

# COMUNE DI PONTOGLIO

PROVINCIA DI BRESCIA

## RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZI DEMOGRAFICI

Nel corso dell'anno 2013 è stato somministrato agli utenti dei servizi demografici un questionario di gradimento al fine di verificare la soddisfazione circa la qualità del servizio reso e in particolare la capacità di risposta alle richieste del pubblico. Di seguito è illustrato il lavoro svolto e i risultati dell'indagine.

L'indagine, basata su un questionario predisposto dall'ufficio secondo le indicazioni contenute nel piano esecutivo di gestione, si è svolta nel periodo settembre-dicembre 2013.

I questionari sono stati messi a disposizione degli utenti presso l'ufficio in una posizione ben visibile ed accessibile, garantendo, nel contempo, la riservatezza e l'anonimato nella compilazione.

Si è registrato da subito uno scarso interesse alla compilazione del questionario. Per questo motivo il personale dell'ufficio ha, di volta in volta, segnalato l'iniziativa e sollecitato la compilazione spiegando la finalità dell'indagine e l'importanza di acquisire il parere degli utenti sulla qualità del servizio. Pochi utenti hanno autonomamente richiesto e compilato il questionario.

Al termine dell'indagine i questionari compilati sono stati n. 93.

I dati raccolti hanno riguardato:

- l'età
- il sesso
- la professione del compilatore.

Le aree di gradimento indagate sono state:

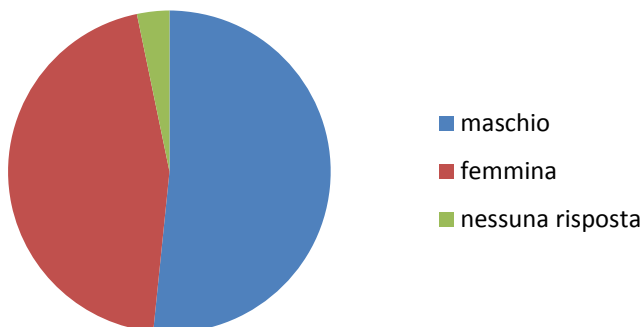
1. completezza delle informazioni ricevute
2. cortesia e disponibilità del personale
3. l'adeguatezza del luogo (ufficio) al servizio offerto
4. tempo di risposta/completamento della pratica
5. valutazione complessiva del servizio

Il compilatore poteva scegliere fra 5 gradi di soddisfazione: ottimo, buono, sufficiente, insufficiente e molto insufficiente.

Nei grafici e tabelle che seguono vengono presentati i risultati ottenuti per ogni campo di indagine:

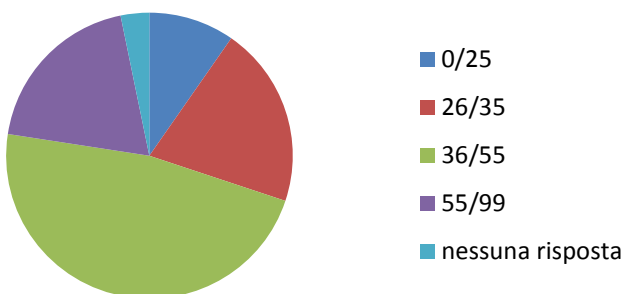
## SESSO

sesso	n.	%
maschio	48	52%
femmina	42	45%
nessuna risposta	3	3%
tot.	93	



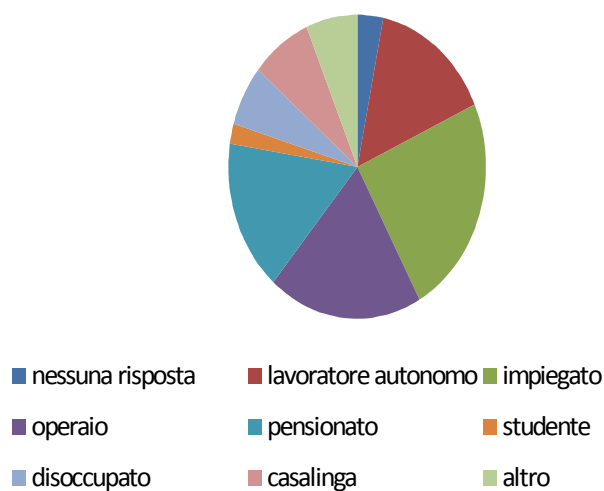
## ETA'

eta'	n	%
0/25	9	10%
26/35	19	20%
36/55	44	47%
55/99	18	19%
nessuna risposta	3	3%
tot.	93	



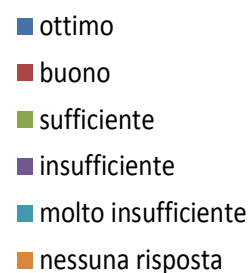
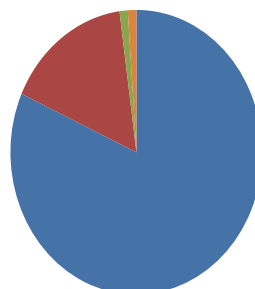
## PROFESSIONE

qualifica	numero	%
nessuna risposta	3	3%
lavoratore autonomo	14	15%
impiegato	22	24%
operaio	18	19%
pensionato	15	16%
studente	2	2%
disoccupato	6	6%
casalinga	7	8%
altro	6	6%
tot.	93	



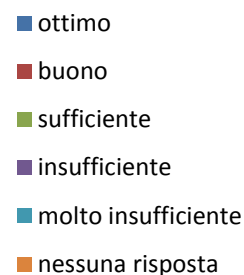
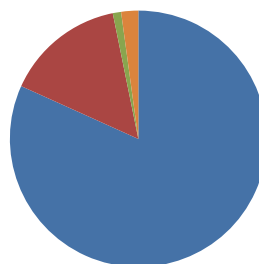
1. Le informazioni ricevute sono state esaurienti?

valutazione	n.voti	%
ottimo	76	82%
buono	15	16%
sufficiente	1	1%
insufficiente	0	0%
molto insufficiente	0	0%
nessuna risposta	1	1%
tot.	93	



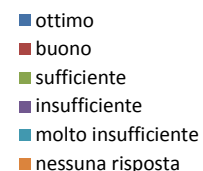
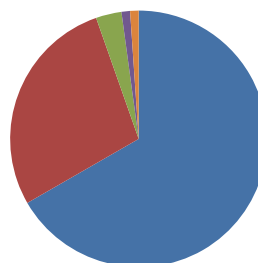
2. Il personale comunale ha mostrato cortesia e disponibilità?

valutazione	n.voti	%
ottimo	76	82%
buono	14	15%
sufficiente	1	1%
insufficiente	0	0%
molto insufficiente	0	0%
nessuna risposta	2	2%
tot.	93	



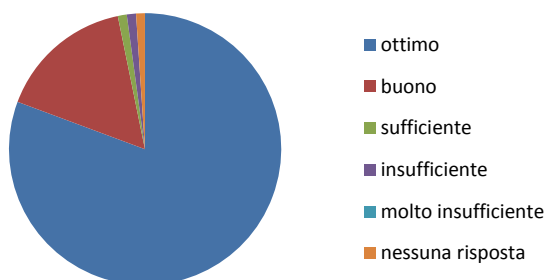
3. L'ambiente dell'ufficio era adeguato al servizio offerto?

valutazione	n.voti	%
ottimo	62	67%
buono	26	28%
sufficiente	3	3%
insufficiente	1	1%
molto insufficiente	0	0%
nessuna risposta	1	1%
tot.	93	



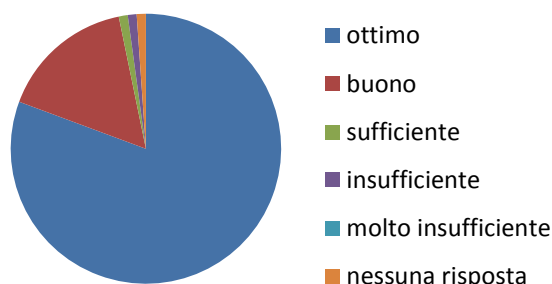
#### 4. E' soddisfatto del tempo di risposta?

valutazione	n.voti	%
ottimo	75	81%
buono	15	16%
sufficiente	1	1%
insufficiente	1	1%
molto insufficiente	0	0%
nessuna risposta	1	1%
tot.	93	



#### 5. Come valuta complessivamente il servizio?

valutazione	n.voti	%
ottimo	75	81%
buono	15	16%
sufficiente	1	1%
insufficiente	1	1%
molto insufficiente	0	0%
nessuna risposta	1	1%
tot.	93	



L'indagine ha mostrato una leggera prevalenza di uomini (52%) rispetto alle donne fra coloro che hanno compilato il questionario.

Il 44% degli utenti appartiene alla fascia di età 36-55 anni.

La professione più ricorrente è quella di "impiegato" con il 24%, seguita da "operaio" con il 19% e da "pensionato" e "lavoratore autonomo" rispettivamente con il 16% e il 15%.

Per quanto riguarda la **completezza e l'eshaustività** delle informazioni ricevute il gradimento degli utenti è stato mediamente ottimo: il giudizio ottimo prevale con l'82% delle preferenze seguito da buono con il 16%. Nessuna valutazione negativa (insufficiente o molto insufficiente) è stata espressa.

Un risultato del tutto analogo si è verificato per la **cortesia e disponibilità** del personale: 82% delle preferenze per il giudizio ottimo e 15% delle preferenze per buono, nessun giudizio negativo.

**L'adeguatezza dell'ufficio** ha ottenuto una valutazione nel complesso più che buona: il 67% degli utenti ha espresso un giudizio ottimo e il 28% un giudizio buono. Si registra in questo ambito un giudizio negativo (insufficiente). Tre segnalazioni sulle 12 ricevute da parte degli utenti hanno evidenziato la mancanza di uno spazio a tutela della riservatezza.

Il **tempo di risposta** è stato ritenuto ottimo dal 75% dei compilatori, buono dal 15%, un utente ha espresso giudizio sufficiente, e un utente un giudizio insufficiente.

La **valutazione complessiva del servizio** rispecchia quella dei giudizi parziali: il 75% dei partecipanti all'indagine ha espresso un giudizio ottimo, il 15% un giudizio buono e l'1% un giudizio sufficiente e l'1% un giudizio insufficiente.

Il questionario riservava uno spazio per eventuali segnalazioni, suggerimenti o critiche. Soltanto 12 utenti hanno compilato questa parte: 3 utenti hanno segnalato l'esigenza di avere uno spazio che tuteli la riservatezza, 3 utenti hanno espresso valutazioni non relative ai servizi demografici, 3 utenti hanno espresso soddisfazione per il servizio reso, n. 2 utenti hanno espresso una valutazione negativa.

*Pontoglio, luglio 2014*