



Città di Alessandria
Controllo di Gestione

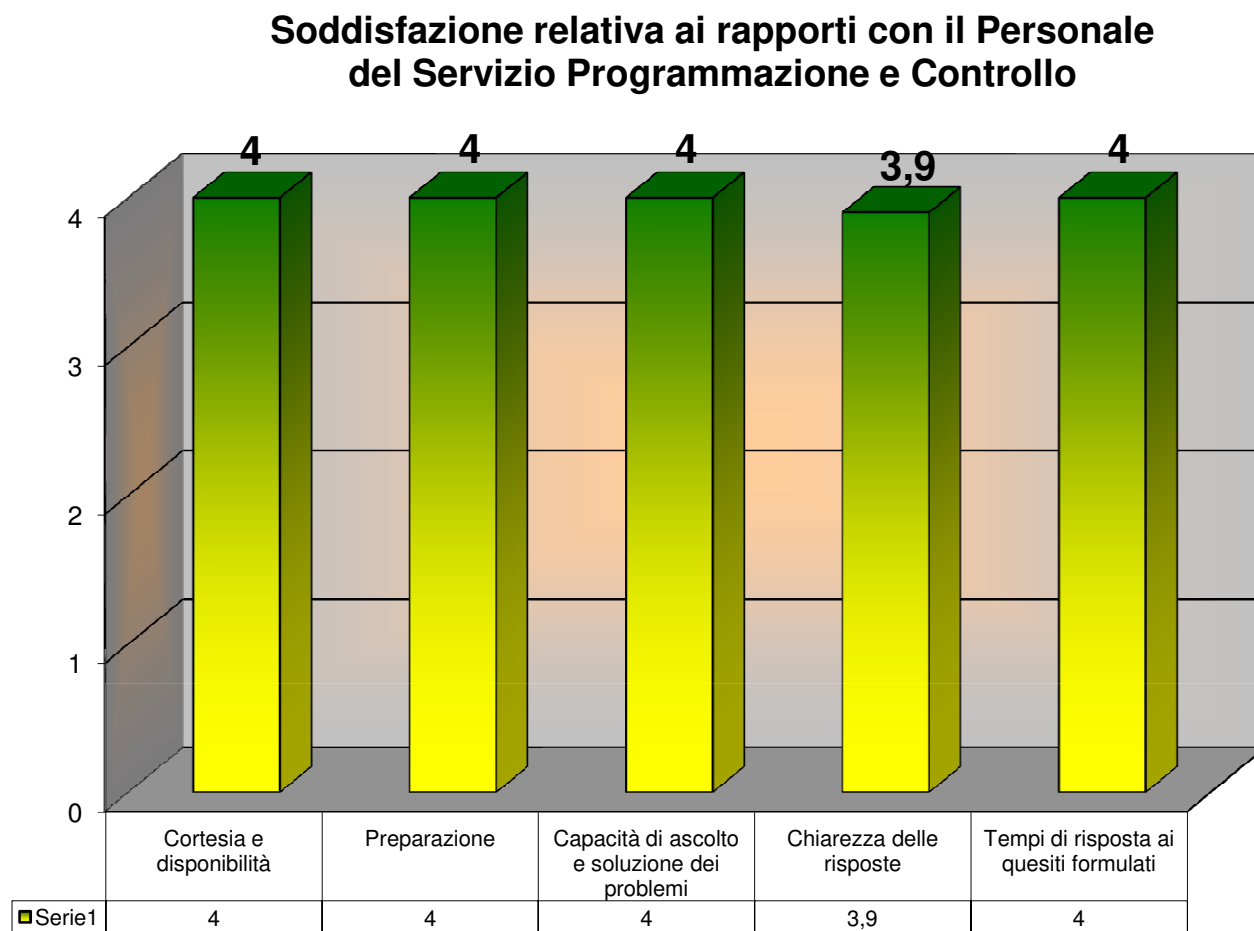
Programmazione e Controllo

Customer Satisfaction Interna

Novembre 2021

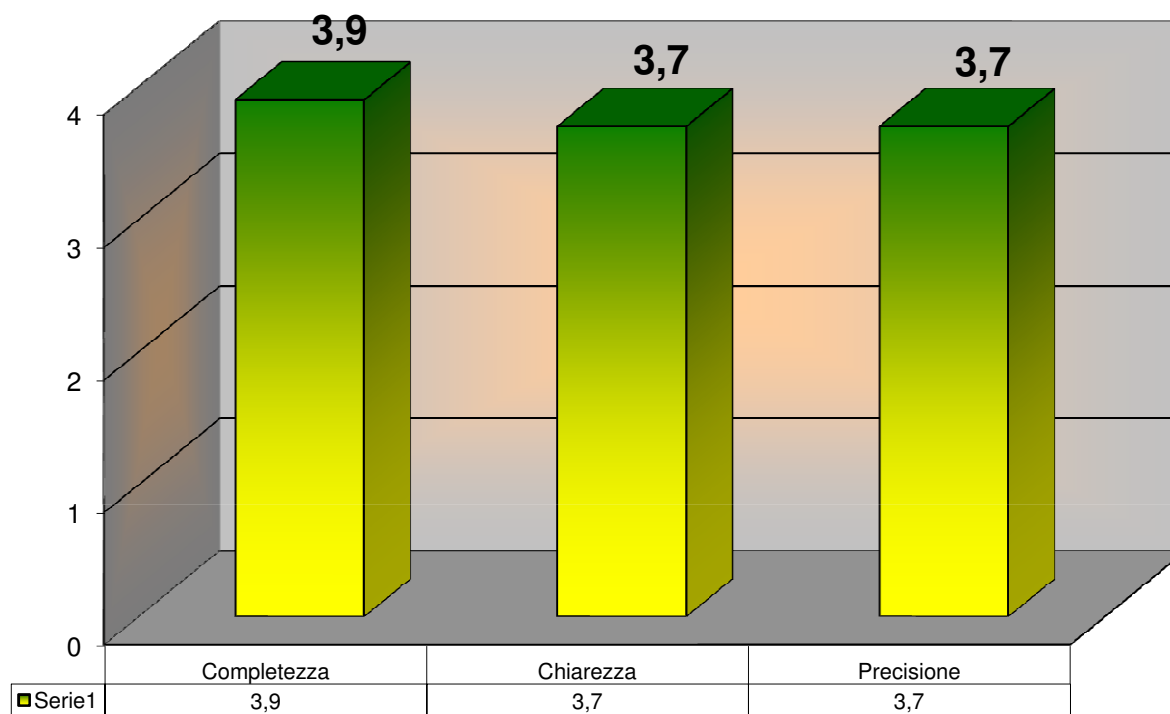
CENTRO STAMPA COMUNALE

Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto



I Referenti, incaricati nell'anno 2021 dello sviluppo della customer satisfaction nell'ambito dei propri Settori/Servizi, attraverso la compilazione di apposito questionario hanno espresso i loro giudizi afferenti alla specifica collaborazione con il Servizio Programmazione e Controllo. Nel grafico sopra riportato sono rappresentate le risultanze della customer satisfaction interna, per quel che attiene ai rapporti con il personale del predetto Servizio.

Soddisfazione relativa a Linee Guida/Modulistica/Materiali forniti



Legenda:	
1	Insoddisfatto
2	Parzialmente soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Completamente soddisfatto

Il Servizio Programmazione e Controllo ha predisposto apposite Linee Guida "personalizzate" afferenti alla customer satisfaction, rivolte ai Referenti che si sono occupati anche della somministrazione all'utenza (interna o esterna) dei questionari, atti alla rilevazione della qualità percepita. Il predetto Servizio ha altresì fornito ai referenti i materiali utili al fine della rilevazione de qua e la propria consulenza/collaborazione nell'espletamento dell'iter. Nel grafico sopra riportato sono rappresentate le risultanze della qualità percepita dai Colleghi riguardo a Linee Guida/Modulistica/Materiali.

GLI EMOTICON



100%



0%



0%

Il giudizio globale espresso dai Colleghi, afferente alla collaborazione con il Servizio Programmazione e Controllo nell'espletamento della customer satisfaction, è positivo, come si può evincere dalla rappresentazione grafica sopra riportata, effettuata attraverso gli "emoticon"; tutto ciò a conferma dei giudizi espressi in maniera dettagliata, rappresentati nei grafici delle pagine precedenti.