

“Rilevazione della soddisfazione dell’utenza in merito ai servizi forniti dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico” Ottobre 2008

Nel mese di ottobre 2008 si è provveduto ad una seconda somministrazione del questionario, già distribuito nel precedente mese di marzo; in questo caso il questionario è stato consegnato soltanto ai cittadini che si sono presentati all’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I questionari restituiti sono stati 20.

Le conclusioni che si possono trarre sono assai simili a quelle elaborate a seguito della prima rilevazione con alcuni scostamenti probabilmente spiegabili con il fatto che i questionari questa volta sono stati somministrati solo di persona.

Così, riguardo la **facilità** con la quale è possibile mettersi a **contatto** con la struttura i cittadini hanno dato una valutazione significativamente più favorevole (l’95% circa ha giudicato buona o ottima questa opportunità).

L’orario di apertura è ritenuto soddisfacente dall’85%.

La **segnaletica** è ritenuta adeguata dal 55% del campione; si riduce (passando da 7,32% a 5%) il numero di quanti hanno giudicato scarso questo aspetto.

In merito alla **funzionalità degli arredi e degli spazi**, la maggior parte degli intervistati (65%) la giudica ottima o buona; rimane comunque rilevante il numero di quanti considerano insufficiente o scarso questo aspetto (15%).

Si conferma il dato relativo ad **accoglienza, cortesia e disponibilità del personale**: l’80% degli intervistati ha dato la migliore valutazione e non si sono registrati giudizi di scarso o sufficiente; costante la rilevazione sulla **chiarezza delle risposte** fornite (90%).

Resta estremamente lusinghiero anche la percentuale di coloro che hanno apprezzato i **tempi di risposta**: la totalità del campione ha dato un giudizio tra l’ottimo e il buono. Anche in questo caso il risultato non può che essere ricondotto alla capacità della struttura della Provincia nel suo complesso a rispondere alle richieste dei cittadini.

Riguardo la **modulistica** si rileva un incremento (dal 5% al 10%) del numero di coloro che considerano soltanto sufficiente questo aspetto: l’indicatore segnala quale sarà il campo di intervento per il prossimo anno.

Sostanzialmente stabile il giudizio rispetto il **sito internet** dell’Ente: la maggior percentuale di quanti non hanno risposto alla domanda dipende ancora una volta dal fatto che i cittadini che si sono presentati all’Ufficio non avevano avuto modo di consultare il sito della Provincia.

Sorprendentemente stabile (dal punto di vista numerico) rimane la valutazione sull’Ufficio Relazioni con il Pubblico per la quale si ripropone un giudizio complessivamente positivo (il 90% tra ottimo e buono con il 5% di mancate risposte e il 5% di giudizi sufficienti).



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 03/11/2008 - 04/11/2008

1. Come valuta la facilità di mettersi in contatto con la struttura informativa?

Valutazione	Risposte	Percentuale
1. ottimo	6	30,00%
2. buono	13	65,00%
3. sufficiente	1	5,00%
Totale:	20	100,00%

2. Come valuta l'orario di apertura della struttura informativa?

Valutazione	Risposte	Percentuale
1. ottimo	1	5,00%
2. buono	16	80,00%
3. sufficiente	3	15,00%
Totale:	20	100,00%



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 03/11/2008 - 04/11/2008

3. Come valuta le indicazioni e/o la segnaletica per raggiungere la struttura informativa?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	4	20,00%
1. ottimo	3	15,00%
2. buono	8	40,00%
3. sufficiente	4	20,00%
4. scarso	1	5,00%
Totale:	20	100,00%

4. Come valuta, complessivamente, la funzionalità degli arredi e degli spazi della struttura informativa?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	4	20,00%
1. ottimo	4	20,00%
2. buono	9	45,00%
3. sufficiente	2	10,00%
4. scarso	1	5,00%
Totale:	20	100,00%



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 03/11/2008 - 04/11/2008

5. Come valuta, complessivamente, l'accoglienza, la cortesia e la disponibilità del personale?

Valutazione	Risposte	Percentuale
1. ottimo	16	80,00%
2. buono	4	20,00%
Totale:	20	100,00%

6. Come valuta i tempi di risposta?

Valutazione	Risposte	Percentuale
1. ottimo	12	60,00%
2. buono	8	40,00%
Totale:	20	100,00%

7. Come valuta la chiarezza della risposta fornita?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	1	5,00%
1. ottimo	8	40,00%
2. buono	10	50,00%
3. sufficiente	1	5,00%
Totale:	20	100,00%



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 03/11/2008 - 04/11/2008

8. Come valuta, complessivamente, la semplicità e la completezza della documentazione fornita (schede informative, moduli, opuscoli...)?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	2	10,00%
1. ottimo	4	20,00%
2. buono	12	60,00%
3. sufficiente	2	10,00%
Totale:	20	100,00%

9. Come valuta le informazioni fornite dalla struttura informativa attraverso il sito internet?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	8	40,00%
1. ottimo	3	15,00%
2. buono	6	30,00%
3. sufficiente	3	15,00%
Totale:	20	100,00%



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 03/11/2008 - 04/11/2008

10. Come valuta, complessivamente, il servizio fornito dalla struttura informativa?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	1	5,00%
1. ottimo	7	35,00%
2. buono	11	55,00%
3. sufficiente	1	5,00%
Totale:	20	100,00%