

ANALISI RISULTATI “QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO EROGATO PRESSO LO SPORTELLO POLIFUNZIONALE”

Il “Questionario di gradimento sul servizio erogato presso lo Sportello Polifunzionale” è stato redatto con l'obiettivo di “misurare” la qualità del servizio erogato in relazione a indicatori precisi, quali la “cortesia”, la “competenza” e il “tempo di attesa”, tralasciando l'analisi sulla tipologia di utenza (età, formazione, professione ecc...) di chi si reca allo Sportello Polifunzionale, in quanto dato non strettamente correlato alla percezione del servizio da parte dell'utenza. La scelta di limitare il questionario a poche domande dirette è motivata dal fatto di non chiedere troppo tempo ai cittadini per la compilazione, così come la decisione di optare per la somministrazione cartacea e nell'immediatezza dell'erogazione del servizio trova ragione nella necessità di avere il parere del cittadino “a caldo”, di assicurarsi la collaborazione della quasi totalità degli utenti e di non rischiare di ottenere un risultato sovradimensionato o sottodimensionato rispetto al flusso di utenza che potrebbe derivare da una compilazione assolutamente volontaria online.

Il questionario è stato somministrato ai cittadini di Grugliasco presso lo Sportello Polifunzionale del Comune da parte di uno stagista dell'Istituto superiore “Curie Vittorini”, per un periodo di tre settimane, in particolare dal 12 al 30 giugno.

È composto da sei domande più la possibilità di indicare, volontariamente, eventuali suggerimenti. Questi i quesiti posti ai cittadini: *Come giudica il servizio di accoglienza all'ingresso dello Sportello Polifunzionale?* (questa domanda è mirata a valutare la percezione del servizio offerto dalla Società Le Serre, con cui è stata concordata ed è sembrata opportuna per una valutazione complessiva del servizio erogato, anche se non strettamente attinente ai servizi demografici); *Come valuta il tempo di attesa per accedere ai servizi?*; *Come valuta la competenza degli operatori allo sportello?*; *Come valuta la cortesia degli operatori allo sportello?* e *Come valuta complessivamente il servizio fornito?*.

I dati raccolti hanno dimostrato, fin da subito un alto tasso di gradimento dei servizi: valga come esempio che, alla fine della prima giornata, 22 intervistati su 24 hanno dichiarato un'accoglienza buona/ottima e c'è stato il medesimo livello di gradimento riguardante le competenze, la cortesia degli operatori e la valutazione complessiva del servizio fornito e, nel corso delle tre settimane i dati raccolti sono rimasti praticamente invariati rispetto a quelli del primo giorno.

Per quanto riguarda i quesiti sull'accoglienza, le competenze degli operatori allo sportello, la cortesia degli operatori e il servizio in generale oltre il 90% delle risposte ha dato esito positivo.

Il dato maggiormente differenziato e critico ha riguardato il tempo di attesa: 177 intervistati su 324 hanno valutato il tempo di attesa come eccessivo (15,4%) e/o

accettabile (39,2%), mentre solo 147 intervistati hanno dichiarato un tempo breve (23,8%) e/o molto breve (21,6%). In ogni caso l'84,6% degli utenti ha giudicato il tempo di attesa da accettabile a molto breve.

Il servizio più richiesto dai cittadini è stata la Carta d'Identità Elettronica (CIE) seguita da certificati, cambi di residenza e pratiche cimiteriali.

Nella domanda su eventuali suggerimenti solo 15 intervistati su 324 hanno contribuito ad un consiglio, in particolare riguardante il miglioramento dei tempi di attesa con il reinserimento del servizio di prenotazione online, il problema dell'acqua grondante davanti alla porta d'ingresso durante le giornate di pioggia e la riparazione della macchinetta del caffè all'interno della sala d'attesa. Nel dettaglio, questi i 15 suggerimenti scritti dagli utenti:

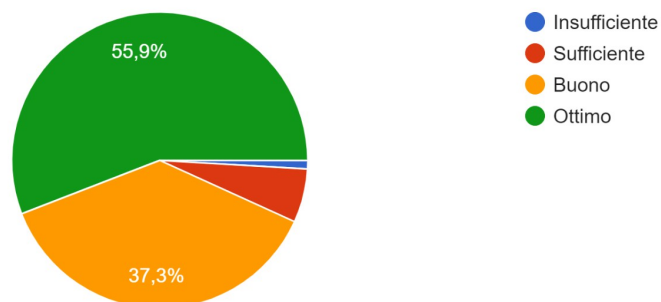
- migliorare la gestione dell'attesa;
- occorre montare una tettoia all'ingresso;
- attesa molto lunghe per mancato personale;
- creare un distributore automatico per prenotazione servizi;
- ambiente angusto, molto triste sia per i lavoratori che per il pubblico. P.S per premere un pulsante non si necessita di un dipendente;
- non far aspettare le persone fuori;
- riattivare il servizio di prenotazione online;
- riparare la grondaia davanti all'accesso principale;
- evidenzio solamente che se ci sono reali urgenze per passare prima venga detto all'entrata e non dopo 15/20 minuti e far passare da un altro accesso la persona con "urgenze" ovviamente non reali;
- riattivare appuntamenti online per Cie;
- rimettere la possibilità di prenotare attraverso portale come in passato;
- suggerisco di posizionare diversamente il cartello in cui si chiede di aspettare l'operatore per selezionare il biglietto prenotazione;
- specificare sul sito che verrà chiesta l'autorizzazione per donare gli organi;
- sistemare la macchinetta del caffè;

A fine percorso sono stati somministrati 324 questionari mentre 81 persone hanno rifiutato di compilarlo.

GRAFICI DELLE RISPOSTE:

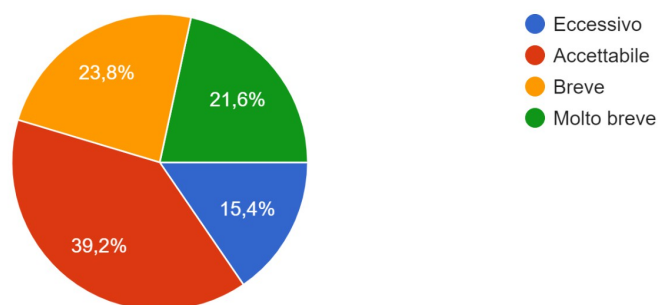
Come giudica il servizio di accoglienza all'ingresso dello Sportello Polifunzionale?

324 risposte



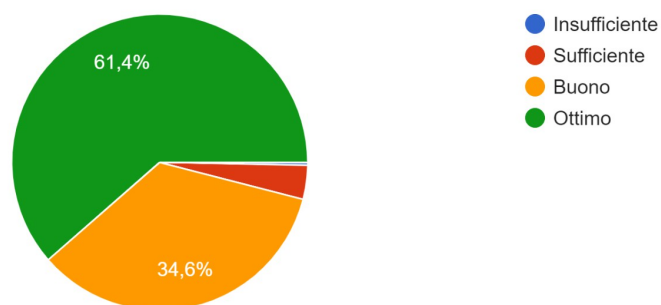
Come valuta il tempo di attesa per accedere ai servizi?

324 risposte



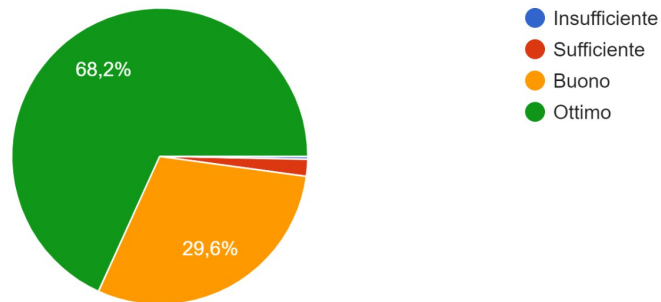
Come valuta la competenza degli operatori allo sportello?

324 risposte



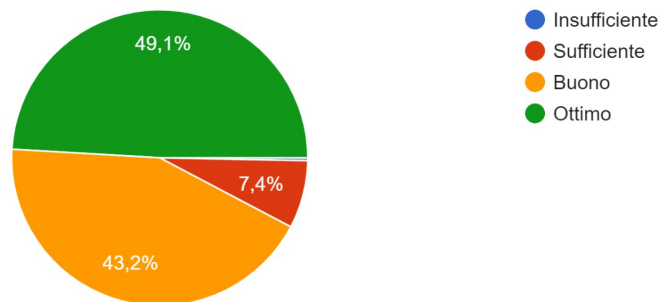
Come valuta la cortesia degli operatori allo sportello?

324 risposte



Come valuta complessivamente il servizio fornito?

324 risposte



Quale servizio ha utilizzato?

323 risposte

