

Risultati

del **QUESTIONARIO DI CITIZEN SATISFACTION**

“GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO” (U.R.P.)

Gentili utenti, grazie. Le valutazioni da voi espresse sul servizio e sugli operatori sono state molto positive e ci hanno dato la possibilità di venire a conoscenza di alcuni aspetti che, per voi, risultano importanti e dei quali terremo conto.

Noi, come promesso, vi restituiamo i risultati del questionario che avete compilato, nelle due rilevazioni effettuate:

- la prima dal 15 marzo al 15 maggio 2012
- la seconda dal 15 settembre al 15 novembre 2012 .

In fondo al questionario troverete un commento sui risultati più significativi emersi dalla elaborazione dei dati.

Modulo 1 – Informazioni generali

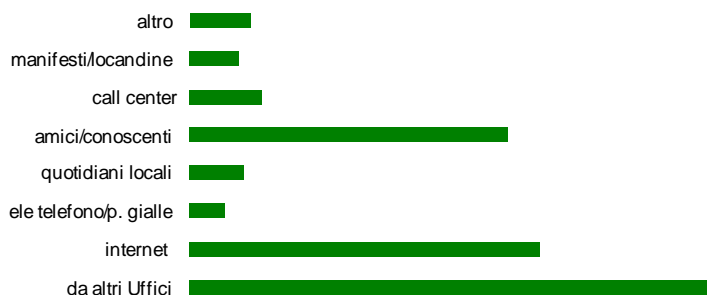
D.01 Si è mai rivolto all'U.R.P. prima di oggi?

sì 

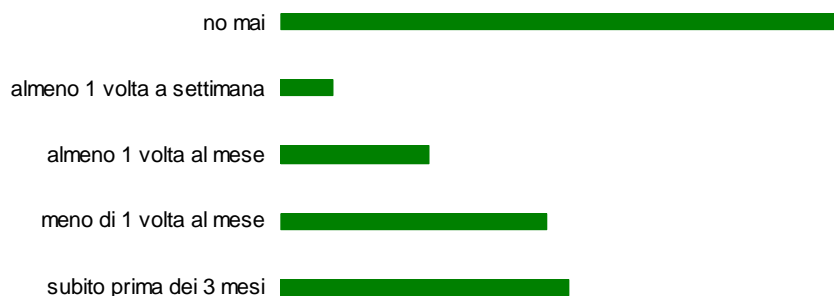
no 

nr 

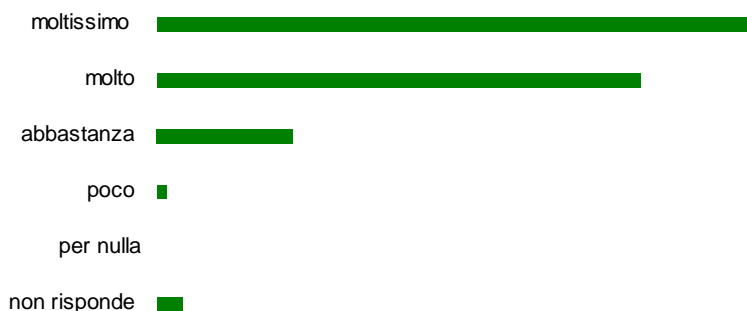
D.02 Se ha risposto no, come è venuto a conoscenza dell'U.R.P.?



D.03 Negli ultimi tre mesi, con quale frequenza ha avuto contatti con l'U.R.P.?



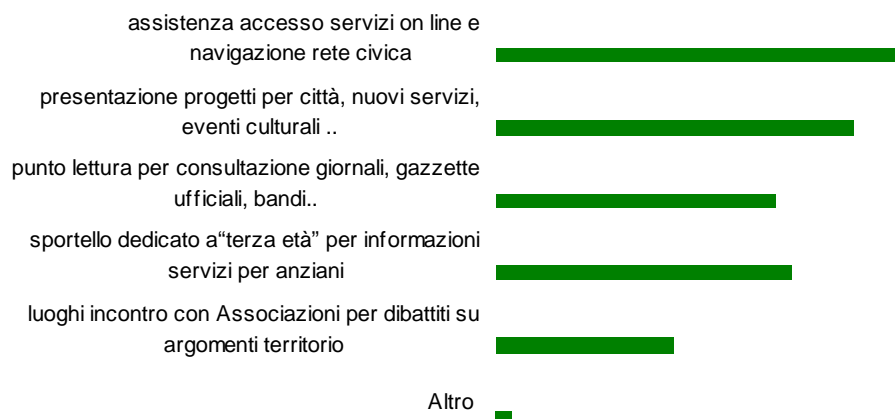
D.04 Quanto ritiene utile che il Comune disponga degli Urp?



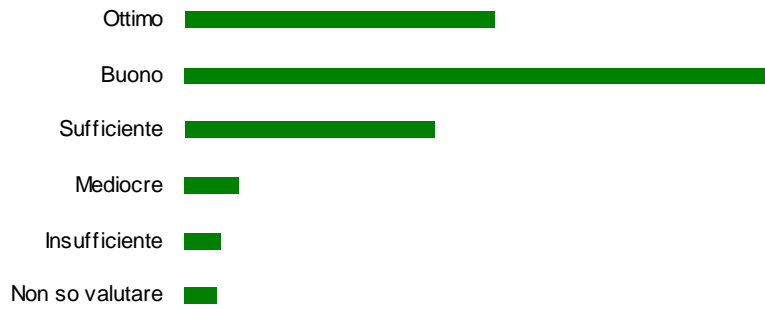
D. 05 In genere, per quale tipo di servizio, fra quelli elencati, si rivolge all'URP? (max 3 risposte)



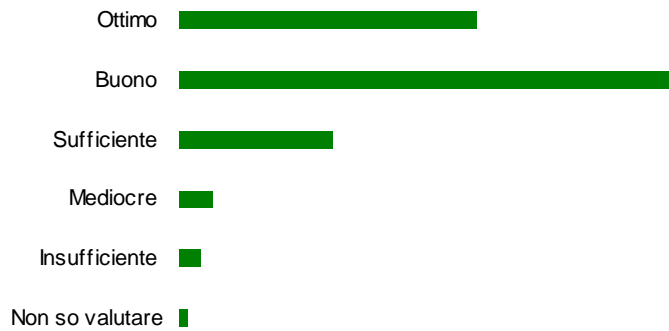
D.06 Oltre alle informazioni/attività che attualmente svolge, cos'altro vorrebbe trovare all'U.R.P.? (Barrare max 2 caselle)



D.10 Come giudica le indicazioni per raggiungere e identificare l'U.R.P? (una sola risposta)

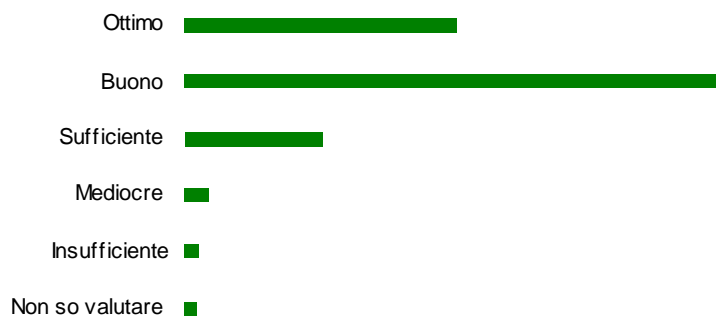


D.11 Come giudica il confort degli ambienti che ospitano il servizio? (una sola risposta)

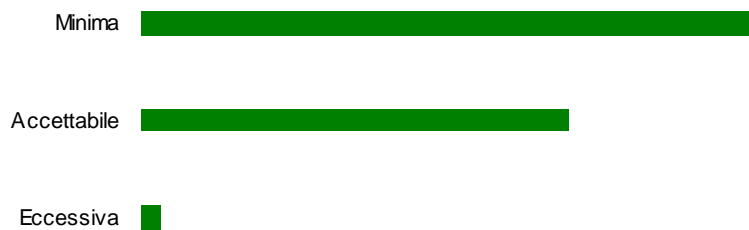


Modulo 3– Organizzazione del servizio

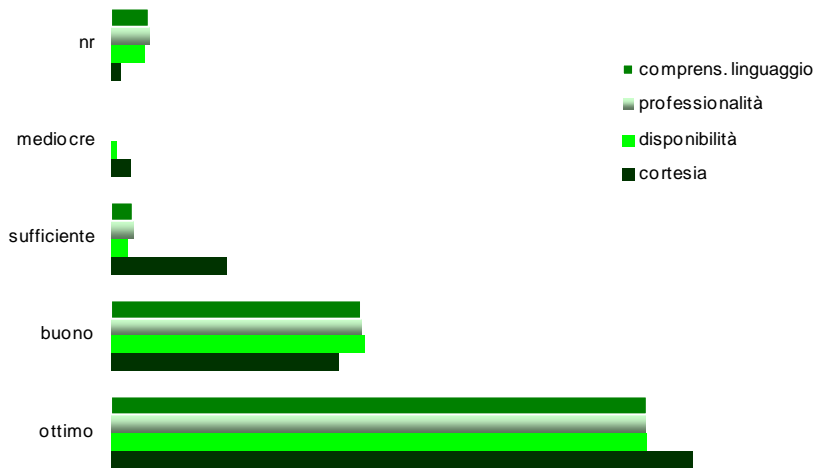
D.12 Come giudica gli orari di apertura degli uffici? (una sola risposta)



D.13 Come valuta la durata dell'attesa prima di parlare con un operatore?



D.14 Come valuta gli operatori in termini di

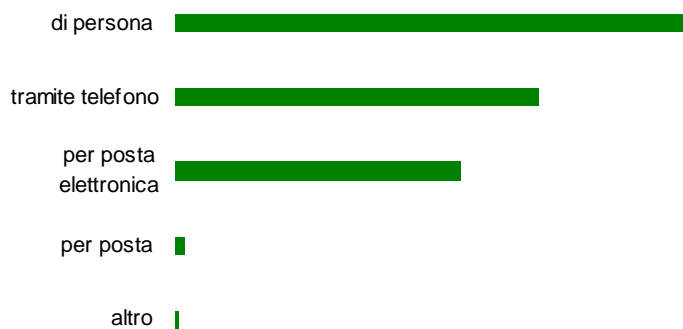


D.15 Riterrebbe utile che la sede fosse dotata di un Pc a disposizione dell'utente?



Modulo 4 – Canali di comunicazione

D.16 Nella necessità di dover interpellare l'Urp, attraverso quale strumento di comunicazione preferirebbe farlo? (max 2 risposte)



D.17 Possiede un PC con collegamento Internet nella sua abitazione?

si 

no 

nr 

D. 18 Sarebbe disposto a instaurare rapporti telematici con l'amministrazione al fine di realizzare un efficiente scambio informativo bi-direzionale?

si 

forse 

non so 

no 

Dati Anagrafici

Genere: M 39,8 F 51,2 nr 9,0

Età:

meno di 18 anni 0,9
18 – 40 30,1
41 – 60 36,5
61 - 70 17,0
71 e oltre 12,6
nr 2,9

Nazionalità:

Italiana 76,0
non italiana 16,0
nr 8,0

Titolo di studio:

Diploma di maturità 35,6
Licenza media inferiore 21,6
Laurea 17,8
Licenza elementare 10,7
Laurea breve 5,8
Dottorato/Master 2,9
Nessun titolo 2,5
nr 3,1

Condizione occupazionale:

Lavoratore dipendente 30,5
Pensionato 23,2
Disoccupato 17,0
Lavoratore autonomo 10,6
Casalinga 7,1
Lavoratore atipico 3,6
Studente 3,4
Inabile al lavoro 0,7
Altra condizione 1,3
nr 2,6



Ufficio di Gabinetto
Gestione Canali di Comunicazione

Commento su alcuni aspetti più rilevanti emersi dall'elaborazione del Questionario di Citizen Satisfaction

Il questionario aveva l'obiettivo di verificare la qualità complessiva del servizio erogato dagli U.R.P. e di raccogliere indicazioni utili al suo miglioramento. Era strutturato in quattro moduli:

1. modalità di approccio al servizio;
2. ubicazione delle strutture;
3. organizzazione del servizio;
4. canali di comunicazione.

Modulo 1:

Un dato interessante è costituito dal fatto che la maggior parte di voi conosceva l'URP e ne aveva già utilizzato i servizi, già prima dell'indagine. Una buona percentuale lo frequenta almeno una volta al mese. Per coloro di voi che non lo conoscevano, invece, è emerso che ne siete venuti a conoscenza principalmente attraverso altri uffici, ma anche tramite internet e il passaparola.

Il vostro interesse sulla possibilità di usufruire di nuove attività e servizi presso gli URP, è orientato principalmente a una maggiore assistenza per l'accesso ai servizi on-line e alla navigazione in rete civica, alla presentazione di progetti per la città, eventi culturali ed altre novità ed alla creazione di uno sportello dedicato alla terza età

L'eventualità che l'URP attivi uno sportello di consulenza professionale gratuita ha suscitato il vostro interesse, prevalentemente per quella di tipo legale, per quella in materia economico-finanziaria e per ultimo per quella tecnica relativa al settore edilizio-urbanistico.

Partendo da queste indicazioni, sono stati contattati alcuni Ordini professionali per l'attivazione di un primo sportello di orientamento e informazione.

Inoltre, a breve, presso il Parterre verrà attivato uno sportello sociale rivolto ai dipendenti e pensionati Inpdap (o loro familiari di primo grado), in condizione di non autosufficienza o fragilità.

Riguardo ai progetti per la città, si ricorda che per alcuni mesi il Parterre ha ospitato l'Infopoint passante ferroviario di Firenze.

Modulo 2:

L'ubicazione e il confort delle sedi, con la relativa segnaletica per identificare e raggiungere gli URP, hanno trovato consensi positivi da parte vostra. Sono stati effettuati comunque alcuni interventi migliorativi.

Le prime azioni intraprese riguardano l'ubicazione delle sedi URP.:

- la sede di villa Vogel, rinnovata, ha trovato la sua nuova collocazione accanto al Punto Anagrafico.
- la sede di piazza della Libertà si è trasferita nei nuovi locali, completamente ristrutturati e arredati per renderli più funzionali alle esigenze degli utenti. Con l'occasione, l'intero complesso del Parterre è stato dotato di un nuovo sistema di orientamento.

Modulo 3:

Orari di apertura del servizio, tempi di attesa prima di essere chiamati allo sportello e caratteristiche degli operatori intese come professionalità, comprensibilità del linguaggio, disponibilità e cortesia hanno incontrato il vostro apprezzamento con valutazioni che vanno decisamente verso l'alto.

Rispetto, poi, alla possibilità di dotare le sedi URP di personal computer per favorire l'uso di tecnologie informatiche, più della metà di voi si è dimostrata favorevole all'iniziativa. In virtù di ciò, è stata allestita una postazione a vostra disposizione, presso l'URP del Parterre.

A breve, inoltre, saranno installati due schermi digitali informativi, uno dei quali interattivo.

Modulo 4:

Rispetto ai canali che preferite per contattare l'URP, le risposte non lasciano dubbi. La vostra scelta è quella di recarvi personalmente allo sportello o di utilizzare il telefono. Entrambe le modalità sono caratterizzate, anche se in modo diverso, dal contatto diretto con gli operatori. Ritenete inoltre abbastanza utile avvalervi della posta elettronica che permette, stando comodamente a casa, di far pervenire le vostre richieste alle varie sedi.