

**VERBALE SUI QUESTIONARI DI GRADIMENTO  
SOMMINISTRATI NEL MESE DI OTTOBRE 2018**

In data **30 novembre 2018**, presso l'ufficio Programmazione e Controllo, alla presenza di:

- Dott.ssa Nadia Minelli – P.O. responsabile del Servizio Organizzazione e Servizi Strategici;
- Cinzia Mattiacci – Istruttore amministrativo Ufficio Programmazione e Controllo;
- Valentina Cerbella - Istruttore amministrativo Ufficio Programmazione e Controllo;

sono state aperte le scatole contenenti i questionari di gradimento compilati dagli utenti nel mese di ottobre 2018.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Comune di Gubbio ha promosso lo svolgimento di un'indagine di "Customer Satisfaction" finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e il grado di soddisfazione.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti dei seguenti uffici: Urp, Biblioteca Sperelliana, Ludoteca e Informagiovani nel suddetto mese.

In modo particolare, sono stati oggetto di indagine gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la cortesia e competenza della risposta.

Lo strumento scelto per l'indagine è stato un questionario cartaceo, da compilare in forma anonima, basato sul sistema delle tre "emoticons".

Per ciascun ufficio sono state raccolte le seguenti schede:

Biblioteca n. 26	URP n. 23	Informagiovani n. 53	Ludoteca n. 39
------------------	-----------	----------------------	----------------

Dall'esame delle schede sono emersi i risultati di seguito descritti.

<b>UFFICIO BIBLIOTECA</b>	Soddisfatto (livello alto) 	Abbastanza soddisfatto (livello medio) 	Insoddisfatto (livello basso) 	<b>Non compilato</b>
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	21	5	0	0
Cortesia del personale	23	3	0	0
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	12	9	3	2
Orari di apertura al pubblico	10	6	10	0
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	19	7	0	0
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	12	14	0	0
Tempi di attesa per accedere ai servizi	15	9	1	1
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	14	8	2	2
<b>Qual e' il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?</b>	17	7	1	1

Settore Servizi Strategici e alle Persone Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Gubbio, P.zza Grande n. 9 Tel. 075 9237 223 – 220 - 213 Fax 075 9237 224	Email: <a href="mailto:programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it">programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it</a>
---	--	--



Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	5	9	10	2
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?				Totali
<i>Non compilato</i>				10
Orari e scarsa cura sito web				1
Peggiorato negli orari di apertura				3
A volte i ragazzi/stagisti non conoscono gli autori e li ho trovati impegnati nel loro telefono cellulare				1
A volte non si trova gente alla quale rivolgersi perché tutti gli impiegati sono impegnati altrove che allo sportello				1
Migliorato da quando i giovani del servizio civile fanno il front-office. Perché non li assumete? Se non ci fossero loro i servizi non sarebbero garantiti				1
Migliorato: tempestività grazie anche all'uso di internet/servizi informatici				2
Migliorato nella velocità di servire i clienti				1
Peggiorata: confusione nella sala lettura, bambini che non vengono spostati nelle apposite salette				1
Peggiorata: non comprate più libri e riviste				1
Migliorata umanità, gentilezza e disponibilità del personale				3
Migliorata: ci sono ragazzi all'ingresso gentili e qualificati				1
				<b>26</b>

Suggerimenti generali	Totali
<i>Non compilato</i>	13
Tenere aperto anche il lunedì	2
Aumentare le ore ed i giorni di apertura nei giorni festivi, nel periodo estivo e di sabato	5
Aumentare l'orario di apertura al pubblico soprattutto i pomeriggi d'estate; migliorare l'ambito informatico: servizi internet e computer.	1
Indice libri e scaffali con nome del genere, del libro e computer nelle sale	1
Aggiungere computer nelle sale	1
Maggior attenzione alla tutela degli arredi, maltrattati soprattutto dai giovani	1
Scegliere il personale che lavora in biblioteca in base alle motivazioni e competenze. Troppi "imbucati" negli uffici che non si sa quello che fanno	1
Mettersi d'accordo in modo che lo sportello non resti mai sguarnito di personale	1
	<b>26</b>

Settore Servizi Strategici e alle Persone	Gubbio, P.zza Grande n. 9	Email: <a href="mailto:programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it">programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it</a>
Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Tel. 075 9237 223 – 220 - 213	
	Fax 075 9237 224	



<b>UFFICIO URP</b>	Soddisfatto (livello alto) 	Abbastanza soddisfatto (livello medio) 	Insoddisfatto (livello basso) 	<b>Non compilato</b>
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	21	2	0	0
Cortesìa del personale	20	3	0	0
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	17	3	1	2
Orari di apertura al pubblico	17	4	0	2
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	16	3	3	1
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	17	4	1	1
Tempi di attesa per accedere ai servizi	16	5	0	2
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	13	6	0	4
Qual e' il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	18	4	0	1

Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	<b>Non compilato</b>
	0	6	10	7
<b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>				<b>Totali</b>
<i>Non compilato</i>				17
Migliorato in tempestività				1
Migliorato in organizzazione interna				1
Frequento raramente l'ufficio				1
Migliorato nelle risposte				2
Gentilissime e competenti le operatrici				1
				<b>23</b>

<b>Suggerimenti generali</b>	<b>Totali</b>
<i>Non compilato</i>	23
	<b>23</b>

Settore Servizi Strategici e alle Persone	Gubbio, P.zza Grande n. 9	Email: <a href="mailto:programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it">programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it</a>
Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Tel. 075 9237 223 – 220 - 213	
	Fax 075 9237 224	



<b>SERVIZIO LUDOTECA</b>	Soddisfatto (livello alto) 	Abbastanza soddisfatto (livello medio) 	Insoddisfatto (livello basso) 	<b>Non compilato</b>
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	36	2	1	0
Cortesìa del personale	38	0	1	0
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	36	2	1	0
Orari di apertura al pubblico	34	2	2	0
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	35	3	1	0
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	36	2	1	0
Tempi di attesa per accedere ai servizi	35	3	1	0
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	30	2	3	4
<b>Qual e' il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?</b>	35	0	2	2

Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	<b>Non compilato</b>
	1	14	18	6
<b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>				<b>Totali</b>
<i>Non compilato</i>				33
Migliorato: maggiore attività e maggiore coinvolgimento dei bambini				1
Migliorato: chiarezza ed educazione				1
Migliorato nella comunicazione dei servizi offerti				1
Migliorato: è positivo il fatto che ci sono più adulti/operatori/volontari				2
Nonostante gli spazi inadeguati ottima gestione e preparazione del personale				1
				<b>39</b>

<b>Suggerimenti generali</b>	<b>Totali</b>
<i>Non compilato</i>	30
Continuate così	1
Migliorare gli accessi per chi ha difficoltà motorie	1
Internet	1
Fare aperture tutti i pomeriggi / possibilità di estendere l'orario	2
Ampliamento della struttura, implementazione del materiale, possibilità di interazione con le altre iniziative e/o realtà del territorio	1
Buone prospettive	1
Locali migliori, magari negli spazi della biblioteca	2
	<b>39</b>

Settore Servizi Strategici e alle Persone	Gubbio, P.zza Grande n. 9	Email: <a href="mailto:programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it">programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it</a>
Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Tel. 075 9237 223 – 220 - 213	
	Fax 075 9237 224	



<b>UFFICIO INFORMAGIOVANI</b>	Soddisfatto (livello alto) 	Abbastanza soddisfatto (livello medio) 	Insoddisfatto (livello basso) 	<b>Non compilato</b>
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	45	4	1	3
Cortesìa del personale	45	6	0	2
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	40	8	0	5
Orari di apertura al pubblico	32	15	2	4
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	40	9	2	2
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	42	7	1	3
Tempi di attesa per accedere ai servizi	42	8	1	2
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	30	14	1	8
Qual e' il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	42	6	0	5

Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	<b>Non compilato</b>
	1	15	15	22
<b>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?</b>				<b>Totali</b>
<i>Non compilato</i>				48
Il team è più coeso				1
Migliorati disponibilità e tempestività				1
Migliorato in tutto				1
Migliorato nel dare informazioni mirate				1
Migliorato: disponibilità e informazioni più che eloquenti				1
				<b>53</b>

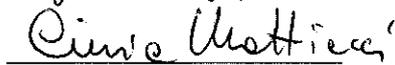
<b>Suggerimenti generali</b>	<b>Totali</b>
<i>Non compilato</i>	52
Migliorare la raggiungibilità e accesso fisico al servizio	1
	<b>53</b>

Firma:

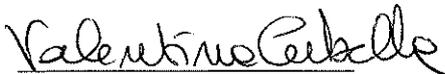
Nadia Minelli



Cinzia Mattiacci



Valentina Cerbella



Settore Servizi Strategici e alle Persone	Gubbio, P.zza Grande n. 9	Email:
Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Tel. 075 9237 223 - 220 - 213	<a href="mailto:programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it">programmazioneecontrollo@comune.gubbio.pg.it</a>
	Fax 075 9237 224	