

COMUNE DI SCANZOROSCIATE
Provincia di Bergamo

2012: IL Comune SOTTO LALENTE



PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA *CUSTOMER SATISFACTION*

QUESTIONARIO: Servizi Sociali

L'art. 9 del Progetto di rilevazione della customer satisfaction stabilisce che ... "I risultati saranno raccolti in un REPORT FINALE riassuntivo che unitamente ad una relazione su quanto emerso dall'indagine, saranno consegnati al Segretario generale ed alla Giunta".

Di seguito si riportano pertanto i risultati e le valutazioni conclusive.

Si rileva una discreta percentuale di risposta alla compilazione del questionario: su n.42 questionari somministrati ne sono stati restituiti n.12, pari al 28,57%.

Rispetto all'attuale articolazione dell'**orario di apertura al pubblico**, l'83,3% dell'utenza si dichiara soddisfatta (del tutto o abbastanza).

Positivo anche il riscontro sulla **capacità di ascolto e la buona educazione** del personale (58,33% ottima, 41,67% buone), così come sulla **disponibilità a fornire informazioni** (58,33% ottima, 41,67% buone).

L'83,3 % delle persone ottiene subito la risposta alla richiesta formulata; il 16,67% deve ritornare sia per informazioni presso altri enti (50%) sia per approfondimenti dovuti alla complessità della pratica (50%).

Il **tempo di attesa** necessario per ottenere informazioni allo sportello è ritenuto adeguato per il 50% degli intervistati, il restante 50% lo giudica accettabile.

Per quanto riguarda la **posta elettronica** dell'ufficio, l'85% ritiene adeguato il tempo di attesa per ottenere risposta tramite e-mail; il 14,29% lo ritiene accettabile.

La totalità degli intervistati dice di riuscire a **contattare telefonicamente** gli uffici con facilità.

Infine i dati relativi alla consultazione del **sito internet** comunale:

- il 40% del totale dell'utenza intervistata consulta il sito, con una frequenza di una volta al mese;
- di questi, il 50% lo usa per avere informazioni di carattere generale, il 25% per modulistica e regolamenti, il restante 25% per iniziative e manifestazioni;
- il 40% ritiene chiare ed esaustive le informazioni contenute nel sito, il 60% lo valuta sintetiche ma sufficienti.

Considerazioni:

il numero di questionari compilati, a fronte di quelli distribuiti, suggerisce una doppia considerazione:

- l'utenza che accede al servizio sociale non è avvezza a questo tipo di rilevazione, oppure ha priorità dettate da bisogni urgenti e indifferibili che fanno passare in subordine la rilevazione;
- non si esclude tuttavia di dovere pensare altre modalità di somministrazione del questionario, che ne aumentino l'efficacia (per esempio compilazione e consegna sempre anonime ma "immediate", cioè al momento dell'accesso al servizio).

Si rileva inoltre che l'accesso diretto al servizio resta la modalità privilegiata per avere informazioni, presumibilmente per le caratteristiche di complessità dei bisogni espressi dall'utenza; secondario è l'utilizzo del sito web istituzionale che potrebbe essere forse incrementato.

Non si rilevano suggerimenti e/o indicazioni da parte dell'utenza intervistata.

RENDICONTO CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZIO SOCIALE

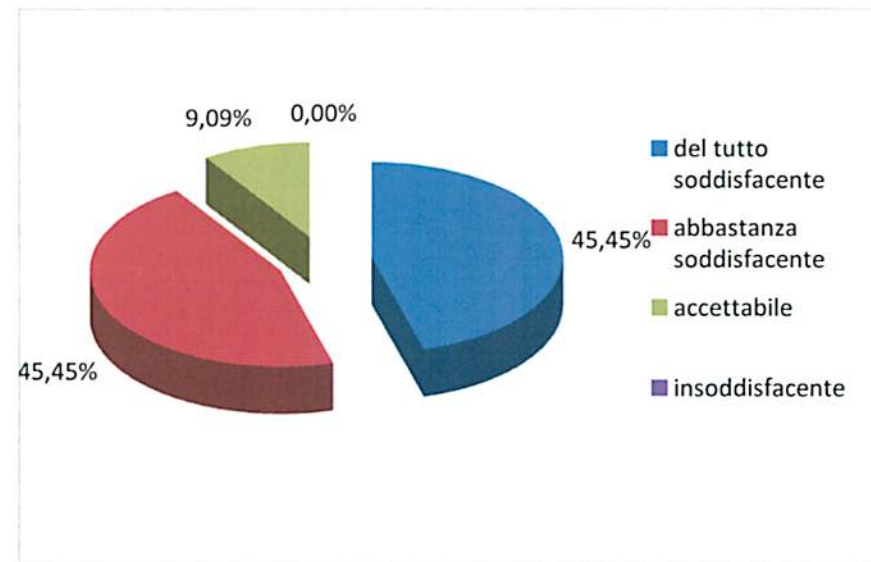
*Ritieni che l'attuale articolazione dell'orario di apertura al pubblico
(protocollo: da lunedì a venerdì 9,00-12,30 lunedì e giovedì 16,00-18,00;
segreteria: martedì e venerdì 10,00-12,30 lunedì e giovedì 16,00-18,00) sia:*

HANNO RISPOSTO

del tutto soddisfacente	45,45%	5
abbastanza soddisfacente	45,45%	5
accettabile	9,09%	1
insoddisfacente	0,00%	0

TOTALE 11

NON HANNO RISPOSTO 1



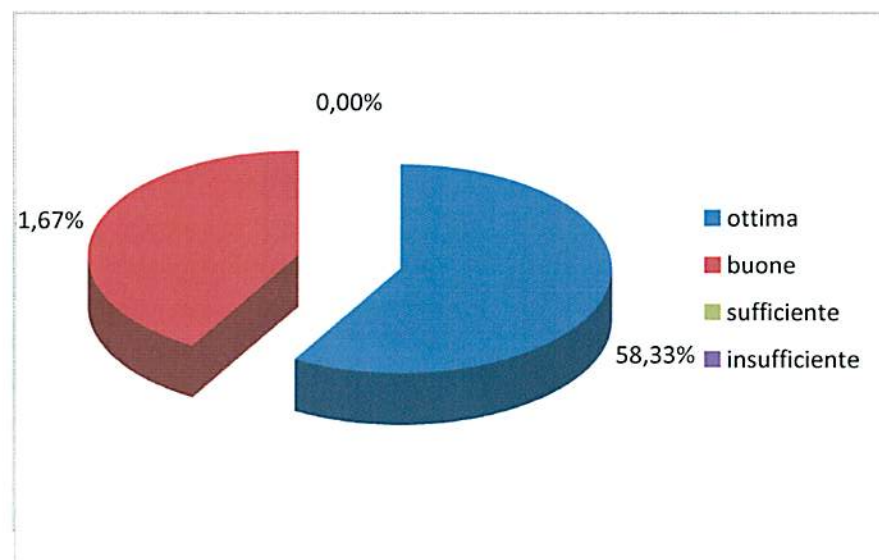
Ritieni che la capacità di ascolto e la buona educazione del personale siano:

HANNO RISPOSTO

ottima	58,33%	7
buone	41,67%	5
sufficiente	0,00%	0
insufficiente	0,00%	0

TOTALE **12**

NON HANNO RISPOSTO **0**



Ritieni che la disponibilità del personale a dare informazioni sia:

HANNO RISPOSTO

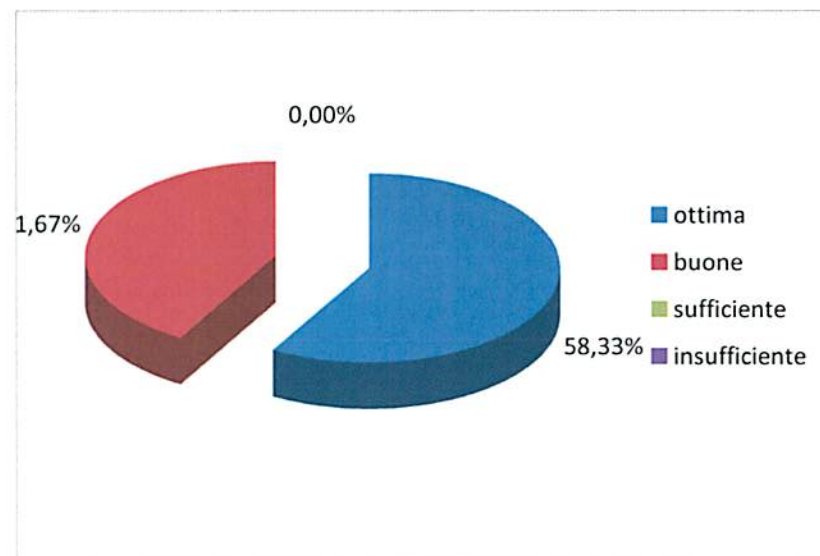
<i>ottima</i>	58,33%	7
<i>buone</i>	41,67%	5
<i>sufficiente</i>	0,00%	0
<i>insufficiente</i>	#DIV/0!	0

TOTALE

12

NON HANNO RISPOSTO

0



In caso di richiesta di informazioni:

HANNO RISPOSTO

ottieni subito la risposta

83,33%

10

devi ritornare e per quale motivo:

16,67%

2

di cui:

per informazioni presso altri enti

per approfondimenti per complessità

per incompletezza pratica

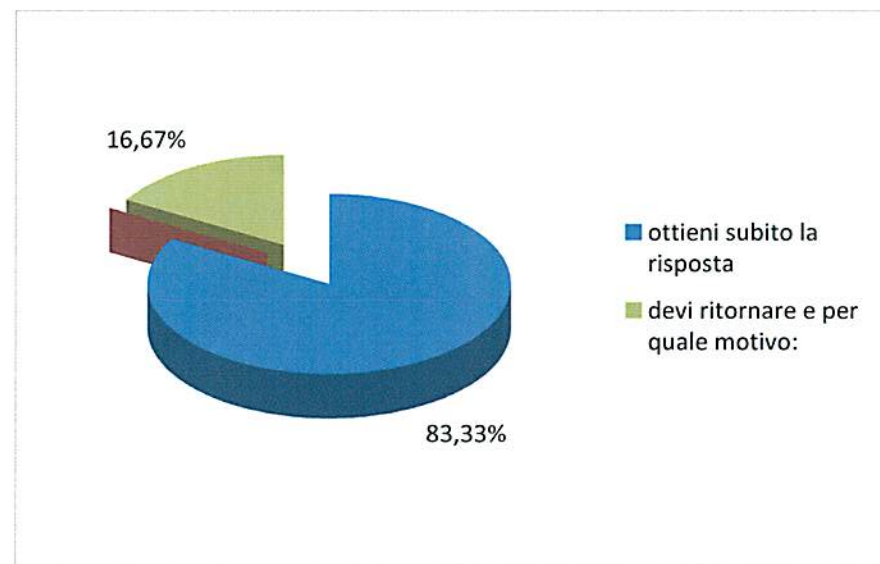
altro

TOTALE

12

NON HANNO RISPOSTO

0



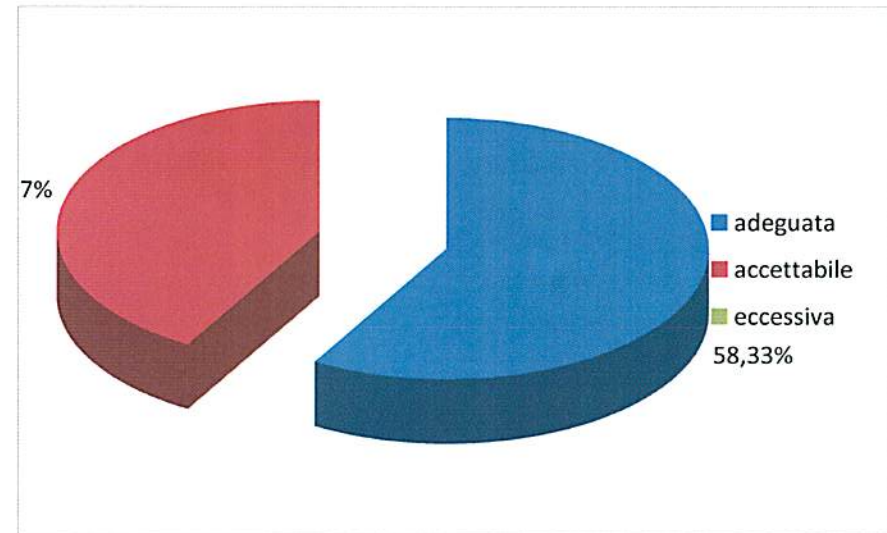
Ritieni che il tempo di attesa per ottenere informazioni allo sportello sia:

HANNO RISPOSTO

<i>adeguata</i>	58,33%	7
<i>accettabile</i>	41,67%	5
<i>eccessiva</i>	0,00%	0

TOTALE **12**

NON HANNO RISPOSTO **0**



Ritieni che sia facile contattare telefonicamente gli uffici comunali?

HANNO RISPOSTO		
si	90,91	10
no	9,09	1
TOTALE		11
NON HANNO RISPOSTO		1

se risposto no, perché?

TROVO SPESSE OCCUPATO O NON RISPONDONO

SPESSE SONO FUORI SEDE

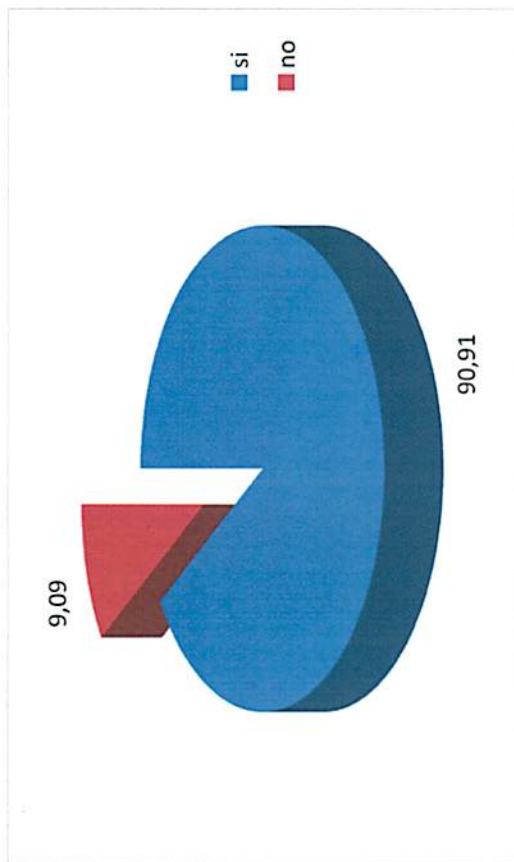
TROPPE ATTESE

NON MI E' MAI SUCCESSO

NON HO MAI PROVATO MI SONO SEMPRE RECATA DI PERSONA

MAI AVUTO BISOGNO

NON MI E' CAPITATO



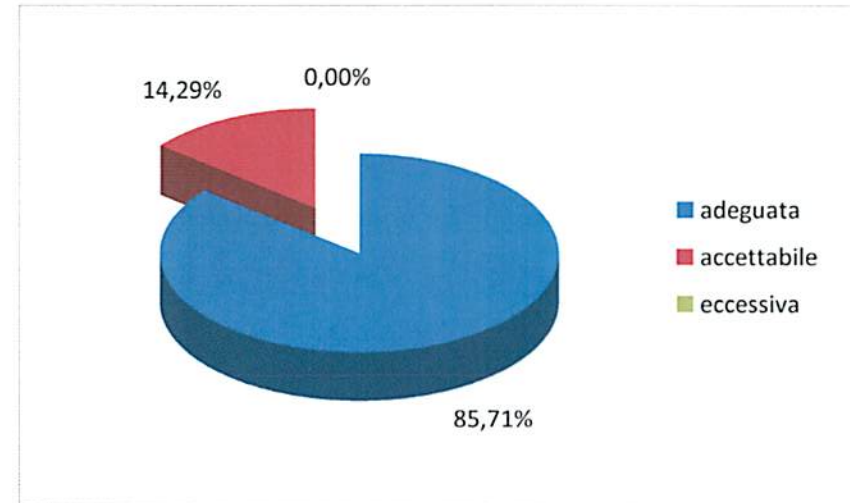
Ritieni che il tempo di attesa per ottenere risposta tramite posta elettronica (sia ordinaria che certificata) sia:

HANNO RISPOSTO

<i>adeguata</i>	85,71%	6
<i>accettabile</i>	14,29%	1
<i>eccessiva</i>	0,00%	0

TOTALE **7**

NON HANNO RISPOSTO **5**



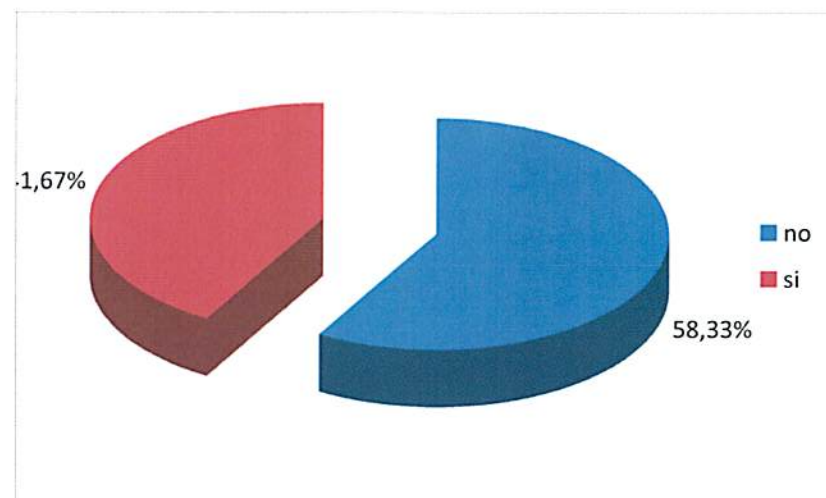
Utilizzi il sito web del Comune di Scanzorosciate?

HANNO RISPOSTO

<i>no</i>		58,33%	7
<i>di cui perché</i>			
<i>non dispongo di personale computer</i>		28,57%	2
<i>non dispongo connessione ad internet</i>		14,29%	1
<i>non ne sono a conoscenza</i>		14,29%	1
<i>non ho interesse</i>		14,29%	1
<i>si</i>		41,67%	5
<i>di cui</i>	<i>una volta al mese</i>	80,00%	4
	<i>una volta alla settimana</i>	0,00%	0
	<i>più di una volta alla settimana</i>	0,00%	0
	TOTALE		12

NON HANNO RISPOSTO

0



In caso di risposta affermativa per quale necessità lo consulti?

HANNO RISPOSTO

informazioni di carattere generale
modulistica e regolamenti
iniziative e manifestazioni

60,00%

6

20,00%

2

20,00%

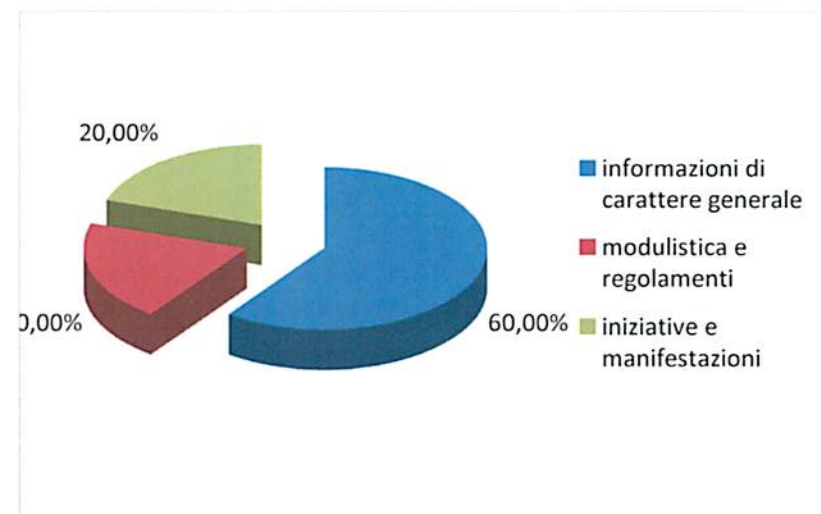
2

TOTALE

10

NON HANNO RISPOSTO

5



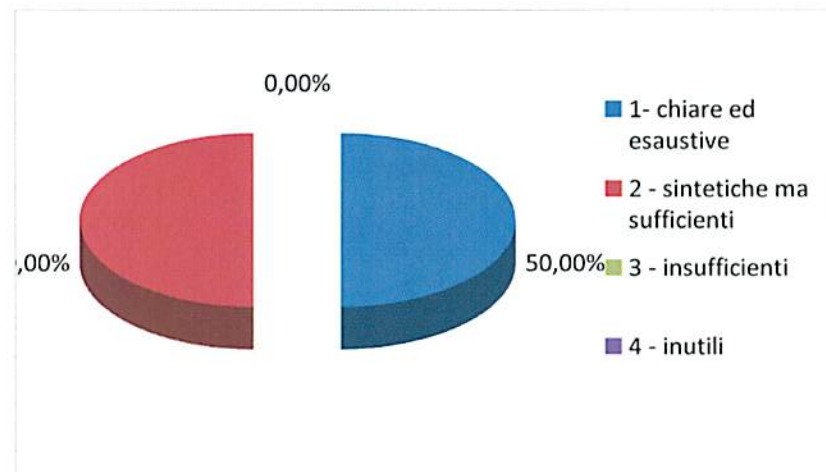
Le informazioni e le iniziative che trovi sul sito sono:

HANNO RISPOSTO

1- chiare ed esaustive	50,00%	3
2 - sintetiche ma sufficienti	50,00%	3
3 - insufficienti	0,00%	0
4 - inutili	0,00%	0

TOTALE 6

NON HANNO RISPOSTO 6



Osservazioni e suggerimenti: