

# *Indagine di gradimento sul servizio del “ Centralino “*

Periodo di riferimento: dal 26 luglio al 31 dicembre 2013

Modalità di erogazione del questionario: inserimento sulla home page del sito istituzionale del Comune di Monte Argentario di un form on line

Numero di questionari pervenuti: 24

## **Introduzione**

Tra la fine di luglio e la fine di dicembre 2013 è stata effettuata la rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza del servizio del Centralino.

Per l'indagine è stato utilizzato un form on line inserito all'interno della home page del sito istituzionale [www.comunemonteargentario.gov.it](http://www.comunemonteargentario.gov.it) nell'apposita sezione “Customer Satisfaction “

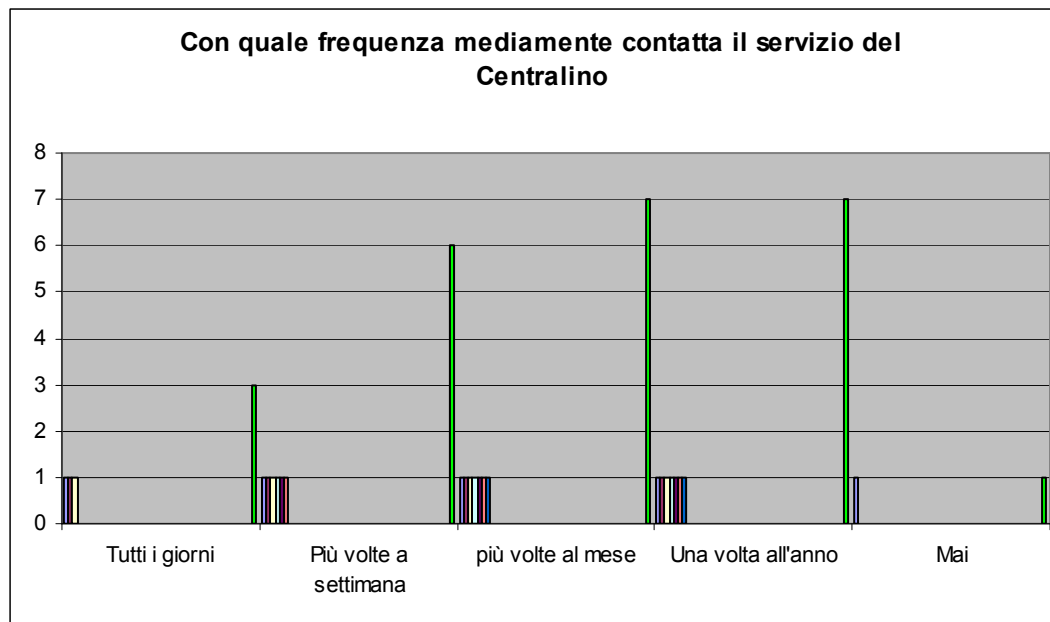
L'indagine si è svolta tra il 26 luglio e il 31 luglio 2013 e sono stati compilati complessivamente n. 24 questionari.

## La soddisfazione del servizio nel complesso

La prima domanda del questionario riguardava la necessità di capire su quale numero di telefonate l'utente avrebbe espresso la propria opinione: i risultati hanno riportato che il target era variegato, quindi c'era l'utente che più volte alla settimana e al mese veniva in contatto con il centralinista e c'era anche l'utente che aveva usufruito del servizio solo una volta durante l'anno.

### 1. Con quale frequenza mediamente contattata il servizio del Centralino?

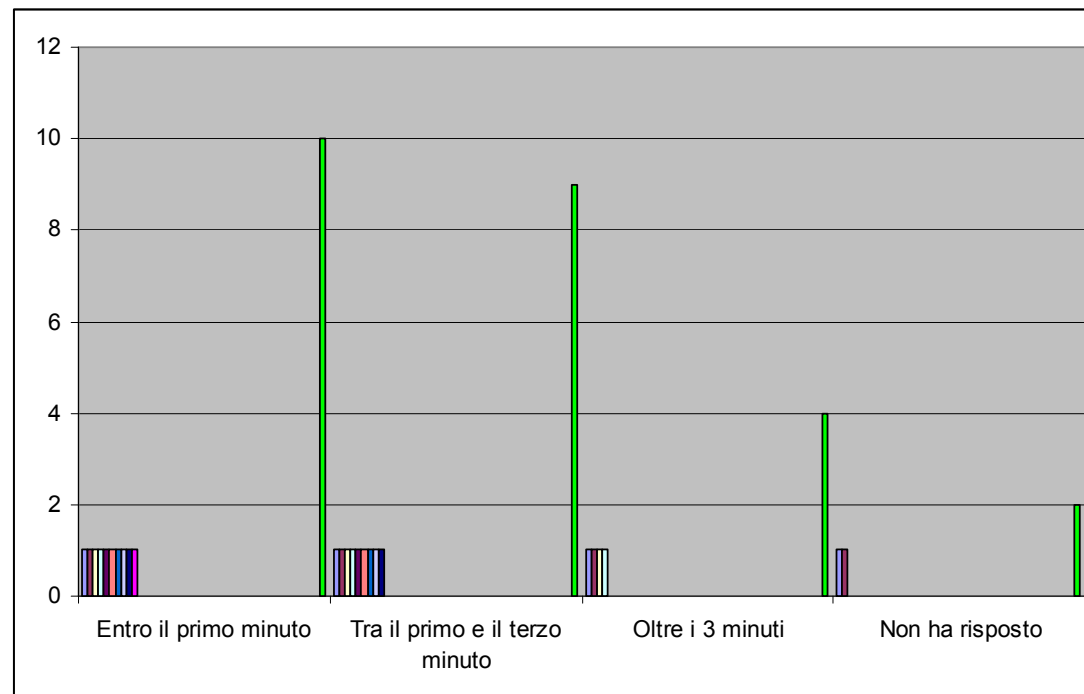
																					TOTALI									
Tutti i giorni	1	1	1																											3
Più volte a settimana	1	1	1	1	1	1																								6
più volte al mese	1	1	1	1	1	1	1																							7
Una volta all'anno	1	1	1	1	1	1	1																							7
Mai	1																													1



La seconda domanda del questionario riguardava la soddisfazione complessiva per i momenti di attesa dal momento in cui l'utente faceva la telefonata e il momento in cui il centralino rispondeva: 19 questionari su 24 riportano che la telefonata ha avuto risposta entro il terzo minuto, di cui 10 entro il primo minuto tenendo in considerazione anche che il centralino effettua telefonate all'esterno richieste dagli uffici e che quindi i tempi di attesa sono vincolati a tale compito.

**2. Quali sono stati i tempi di risposta alla telefonata?**

Entro il primo minuto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																										10
Tra il primo e il terzo minuto	1	1	1	1	1	1	1	1	1																										9	
Oltre i 3 minuti	1	1	1																																3	
Non ha risposto	1	1																																	2	

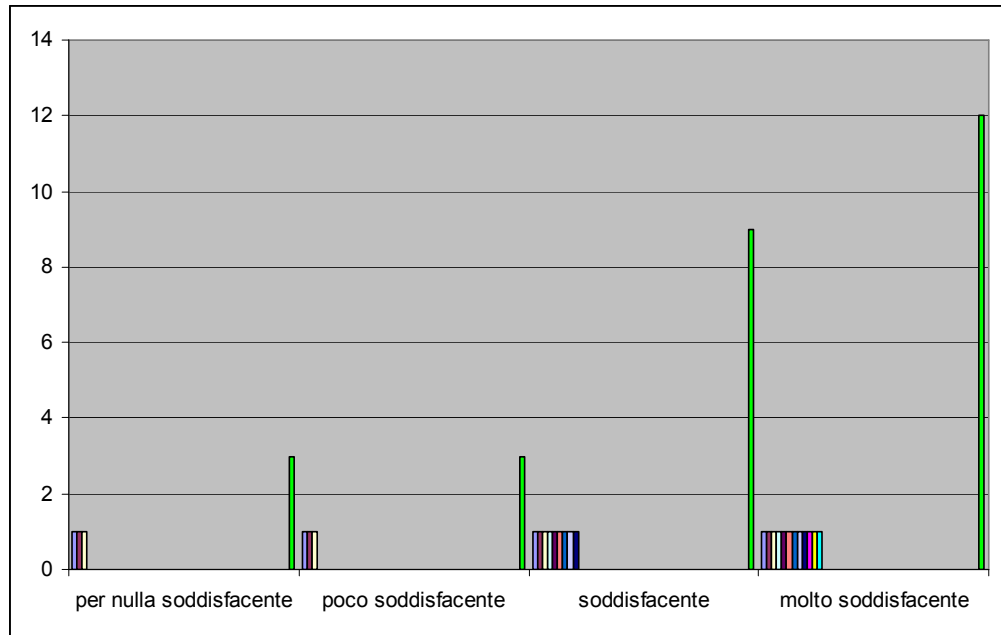




La quarta domanda del questionario riguardava la velocità con cui l'operatore, dopo aver compreso la richiesta, ha messo in contatto l'utente con l'ufficio competente: 19 questionari confermano la domanda n. 3 nell'attestare l'efficienza dell'operatore

**4. Quale è stata la velocità con cui l'operatore l'ha messa in contatto con l'ufficio richiesto?**

per nulla soddisfacente	1	1	1																						2
poco soddisfacente	1	1	1																						3
soddisfacente	1	1	1	1	1	1	1	1																8	
molto soddisfacente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1													11	



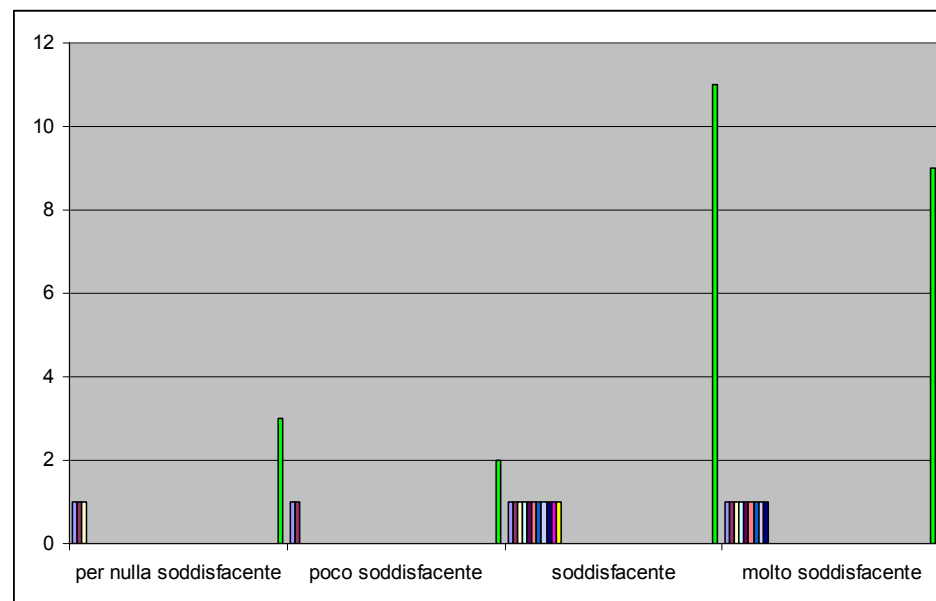


La sesta domanda verteva sul livello di tutela della riservatezza della telefonata, ed anche in questo caso 20 questionari su 24 ritengono il servizio tra soddisfacente e molto soddisfacente

### 6. Durante il colloquio con l'operatore il livello di tutela della sua riservatezza è stato:

per nulla soddisfacente	1	1	1																					
poco soddisfacente	1	1																						
soddisfacente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1													
molto soddisfacente	1	1	1	1	1	1	1	1	1															

3  
2  
11  
9

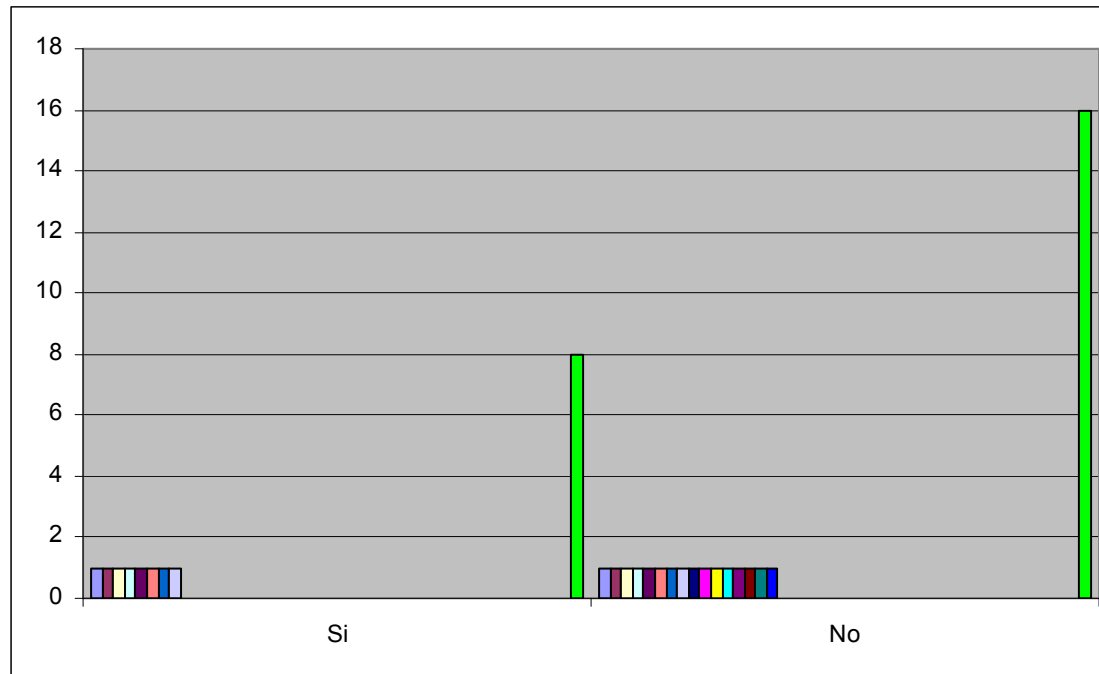


Le ultime due domande del questionario vertevano sull'Ufficio Relazioni con il pubblico, come front office al cittadino. 16 questionari su 24 dichiarano di non aver mai contattato telefonicamente l'Urp, mentre si specifica che le risultanze dell'attesa per la risposta sono condizionate anche dal fatto che tale ufficio non ha come mansione solo quella di rispondere al telefono, ma è anche sportello, quindi durante l'orario di apertura la risposta può essere ritardata dalla presenza di un altro utente.

**7. Per avere informazioni ha contattato telefonicamente anche l'Ufficio Relazioni con il pubblico?**

Si	1	1	1	1	1	1	1	1																			
No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1											

8  
16







I suggerimenti forniti dai questionari confermano l'efficienza dell'operatore del centralino.

#### SUGGERIMENTI

Rispetto ad altri Comuni italiani il servizio è notevolmente migliore

Ottimo servizio

Va bene così

Mantenete il centralinista attuale

Nessun suggerimento, l'operatore è disponibile e poliglotta