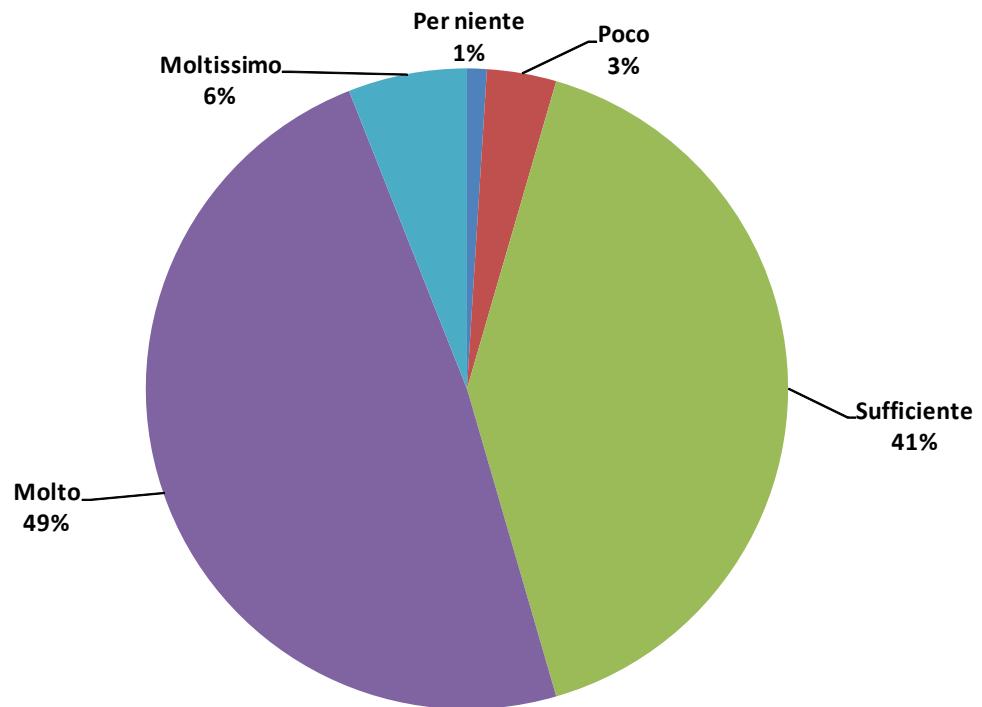
**Gli ambienti sono accoglienti?
(217 rispondenti)**



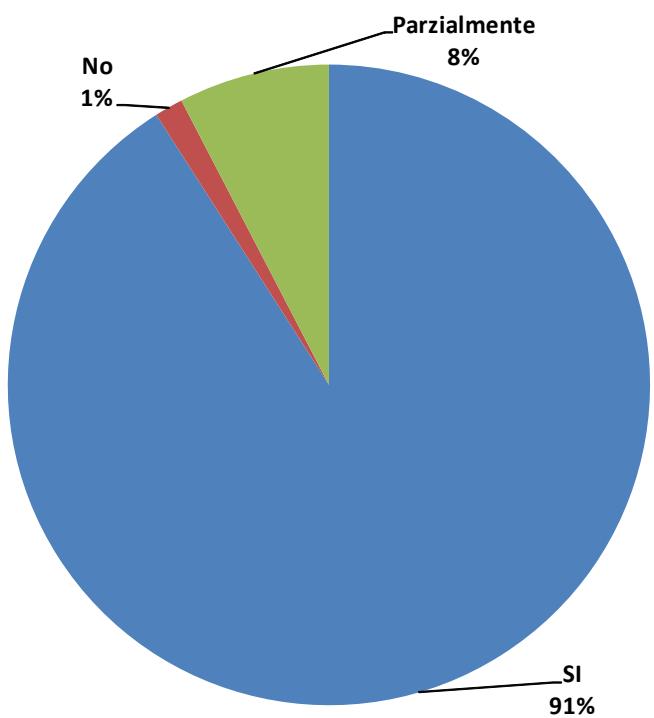
Il materiale illustrativo è vario e aggiornato?
(210 rispondenti)



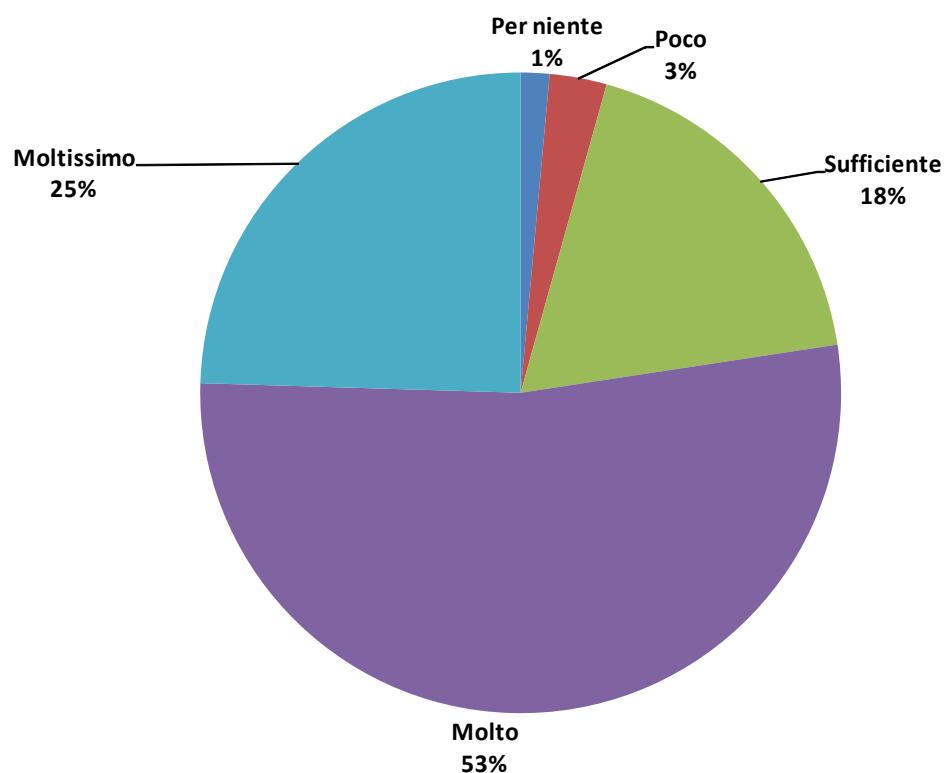
La modulistica self-service è sufficientemente chiara?
(200 rispondenti)



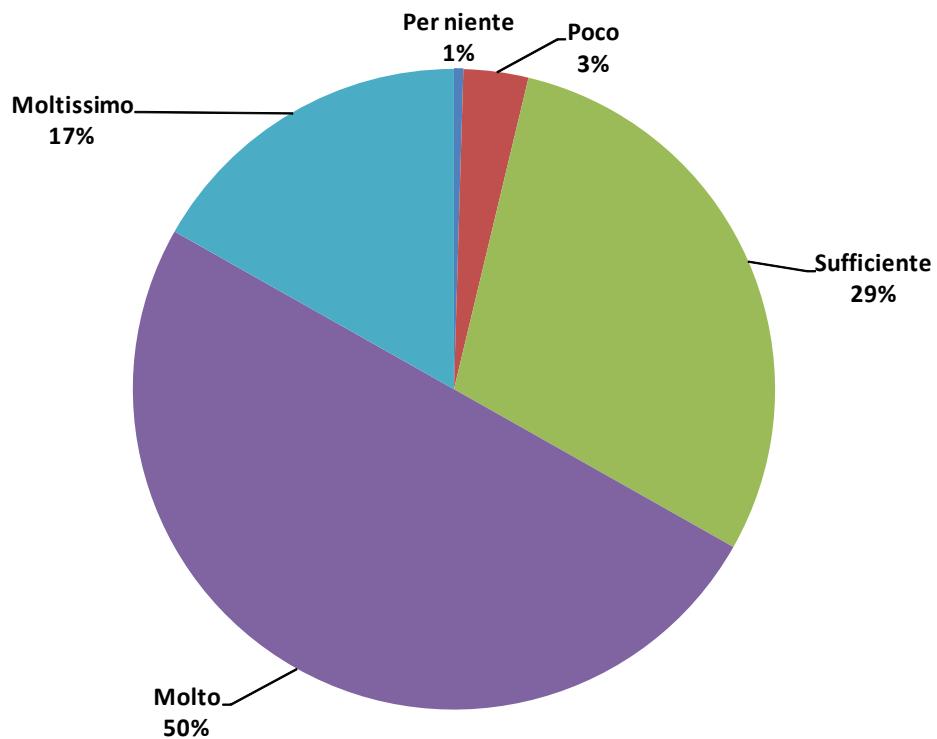
**Ha trovato le informazioni che cercava?
(210 rispondenti)**



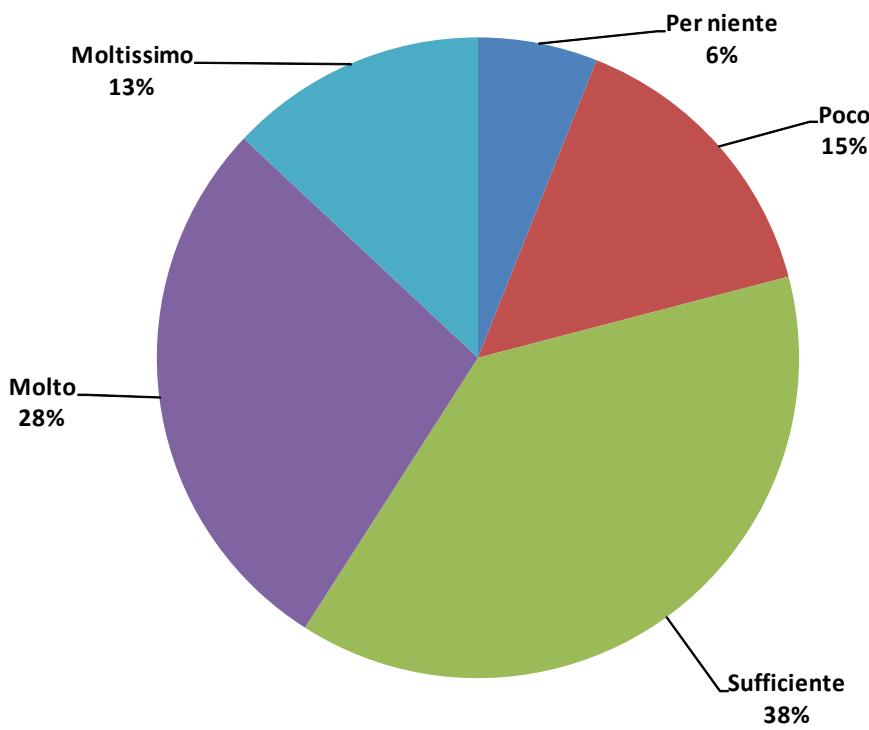
**Il servizio “Filavia” di prenotazione automatica e gestione delle code è utile?
(208 rispondenti)**



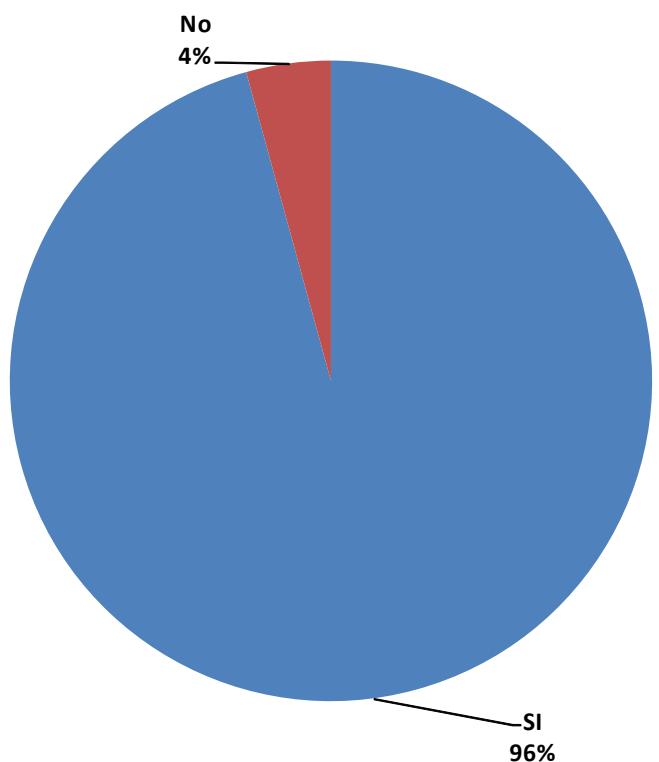
La segnaletica è chiara? (facilità nel trovare lo sportello)
(214 rispondenti)



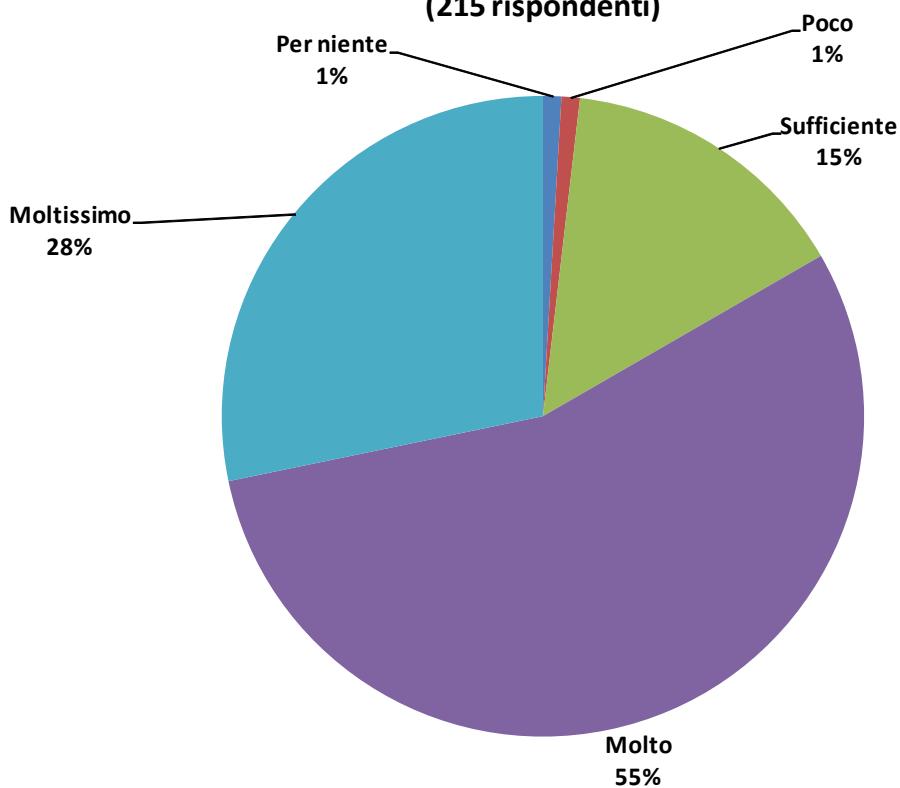
Il tempo di attesa è stato breve?
(215 rispondenti)



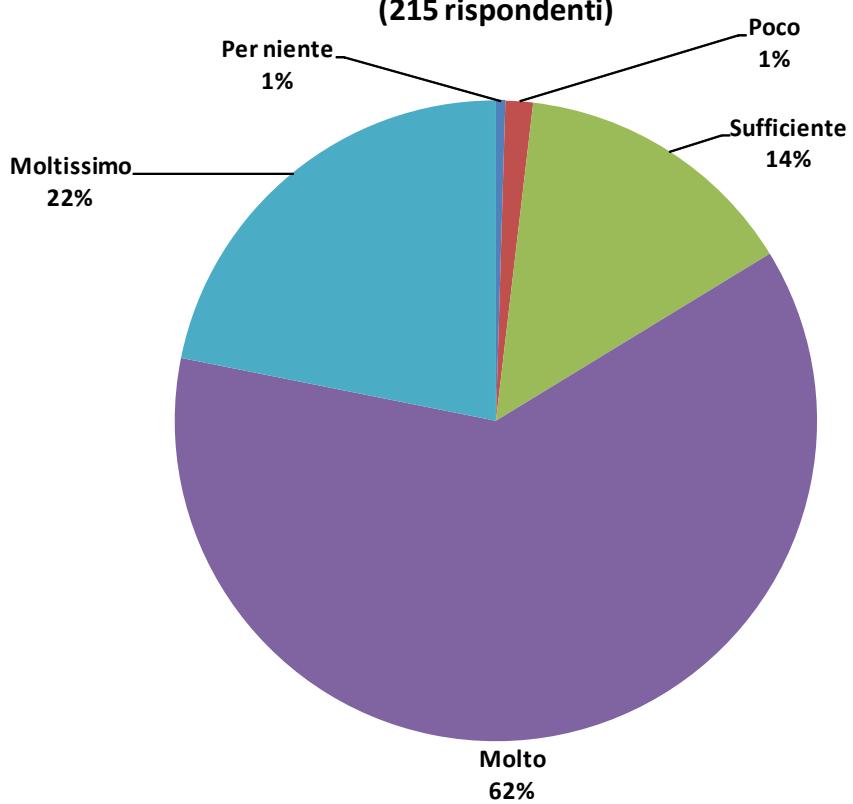
**Ha ottenuto il servizio richiesto nei tempi necessari?
(211 rispondenti)**



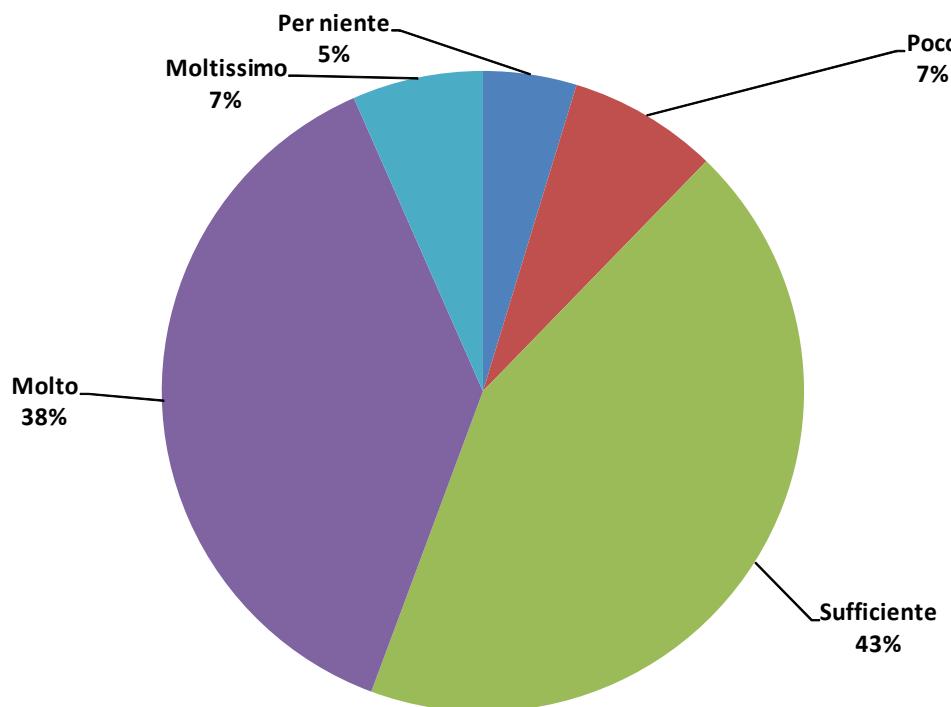
Il personale è competente e preparato?
(215 rispondenti)



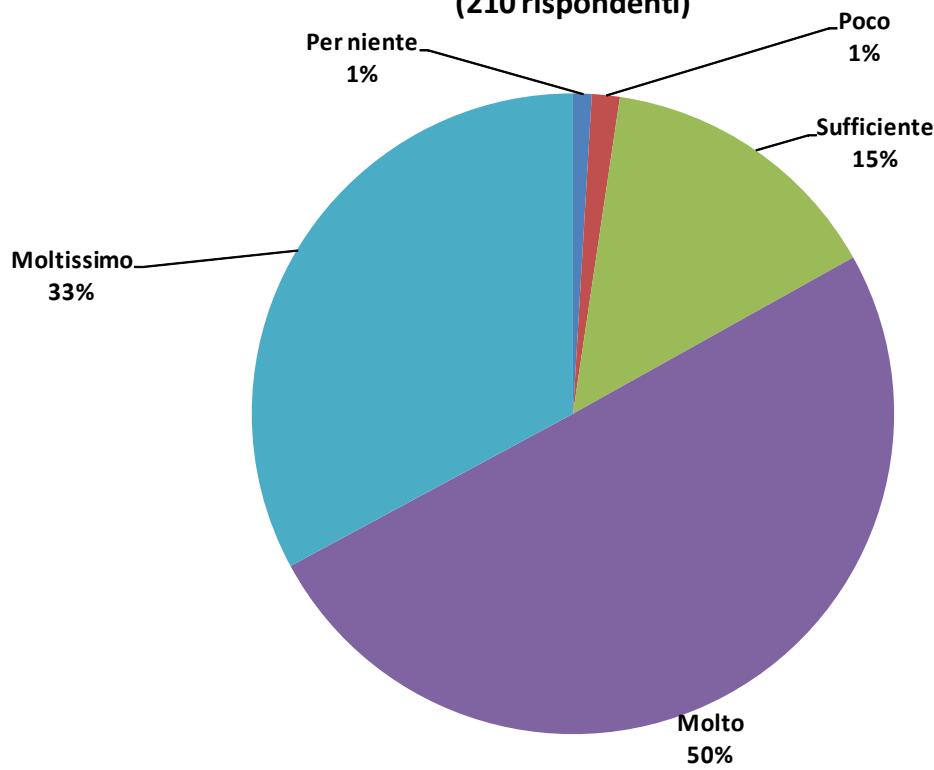
Le informazioni ricevute sono state chiare e comprensibili?
(215 rispondenti)



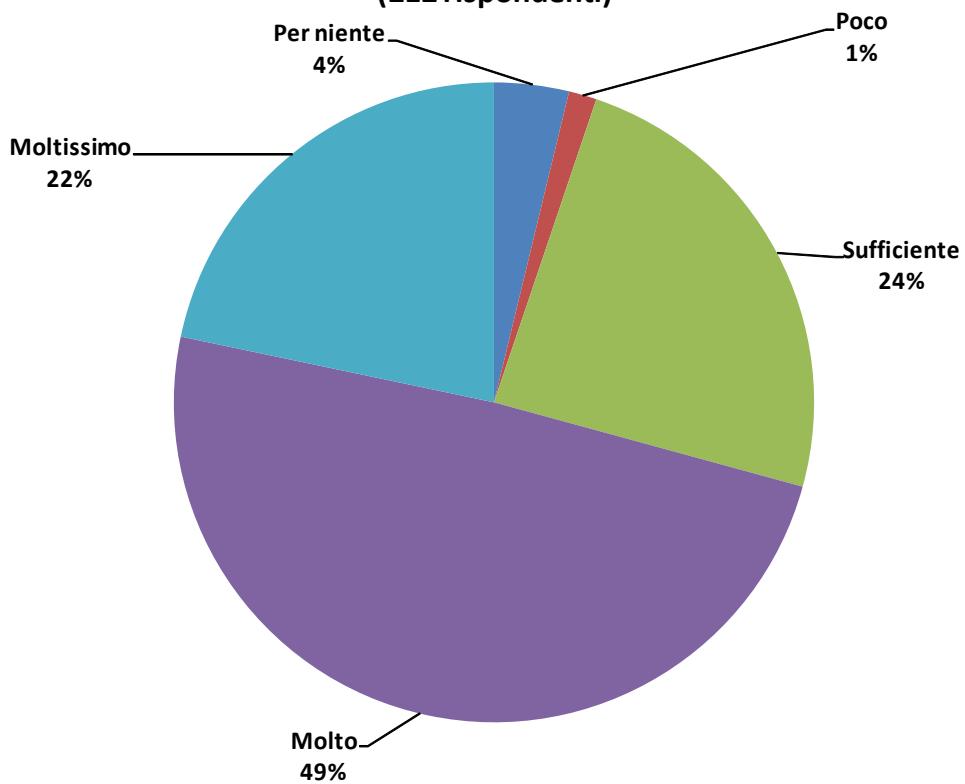
Quando scrive tramite fax o e_mail ottiene risposta in tempi soddisfacenti?
(106 rispondenti)



Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?
(210 rispondenti)



La riservatezza e la privacy sono state sufficientemente tutelate?
(212 rispondenti)



Gli orari e i giorni di apertura sono adeguati?
(214 rispondenti)

