

REPORT QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

INFORMAZIONI GENERALI

L'indagine è stata svolta dal 14 ottobre al 14 dicembre 2019 e ha riguardato l'Ufficio relazioni con il pubblico.

L'obiettivo era quello di monitorare la qualità del funzionamento del servizio per individuare, se necessario, le azioni di miglioramento necessarie ad aumentarne la qualità.

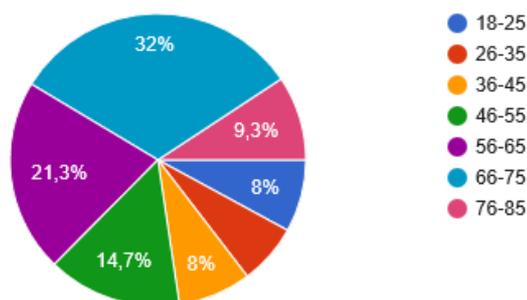
Il questionario è stato somministrato cartaceo agli utenti del servizio. All'indagine hanno partecipato 75 persone.

Il modulo cartaceo prevedeva una serie di domande a risposta guidata e in alcune veniva lasciata all'intervistato la possibilità di poter lasciare commenti e suggerimenti.

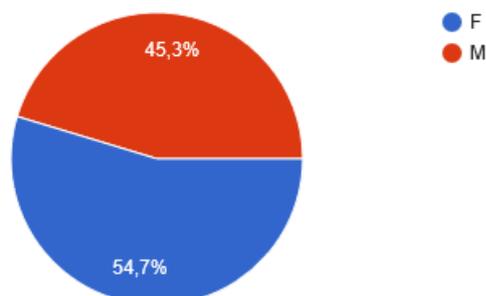
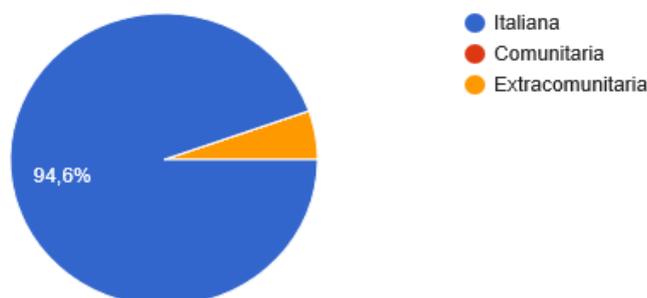
ANALISI DELLE RISPOSTE

La prima parte del questionario voleva individuare il target di utenza del servizio proponendo domande su età, genere, cittadinanza, istruzione e professione.

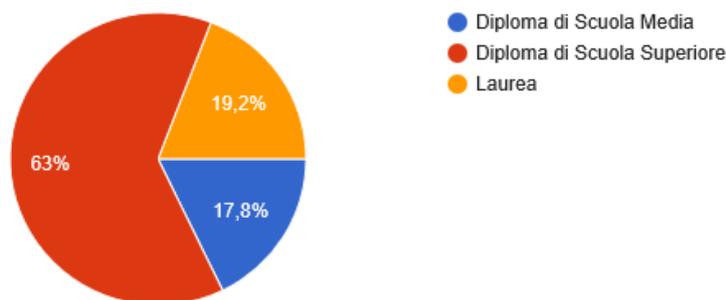
La maggioranza delle persone che ha compilato il modulo appartiene alla fascia di età fra i 66 e i 75 anni (32%), a seguire quella 56-65 (21,3%), la fascia più bassa risulta quella fra i 26 e i 35 anni (6,7%) di cui la maggioranza di cittadinanza italiana (82,7%) e di sesso femminile (53,8%) perlopiù appartenenti a diverse categorie lavorative.



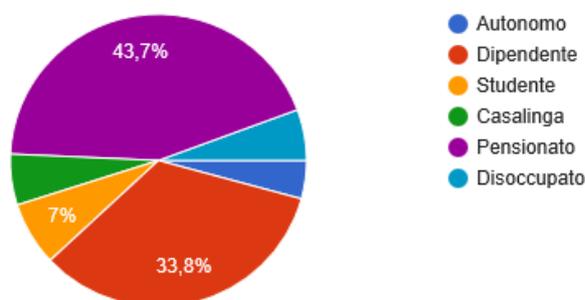
Gli intervistati sono in grande maggioranza di cittadinanza italiana (94,6%) in minima parte extracomunitaria (5,4%) mentre non hanno partecipato all'indagine cittadini comunitari. Le donne (54,7%) hanno risposto più degli uomini (45,3%).



La maggioranza degli intervistati ha conseguito un diploma di Scuola Superiore (63%), a seguire quello di Laurea (19,2) e quello di Scuola Media mentre nessuno ha ottenuto titoli superiori all'Università.



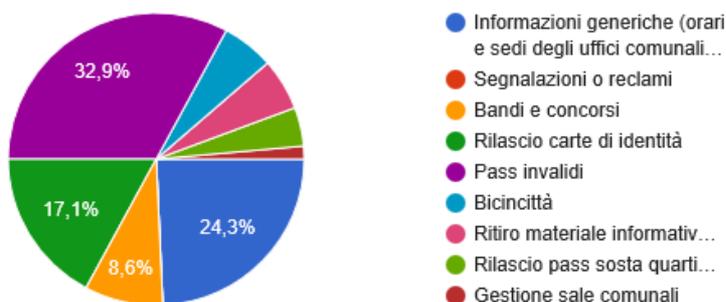
La domanda sull'attività lavorativa degli intervistati conferma il dato anagrafico perché il 43,7% sono pensionati a cui seguono i lavoratori dipendenti (33,8%), gli studenti sono al 7% e i disoccupati al 5,6% mentre le altre categorie lavorative sono tutte al di sotto del 10% (casalinghe 5,6% e autonomi 4,2%)



Domande sul Servizio

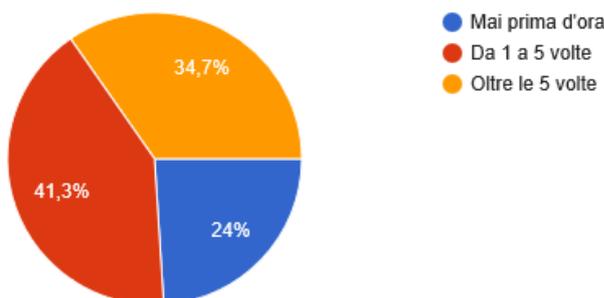
- Per quale motivo si è rivolto all'URP?**

La maggioranza degli intervistati (32,9%) ha dichiarato di essersi rapportata con il servizio per il ritiro dei pass invalidi



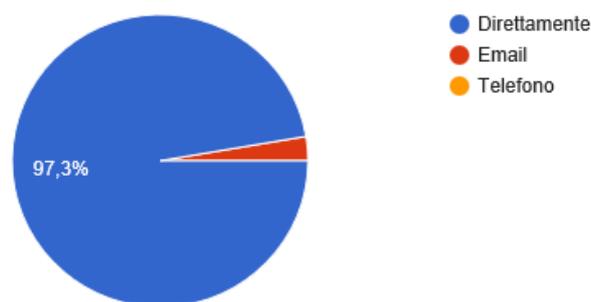
- Quante volte ha utilizzato il Servizio?**

La maggioranza degli intervistati (41,3%) ha dichiarato di essersi rapportata già in precedenza con il servizio da 1 a 5 volte mentre il 34,7 % ha dichiarato di aver avuto rapporti con l'ufficio oltre le 5 volte e il 24% per la prima volta.



- **Attraverso quali canali fruisce prevalentemente del Servizio?**

Nessuno degli intervistati utilizza il telefono per fruire del servizio e solo una minima percentuale l'email (2,7%) mentre il 97,3% preferisce rivolgersi personalmente.



Domande sul Grado di soddisfazione

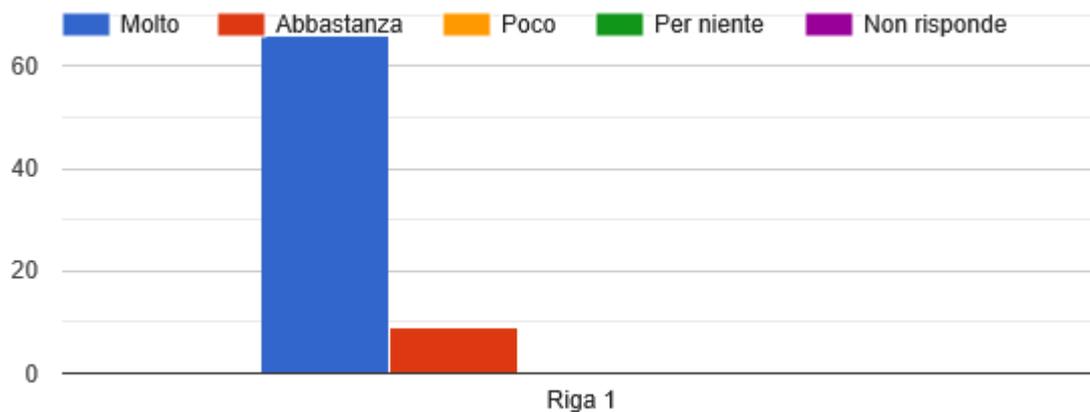
- **Esprima una valutazione di gradimento (voto da 1 a 5):**

Agli intervistati è stato chiesto di indicare un giudizio su alcuni aspetti del servizio e sul personale con cinque parametri: per niente soddisfatto (valore 2), poco soddisfatto (valore 4), abbastanza soddisfatto (valore 6), soddisfatto (valore 8) e molto soddisfatto (valore 10). Sulla struttura (orari, tempi di attesa) gli utenti sono risultati soddisfatti e sul personale molto soddisfatti come si può vedere dalla sintesi di valutazione nella tabella sotto riportata:

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Orari di aperture al pubblico	9,5
Comfort, pulizia e privacy degli spazi per il pubblico	8,8
Tempi di attesa	9,6
Competenza del personale addetto	9,9
Chiarezza delle informazioni fornite dal personale	9,9
Cortesìa del personale	9,9

- **Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio?**

L'88% degli intervistati è molto soddisfatta del servizio e solo il 12% abbastanza escludendo tutte le opzioni inferiori.



- **Può segnalarci i motivi del Suo eventuale livello di insoddisfazione?**

Nessuno degli intervistati ha risposto alla domanda confermando l'alto gradimento del servizio offerto.

- **Eventuali suggerimenti**

Hanno dato suggerimenti solo 9 dei 75 intervistati

- Apertura pomeridiana
- Tutto benissimo, nessun suggerimento
- Più privacy; poco personale
- Questo servizio va potenziato perché è una delle vie di approccio alla qualità del servizio offerto
- Dare una pitturazione all'ufficio e risistemazione colonna
- Ho sempre riscontrato preparazione, cortesia e professionalità. Proseguite sempre così
- Un vivo esempio di ciò che il pubblico si attende da un servizio indispensabile
- L'ufficio risponde alle aspettative personali però dovrebbe essere potenziato, se possibile, di personale che renderebbe più a disposizione della cittadinanza
- Continuate così

CONSIDERAZIONI FINALI

I RISULTATI DELL'INDAGINE SI CONSIDERANO MOLTO SODDISFACIENTI:

Si rileva che la qualità in generale del servizio URP è stata ritenuta molto buona dall'utenza sia riguardo al personale preposto all'ufficio sia per la qualità generale del servizio.