



# INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DEL PUNTO ACCOGLIENZA

Anno 2012

(e confronto dei risultati 2010 - 2011)



## 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

### **2012 (restituiti 80 questionari)**

L'indagine è stata condotta presso la postazione del Punto Accoglienza durante l'intero anno 2012. 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.

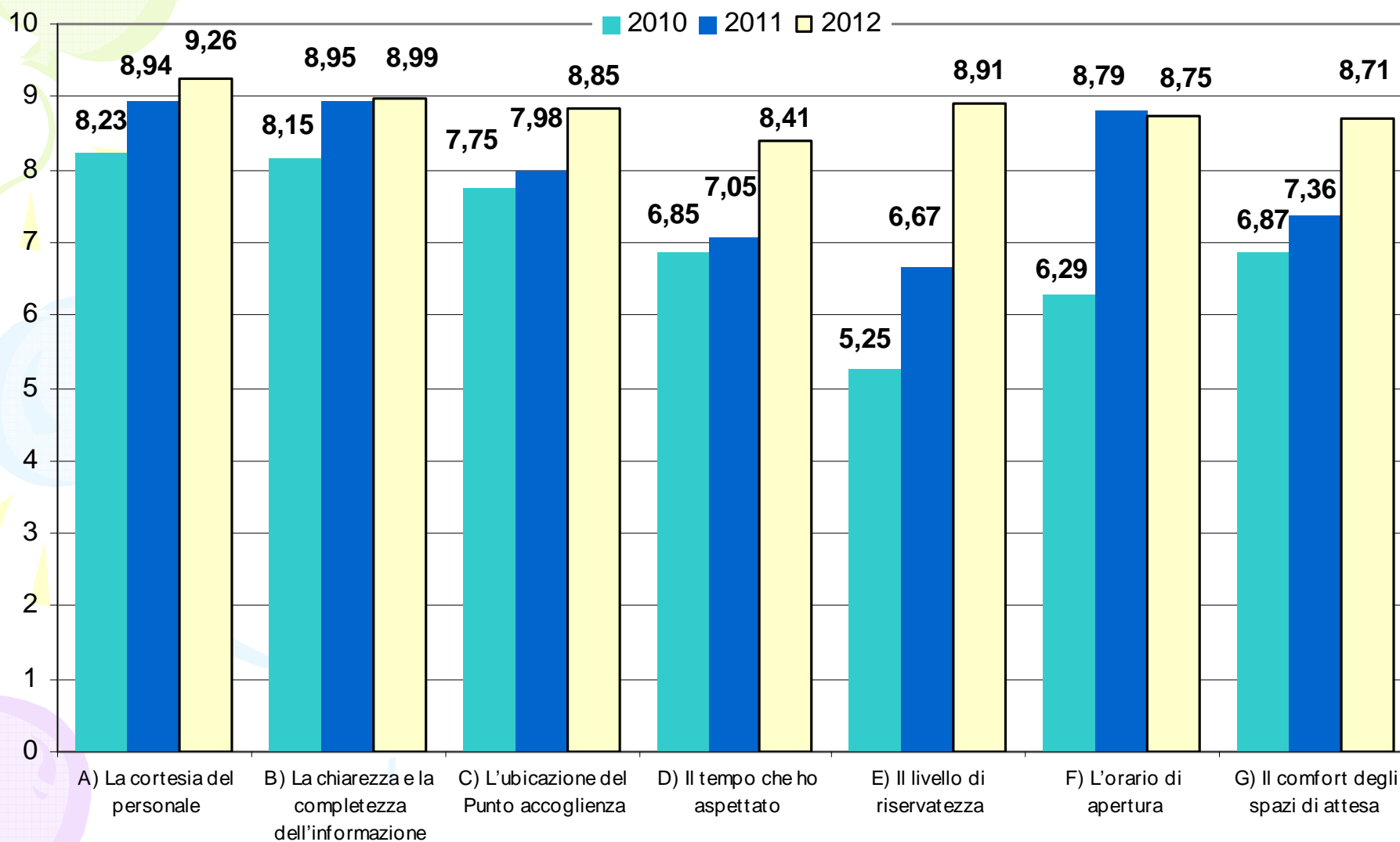
### **2011 (restituiti 219 questionari)**

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.

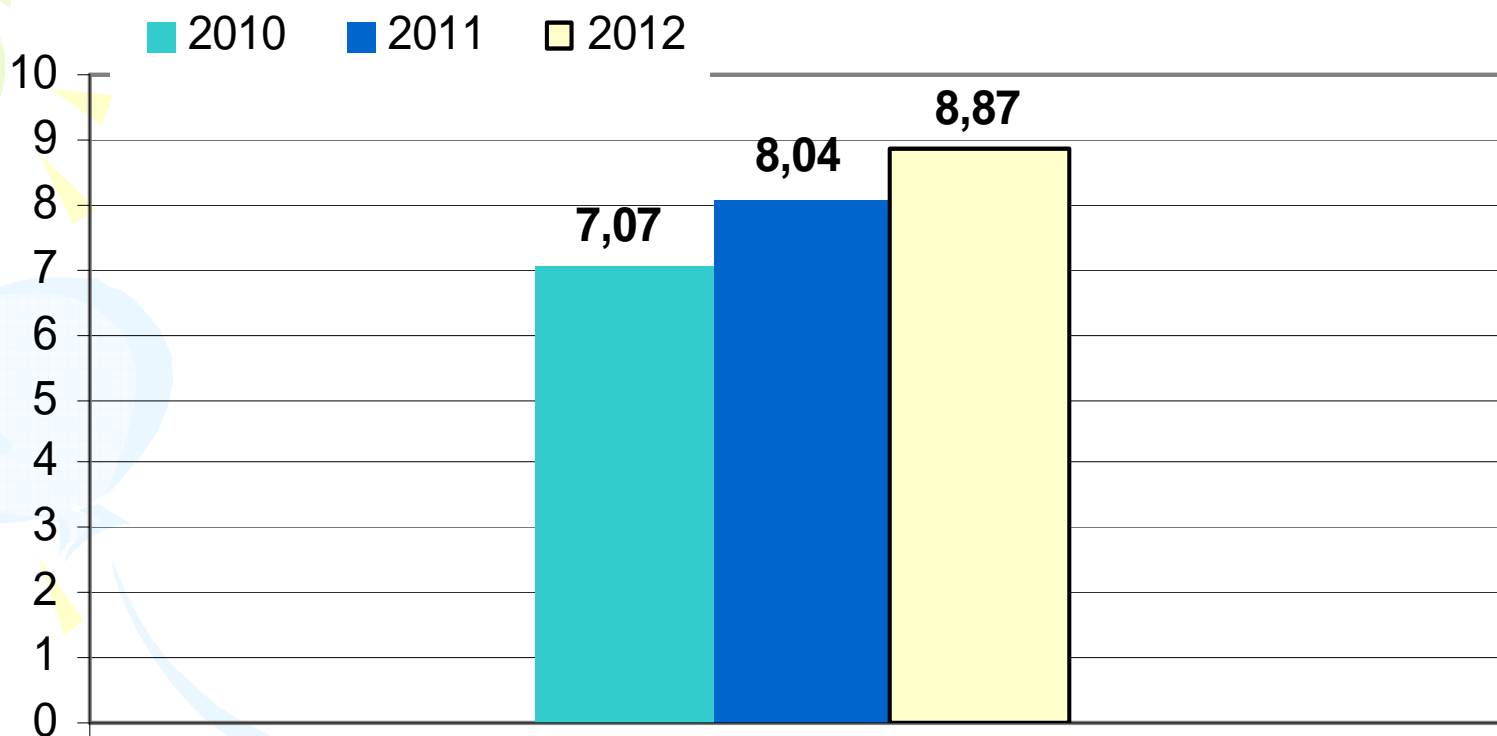
# Gli indicatori: confronto 2010 – 2011 - 2012



Scala da 1 (Scarsa) a 10 (Ottima).



## Gli indicatori: valutazione complessiva Confronto 2010 – 2011 - 2012



Punteggio medio complessivo del Servizio

La soddisfazione media verso il servizio registra un incremento significativo e costante negli anni.



## Dimensioni della qualità

**TECNICA:** chiarezza e completezza dell'informazione.

**RELAZIONALE:** cortesia del personale.



**FISICO-STRUTTURALE:** ubicazione del punto  
accoglienza.

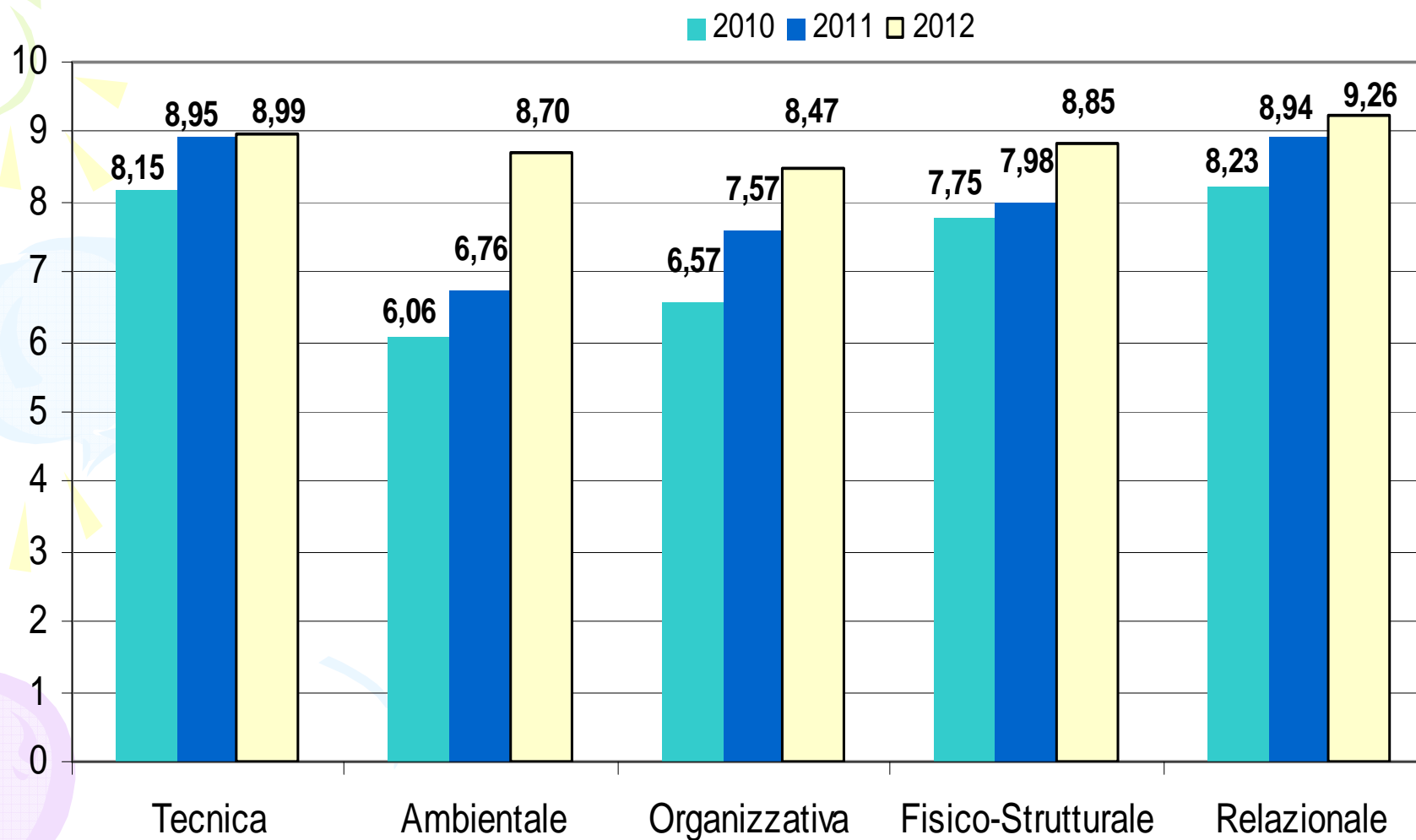
**ORGANIZZATIVA:** tempo attesa, orari di apertura.



**AMBIENTALE:** comfort degli spazi, livello di  
riservatezza.

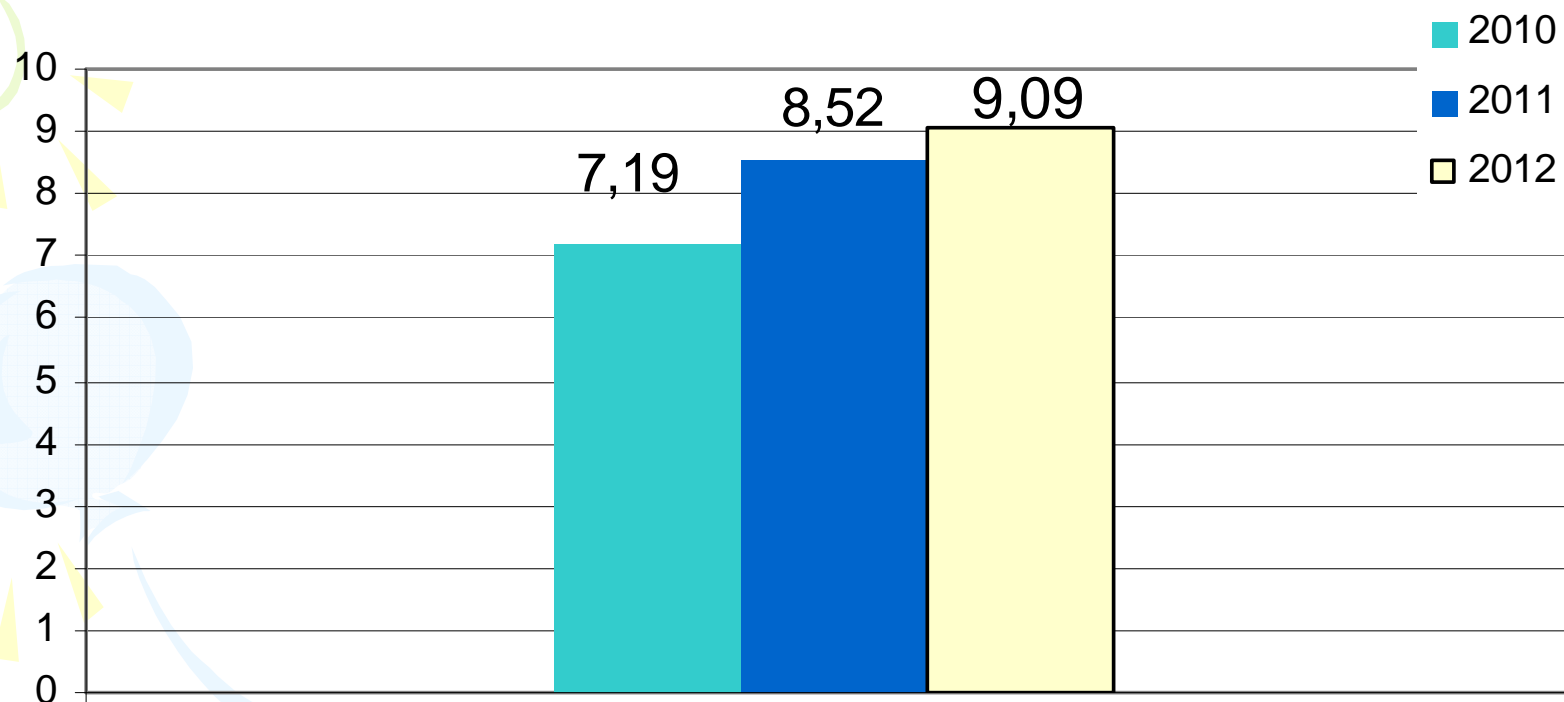


## Le Aree della Qualità: confronto 2010 – 2011 - 2012





## Gli indicatori: L'utilità del punto Accoglienza



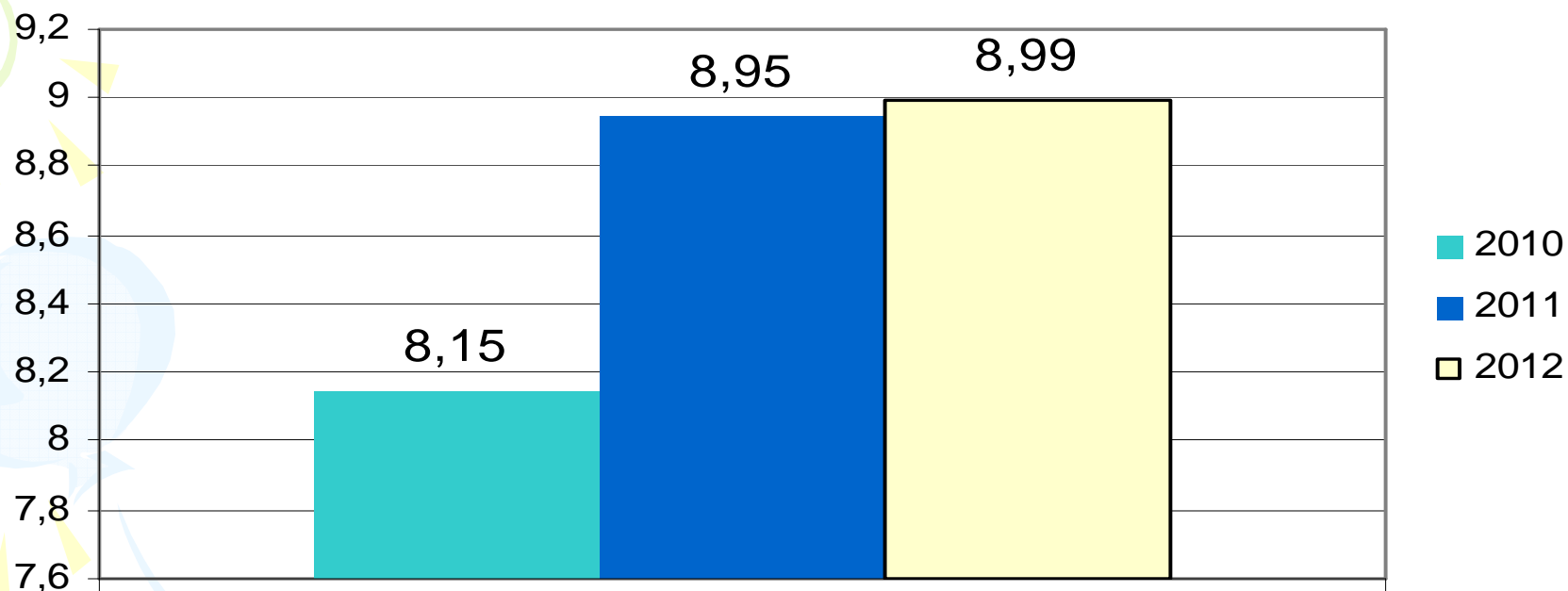
NEL COMPLESSO QUANTO RITIENI UTILE IL PASSAGGIO DAL PUNTO  
ACCOGLIENZA

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





## I punti di forza: Chiarezza delle informazioni

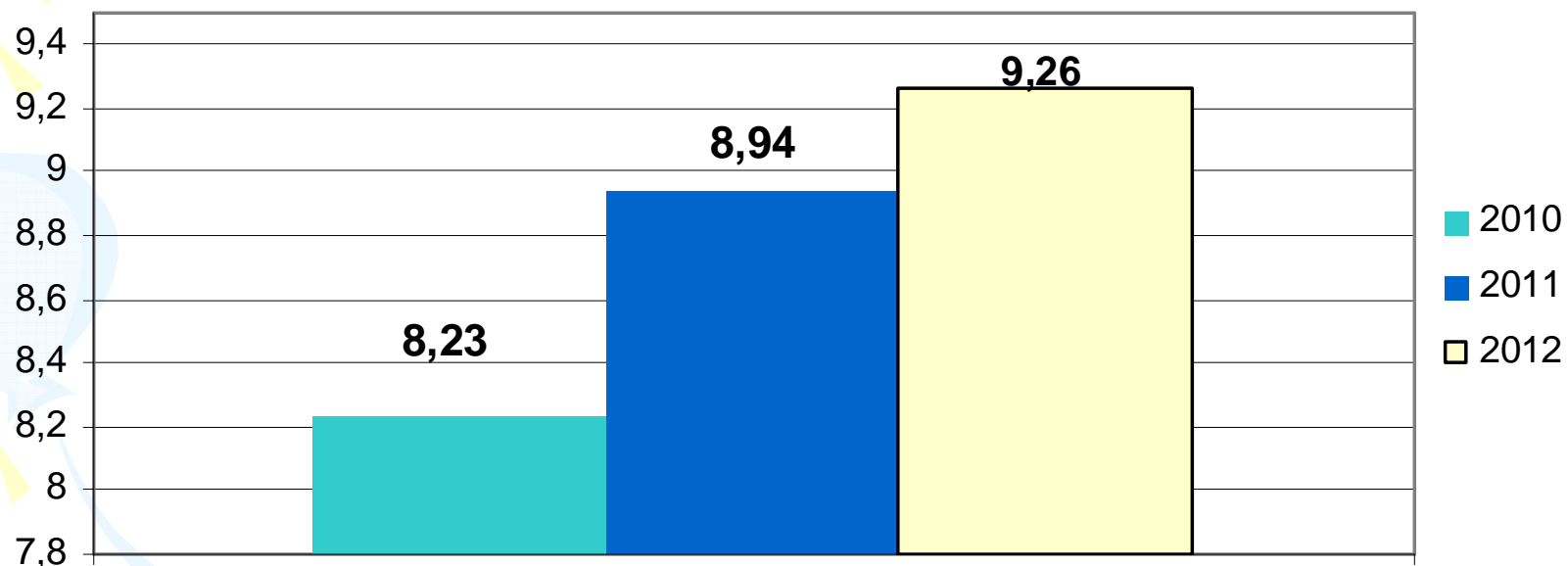


B) La chiarezza e la completezza dell'informazione

Il giudizio dell'utenza su questo aspetto è particolarmente positivo e risulta invariato nel corso dell'ultimo anno.



## I punti di forza: La Cortesia del personale

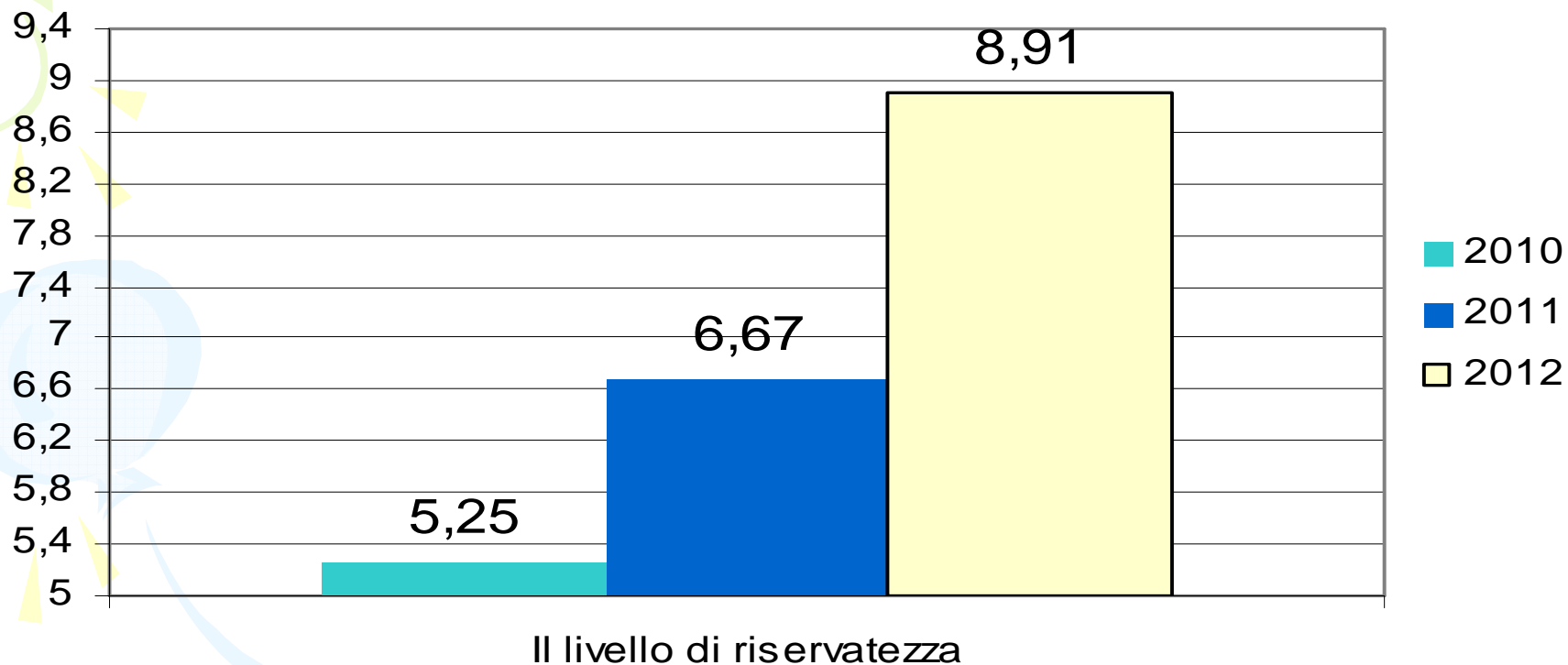


A) La cortesia del personale

Quest'aspetto di natura relazionale presenta un punteggio elevato e un ulteriore incremento rispetto al 2011.



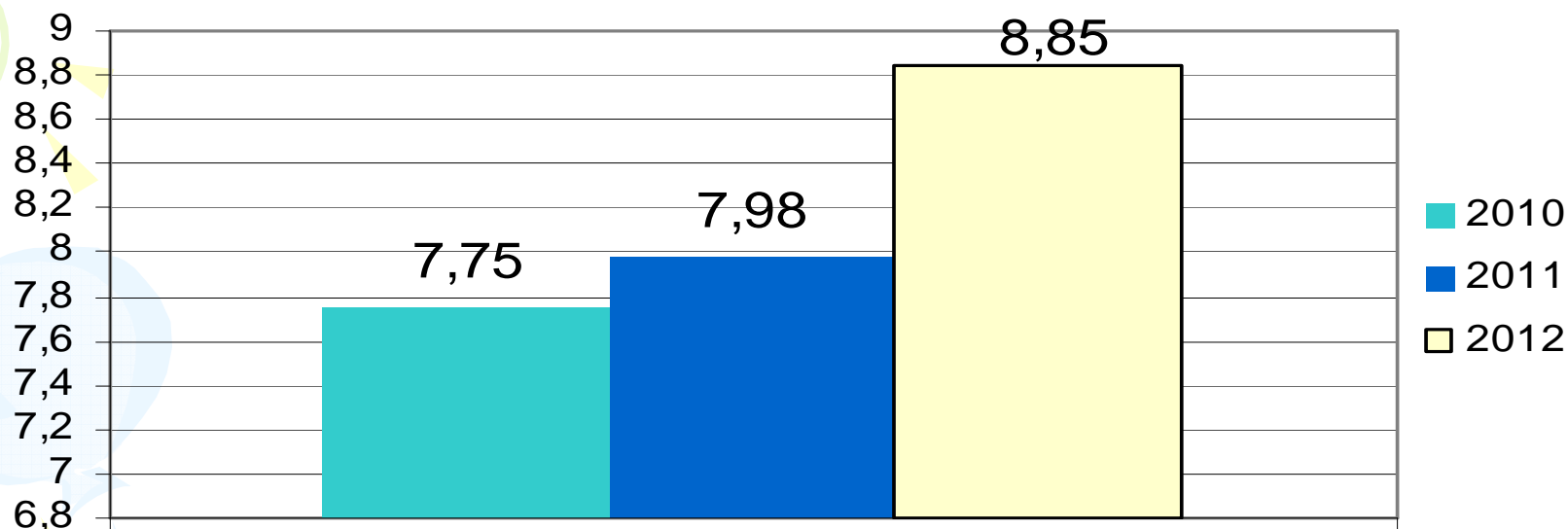
## In miglioramento: La riservatezza



In presenza di un sensibile miglioramento, nonostante la difficoltà di mantenere una distanza fra i diversi utenti che si presentano al bancone data la presenza di più operatori e gli spazi ridotti, la riservatezza diviene uno dei punti di forza del servizio.



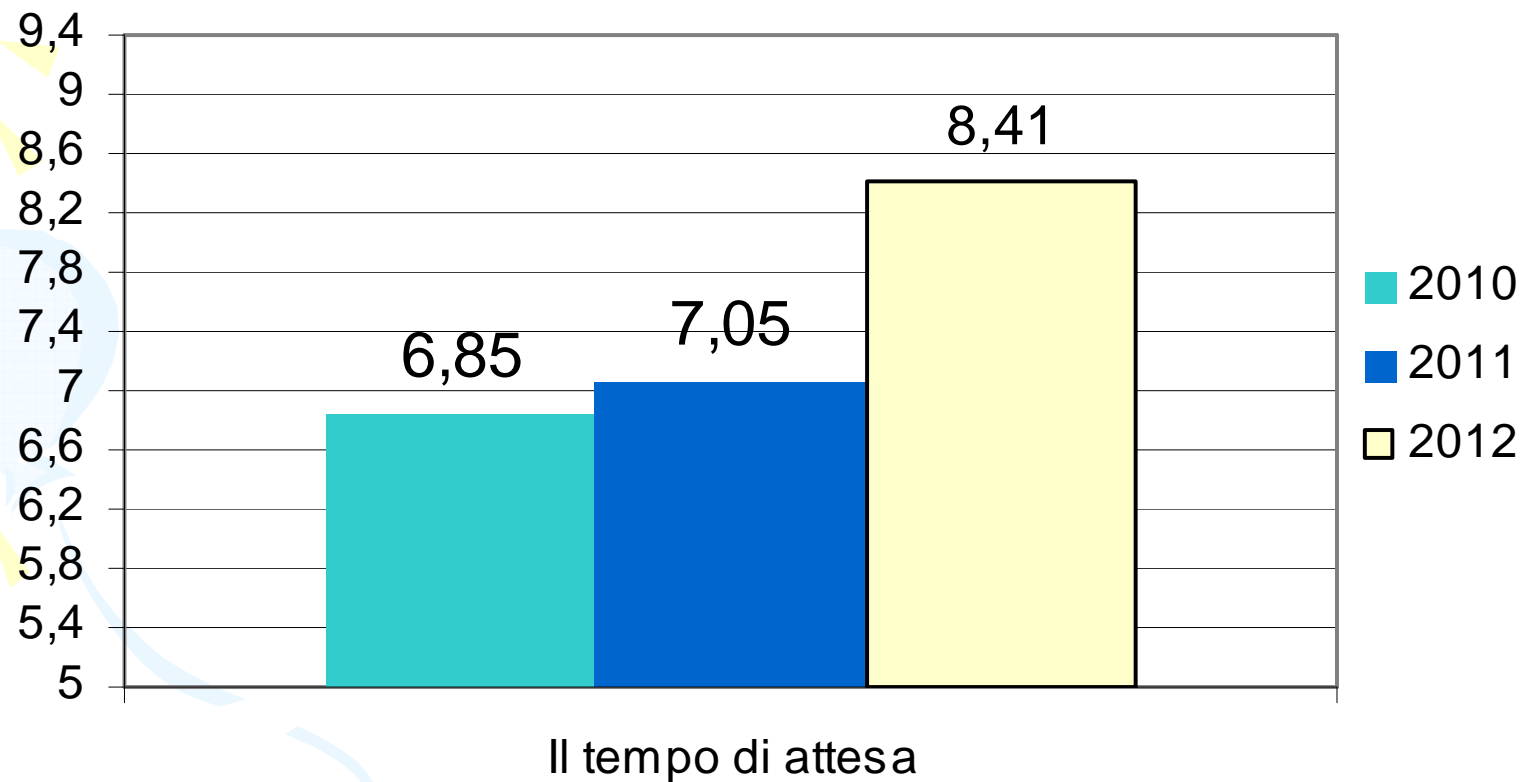
## In miglioramento: L'ubicazione



C) L'ubicazione del Punto accoglienza

Il punteggio relativo al gradimento dell'ubicazione fisica del punto accoglienza si configura in netto 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'ingresso lato Anagrafe per l'accesso ai servizi.

## In miglioramento: Il tempo di attesa

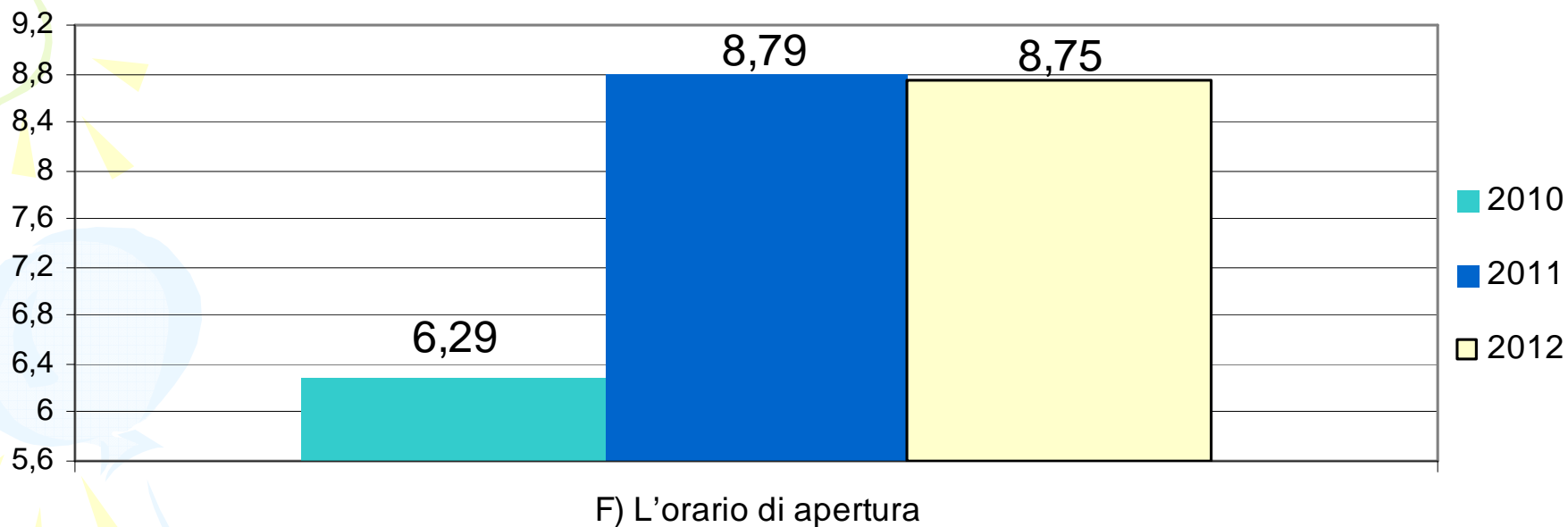


In netto miglioramento nell'ultimo anno anche il tempo di attesa.



Stabile:

L'orario di apertura



L'apprezzamento dell'orario di apertura rimane sostanzialmente invariato