



- Alla Giunta Comunale

**Oggetto: Referto sui risultati dei questionari on-line di Customer satisfaction rivolto a conoscere il grado di soddisfazione degli utenti relativamente alla qualità dei servizi offerti dal Servizio Sport.**

**Data pubblicazione del questionario: 31.10.2019.**

**QUESTIONARI COMPILATI: 30**

**PROFILO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO**

**Sesso:** F 12 (40.00%) M 18 (60.00%)

---

<b>Età:</b>	fino a 25 anni	1 (3.33%)
	da 26 a 45 anni	11 (36.67%)
	da 46 a 55 anni	7 (23.33%)
	da 56 a 65 anni	8 (26.67%)
	oltre 65 anni	3 (10.00%)

---

<b>Titolo di studio:</b>	nessuno	0 (0.00%)
	elementare	0 (0.00%)
	media inferiore	10 (33.33%)
	media superiore	17 (56.67%)
	laurea	3 (10.00%)

---

<b>Residenza:</b>	Comune di Falconara Marittima	24 (80.00%)
	altro Comune	6 (20.00%)

---

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**



**Come valuta i seguenti aspetti?**






= Livello alto = giudizio di piena soddisfazione



= Livello medio = giudizio moderatamente positivo ma non di completa soddisfazione



= Livello basso = giudizio sostanzialmente negativo ma non in termini assoluti

			
1. L'ufficio è facilmente individuabile?	19 (63.33%)	9 (30.00%)	2 (6.67%)
2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	27 (90.00%)	2 (6.67%)	1 (3.33%)
3. Gli spazi sono confortevoli?	21 (70.00%)	7 (23.33%)	2 (6.67%)
4. La privacy viene rispettata?	28 (93.33%)	1 (3.33%)	1 (3.33%)
5. Il servizio è ben organizzato?	23 (76.67%)	7 (23.33%)	0 (0.00%)



**COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA**  
Provincia di Ancona

SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA COLLETTIVITA'  
U.O.C. ATTIVITA' E SERVIZI SCOLASTICI, GIOVANILI E SPORTIVI

---

6. Tempi di attesa allo sportello?	26 (86.67%)	4 (13.33%)	0 (0.00%)
------------------------------------	----------------	---------------	--------------

---

7. Le informazioni sono fornite con chiarezza?	29 (96.67%)	1 (3.33%)	0 (0.00%)
--	----------------	--------------	--------------

---

8. La modulistica è di semplice compilazione?	26 (86.67%)	3 (10.00%)	1 (3.33%)
---	----------------	---------------	--------------

---

9. Il personale è competente e preparato?	29 (96.67%)	0 (0.00%)	1 (3.33%)
---	----------------	--------------	--------------

---

10. Il personale è cortese?	29 (96.67%)	1 (3.33%)	0 (0.00%)
-----------------------------	----------------	--------------	--------------

---

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?	28 (93.33%)	1 (3.33%)	1 (3.33%)
---	----------------	--------------	--------------

---

**Per quale motivo si è rivolto a questo ufficio?**

Per presentare una pratica 5 (11.36%)

Per ritirare un documento 0 (0.00%)

Per chiedere della  
modulistica 3 (6.82%)

Per avere un'informativa o  
fare segnalazioni in merito  
agli impianti sportivi 15 (34.09%)

Per richiedere l'utilizzo 21 (47.73%)

---



degli impianti sportivi

**Ha provato a  
reperire  
informazioni sul  
sito internet?**

---

	23 (76.67%)
No	5 (16.67%)
Nel sito non c'era quanto cercato	1 (3.33%)
Nel sito le informazioni sono insufficienti	1 (3.33%)

---

**Con quale frequenza ha utilizzato questo servizio negli ultimi 12 mesi? </**

È la prima volta	0 (0.00%)
Qualche volta	14 (46.67%)
Spesso	16 (53.33%)

---

**Se ha già utilizzato questo servizio in passato, lo trova complessivamente**



**COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA**  
Provincia di Ancona

SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLA COLLETTIVITA'  
U.O.C. ATTIVITA' E SERVIZI SCOLASTICI, GIOVANILI E SPORTIVI

Migliorato	20 (66.67%)
Invariato	9 (30.00%)
Peggiorato	1 (3.33%)

**Hai qualche suggerimento per migliorare il servizio reso da questo ufficio?**

L'Istruttore Direttivo  
Amministrativo Finanziario  
(Dott.ssa Stefania Sotgiu)

IL DIRIGENTE  
4° Settore  
Servizi alla Persona e Collettività  
Dott. Alberto PRUNETTI