



COMUNE DI BOLOGNA

SPORTELLI COMUNALI PER IL LAVORO

2009

Questionario di valutazione sulla qualità del servizio

La distribuzione dei questionari è avvenuta nel periodo dal 5 ottobre all'11 dicembre nei tre Sportelli in attività, ubicati rispettivamente nei Quartieri Borgo Panigale (in sede autonoma presso il Centro Querzè), Navile (presso gli uffici decentrati del Centro Civico Corticella) e San Donato (all'interno della sede unica del Quartiere).

Le modalità di distribuzione sono state due: da una parte i questionari sono stati consegnati direttamente dagli operatori al termine dei colloqui di orientamento e, quando l'afflusso di pubblico lo ha consentito, durante i contatti per erogazione di informazioni ed espletamento delle procedure amministrative; in secondo luogo, sono stati messi a disposizione dell'utenza nei locali destinati all'attesa e all'autoconsultazione dei materiali, accanto a un avviso che ne indicava lo scopo e invitava alla loro compilazione, e a un'urna ben visibile per la consegna.

I questionari complessivamente distribuiti con queste due modalità sono stati 610, e di questi ne sono stati restituiti 471, pari al 77%.

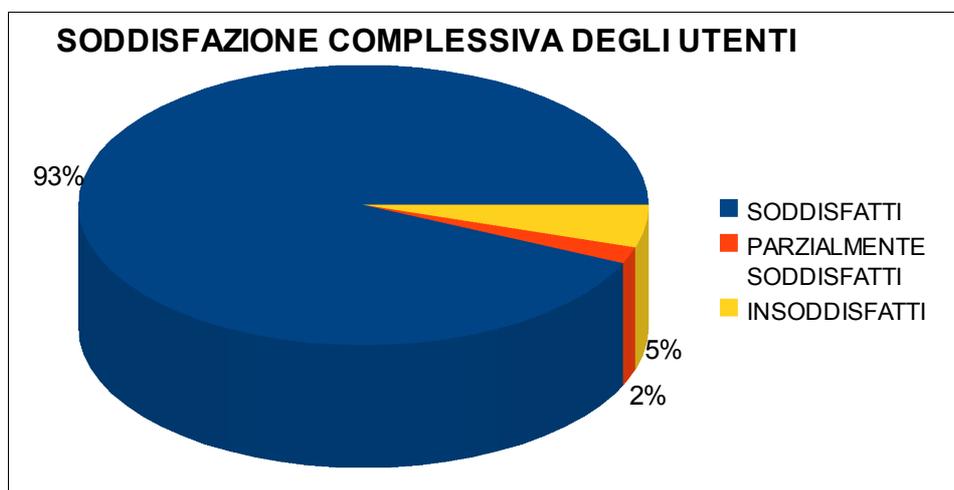
L'insieme delle risposte risulta sostanzialmente omogeneo e ampiamente positivo, con una media di risposte affermative superiore al 90%, mentre quelle negative sono intorno al 4% e quasi interamente concentrate in due quesiti. Vediamo di seguito il dettaglio delle risposte pervenute.

Il servizio è considerato di facile individuazione dall'88% degli utenti, con differenze fra i tre quartieri che corrispondono all'obiettività della situazione logistica: infatti a Borgo Panigale la somma delle risposte negative e parziali supera il 20%, a Navile si attesta sull'11% e a San Donato al 2%.

Circa il 97% si esprime favorevolmente circa la chiarezza delle informazioni sugli adempimenti e la qualità dell'accoglienza, e oltre il 91% sulla chiarezza e semplicità della modulistica.

La risposta sui servizi on line è condizionata dal fatto che nel sito del Comune sono presenti al momento solo alcune note informative, mentre alcune opportunità molto limitate sono offerte dal sito del Centro per l'Impiego della Provincia. Questo spiega perchè quasi il 40% dei questionari non riporta alcuna risposta a questo item, e tra coloro che rispondono, il 19% esprime un giudizio intermedio e il 9% negativo, riferibile all'assenza di veri servizi on line rivolti ai cittadini in cerca di lavoro.

Per quanto riguarda la valutazione generale sul servizio ricevuto, il 93% si dichiara complessivamente soddisfatto, quasi il 5% parzialmente soddisfatto e meno del 2% insoddisfatto.



Una maggiore criticità si rileva in ordine al tempo di attesa, giudicato accettabile dall'87%, mentre tra le 60 risposte negative si segnalano attese variabili da 20 a 60 minuti.

Meritano interesse anche le osservazioni formulate nell'ultima parte del questionario. Hanno avanzato suggerimenti o critiche 54 utenti, pari all'11,5% degli interpellati.

Di questi, 9 chiedono un orario di apertura più ampio e 3 un maggior numero di operatori, mentre altri 6 lamentano l'eccessivo tempo di attesa per la fissazione del colloquio. Si può quindi notare come le osservazioni critiche più frequenti rimandano alle carenze dell'organico degli Sportelli, che determina un nastro orario di apertura limitato rispetto alla dimensione e all'urgenza della domanda.

Un altro gruppo di 9 osservazioni, che sollecitano un maggior numero di offerte di lavoro, sembra chiamare in causa problemi strutturali di organizzazione della rete dei servizi per l'impiego e soprattutto la situazione del mercato del lavoro.

Vanno infine sottolineati i 21 utenti che esprimono il loro pieno apprezzamento al servizio, in vari casi con espressioni molto calorose nei confronti degli operatori.