



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

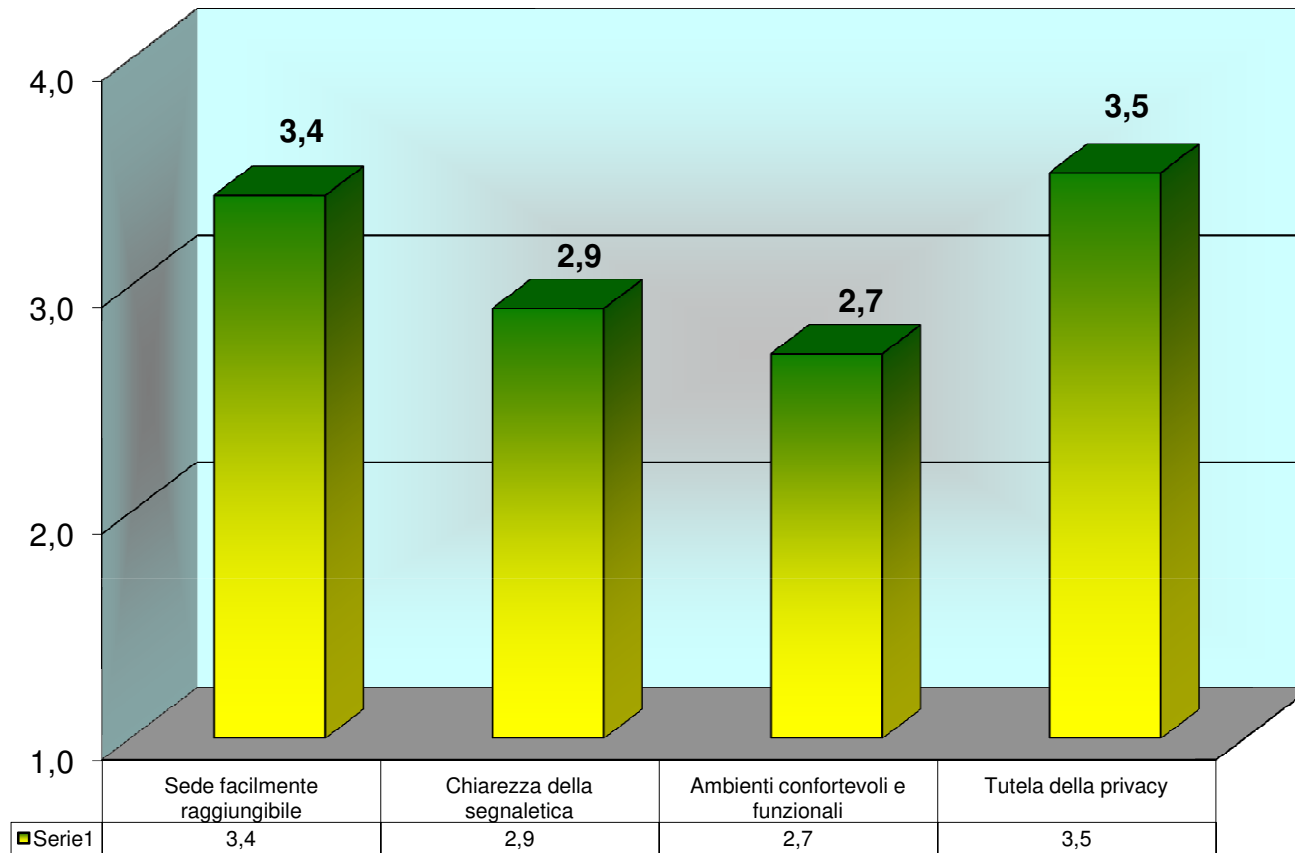
Servizio Tributi

Customer Satisfaction

Novembre 2020

CENTRO STAMPA COMUNALE

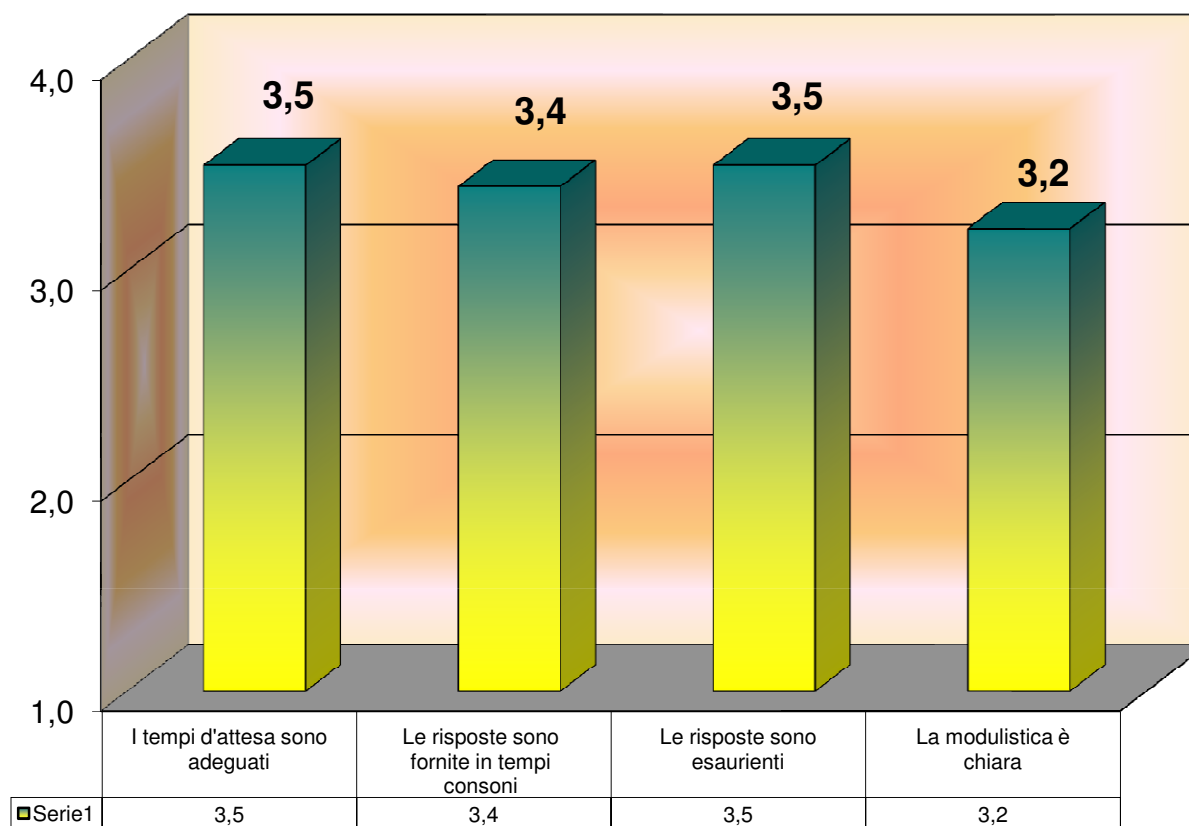
Giudizio sulla struttura



Legenda:

- 1 (per nulla)
- 2 (poco)
- 3 (abbastanza)
- 4 (molto)

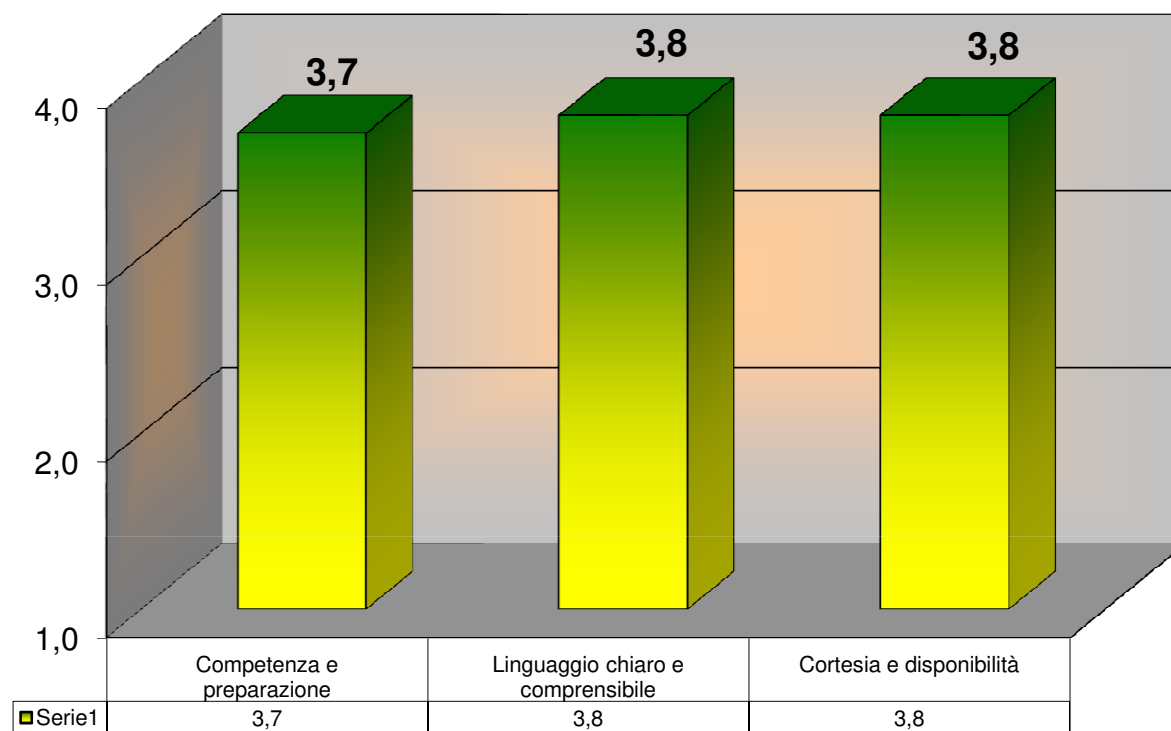
Giudizio sull'organizzazione del Servizio



Legenda:

- 1 (per nulla)
- 2 (poco)
- 3 (abbastanza)
- 4 (molto)

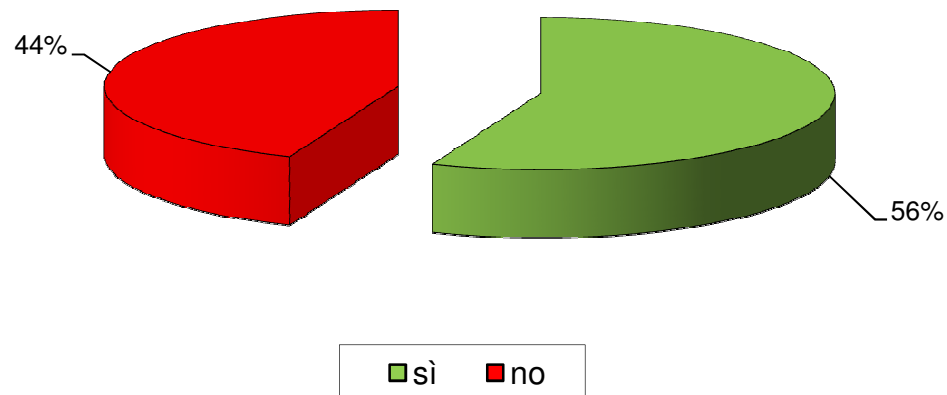
Giudizio sul Personale



Legenda:

- 1 (per nulla)
- 2 (poco)
- 3 (abbastanza)
- 4 (molto)

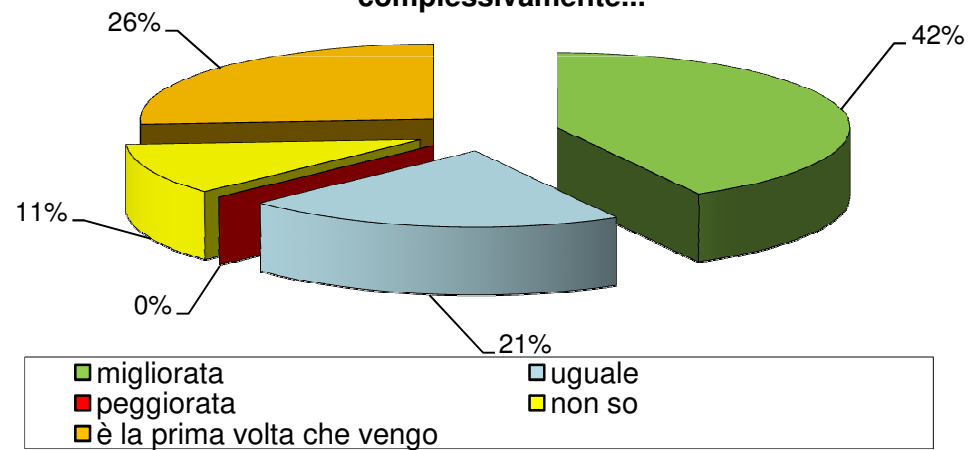
Lei sa che sul sito del Comune trova informazioni su tutti i tributi comunali?



Il **56%** dei rispondenti ai questionari somministrati per la rilevazione della customer satisfaction sa che sul sito del Comune si trovano informazioni riguardanti i tributi comunali. L'elevata percentuale (**44%**) di coloro che, invece, hanno risposto di non esserne a conoscenza, potrebbe essere riconducibile alla distribuzione per fasce d'età del campione (vedi grafico ad hoc, da cui si rileva che il **42%** dei rispondenti ha più di 60 anni)

Il **42%** dei rispondenti ritiene che, nell'ambito della struttura comunale monitorata, la qualità dei servizi erogati sia migliorata; nessuno reputa, invece, che la qualità dei servizi sia peggiorata, mentre il **21%** del campione ritiene non ci siano state variazioni rispetto al passato.

Ritiene che la qualità dei servizi forniti sia complessivamente...



GLI EMOTICON



83%



17%

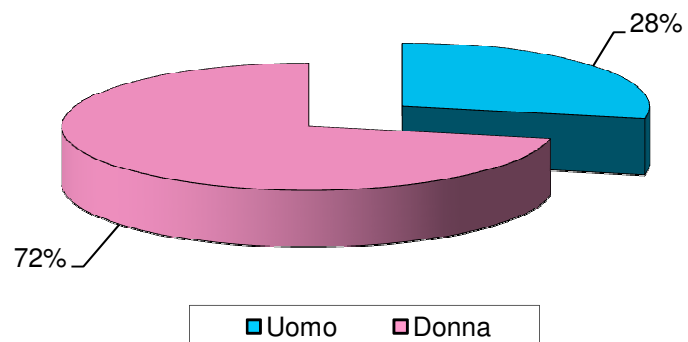


0%

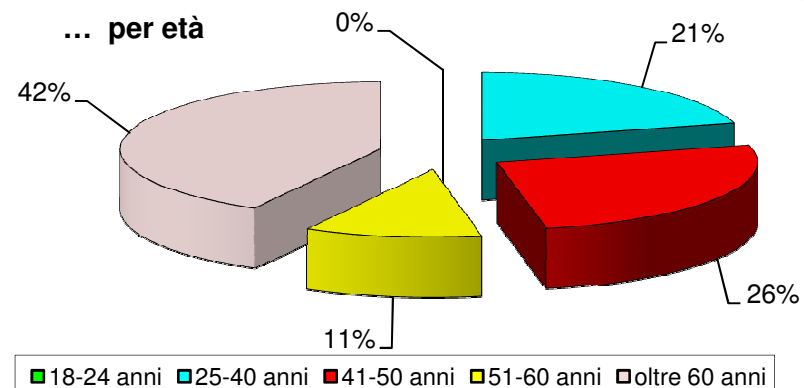
Il giudizio finale sul **Servizio Tributi** è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "**Emoticon**".

Il giudizio espresso dal campione degli utenti è positivo, come si può evincere dall'elevata percentuale di "faccine verdi" (**83%**) e dall'assenza di "faccine rosse", a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo alla struttura/organizzazione dell'Ufficio e al personale ad esso assegnato.

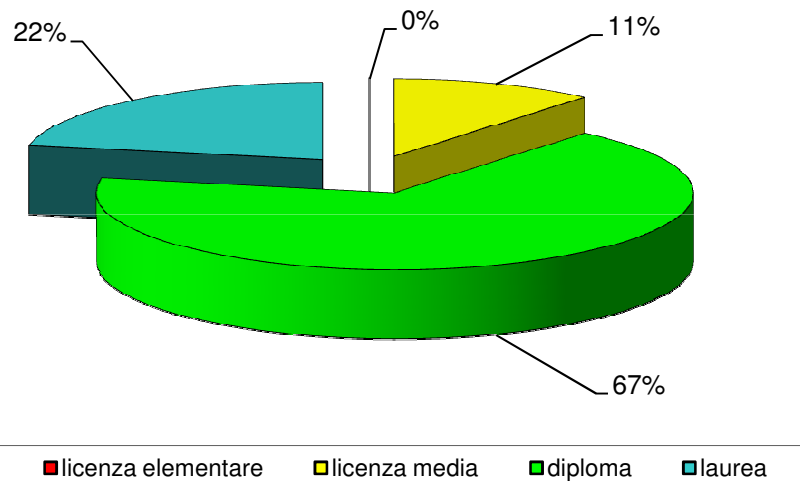
Distribuzione del campione per genere



... per età

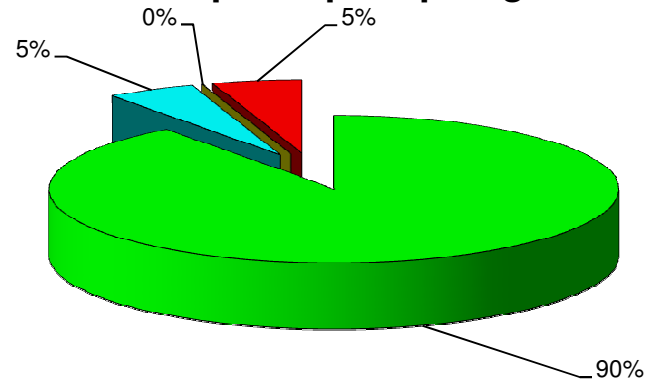


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici del campione, si rileva la prevalenza delle donne (**72%**) rispetto agli uomini; quanto alle fasce d'età, come già evidenziato, il **42%** dei rispondenti è "over" 60 anni, mentre nessun giovane "under" 25 anni ha partecipato all'indagine de qua. Per quel che attiene, infine, ai titoli di studio dei rispondenti, si rileva la netta prevalenza dei diplomati (**67%**).

... distribuzione del campione per tipologia di utenza



■ privato cittadino

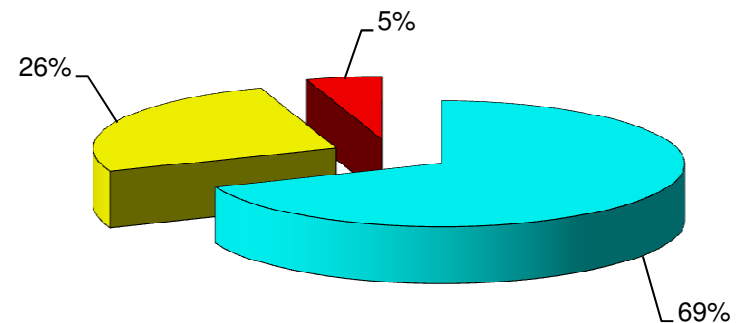
■ società o ditta

■ consulente incaricato

■ associazione di categoria

Riguardo alla distribuzione del campione per tipologia di utenza, la maggioranza assoluta dei rispondenti è costituita da privati cittadini (**90%**). Infine, per quel che attiene alla residenza, il **69%** dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction è residente in città, il **26%** nei sobborghi e solo il **5%** ha dichiarato di provenire da altri Comuni.

... e per residenza



■ città

■ sobborgo

■ altra città