



Città di Cuneo

Servizio Attività Produttive

Rilevazione del grado di soddisfazione  
degli utenti

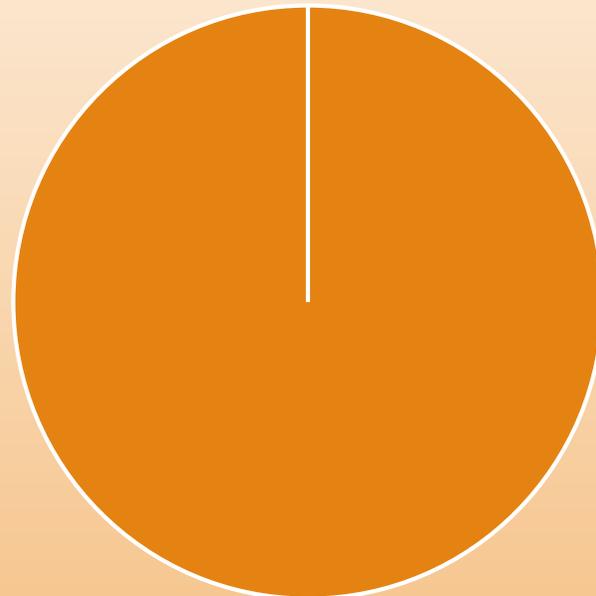
Indagine di CUSTOMER SATISFACTION  
Anno 2022

# Risultato dell'indagine

---

Periodo di rilevazione 06 giugno - 04 Dicembre 2022

**Totale questionari online compilati: 189**



■ Questionari compilati

## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

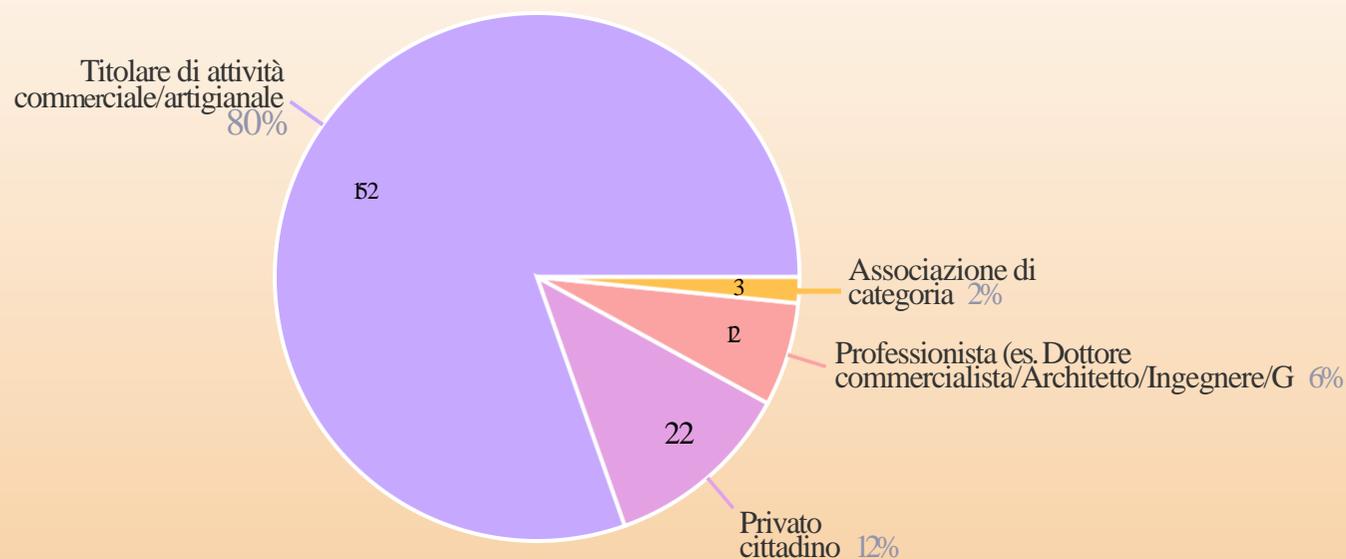
1. Qualifica:

189 Responses

### ANALISI

Come si evince dal grafico, emerge che la maggioranza degli utenti compilatori è titolare di attività commerciale/artigianale.

In percentuale, segue la categoria dei privati cittadini, dei professionisti e delle associazioni di categoria



● Titolare di attività commerciale/artigianale

● Privato cittadino

● Professionista (es. Dottore commercialista/Architetto/Ingegnere/Geometra/etc.)

● Associazione di categoria

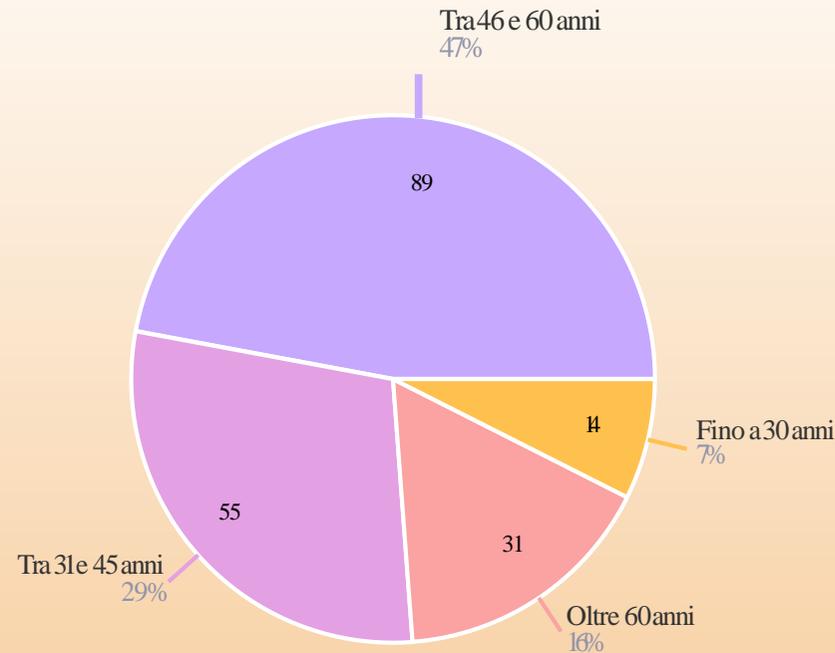
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

2. Età:

189 Responses

**ANALISI**  
Come si evince dal grafico, risulta evidente che la maggioranza degli utenti compilatori rientra nell'età lavorativa (47% + 29% + 7%)



● Tra 46 e 60 anni ● Tra 31 e 45 anni ● Oltre 60 anni ● Fino a 30 anni

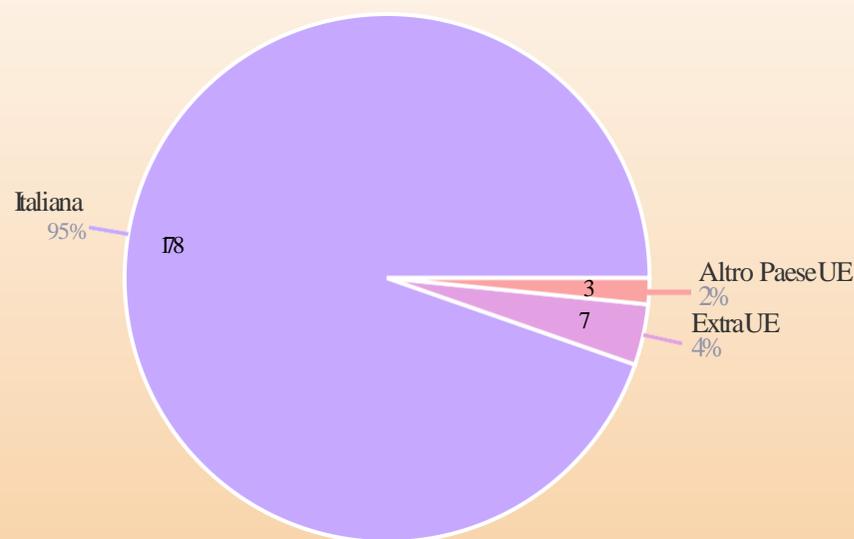
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

### 3. Nazionalità:

188 Responses - Empty

**ANALISI**  
Quasi la totalità degli utenti compilatori risulta di nazionalità italiana (circa 95%).  
Residua circa un 6 % per utenti di nazionalità non italiana.



● Italiana ● ExtraUE ● Altro PaeseUE

## Risultato dell'indagine

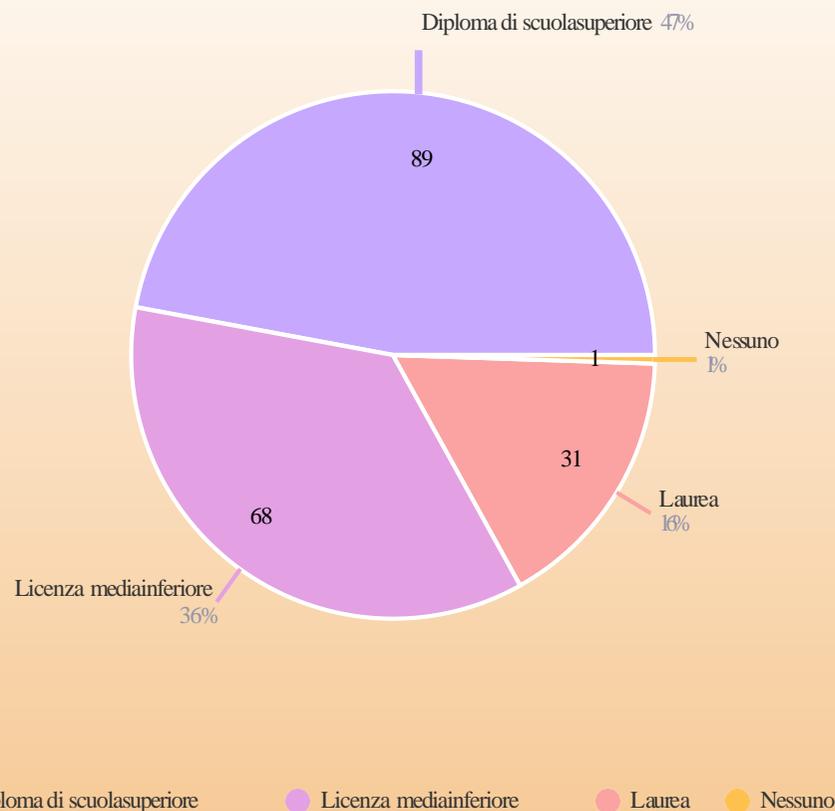
## Analisi del campione

### 4. Titolo di studio:

189 Responses

### ANALISI

Il 47 % ha un livello di scolarizzazione con diploma di scuola superiore. Segue un 36% di licenza media inferiore e un 16% di laurea



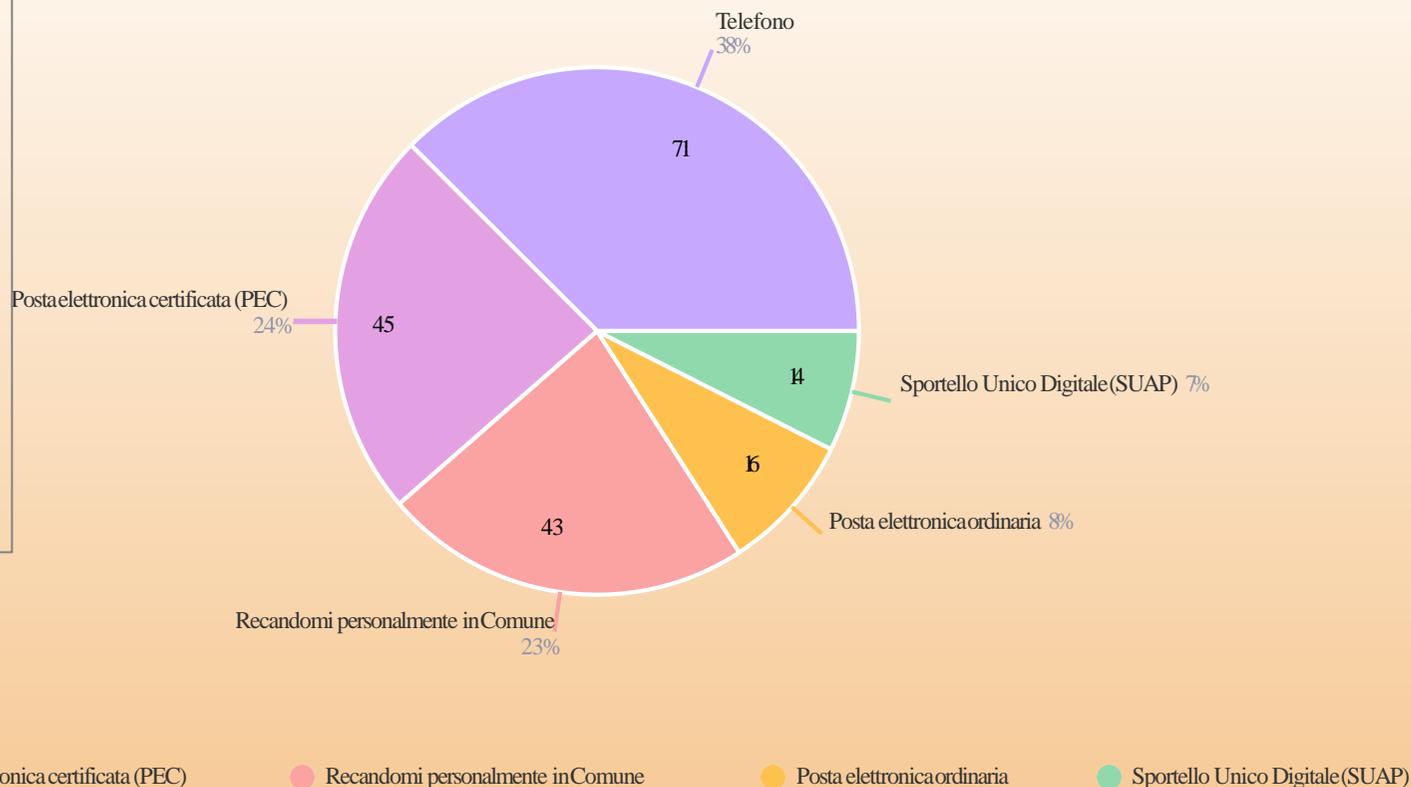
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

### 5. Attraverso quale canale ha contattato gli uffici?

189 Responses

**ANALISI**  
Come si evince dal grafico, emerge che lo strumento di contatto più utilizzato risulta essere quello telefonico (38%); segue la posta elettronica certificata (24%) e la presenza fisica presso gli uffici (23%). Infine, l'8% degli utenti compilatori utilizza la posta elettronica ordinaria e il 7% lo Sportello Unico Digitale.



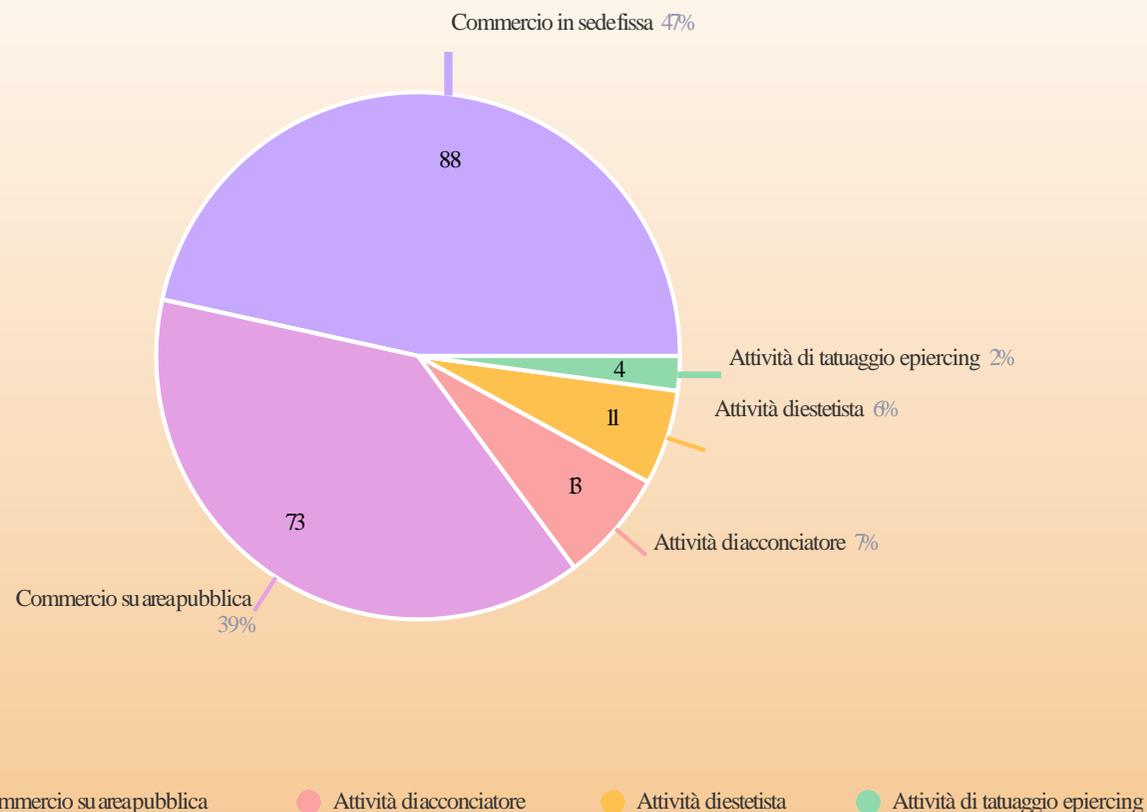
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

6.Motivo:

189Responses

**ANALISI**  
Il commercio in sede fissa (compresa la somministrazione) e su area pubblica si attesta all'incirca all'86% degli utenti compilatori. L'attività di acconciatori, estetisti e tatuaggio e piercing è pari a circa il 15%



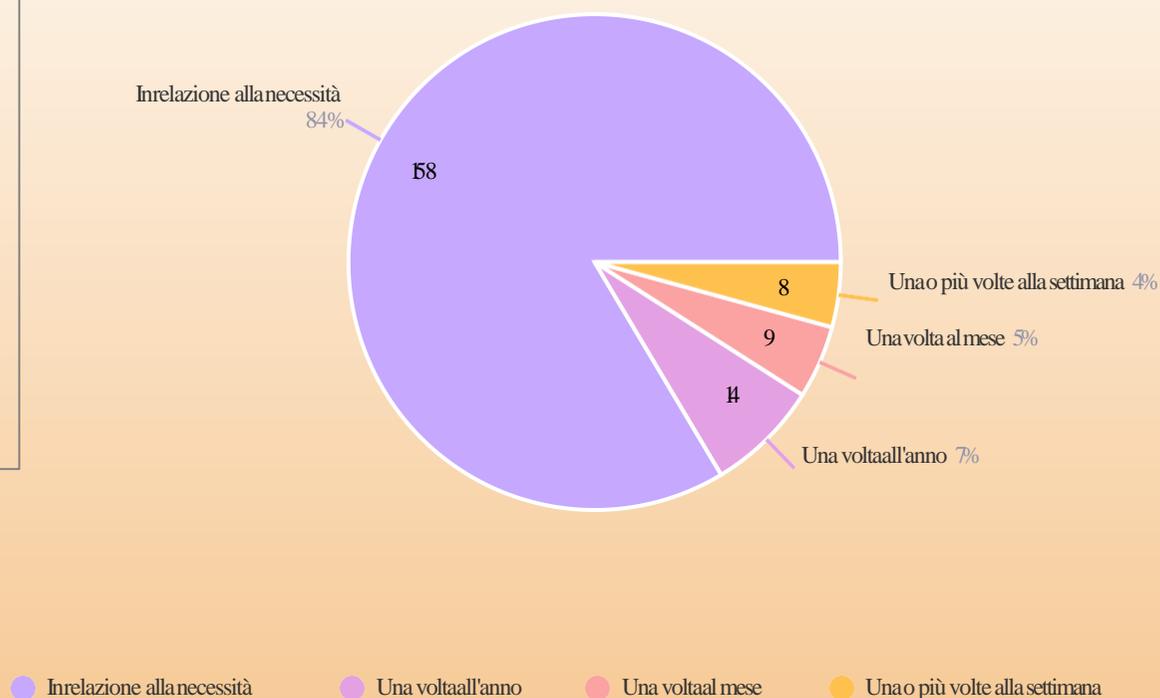
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

7. Con quale frequenza si rivolge agli uffici che trattano la materia del commercio in sede fissa, su area pubblica, di attività di acconciatore/estetista/tatuaggio e piercing?

189 Responses

**ANALISI**  
L'84% degli utenti compilatori precisa che si è interfacciato con gli uffici qualora necessario.



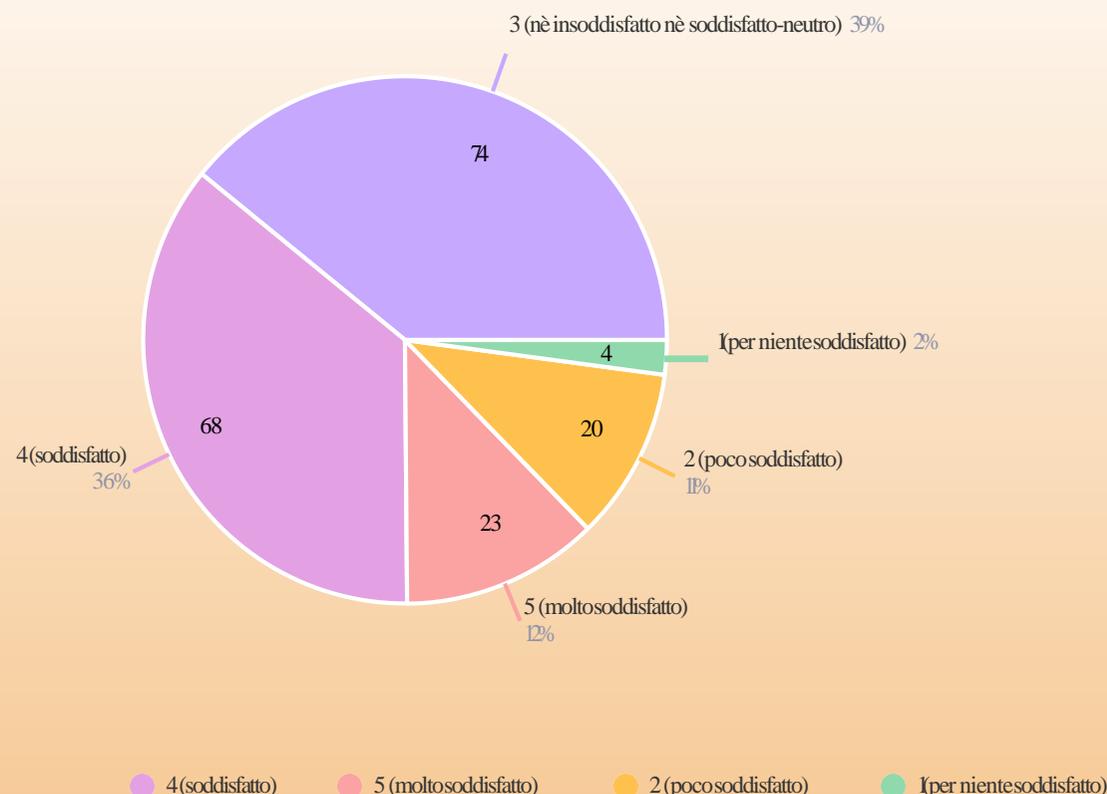
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

8. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico degli uffici?

189 Responses

**ANALISI**  
Come si evince dal grafico, risulta evidente la soddisfazione degli utenti rispetto agli orari applicati dagli uffici comunale soggetti ad indagine (87%). Da non sottovalutare il 13% che manifesta una certa insoddisfazione.



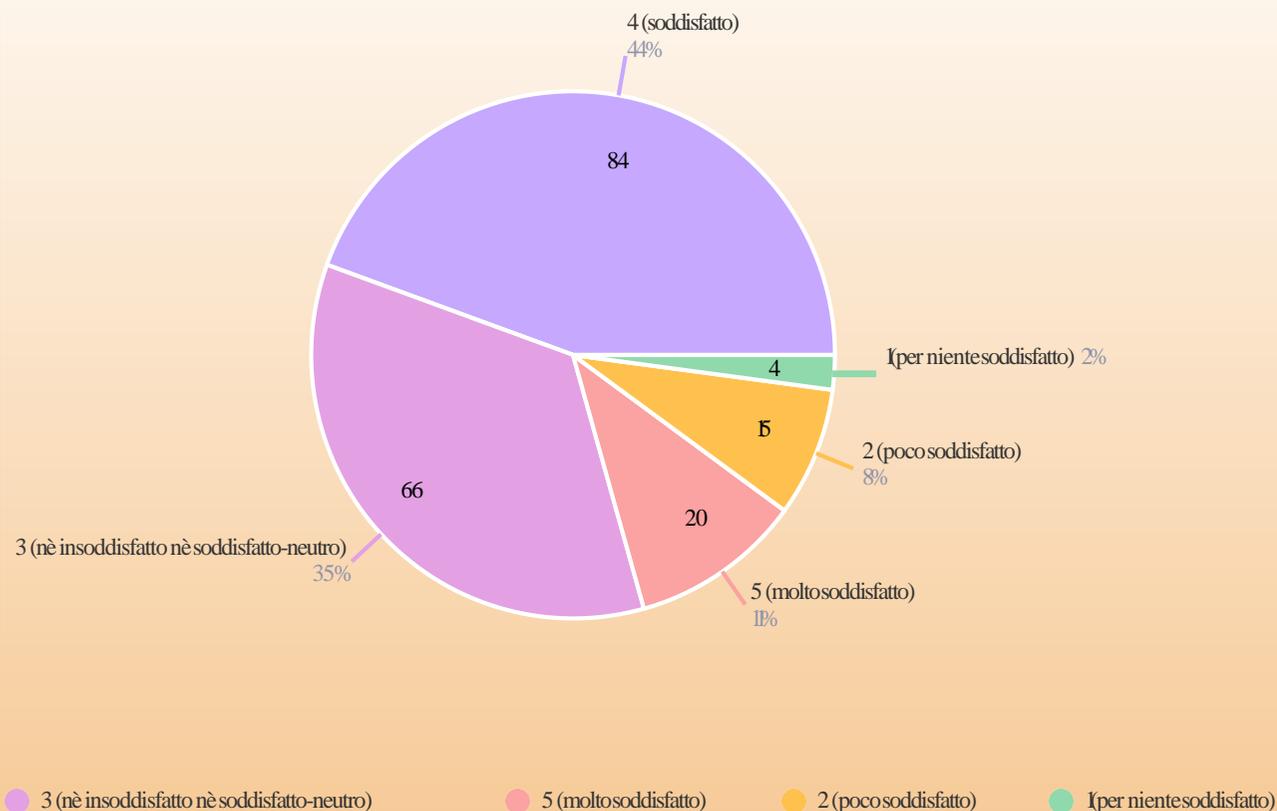
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

9. Come valuta mediamente il tempo di attesa?

189 Responses

**ANALISI**  
Emerge ampia  
soddisfazione  
degli utenti  
compilatori circa  
il tempo di attesa  
(90%). Un 10%  
appare  
insoddisfatto.



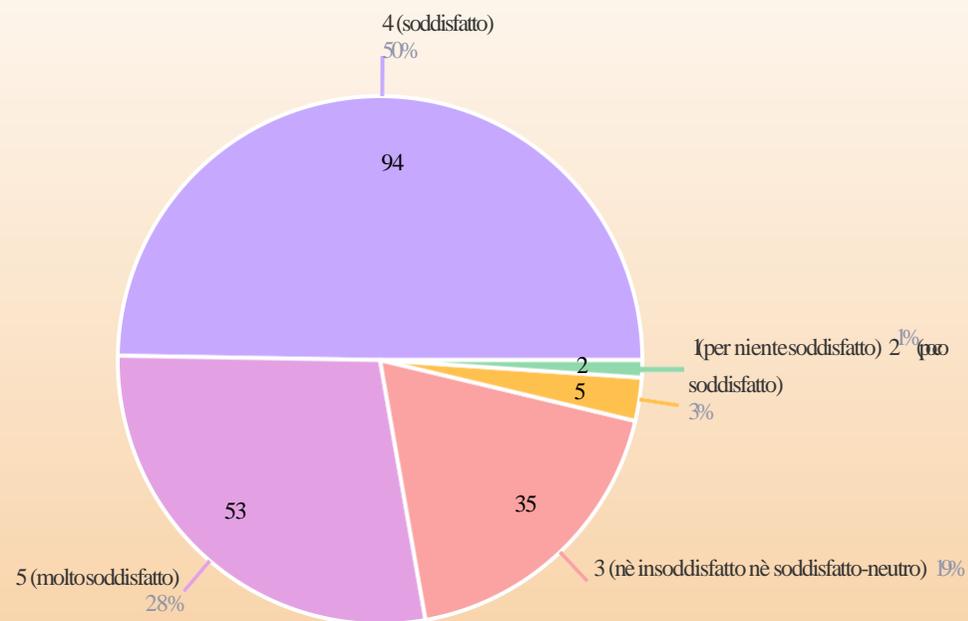
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

### 10. Cortesia del personale:

189 Responses

**ANALISI**  
Come si evince dal grafico, risulta evidente una quasi totale soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia del personale comunale.



● 4 (soddisfatto)

● 5 (molto soddisfatto)

● 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)

● 2 (poco soddisfatto)

● 1 (per niente soddisfatto)

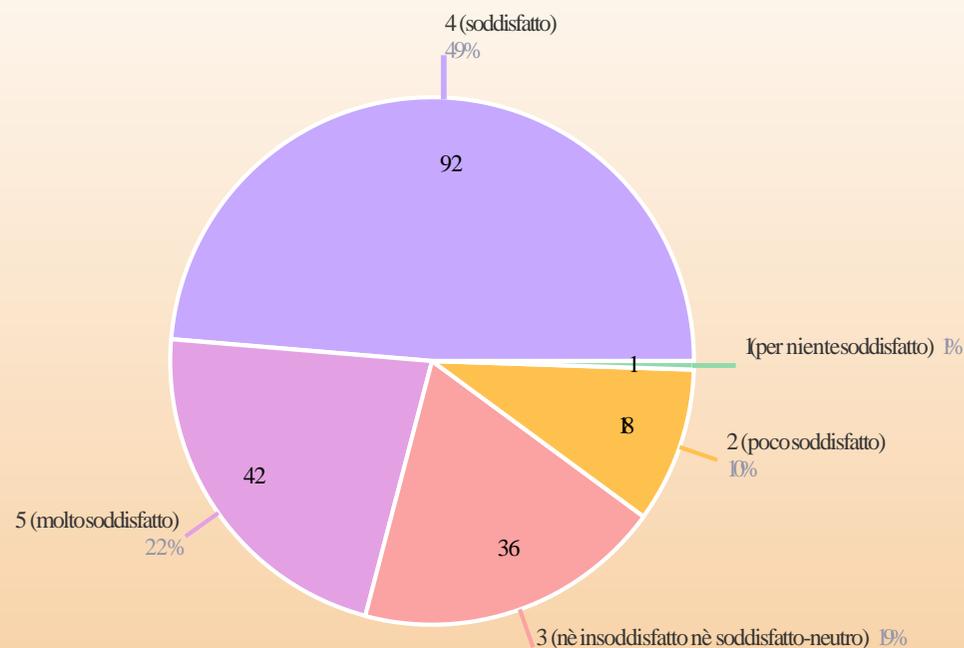
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

11. Disponibilità a fornire informazioni telefoniche e/o via mail:

189 Responses

**ANALISI**  
Risulta ampia la soddisfazione circa la disponibilità a fornire informazioni. Residua una porzione dell'utenza intervistata che si ritiene insoddisfatto.



4 (soddisfatto)

5 (moltosoddisfatto)

3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)

2 (poco soddisfatto)

1 (per niente soddisfatto)

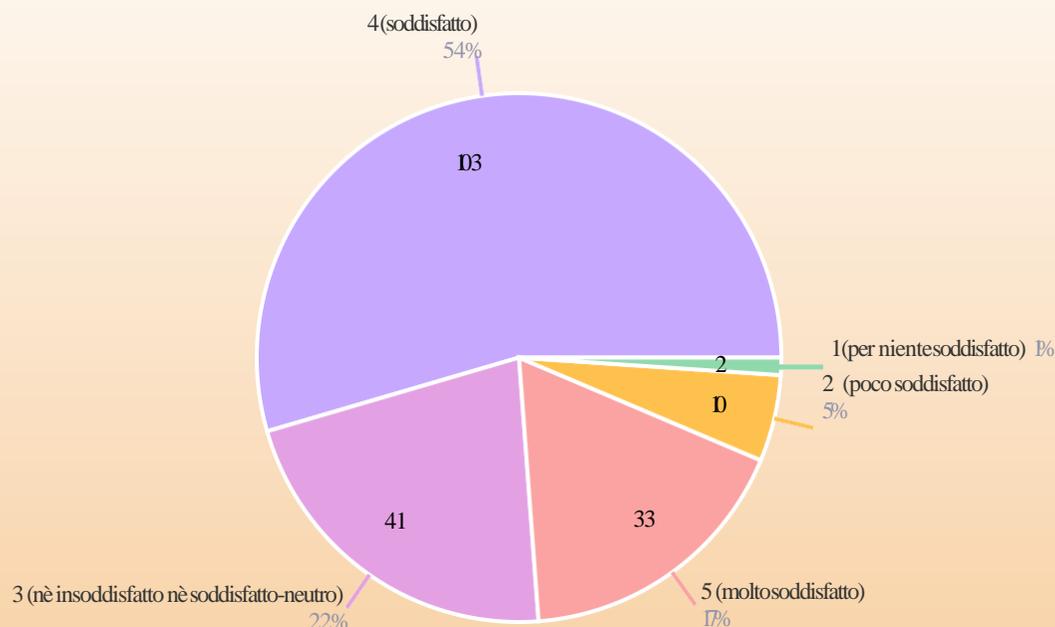
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

12 Competenza/preparazione del personale e chiarezza delle informazioni:

189 Responses

**ANALISI**  
Appare altresì ampia la soddisfazione degli utenti compilatori circa le competenze/preparazione del personale e la chiarezza delle informazioni fornite.



4 (soddisfatto)

3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)

5 (moltosoddisfatto)

2 (poco soddisfatto)

1 (per nientesoddisfatto)

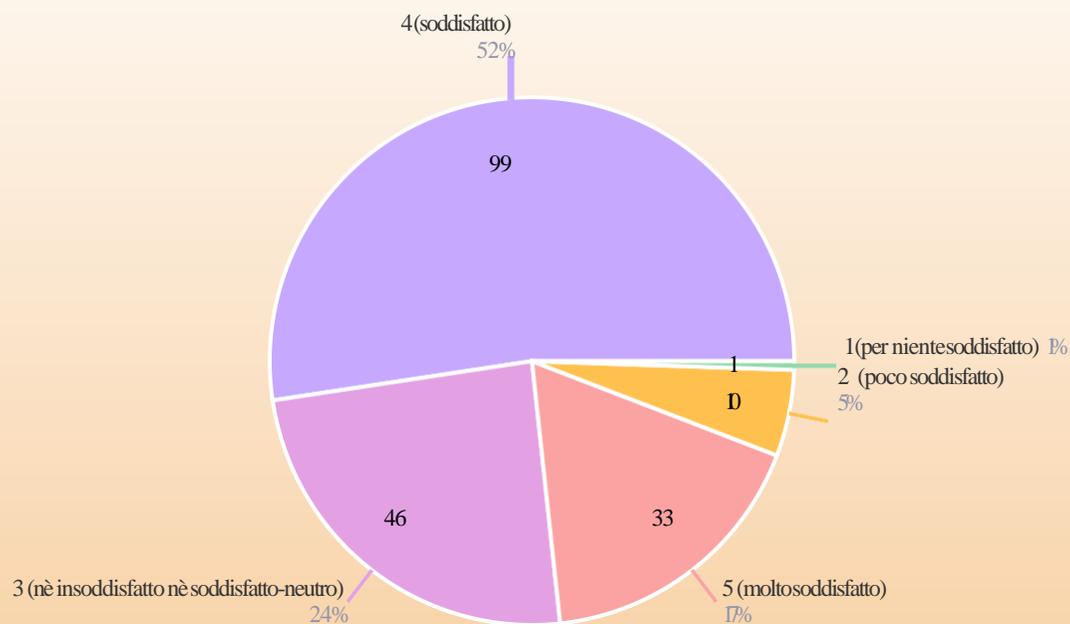
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

13.Capacità del personale di far sentire a proprio agio l'interlocutore/utente:

189Responses

**ANALISI**  
Risulta significativamente positiva la soddisfazione degli utenti compilatori per quanto concerne la capacità del personale di far sentire a proprio agio l'interlocutore/utente.



4 (soddisfatto)

3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)

5 (moltosoddisfatto)

2 (poco soddisfatto)

1 (per nientesoddisfatto)

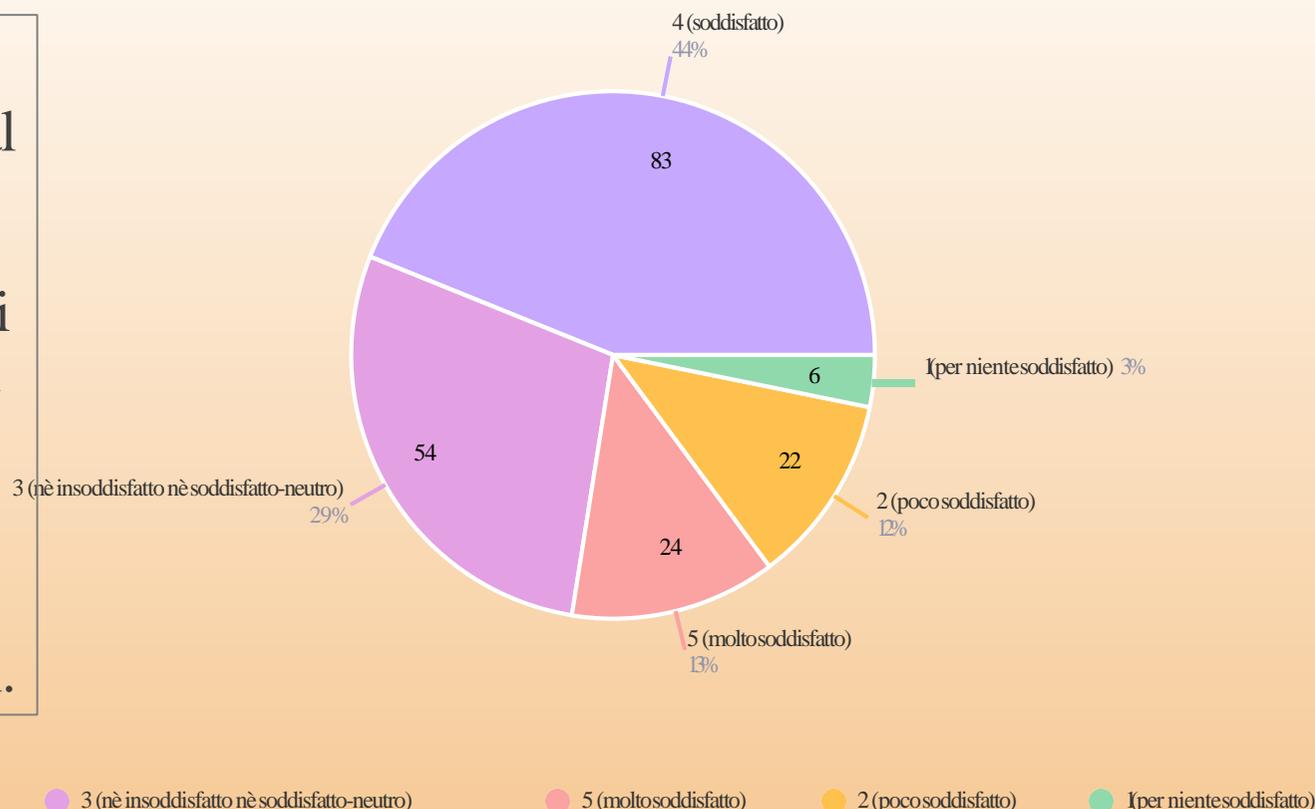
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

14. Come valuta l'attività degli uffici in relazione alle tempistiche di completamento delle pratiche/istanze:

189 Responses

**ANALISI**  
Come si evince dal grafico, emerge che la maggioranza degli utenti compilatori è soddisfatta. Permane una percentuale significativa di utenti insoddisfatti.



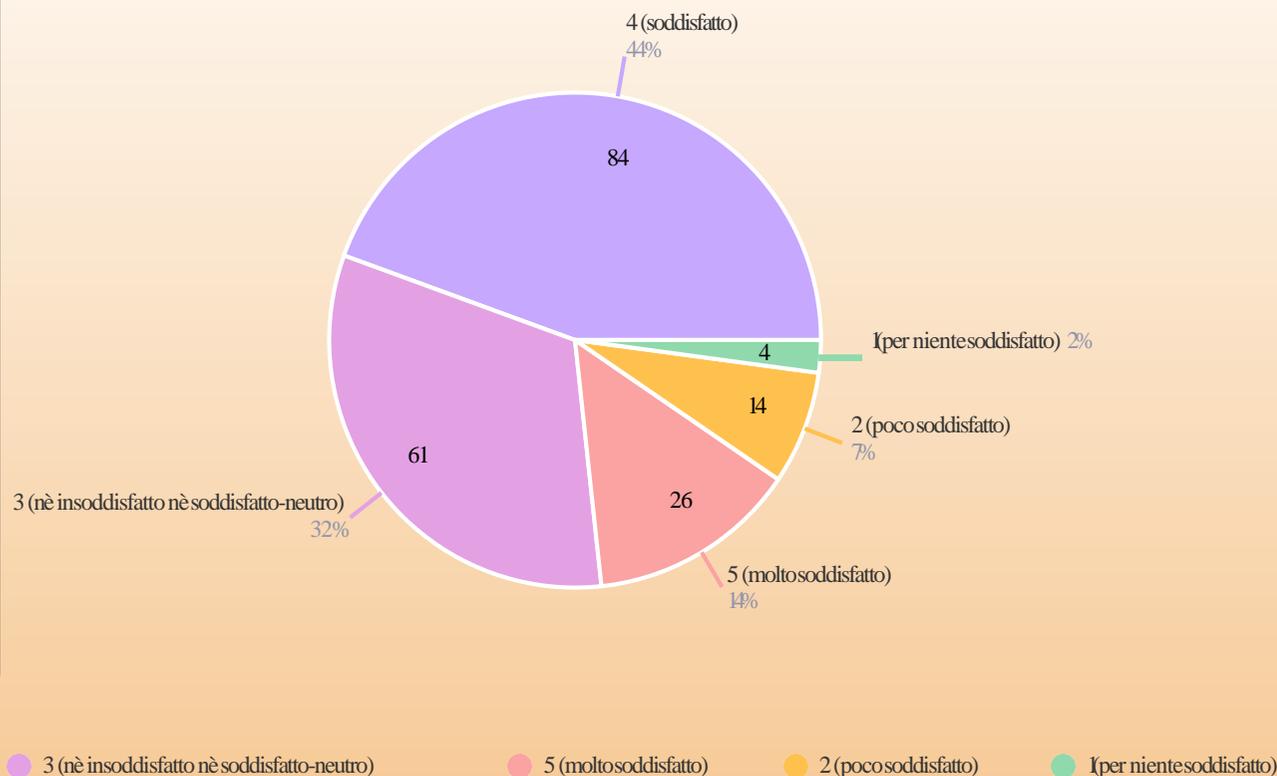
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

15. Se si è interfacciato con gli uffici durante il periodo emergenziale da Covid-19, come valuta complessivamente (cortesia, collaborazione, risoluzione delle problematiche) l'attività degli uffici con i quali si è interfacciato?

189 Responses

**ANALISI**  
Per quanto concerne l'attività degli uffici durante il periodo pandemico, gli utenti risultano essere ampiamente soddisfatti. Permane, in ogni caso, una parte degli utenti che si ritiene insoddisfatto.



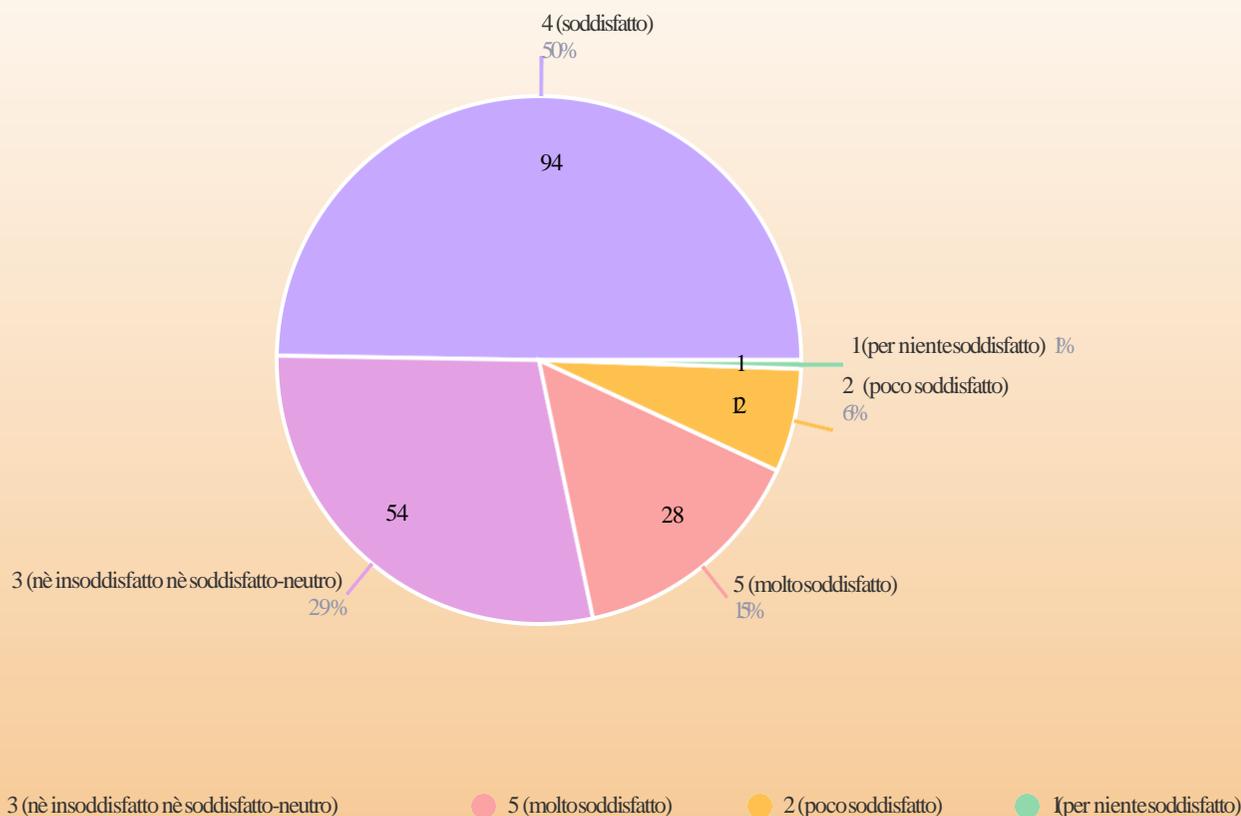
## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

16. Complessivamente è soddisfatto dei servizi offerti dagli uffici oggetto della presente indagine?

189 Responses

**ANALISI**  
Complessivamente emerge una ampia soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti e oggetto di indagine.



## Risultato dell'indagine

## Analisi del campione

17.Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti per migliorare i servizi oggetto di indagine:

13Responses- 176Empty

Data	Responses
Ho richiesto informazioni circa una multa che ho ricevuto per il servizio di pubblicità e non ho capito la motivazione per la quale è stata erogata. La persona con cui ho parlato si è limitata a dirmi che la dovevo pagare, punto.	1
ho chiesto informazioni al Comune per più problematiche e vorrei fare i complimenti al sig. Burdisso perchè molto disponibile e competente. grazie	1
Più digitalizzazione, possibilità di presentare istanze e documenti firmati digitalmete da sede fissa e ricevere documentazione e autorizzazioni via Pec.	1
Grazie.	1
L'addetta espone gli aspetti minimi alle domande fatte. Bisogna sempre fare domande per avere l'informazione completa	1
Non abbiamo abbiamo avuto contatti col comune recentemente, ecco perchèle risposte neutre.	1
Il personale dedicato alle problematiche specifiche della categoria, COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE, dovrebbe RICEVERE UNA FORMAZIONE COSTANTE, CONTINUATIVA e approfondita, visto la specificità della suddetta categoria.	1
Sono preparati al proprio ruolo	1
A volte è difficile ottenere risposta al telefono...qualche rigidità e poca cortesia da parte di alcune persone.	1

**ANALISI:** dalla compilazione del questionario, emergono alcuni spunti interessanti da sviluppare nel prossimo futuro.

# Contatti

---

L'indagine è stata curata dal Servizio Attività Produttive del Comune di Cuneo.

Per informazioni e chiarimenti pregasi di contattare [attivitaproduttive@comune.cuneo.it](mailto:attivitaproduttive@comune.cuneo.it)