

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL' UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO E DAGLI UFFICI DEMOGRAFICI**

(OTTOBRE-DICEMBRE 2004)

La stesura del questionario

Il questionario somministrato ai cittadini è così composto :

QUESTIONARIO URP E SERVIZI DEMO. N° _____ Data ___/___/___ ore ___:___

DATI GENERALI

Genere uomo donna

Età 18/25 anni 26/45 anni 46/65 anni oltre

Professione :

Casalinga	Commerciante	Dirigente
Disoccupato/a	Impiegato/a	Imprenditore
Libero professionista	Operaio/a	Pensionato/a
Studente	Altro (specificare) _____	

Cittadinanza italiana sì no

Ufficio a cui si è rivolto l'intervistato : URP
Stato Civile
Certificazioni e Carte d'Identità
Trasferimenti di residenza

QUALITA' DEL SERVIZIO

1) TEMPO DI ATTESA : quanto tempo ha aspettato prima di poter parlare con gli operatori?

2) GIUDIZIO SUL SERVIZIO DELL'UFFICIO PER QUANTO RIGUARDA:

1) Correttezza e completezza delle informazioni	Insuff	Suff	Buono	Ottimo
2) Linguaggio chiaro e comprensibile	Insuff	Suff	Buono	Ottimo
3) Cortesia degli operatori	Insuff	Suff	Buono	Ottimo

3) MIGLIORAMENTO (domanda da porre nel caso di risposta "insufficiente o sufficiente" alla domanda n. 2)

Per migliorare il servizio cosa propone?

- Realizzare una migliore formazione professionale specifica
- Programmare e realizzare una formazione generale in materia di comunicazione e gestione dei rapporti interpersonali
- Altro _____

4) SVILUPPO

Cosa propone per lo sviluppo futuro del servizio ?

- Potenziare le pagine informative sul sito Internet del Comune di Sesto Fiorentino
- Attivare servizi on line
- Attivare numero verde o call center

Altro: _____

Alcuni brevi spiegazioni

- Nella terza domanda (da porre in caso di risposta insufficiente o sufficiente alla seconda domanda) si chiede all' intervistato di indicare i punti deboli del servizio e come poterli migliorare. In questo caso la domanda prevede sia risposte aperte che chiuse.

- Nella quarta e ultima domanda si chiede all' intervistato di proporre iniziative di vario genere per lo sviluppo futuro del servizio. Anche in questo caso la risposta può essere chiusa (3 possibili opzioni indicate nel questionario) o aperta.

Il target dei destinatari (campione di riferimento)

La campionatura è stata effettuata in considerazione dell'utenza mensile dei quattro uffici interessati. La percentuale varia al fine di considerare un campione significativo di intervistati:

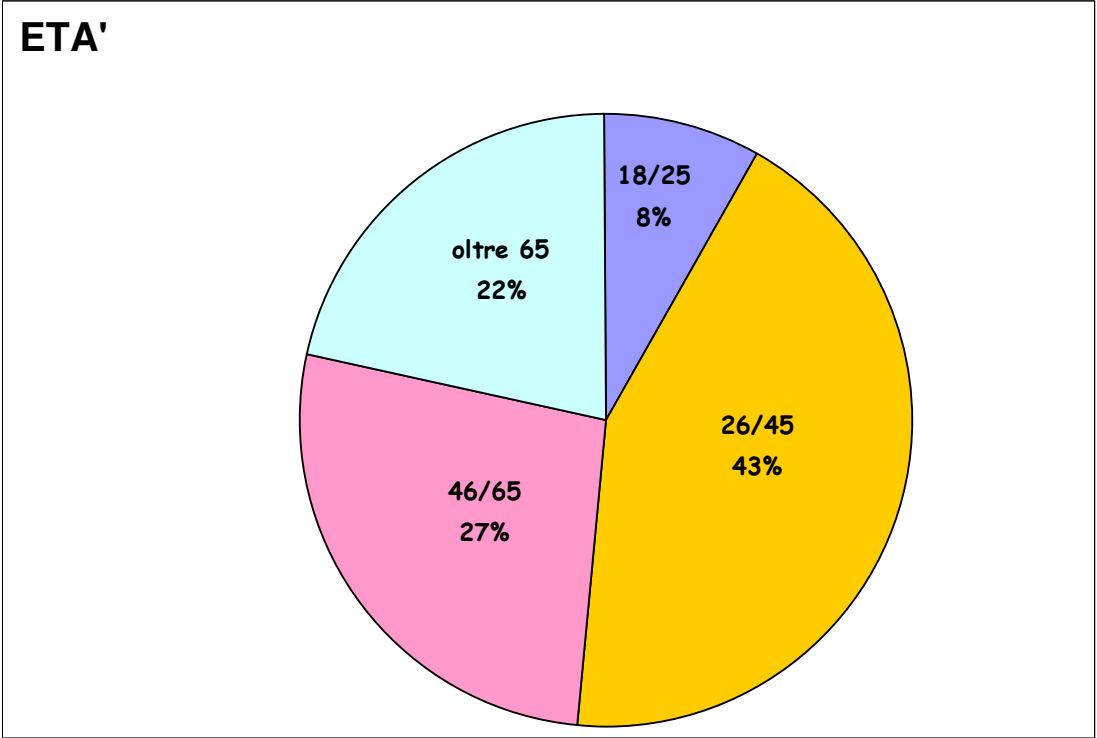
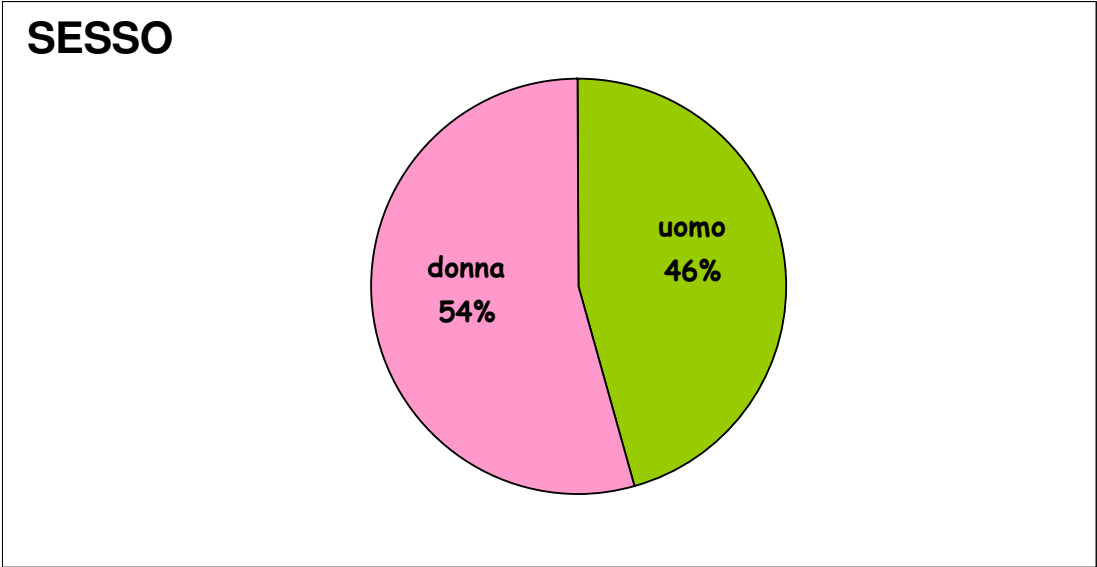
<u>Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>	75 interviste	(5 % dell'utenza media mensile - 1490)
<u>Carte d'Identità e Certificazioni varie</u>	75 interviste	(5 % dell'utenza media mensile -1490)
<u>Stato Civile</u>	15 interviste	(8,5 % dell'utenza media mensile - 180)
<u>Trasferimenti di Residenza</u>	30 interviste	(10 % dell'utenza media mensile - 142)
<u>TOTALE</u>	195 interviste	

La somministrazione

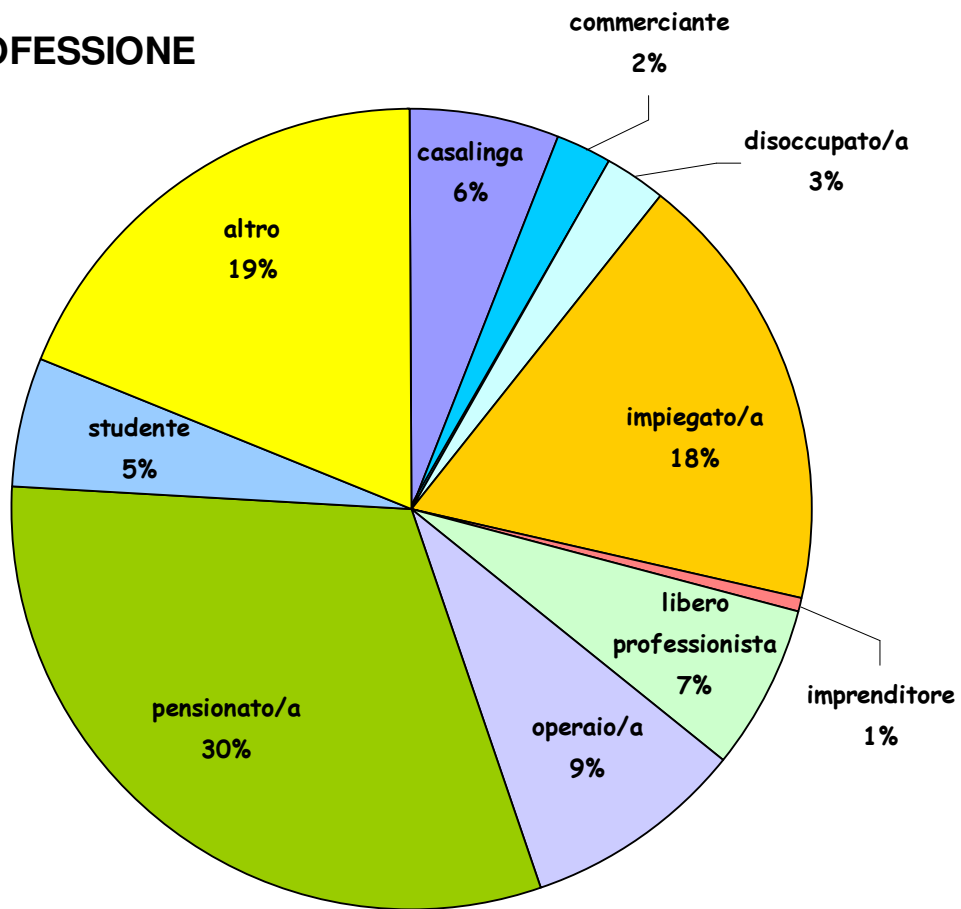
I questionari sono stati proposti nel periodo che tra ottobre e dicembre 2004, e sono stati preceduti da un articolo pubblicato sul sito del Comune (<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/ilcomune/weburp/html/Comunicato-stampa-indagine.doc>)

Le interviste sono state effettuate faccia a faccia da una stagista della facoltà di Media e Giornalismo (Unifi) all'uscita degli uffici.

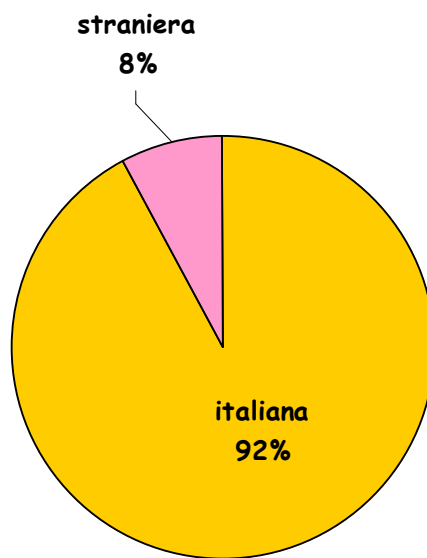
Considerazione sui dati generali



PROFESSIONE



CITTADINANZA



Complessivamente c'è un equilibrio sia tra uomini e donne, sia tra le 4 fasce d'età indicate, fatta eccezione per la fascia più bassa, tra i 18 e i 25 anni (8%), meno interessata ai servizi erogati dagli uffici oggetto dell'indagine.

Particolarmente significativo è comunque il fatto che il 51 % degli intervistati ha un'età inferiore ai 45 anni.

Per quanto riguarda le professioni è forte l'incidenza dei pensionati (30%). Da sottolineare che durante il periodo dell'indagine si sono aperte (e chiuse) le iscrizioni all'Università dell' Età Libera, che hanno portato all' URP un gran numero di pensionati (43 % degli intervistati dell'URP).

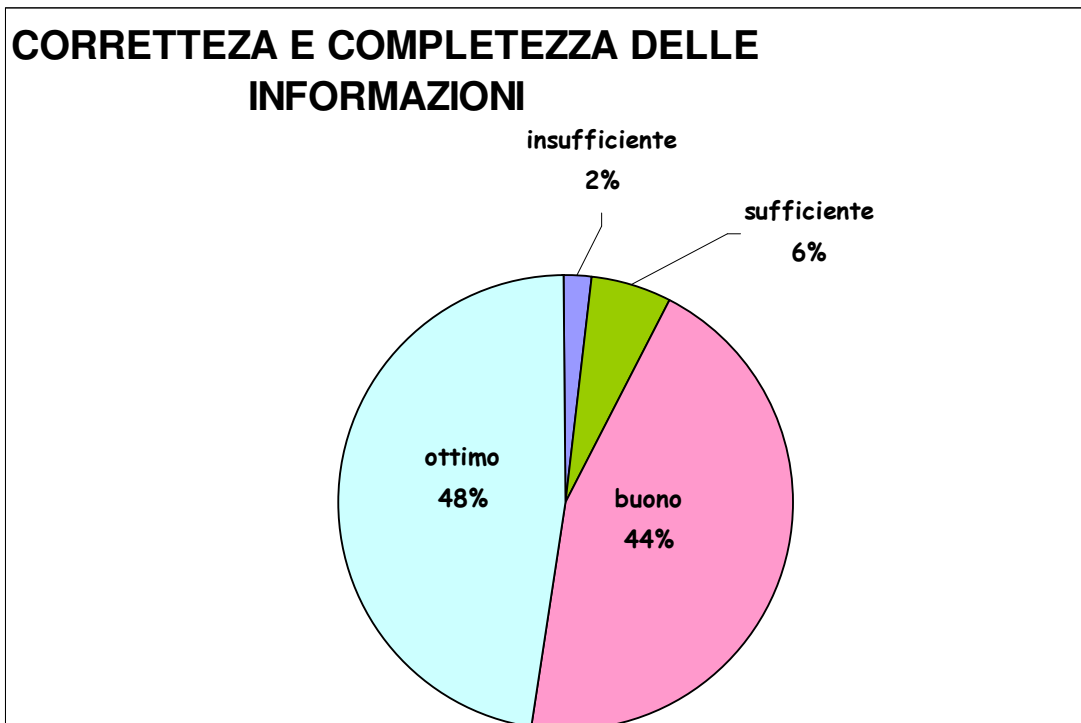
Una percentuale considerevole (8%) è inoltre costituita dai cittadini stranieri, con un massimo del 13% nel caso dell'ufficio Trasferimenti di Residenza.

Considerazioni sul tempo di attesa

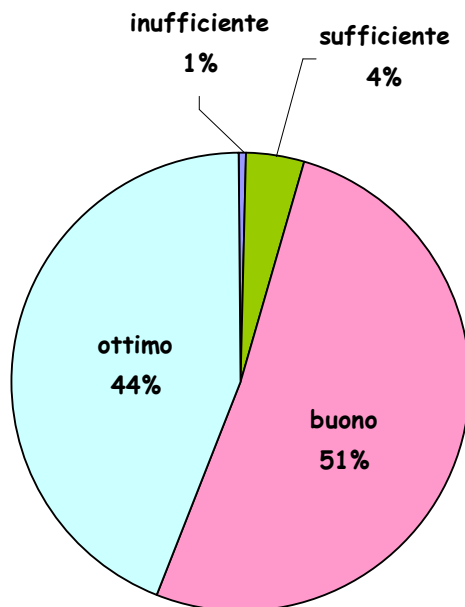
Il 96 % degli intervistati ha atteso da 0 a 10 minuti per poter parlare con gli operatori. Il 3% dagli 11 ai 20 minuti, e solo l'1% ha atteso più di 30 minuti (una sola persona su 195 intervistati).

Questi dati, relativi alle percezioni individuali degli intervistati, possono essere confrontati con il tempo registrato dall'erogazione del biglietto (nella sala d'attesa) e la chiamata del numero stesso (effettuata dai singoli uffici).

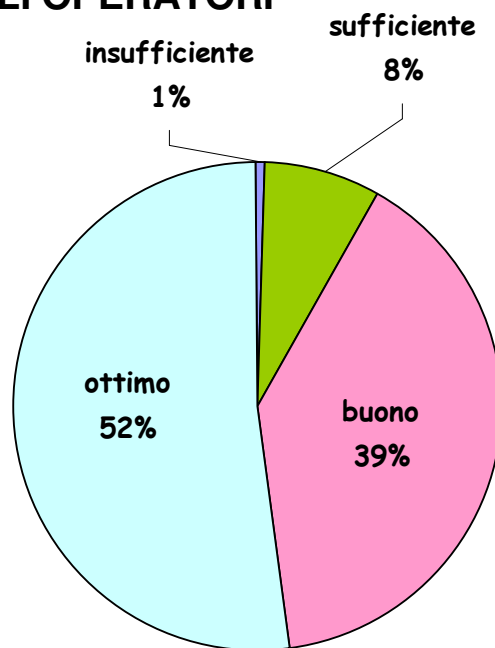
Considerazioni sul giudizio sui servizi offerti



LINGUAGGIO CHIARO E COMPRENSIBILE



CORTESIA DEGLI OPERATORI



Tranne pochissime eccezioni il campione degli intervistati è molto soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda i tre aspetti messi in luce dal questionario:

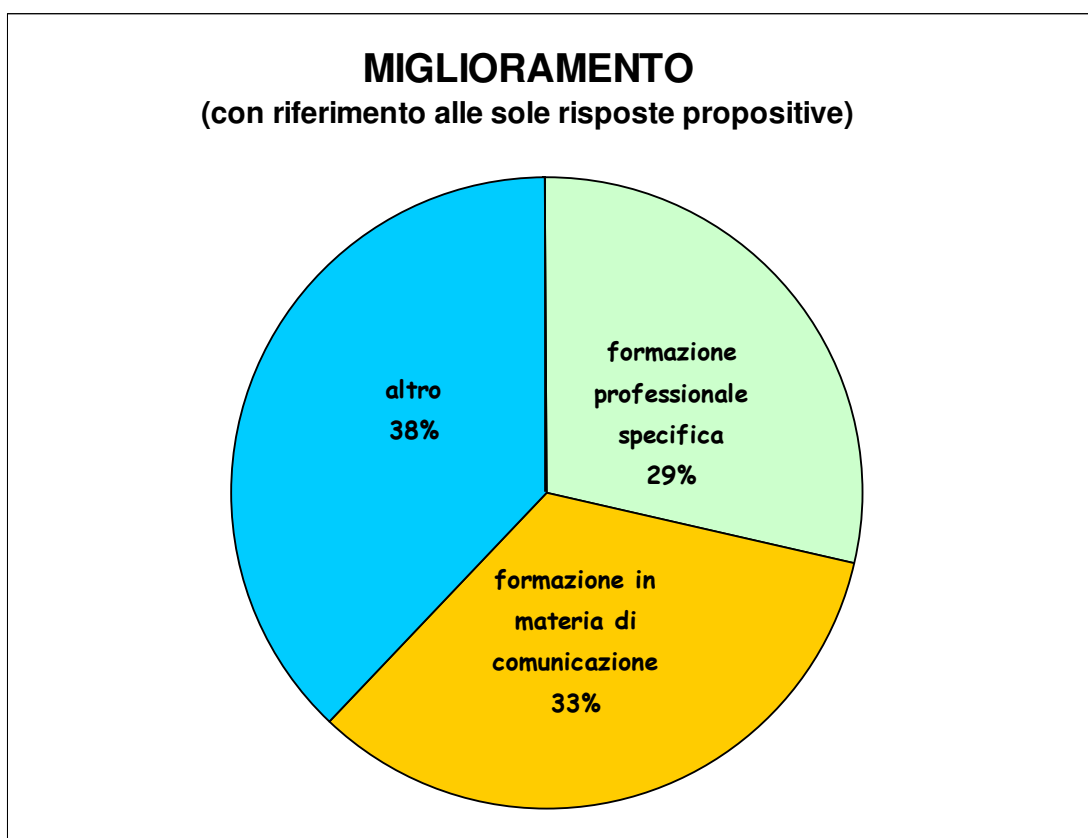
- Correttezza e completezza delle informazioni: solo nell' 8 % dei casi gli intervistati hanno espresso un giudizio sufficiente o insufficiente. Da sottolineare che gli utenti

sono particolarmente soddisfatti del servizio di informazioni offerto dall' URP (3% di risposte sufficienti e insufficienti).

- Linguaggio chiaro e comprensibile: è stato rilevato che solo nell'1% dei casi il cittadino non è soddisfatto, dato molto positivo considerando che l'8% degli intervistati è di cittadinanza straniera.
- Cortesia degli operatori: il 9% degli intervistati non ne sono pienamente soddisfatti. Infatti il 33% delle proposte di miglioramento suggerisce una formazione in materia di comunicazione e gestione dei rapporti interpersonali degli operatori.

Considerazioni sulle proposte di miglioramento e sviluppo dei servizi

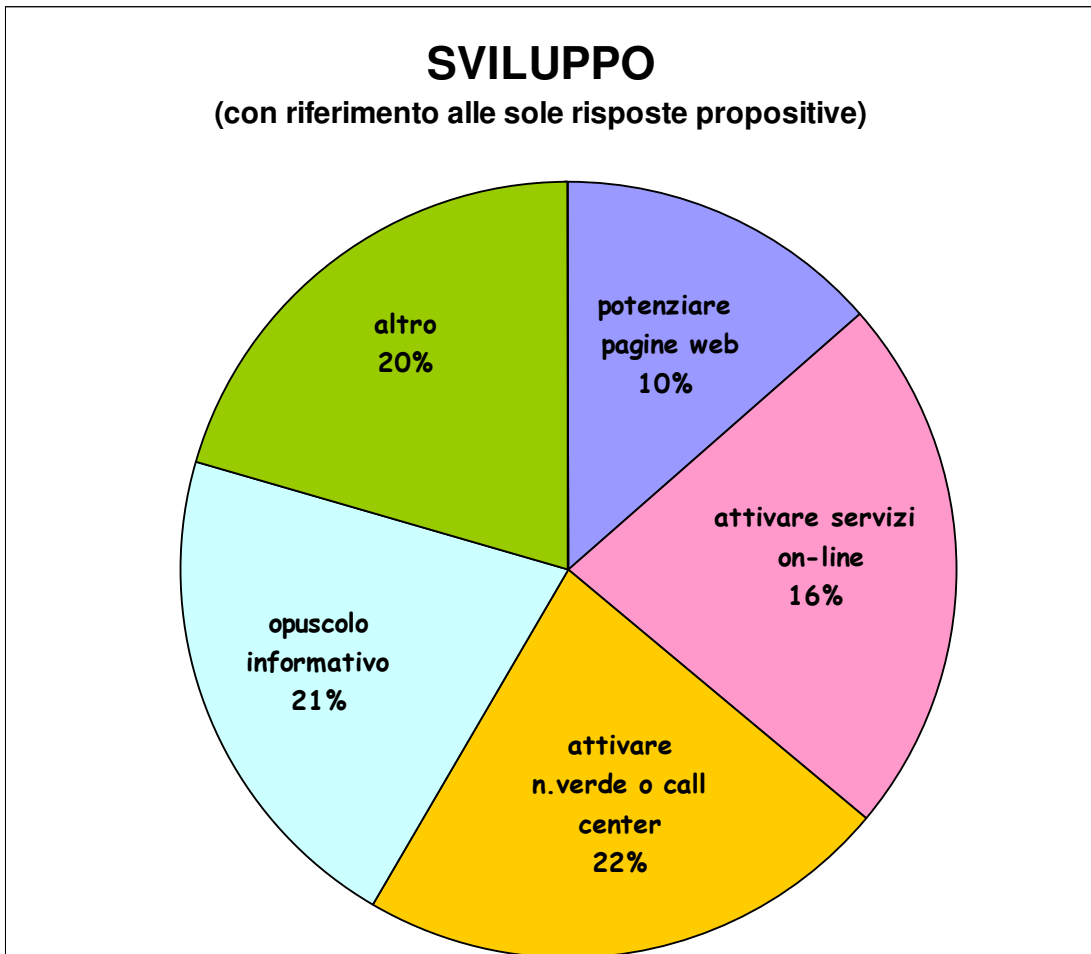
I due grafici si riferiscono esclusivamente alle proposte espresse da quei cittadini che hanno valutato insufficiente/sufficiente il servizio erogato.



Proposte per Ufficio Relazioni con il Pubblico e Servizi Demografici, comprese nella voce "altro"

1. Migliorare sistema dei biglietti. Il più delle volte non c'è nessuno allo sportello informazioni. Problema segnalazione ufficio (8)
2. Le guide per l'università dell'età libera sono arrivate tardi (6)
3. Sostituire l'orario di apertura al pubblico di una mattina con un pomeriggio (3)
4. Fare più pubblicità all' URP che è un servizio di pubblica utilità, e funziona molto bene (3)

5. Troppa dispersione tra i vari uffici (2)
6. Velocizzare i tempi di trasferimento di residenza (2)
7. Mettere un orologio in sala d'attesa (2)



Per quanto concerne le proposte di miglioramento del servizio è necessario segnalare che gli intervistati avvertono l'esigenza che i dipendenti addetti ai servizi di front office migliorino le loro relazioni interpersonali con gli utenti.

Le proposte di sviluppo dei servizi offerti evidenziano l'importanza degli interventi in materia di informazione e di gestione innovativa dei servizi (l'80 % del campione).

Particolarmente rilevante è la richiesta di ricevere un opuscolo informativo dal Comune (21 % del campione, pari a 34 persone). La proposta infatti è stata fatta a seguito di una domanda aperta, vale a dire senza alcun indirizzo da parte dell'intervistatore.