



Città di Alessandria
Controllo di Gestione

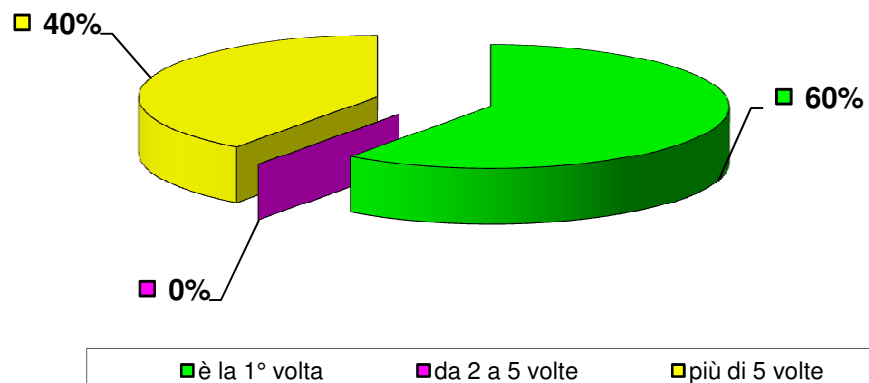
Welfare Animale

Customer Satisfaction

Dicembre 2020

CENTRO STAMPA COMUNALE

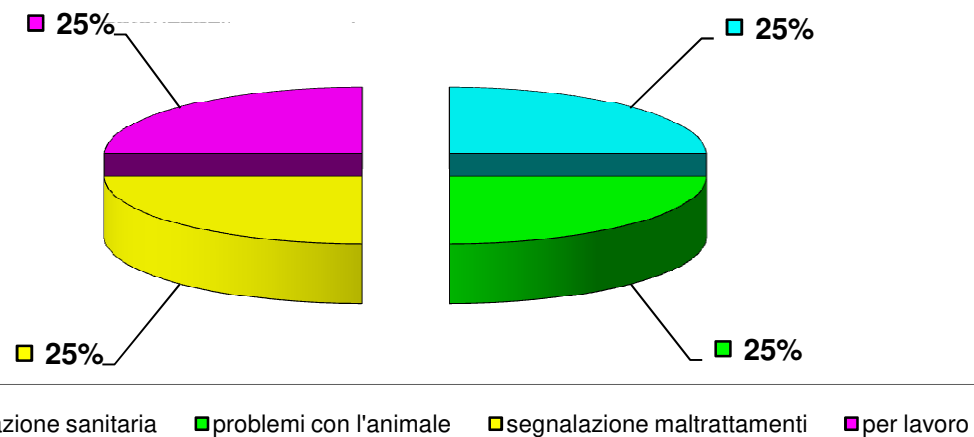
Quante volte nell'ultimo anno si è recato negli uffici del Welfare Animale?



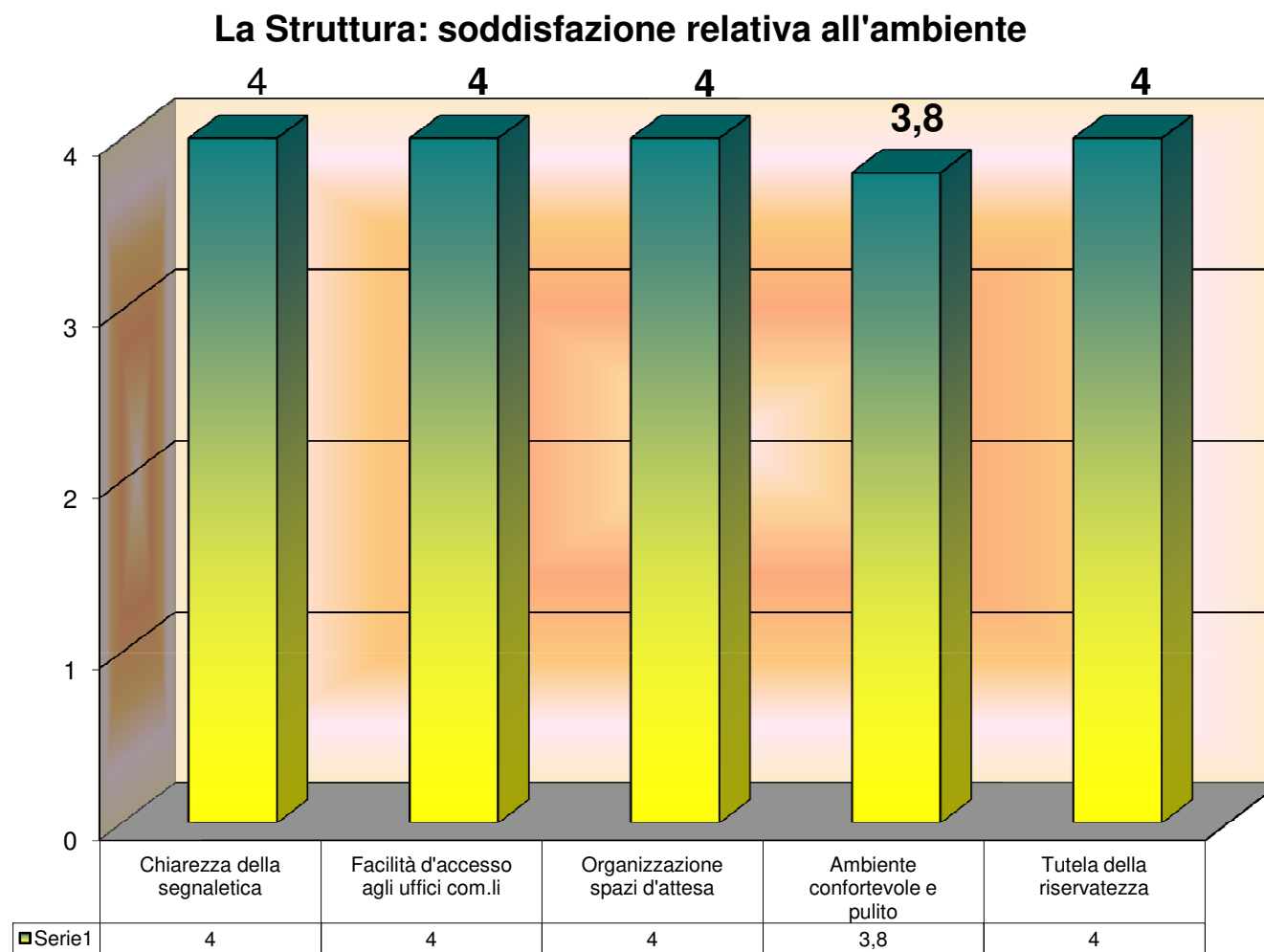
Il grafico a fianco illustra la frequenza con cui le persone del campione si sono recate negli uffici del Welfare Animale: a fronte di un 60% di soggetti che nell'anno si sono recati una sola volta, quella in cui hanno partecipato alla rilevazione della customer satisfaction, il 40% degli utenti afferma di esserci stato più di 5 volte (trattandosi di rappresentanti di associazione e di funzionari ASL e/o Forze dell'Ordine)

Tra le motivazioni, equamente ripartite in termini percentuali, per le quali i rispondenti si sono recati presso l'Ufficio, vi sono quelle esposte nella legenda a margine del grafico.

... e per quale motivo?

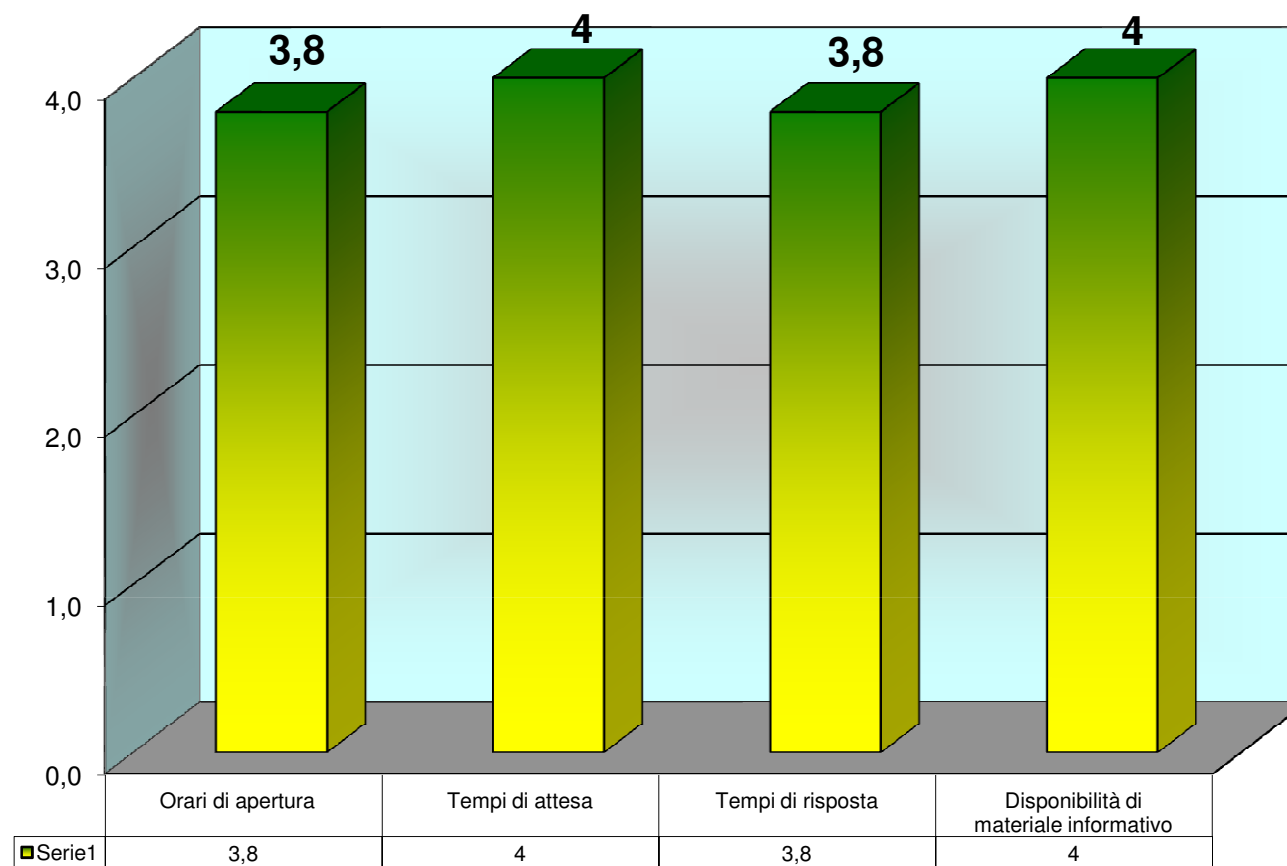


Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto



La valutazione concernente alla struttura comunale risulta, nel complesso, molto buona; il solo parametro inerente a **"ambiente confortevole e pulito"** si attesta su di una valutazione leggermente inferiore, comunque sempre soddisfacente.

Il Servizio: soddisfazione in relazione all'organizzazione dell'Ufficio Welfare Animale

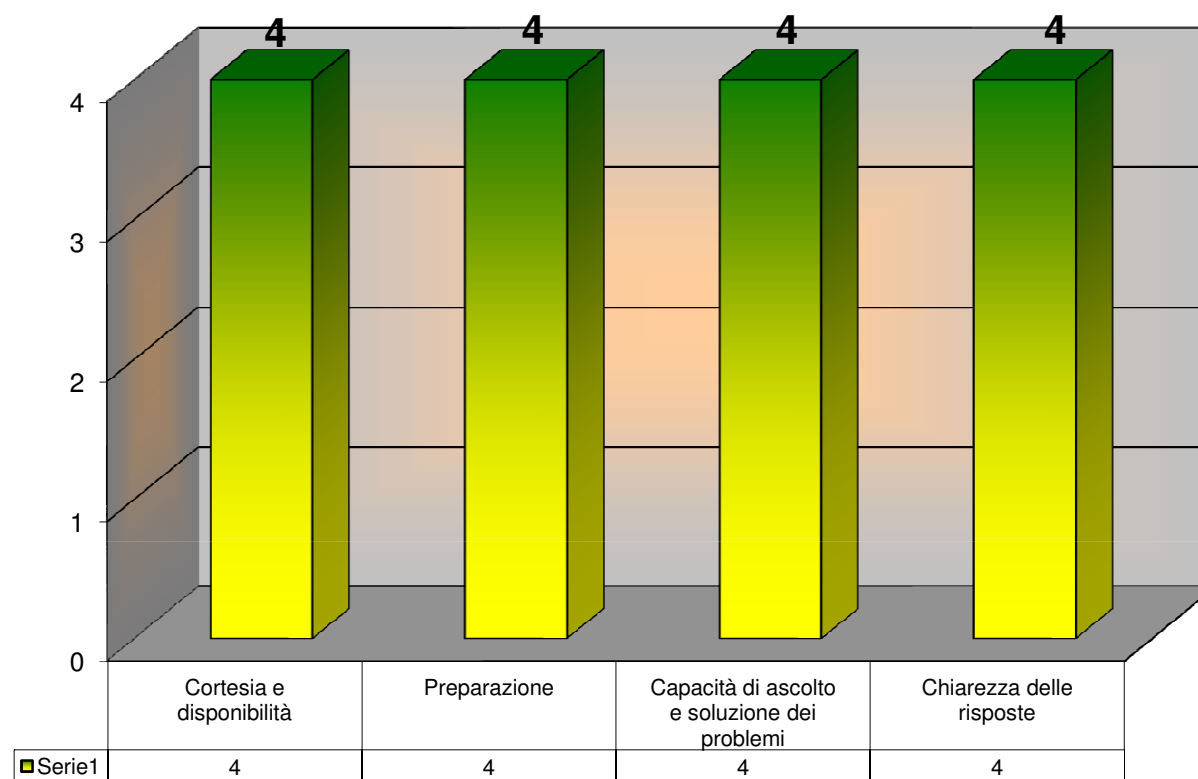


Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto

Molto apprezzati risultano anche i parametri attinenti all'organizzazione dell'Ufficio, in particolare riguardo ai **"tempi di attesa"** e alla **"disponibilità di materiale informativo"**.

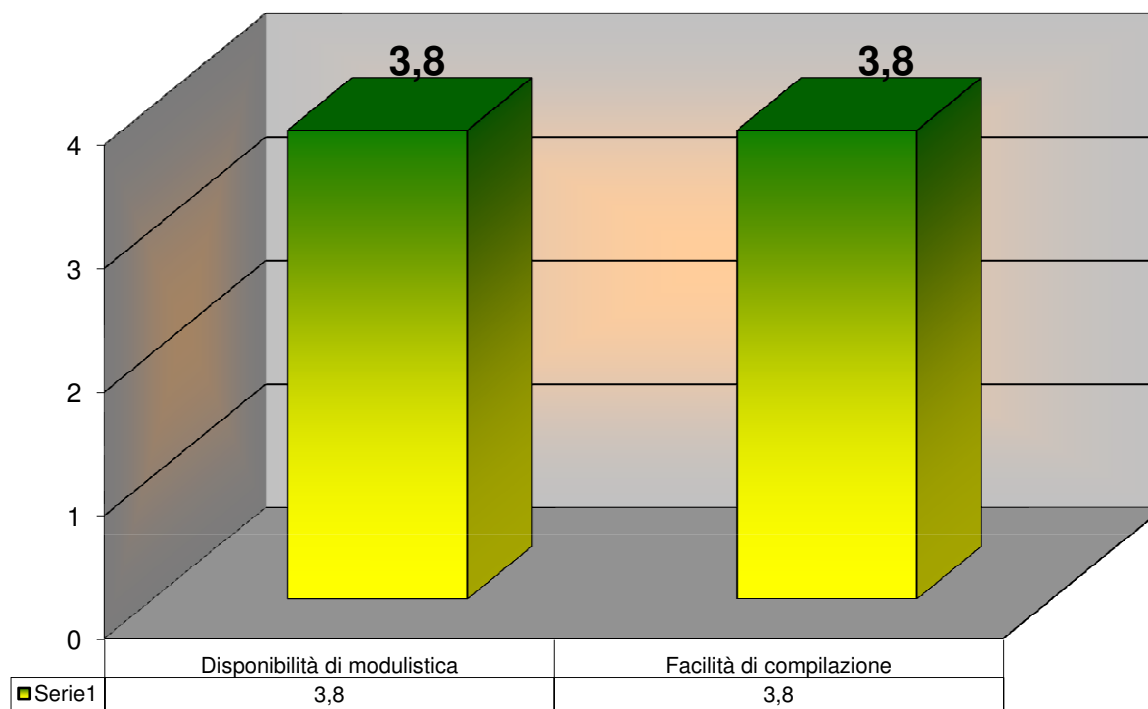
Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto

Soddisfazione relativa ai rapporti con il Personale dell'Ufficio Welfare Animale



Col giudizio sul Personale assegnato all'Ufficio Welfare Animale, si giunge a risultati eccellenti e per tutte le voci prese in considerazione dall'indagine.

Soddisfazione relativa alla Modulistica



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

Anche i giudizi espressi dal campione inerenti alla "**disponibilità di modulistica**" e alla sua "**facilità di compilazione**" sono soddisfacenti.

GLI EMOTICON



100%



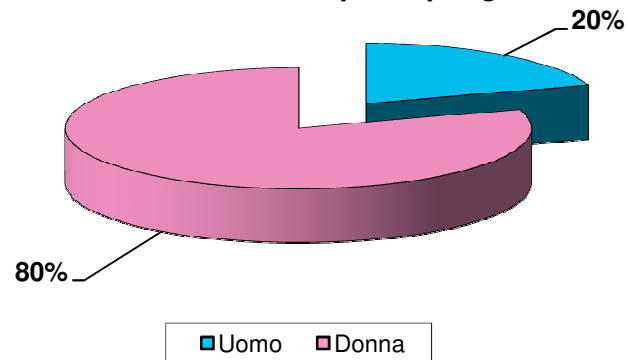
0%



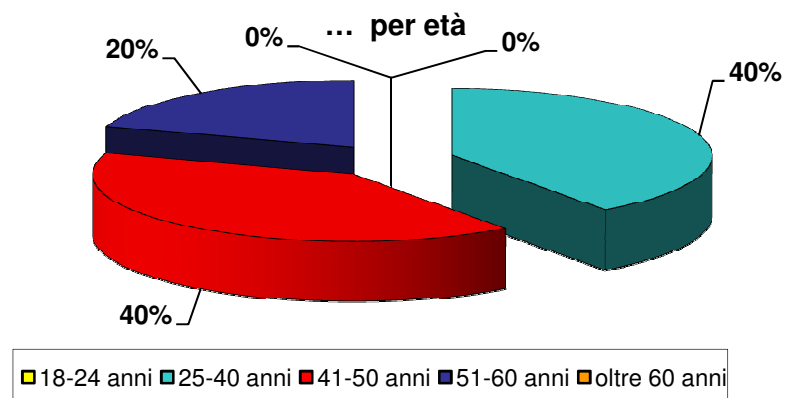
0%

Il giudizio globale sul funzionamento dell'Ufficio Welfare Animale, espresso dal campione degli utenti, è estremamente positivo, come si può evincere dalla percentuale dei giudizi complessivi espressi dai rispondenti (80% "completamente soddisfatti" e 20% "soddisfatti"), rappresentati graficamente con la "faccina" verde; tutto ciò a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, in riferimento alla struttura e all'organizzazione dell'Ufficio nonché riguardo al personale ad esso assegnato.

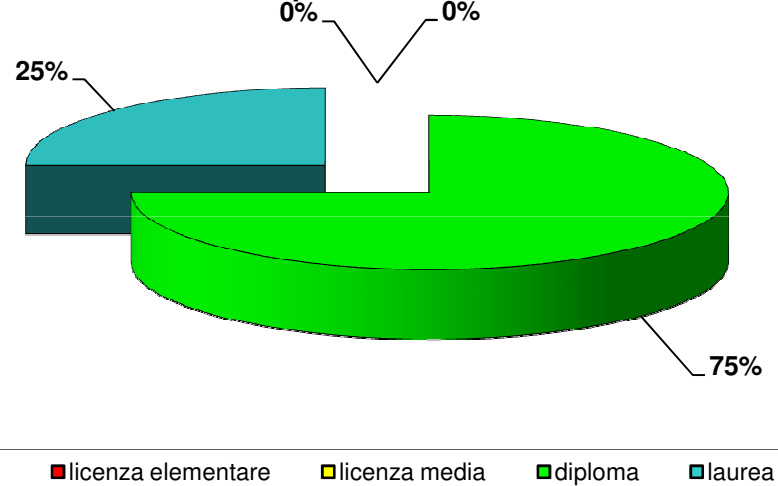
Distribuzione del campione per genere



... per età

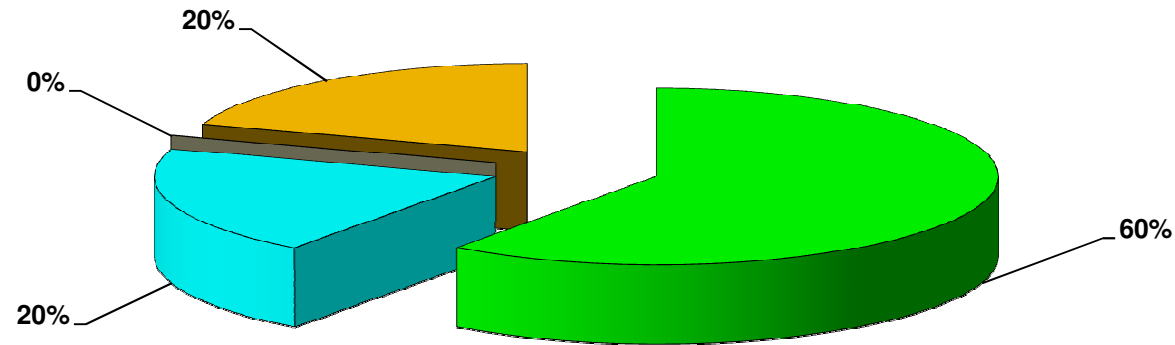


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici risulta che il campione dei rispondenti è costituito per l'80% da donne. Per quanto riguarda l'età, sono rappresentate le fasce che vanno dai 25 ai 60 anni mentre, in merito alla preparazione scolastica, il diploma (75%) risulta essere il titolo di studio più diffuso tra i rispondenti.

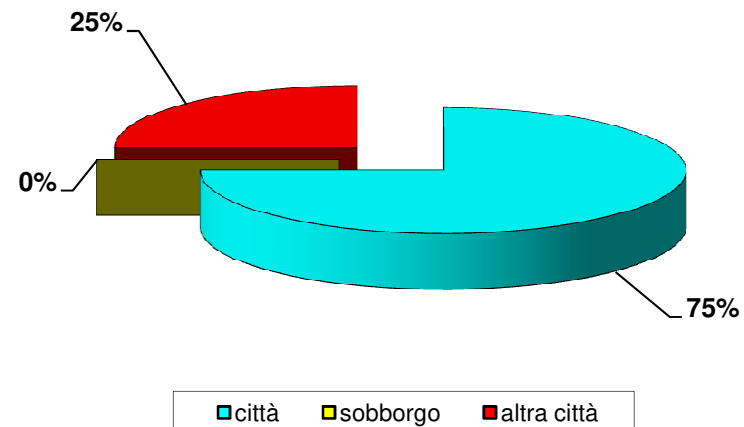
... distribuzione del campione per professione



■ privato cittadino
 ■ funzionario ASL/Forze dell'Ordine
 ■ consulente incaricato
 ■ rappresentante di associazione

Quanto, poi, alla professione, fermo restando che ai "privati cittadini" - che costituiscono il 60% del campione - non è stata richiesta, in quanto non rilevante ai fini dell'analisi, sia i funzionari ASL/Forze dell'Ordine sia i rappresentanti di associazione costituiscono, rispettivamente, il 20% del campione. Infine, per quel che attiene alla residenza, il 75% dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere **residente in città**.

... e per residenza



■ città
 ■ sobborgo
 ■ altra città