



CITTÀ DI RIVOLI

Città di Rivoli

Corso Francia 98 – 10098 Rivoli (To) – Tel. 011.9513300

comune.rivoli.to@legalmail.it

P. IVA 00529840019

Standard di qualità dei servizi, indagini di customer satisfaction

In attuazione dell'articolo 147 del Testo unico enti locali n. 267 del 2000 e del Regolamento comunale sui controlli interni, nel corso del 2018 sono state condotte due indagini di customer satisfaction:

- una relativa alla qualità dei servizi interni (cioè servizi erogati da strutture di back office a tutti gli uffici);
- una seconda, sui servizi esterni.

Per la qualità dei servizi interni, è stata condotta tra tutti i dirigenti e le P.O un'indagine sulla qualità dei servizi erogati dalla struttura "Avvocatura". I destinatari del questionario erano necessariamente limitati a coloro che potenzialmente utilizzano o hanno rapporti con quel servizio e le risposte pervenute sono state limitate a 5.

Tale risultato non offre spunti statistici di riflessione anche se coloro che hanno risposto hanno espresso una valutazione tendenzialmente positiva del servizio offerto alla struttura interna.

Per quanto concerne invece i servizi ai cittadini, nei primi mesi del 2020 è stata condotta un'indagine di customer satisfaction sul servizio della **Biblioteca**, della **Piscina** e delle Concessioni degli **impianti sportivi**.

In questo caso l'indagine ha riscosso notevole interesse e offerto diversi spunti di riflessione per la gestione del servizio ed il suo futuro.

Biblioteca Civica Alda Merini

Hanno risposto 140 utenti di cui 57 on-line; si riportano di seguito alcuni dei grafici di rendicontazione estrapolati dalla relazione finale dell'indagine il cui resoconto completo è consultabile sul Sito web del Comune.

SINTESI EFFICACIA DEL SERVIZIO	
Rispetto dell'orario e regolarità e continuità del servizio	9,3
Competenze e professionalità del personale	9,7
Gentilezza e disponibilità del personale	9,7
Adeguatezza dello stato di conservazione del materiale bibliotecario	8,7
Ricchezza e aggiornamento del patrimonio bibliotecario	8,1
Adeguatezza dello stato di conservazione del materiale	8,7

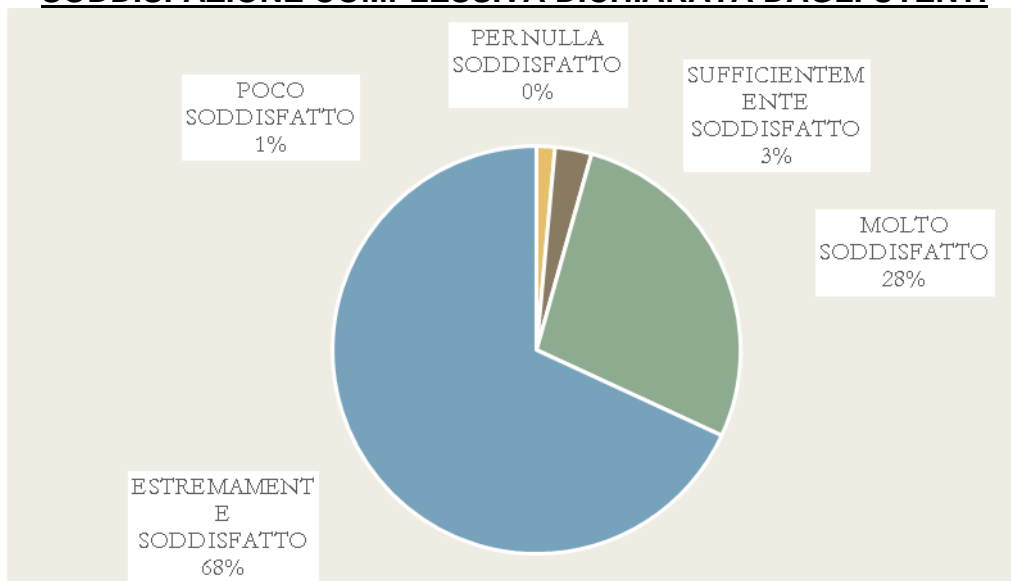
Ricchezza e aggiornamento del patrimonio bibliotecario	8,1
Grado di soddisfazione medio	9,1 ESTREMAMENTE SODDISFACENTE

SINTESI TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO	
Adeguatezza dei tempi di attesa al desk	9,2
Tempistiche ed efficacia del sistema di prestito	9,3
Grado di soddisfazione medio	9,2 ESTREMAMENTE SODDISFACENTE

SINTESI ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	
Confortevolezza dei locali	8,2
Accessibilità dei locali anche per personale con difficoltà motorie o altre disabilità	8,0
Adeguatezza dell'orario di apertura	7,7
Grado di soddisfazione medio	8,1 MOLTO SODDISFACENTE

SINTESI TRASPARENZA	
Adeguatezza del servizio di prenotazione dei volumi	9,3
Chiarezza e precisione delle informazioni che ricevo dal personale della Biblioteca	9,6
Informazioni relative alla Biblioteca per via telematica	8,6
Grado di soddisfazione medio	9,2 ESTREMAMENTE SODDISFACENTE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DICHIARATA DAGLI UTENTI



Piscina Bonadies

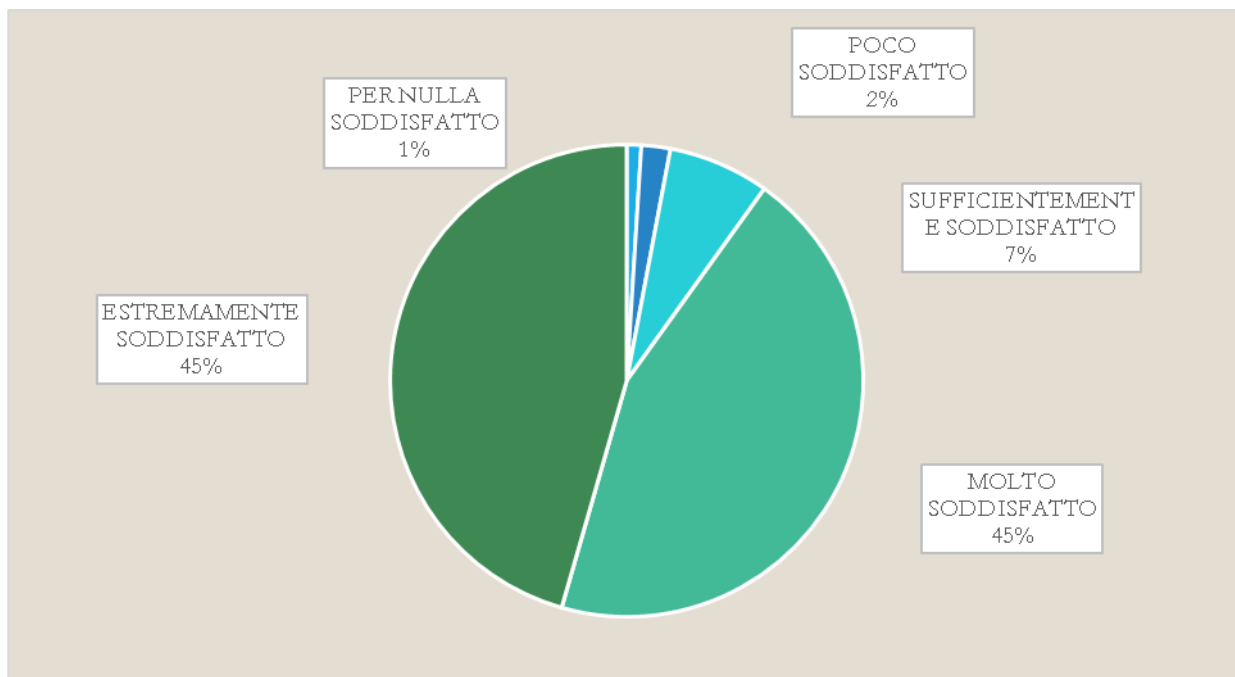
Hanno risposto 141 utenti di cui 46 on-line; anche in questo caso si riportano di seguito alcuni dei grafici di rendicontazione estrapolati dalla relazione finale dell'indagine il cui resoconto completo è consultabile sul Sito web del Comune

SINTESI ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	
Pulizia delle aree comuni e degli spogliatoi	7,6
Adeguatezza e comfort degli spogliatoi	7,4
Temperatura dell'acqua	7,8
Accessibilità alla struttura per diversamente abili	8,1
Adeguatezza degli orari di apertura della segreteria	8,3
Accoglienza e informazioni all'ingresso	8,1
Grado di soddisfazione medio	7,9 MOLTO SODDISFACENTE

SINTESI TRASPARENZA DEL SERVIZIO	
Chiarezza della cartellonistica per l'accesso in vasca e spogliatoio	8,1
SINTESI EFFICACIA DEL SERVIZIO	
Disponibilità delle informazioni relative alle regole di accesso e permanenza nell'impianto (vasca e spogliatoio)	8,3
Adeguatezza di corsi e attività offerte	8,3
Disponibilità e professionalità del personale di vasca	8,6
Disponibilità e professionalità del personale di segreteria	8,4
Adeguatezza delle informazioni telematiche disponibili nel sito web della Piscina	8,3
Adeguatezza della risposta a segnalazioni o reclami effettuati	8,3
Grado di soddisfazione medio	8,2
Regolarità e continuità di svolgimento delle attività per cui si reca in Piscina	8,4
Grado di soddisfazione medio	8,4 MOLTO SODDISFACENTE

SINTESI TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	
Adeguatezza degli orari di svolgimento delle attività	8,3
Puntualità dell'accesso in vasca	8,3
Grado di soddisfazione medio	8,3 MOLTO SODDISFACENTE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DICHIARATA DAGLI UTENTI



Concessione palestre scolastiche

Hanno preso parte all'indagine 15 associazioni o società sportive: come per le due precedenti indagini, si riportano di seguito alcuni dei grafici di rendicontazione estrapolati dalla relazione finale dell'indagine il cui resoconto completo è consultabile sul Sito web del Comune

SINTESI ACCESSO E CONTATTO CON L'UFFICIO	
Collaborazione ottenuta dall'ufficio	8,1
Orari di ricevimento al pubblico	6,9
Chiarezza delle modalità di contatto e accesso all'ufficio disponibili nel sito istituzionale	6,2
Grado di soddisfazione medio	7,1 MOLTO SODDISFACENTE

SINTESI ASSEGNAZIONE E CONCESSIONE DELLA PALESTRE SCOLASTICHE	
Chiarezza e accessibilità alle tariffe	7,6
Modalità con cui il regolamento disciplina l'assegnazione	7,3
Laboriosità della domanda di partecipazione al bando di concessione	7,1
Chiarezza espositiva del bando di concessione	7,5
Aggiornamento informazioni nel sito in relazione alla procedura di concessione	6,6
Disponibilità di informazioni nel sito rispetto al servizio di concessione palestre	6,9
Grado di soddisfazione medio	7,2 MOLTO SODDISFACENTE

SINTESI CONSULTA COMUNALE DELLO SPORT	
Ruolo della Consulta	4,7
Circolazione informazioni e trasparenza dei processi	4,3
Numero di convocazioni durante l'anno	4,2
Grado di soddisfazione medio	4,4 POCO SODDISFACENTE

SINTESI QUALITA' STRUTTURE E GESTIONE	
Adeguatezza delle caratteristiche delle palestre per praticare l'attività sportiva	3,3
Disponibilità di palestre in cui realizzare l'attività sportiva	2,5
Tempistica di risoluzione in caso di guasti o malfunzionamenti	4,0
Stato di manutenzione dell'area di gioco all'interno delle palestre	4,2
Stato di manutenzione degli spogliatoi, docce e bagni	2,5
Manutenzione generale delle palestre in concessione	2,7
Tempistiche di concessione	4,7
Fasce orarie assegnate rispetto alle necessità	6,3
Grado di soddisfazione medio	3,8 POCO SODDISFACENTE

SINTESI COMPLESSIVA DICHIARATA DALLE ASSOCIAZIONI

ACCESSO E CONTATTO CON L'UFFICIO SPORT	MOLTO SODDISFACENTE
ASSEGNAZIONE E CONCESSIONE DELLA PALESTRE SCOLASTICHE	MOLTO SODDISFACENTE
CONSULTA COMUNALE DELLO SPORT	POCO SODDISFACENTE
QUALITÀ DELLE STRUTTURE E GESTIONE	POCO SODDISFACENTE

