

## I Settore Istituzionale e della Comunicazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Novara aderisce alla rete regionale delle strutture informative Polis; è questo il contesto nel quale è maturata l'intenzione di testare quale fosse il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi forniti.

Lo strumento scelto per svolgere l'indagine è stato quello del questionario, predisposto all'interno di Polis da uno specifico gruppo di lavoro.

Alla somministrazione del questionario si è proceduto nel periodo brevissimo compreso fra il 15 ed il 30 di marzo 2008, attraverso la consegna diretta ai cittadini che si presentavano all'ufficio e l'invio telematico agli iscritti alla newsletter settimanale della Provincia di Novara.

I questionari restituiti sono stati 41.

Queste le considerazioni che possono essere tratte dalle risposte pervenute.

Riguardo la **facilità** con la quale è possibile mettersi a **contatto** con la struttura i cittadini hanno dato una valutazione decisamente favorevole (l'88% circa ha giudicato buona o ottima questa opportunità).

**L'orario di apertura** è ritenuto soddisfacente dalla maggior parte (56%); qui si registra un percentuale del 36,59 di mancate risposte: è un dato attribuibile al fatto che molti fruiscono dell'ufficio solo attraverso la posta elettronica.

Lusinghiero è anche il dato rilevato in merito all'adeguatezza della **segnaletica** anche se il 7,32% ha giudicato scarso questo aspetto: è un elemento sul quale occorre lavorare.

E' alta la percentuale di chi non ha risposto in merito alla **funzionalità degli arredi e degli spazi** (36,59%): la ragione è la stessa delle non risposte sull'orario di apertura. Certamente una percentuale del 12,21% di cittadini che considerano insufficiente o scarso questo aspetto può indurre a qualche miglioria.

**Accoglienza, cortesia e disponibilità del personale** sono gli elementi che hanno incontrato il maggior favore da parte degli utenti che per il 48,78% hanno dato la massima valutazione possibile; è un dato che si accompagna a quello rilevato in merito alla **chiarezza delle risposte** fornite: l'89% dei cittadini hanno espresso un grado di soddisfazione elevato. Entrambi questi elementi testimoniano a favore delle qualità professionali degli addetti alla comunicazione.

Buonissima anche la percentuale di coloro che hanno apprezzato i **tempi di risposta**: quasi il 90% ha dato un giudizio tra l'ottimo e il buono. Il dato è significativo circa la disponibilità complessiva della struttura provinciale ha fornire risposte ai cittadini.

Quanto alla **modulistica** persiste una valutazione marcatamente positiva ma anche qui è sempre possibile fare di più.

Certamente le maggiori aspettative di miglioramento sono relative al **sito internet** dell'Ente, che peraltro è in fase di aggiornamento: qui il dato percentuale è molto eterogeneo.

Il giudizio sull'Ufficio Relazioni con il Pubblico risulta complessivamente positivo (circa il 90% l'ha valutato ottimo o buono) e non vi sono state valutazioni tali da evidenziare forme di particolare inadeguatezza della struttura.



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

### 01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 31/03/2008 - 02/04/2008

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	4	9,76%
1. ottimo	12	29,27%
2. buono	24	58,54%
3. sufficiente	1	2,44%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	15	36,59%
1. ottimo	6	14,63%
2. buono	17	41,46%
3. sufficiente	3	7,32%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

### 01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 31/03/2008 - 02/04/2008

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	2	4,88%
1. ottimo	3	7,32%
2. buono	28	68,29%
3. sufficiente	5	12,20%
4. scarso	3	7,32%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	15	36,59%
1. ottimo	5	12,20%
2. buono	16	39,02%
3. sufficiente	4	9,76%
4. scarso	1	2,44%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

### 01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 31/03/2008 - 02/04/2008

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	3	7,32%
1. ottimo	20	48,78%
2. buono	16	39,02%
3. sufficiente	2	4,88%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

#### 6. Come valuta i tempi di risposta?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	3	7,32%
1. ottimo	12	29,27%
2. buono	24	58,54%
3. sufficiente	1	2,44%
4. scarso	1	2,44%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

### 01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 31/03/2008 - 02/04/2008

#### 7. Come valuta la chiarezza della risposta fornita?

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	3	7,32%
1. ottimo	12	29,27%
2. buono	25	60,98%
3. sufficiente	1	2,44%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	3	7,32%
1. ottimo	12	29,27%
2. buono	24	58,54%
3. sufficiente	2	4,88%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino

### 01. Risposte complessive

Questionario: 1 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Statistiche riferite ai questionari compilati nel periodo 31/03/2008 - 02/04/2008

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	14	34,15%
1. ottimo	10	24,39%
2. buono	13	31,71%
3. sufficiente	3	7,32%
4. scarso	1	2,44%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

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

Valutazione	Risposte	Percentuale
0. non risponde	2	4,88%
1. ottimo	15	36,59%
2. buono	22	53,66%
3. sufficiente	2	4,88%
<b>Totale:</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>