



COMUNE DI PONTOGLIO

PROVINCIA DI BRESCIA

RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI PUBBLICA ISTRUZIONE

Nel corso dell'anno 2013 è stato sottoposto agli utenti del servizio Pubblica Istruzione un questionario di gradimento al fine di verificare la soddisfazione circa la qualità del servizio offerto e in particolare la capacità di risposta alle richieste degli utenti. 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 Pubblica Istruzione 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. 25

I dati raccolti hanno riguardato:

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

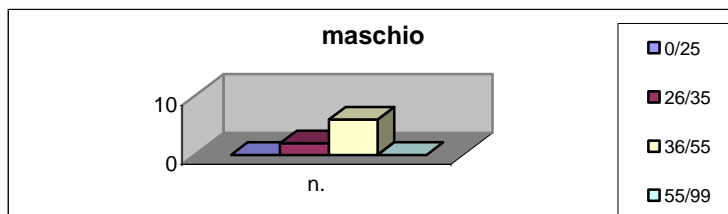
Le aree di gradimento indagate sono state:

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

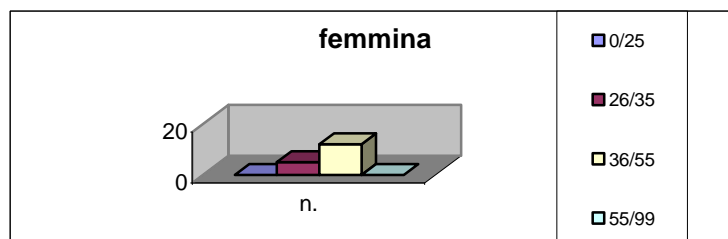
Il compilatore poteva scegliere fra 5 gradi di soddisfazione: ottimo, buono, sufficiente, insufficiente e molto insufficiente.

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

sesto	eta'	n.
maschio	0/25	0
maschio	26/35	2
maschio	36/55	6
maschio	55/99	0

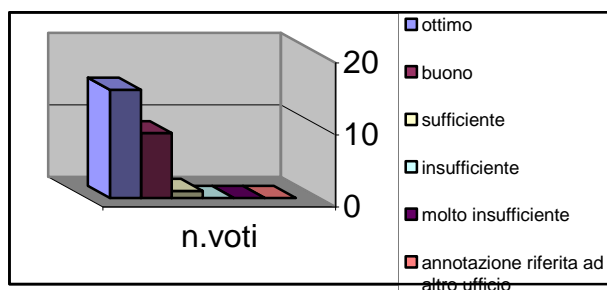


sesto	eta'	n.
femmina	0/25	0
femmina	26/35	5
femmina	36/55	12
femmina	55/99	0



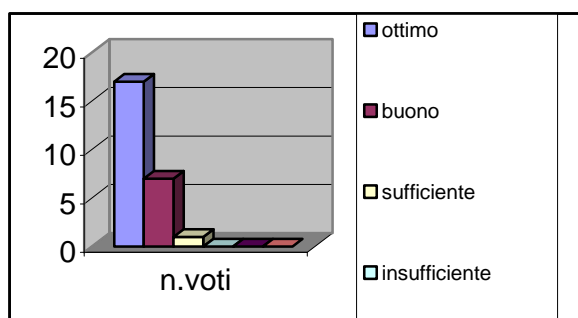
1. Le informazioni ricevute sono state esaurienti?

valutazione	n.voti
ottimo	15
buono	9
sufficiente	1
insufficiente	0
molto insufficiente	0
annotazione riferita ad altro ufficio	0



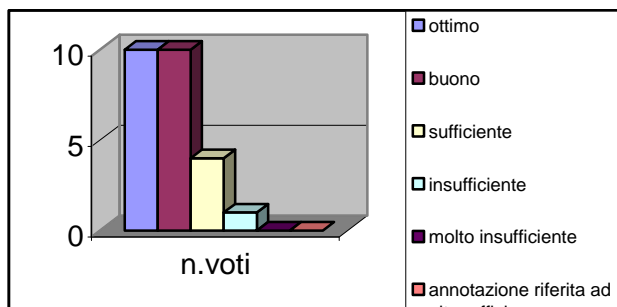
2. Il personale comunale ha mostrato cortesia e disponibilità?

valutazione	n.voti
ottimo	17
buono	7
sufficiente	1
insufficiente	0
molto insufficiente	0
annotazione riferita ad altro ufficio	0



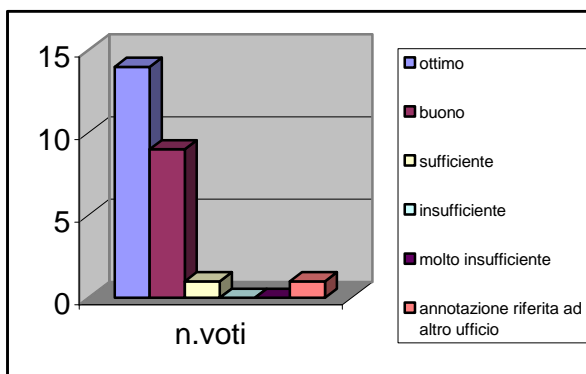
3. L'ambiente dell'ufficio era adeguato al servizio offerto?

valutazione	n.voti
ottimo	10
buono	10
sufficiente	4
insufficiente	1
molto insufficiente	0
annotazione riferita ad altro ufficio	0



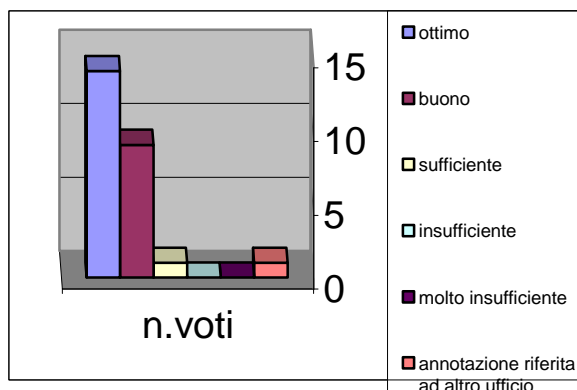
4. E' soddisfatto del tempo di risposta?

valutazione	n.voti
ottimo	14
buono	9
sufficiente	1
insufficiente	0
molto insufficiente	0
annotazione riferita ad altro ufficio	1



5. Come valuta complessivamente il servizio?

valutazione	n.voti
ottimo	14
buono	9
sufficiente	1
insufficiente	0
molto insufficiente	0
annotazione riferita ad altro ufficio	1

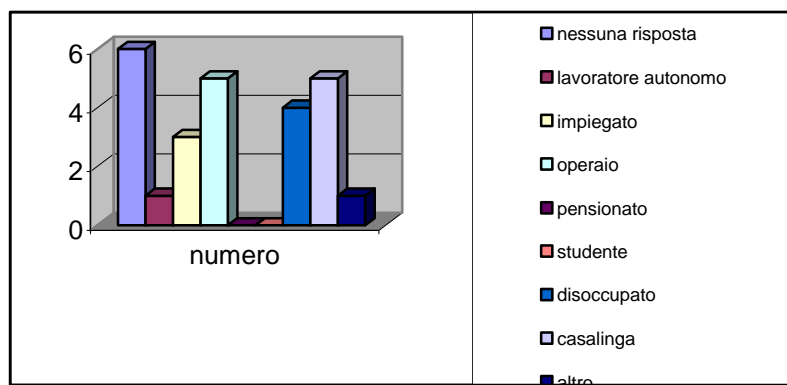


Si è riscontrato negli utenti che hanno compilato il questionario una prevalenza di donne - il 68% - rispetto agli uomini. L'età media non presenta variazioni fra i due sessi: è decisamente prevalente, fra il 70 e 75%, la fascia di età 36-55 anni.

Il 24%, corrispondente a n. 6 utenti, non ha dato alcuna risposta circa la professione. Le voci "casalinga" e "operaio" ricorrono nella stessa percentuale del 20%, segue la voce

“disoccupato” con il 16% (corrispondente a n. 4 utenti), “impiegato” e “altro” con il 12% (n. 3 utenti) e “lavoratore autonomo” con il 4% (n. 1 utente).

qualifica	numero
nessuna risposta	6
lavoratore autonomo	1
impiegato	3
operaio	5
pensionato	0
studente	0
disoccupato	4
casalinga	5
altro	1



Per quanto riguarda la **completezza e l'eshaustività** delle informazioni ricevute il gradimento degli utenti è stato mediamente ottimo: il giudizio ottimo prevale con 15 preferenze seguito da buono con 9 preferenze. Nessuna valutazione negativa (insufficiente o molto insufficiente) è stata espressa.

Un risultato del tutto analogo si è verificato per la **cortesìa e disponibilità** del personale: 17 preferenze per il giudizio ottimo e 7 preferenze per buono, nessun giudizio negativo.

L'adeguatezza dell'ufficio ha ottenuto una valutazione nel complesso più che buona: 10 preferenze per ottimo e 10 preferenze per buono. Si registra in questo ambito l'unico giudizio negativo (insufficiente) espresso nell'indagine.

Il **tempo di risposta** è stato ritenuto ottimo da 14 utenti, buono da 9, un utente ha espresso giudizio sufficiente, nessuna valutazione negativa.

La **valutazione complessiva del servizio** offerto rispecchia quella dei giudizi parziali: il 56% dei partecipanti all'indagine ha espresso un giudizio ottimo, il 36% un giudizio buono e il 4% (corrispondente ad un solo utente) un giudizio sufficiente.

Pontoglio, luglio 2014