

INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DEL PUNTO ACCOGLIENZA



Anno 2011



(e confronto dei risultati 2010)



Obiettivi della rilevazione

- Monitorare la soddisfazione degli utenti del Punto Accoglienza.
- Comprendere i fattori determinanti della soddisfazione per l'utenza.
- Ricavare elementi utili per sviluppare azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato, anche in vista del percorso di riprogettazione del servizio, nell'ottica delle recenti modifiche normative.
- Elaborare statistiche e dati per eventuali considerazioni future.



Il contesto dell'indagine

2011 (restituiti 219 questionari)

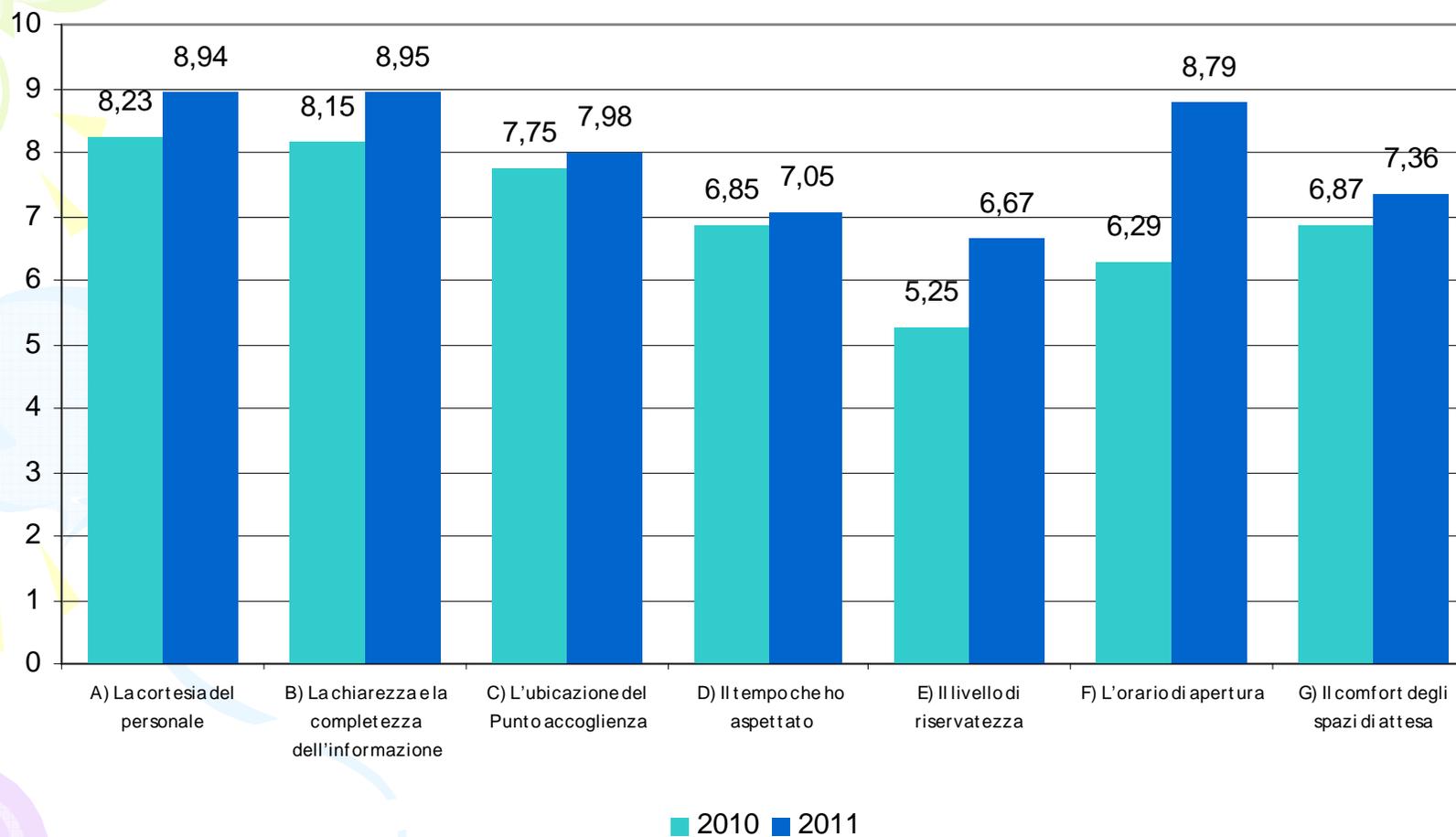
L'indagine è stata condotta presso la postazione del Punto Accoglienza durante l'intero anno 2011. Il questionario è stato somministrato mediante autocompilazione, con l'ausilio dell'addetto all'accoglienza o di tirocinanti, nell'arco di tutti i giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura.

2010 (restituiti 258 questionari)

L'indagine è stata condotta presso la postazione del Punto Accoglienza nel secondo semestre 2010. Il questionario è stato somministrato mediante autocompilazione, con l'ausilio dell'addetto all'accoglienza o di tirocinanti, nell'arco di tutti i giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura.

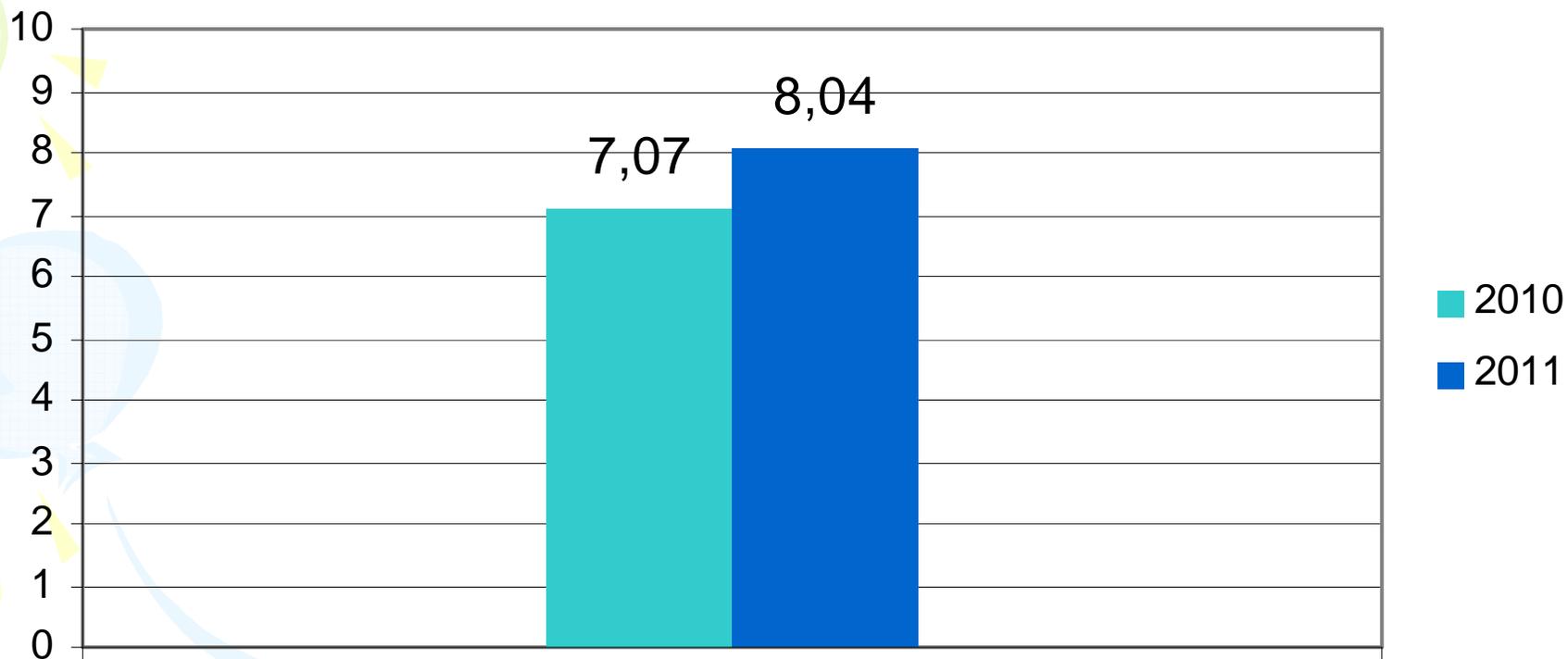


Gli indicatori: confronto 2010 – 2011





Gli indicatori: valutazione complessiva Confronto 2010 - 2011



Punteggio medio complessivo del Servizio

La soddisfazione media verso il servizio registra un incremento significativo



Dimensioni della qualità

TECNICA: chiarezza e completezza dell'informazione

RELAZIONALE: cortesia del personale



FISICO-STRUTTURALE: ubicazione del punto
accoglienza

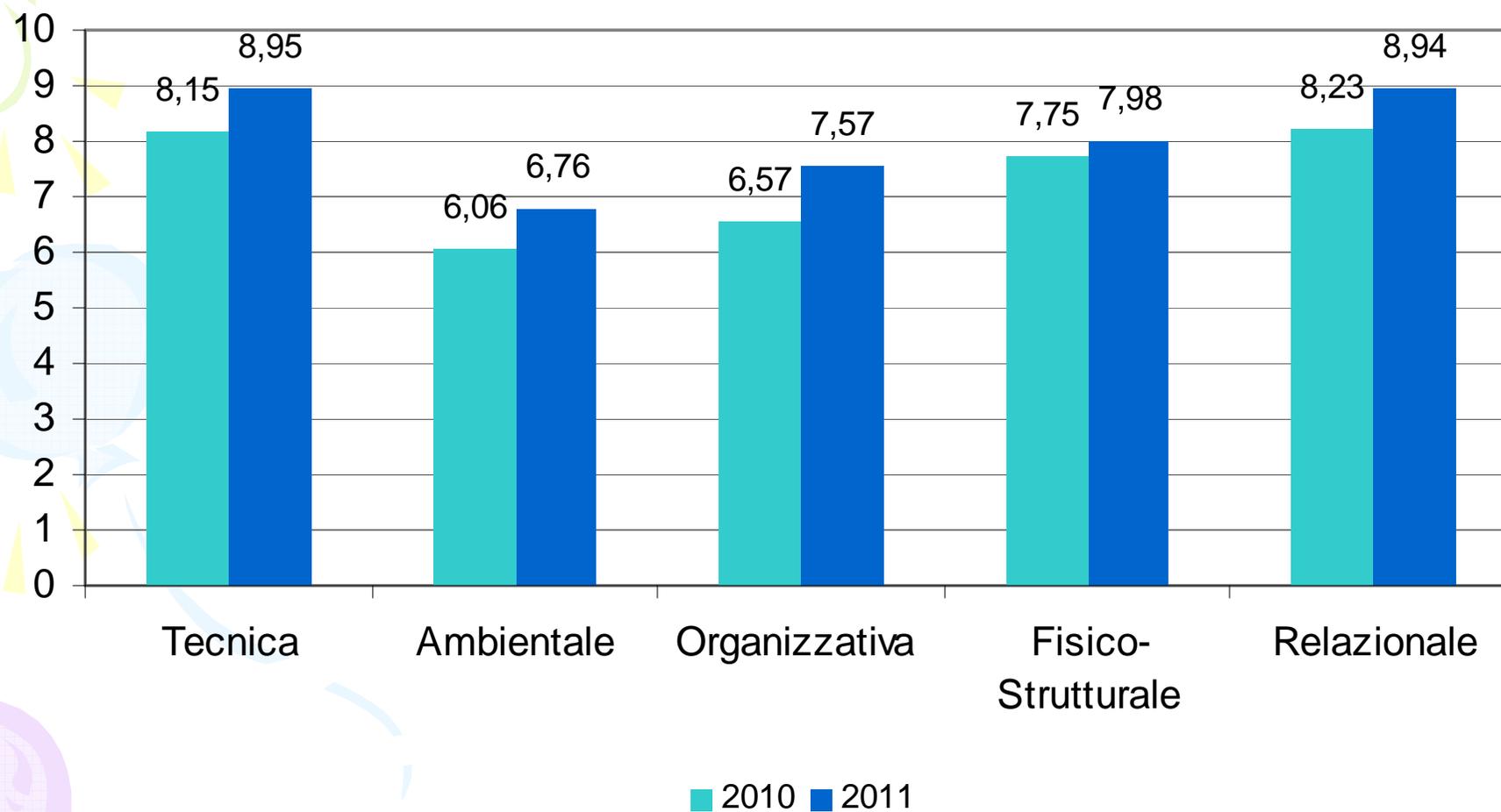
ORGANIZZATIVA: tempo attesa, orari di apertura



AMBIENTALE: comfort degli spazi, livello di
riservatezza

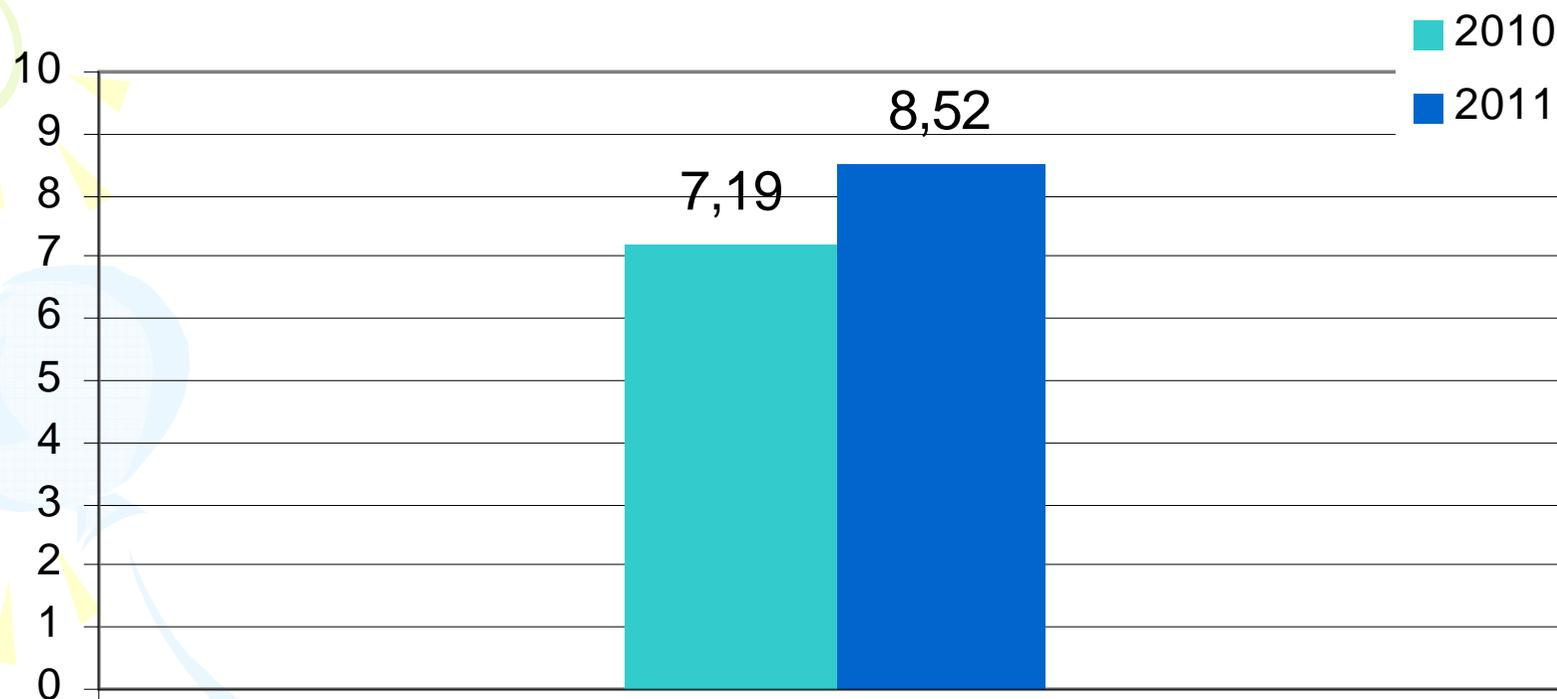


Le Aree della Qualità: confronto 2010 – 2011





Gli indicatori: L'utilità del punto Accoglienza

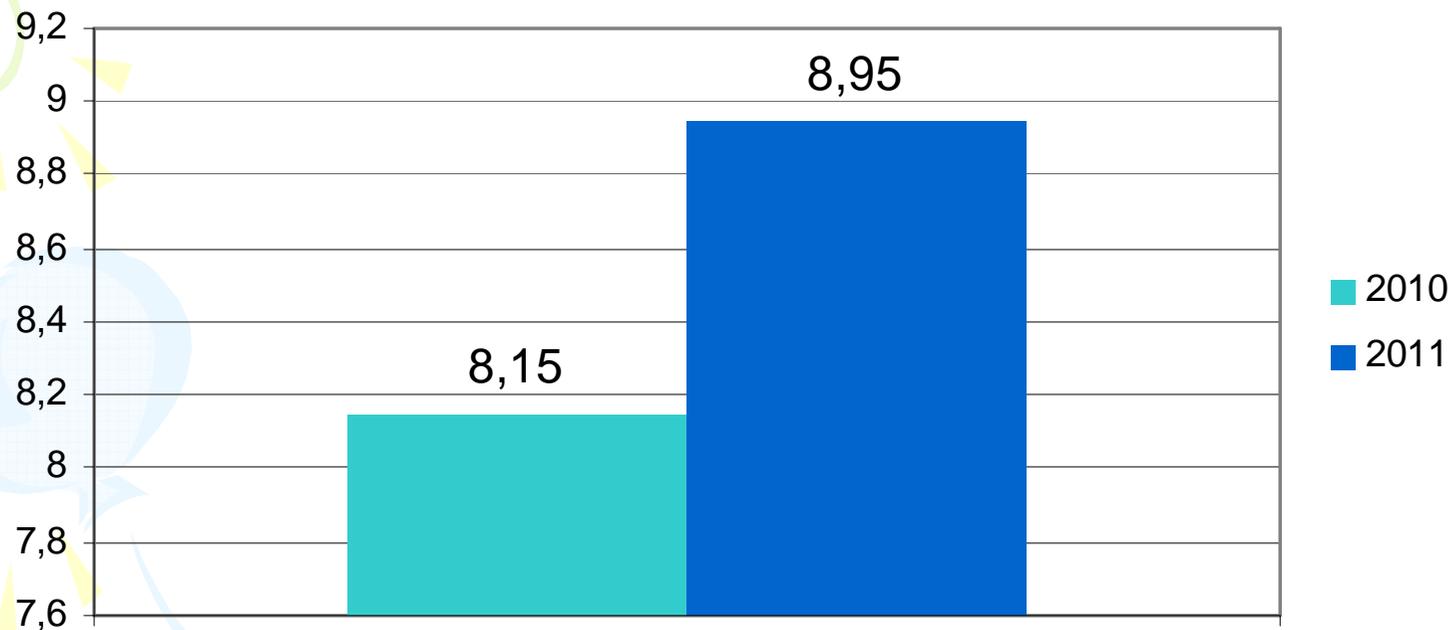


NEL COMPLESSO QUANTO RITIENI UTILE IL PASSAGGIO DAL PUNTO
ACCOGLIENZA

Aumenta in maniera significativa la percezione
dell'utilità del passaggio dal Punto accoglienza



I punti di forza: Chiarezza delle informazioni

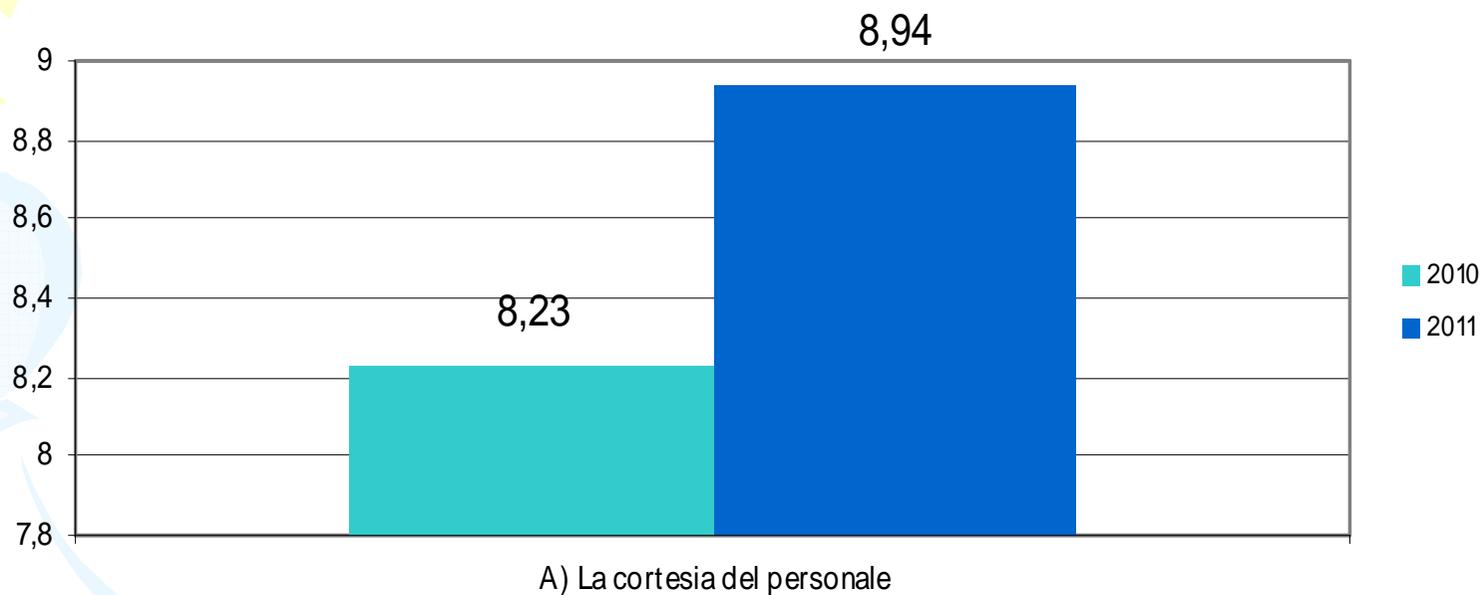


B) La chiarezza e la completezza dell'informazione

Il giudizio dell'utenza su questo aspetto è particolarmente positivo, e registra un sostanziale incremento rispetto all'anno precedente



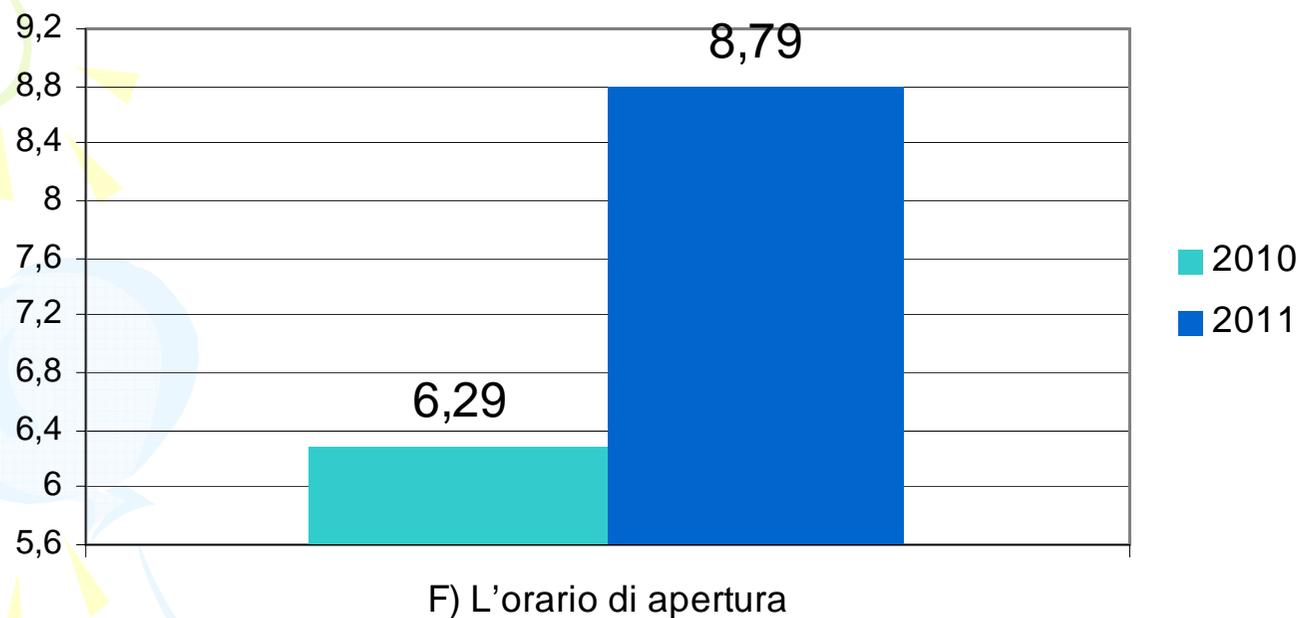
I punti di forza: La Cortesia del personale



Quest'aspetto di natura relazionale presenta un punteggio elevato e un ulteriore incremento rispetto al 2010



In miglioramento: L'orario di apertura



Nonostante la leggera riduzione dell'orario di apertura nel 2011 rispetto al 2010, aumenta sensibilmente l'apprezzamento, probabilmente per lo spostamento di alcuni servizi presso il Punto Accoglienza e/o l'Ufficio Relazioni col Pubblico, che rimangono aperti in misura maggiore degli uffici di precedente assegnazione. Può avere influito sulla percezione anche l'apertura pomeridiana di alcuni servizi dei demografici che hanno visto raddoppiare la propria utenza nel 2011.



In miglioramento: L'ubicazione

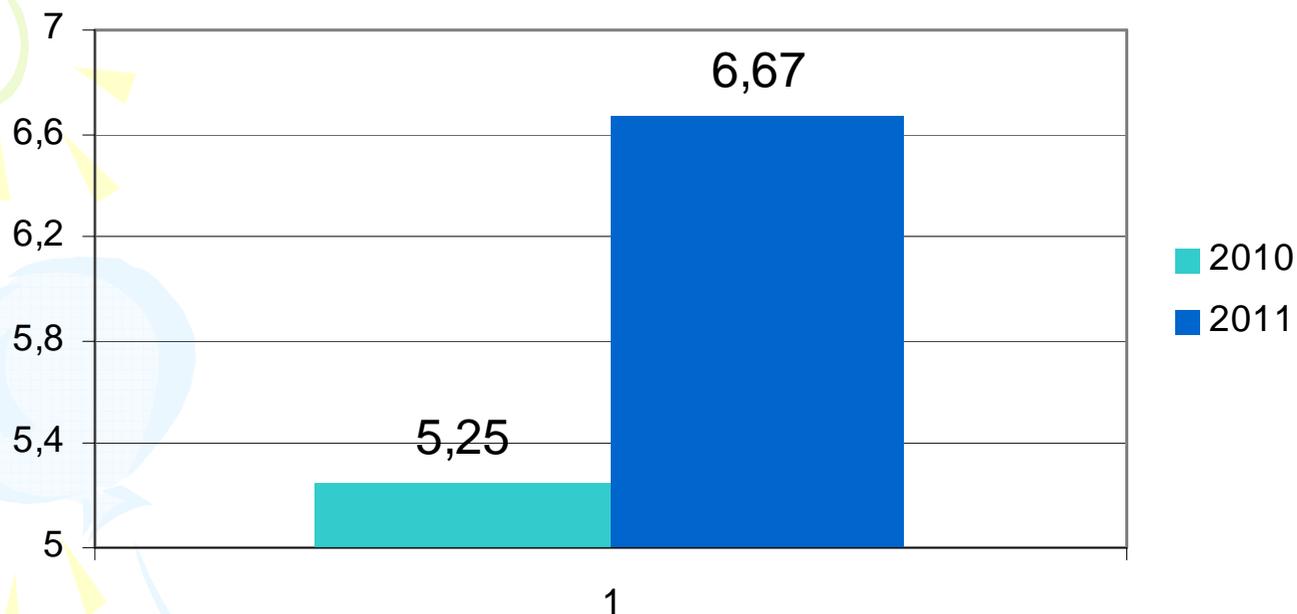


C) L'ubicazione del Punto accoglienza

Il punteggio relativo al gradimento dell'ubicazione fisica del punto accoglienza si configura come in leggero miglioramento. Ciò potrebbe essere imputato al concomitante spostamento in quest'area di alcuni servizi precedentemente ubicati in altri punti (protocollo) e all'acquisita abitudine dei cittadini di servirsi dell'accesso lato Anagrafe per l'accesso ai servizi.



La Criticità: La riservatezza



Pur in presenza di un sensibile miglioramento, la riservatezza rimane una criticità, probabilmente per la difficoltà di mantenere una distanza fra i diversi utenti che si presentano al bancone, anche contemporaneamente data la presenza di più operatori