



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

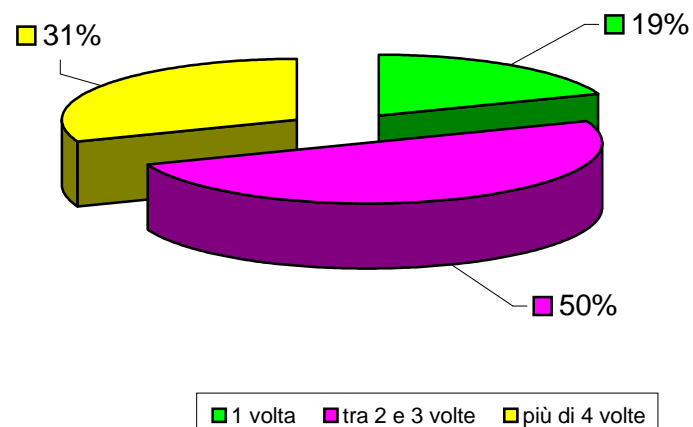
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Customer Satisfaction

Marzo 2016

CENTRO STAMPA COMUNALE

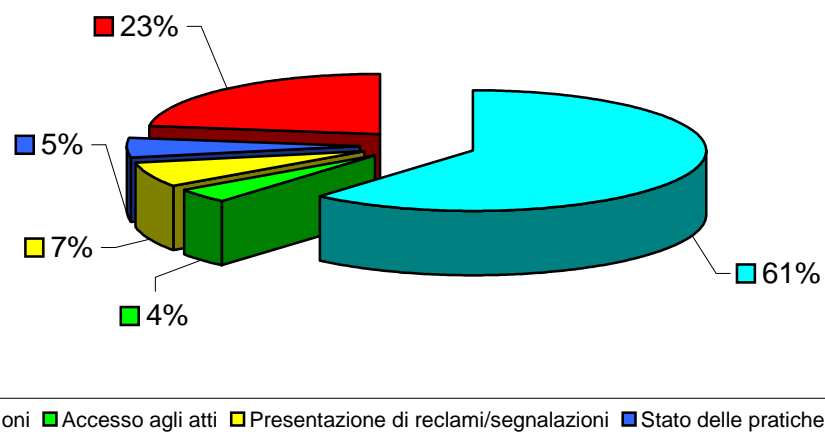
Quante volte nell'ultimo anno si è recato in Comune?



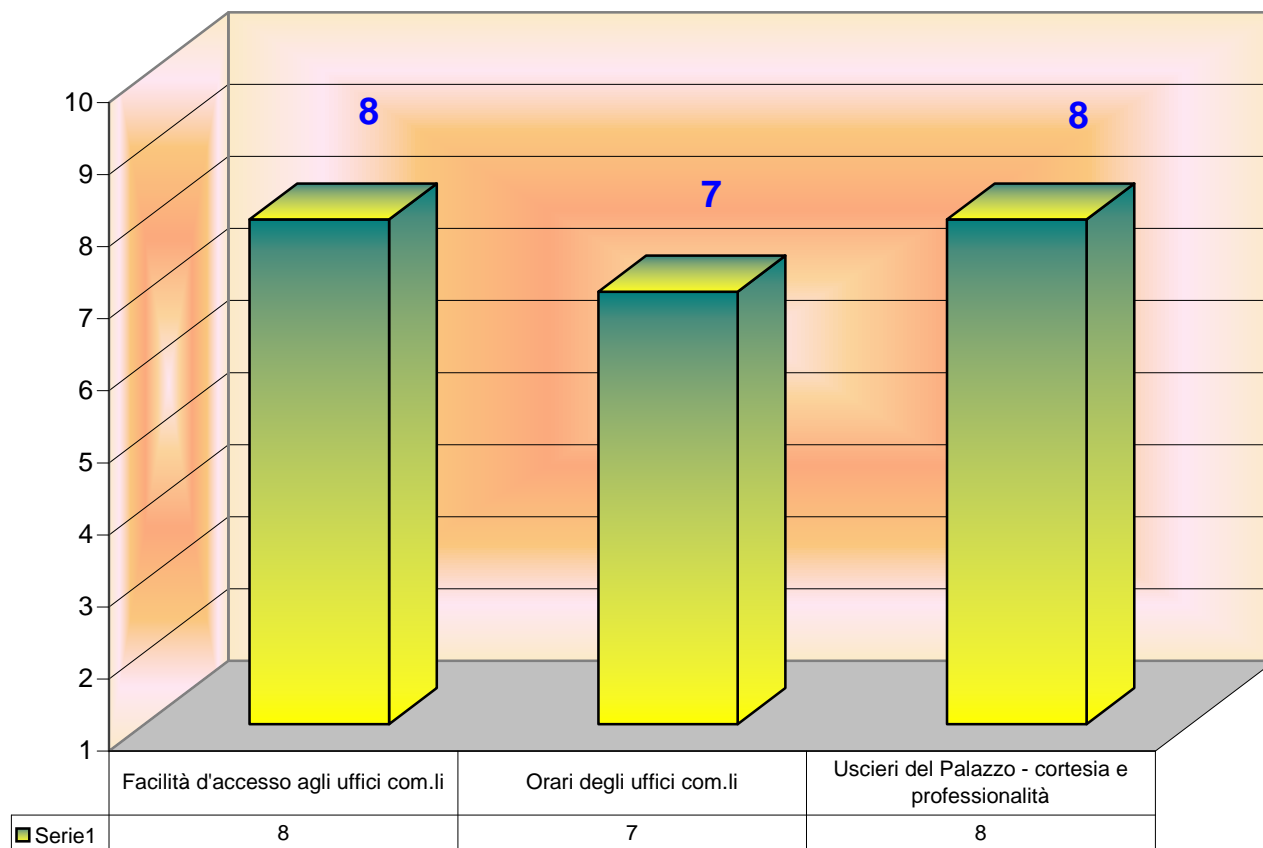
Il grafico a fianco illustra la frequenza con cui le persone del campione si sono recate in Comune: a fronte di un 19% di soggetti che nell'anno si sono recati in Comune **una sola volta**, vi è un significativo 50% di utenti che si è presentato tra le **2 e le 3 volte** ed infine un 31% che si è rivolto agli uffici comunali **più di 4 volte**.

I servizi più richiesti all'URP risultano essere quelli attinenti alla richiesta di **informazioni**, con un 61%, segue il **ritiro moduli** con il 23%. Sotto il 10% , in ordine decrescente, troviamo: **presentazione di reclami/segnalazioni**, **stato delle pratiche** e **accesso agli atti**.

Che cosa ha chiesto all'URP?

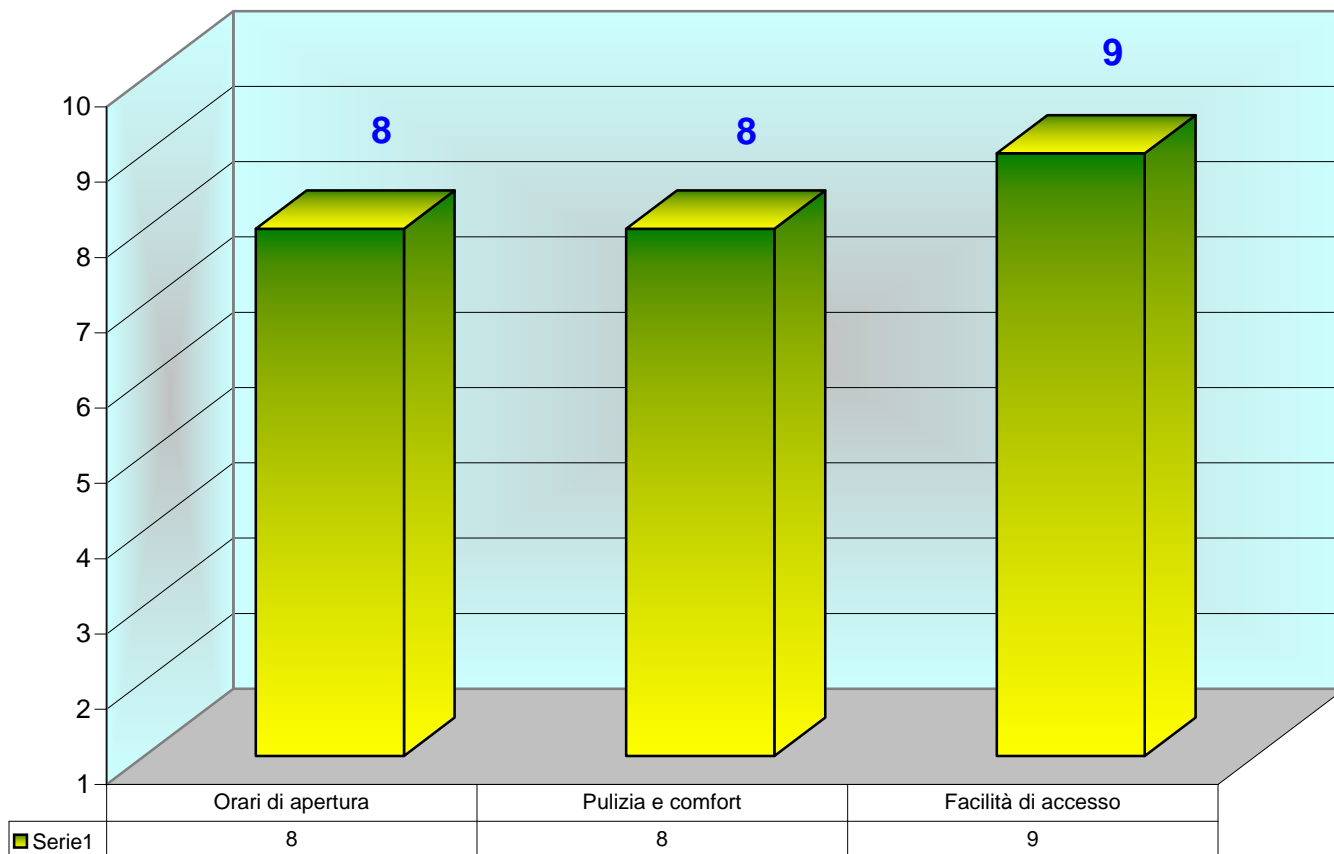


Giudizio sulla struttura del palazzo comunale



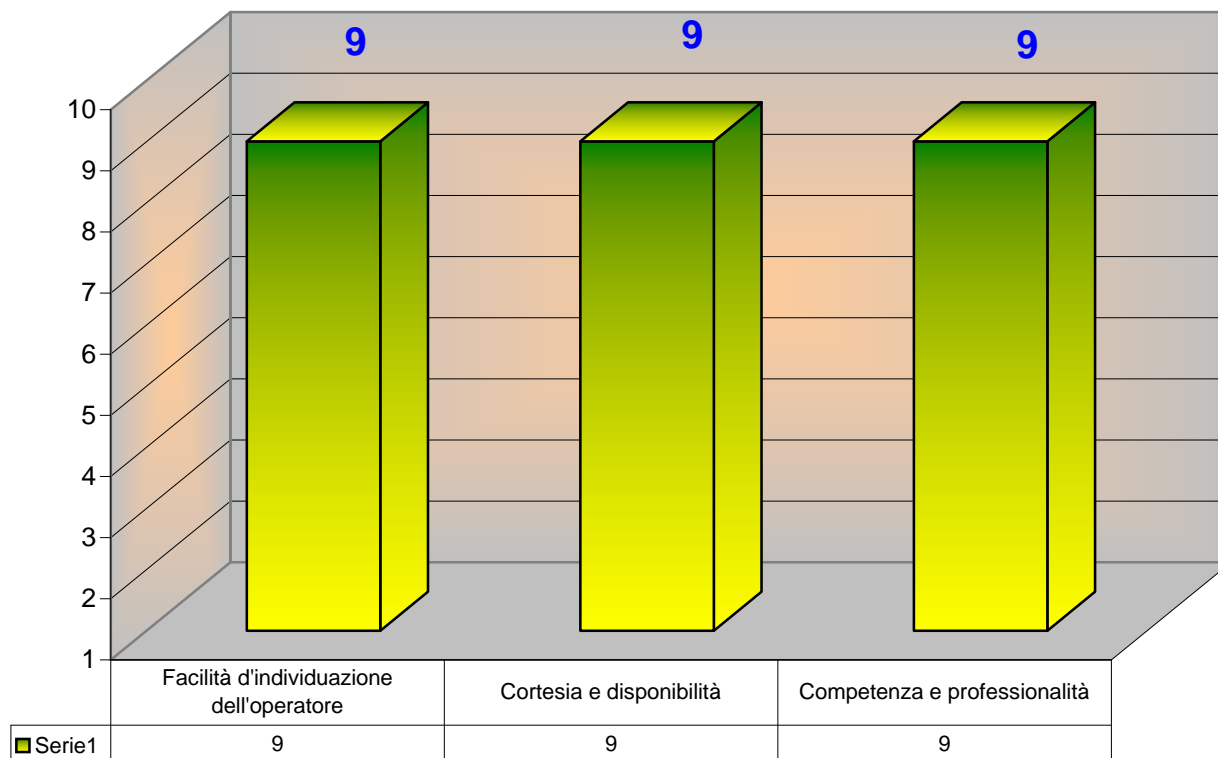
La valutazione concernente alla struttura comunale risulta, nel complesso, buona; il solo risultato della voce "**orari degli uffici comunali**" si attesta su di una votazione discreta.

Giudizio sulla struttura dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)



La "**Facilità di accesso**" agli uffici dell'URP risulta essere molto apprezzata dagli utenti. L' "**Orario di apertura**" e la "**Pulizia e comfort**", seppure in misura minore, hanno comunque un alto gradimento.

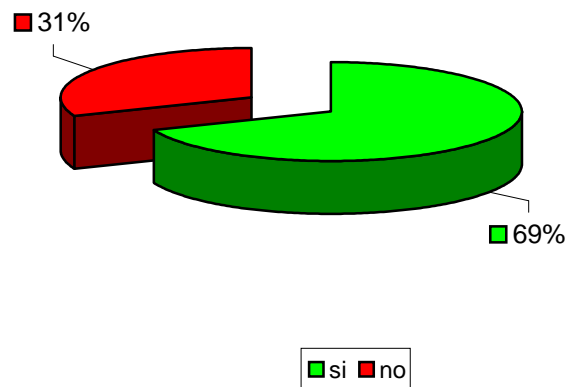
Giudizio sul Personale dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)



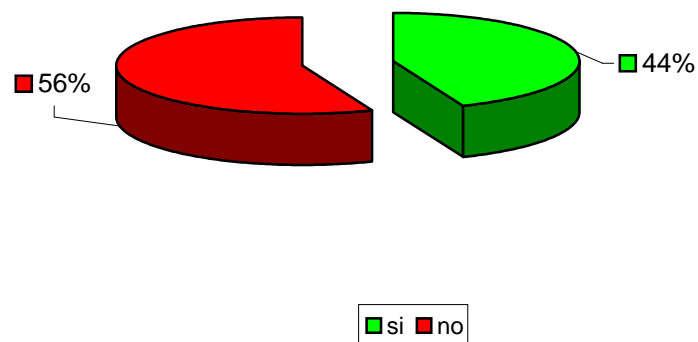
Col giudizio sul Personale assegnato all'URP, si giunge a risultati eccellenti e per tutte e tre le voci prese in considerazione dall'indagine.

... LE RISPOSTE DEGLI UTENTI URP ALLE DOMANDE SULL'UTILIZZO DEL SITO COMUNALE

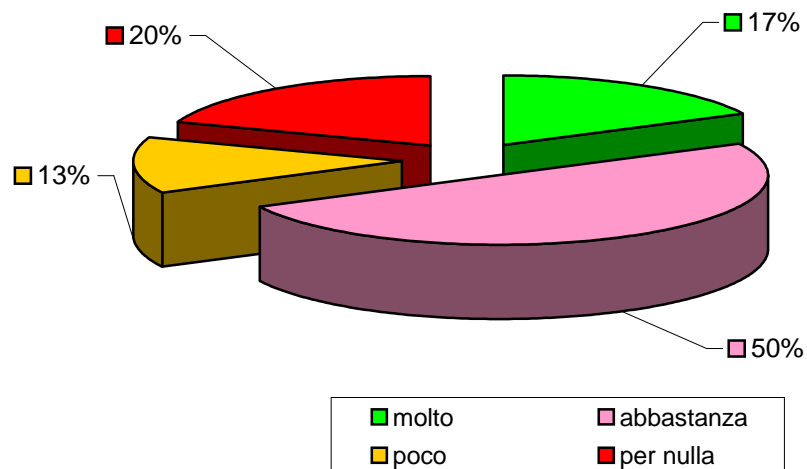
Lei ha accesso a internet?



... se sì, ha già utilizzato il sito del Comune?



... se sì, lo ha trovato efficace e facile da utilizzare?



Più dei 2/3 dei cittadini rispondenti ha **accesso ad Internet**. Solo il 44% ha usato **il sito del Comune**. Il 33% dell'utenza informatica ha riscontrato difficoltà ad utilizzare il sito comunale, mentre solo il 17% non ha riscontrato criticità nel suo utilizzo.

GLI EMOTICON



79%



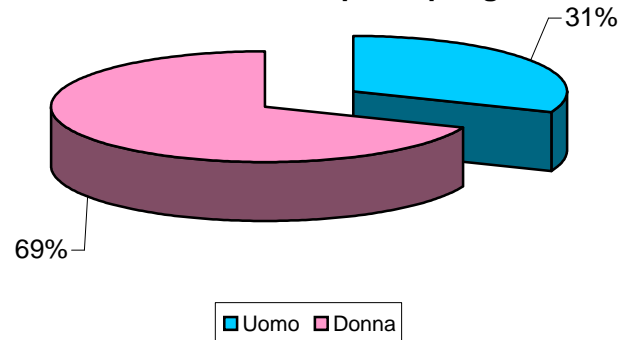
14%



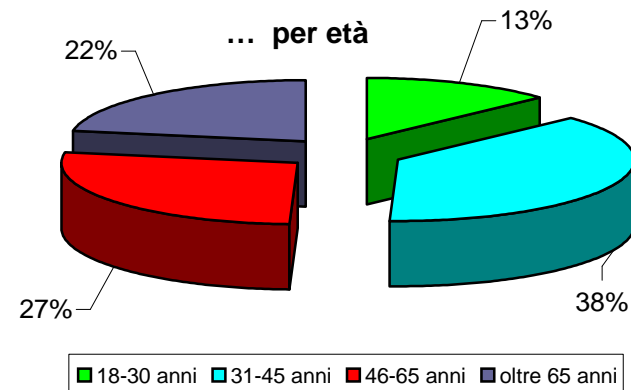
7%

Il giudizio finale sull'URP è stato richiesto con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". **Il giudizio espresso dal campione degli utenti è positivo**, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (**79%**), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo alla struttura dell'Ufficio e al personale ad esso assegnato.

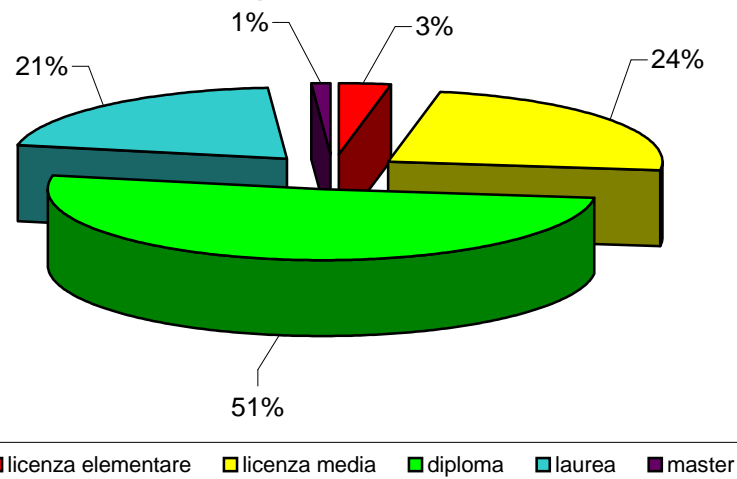
Distribuzione del campione per genere



... per età

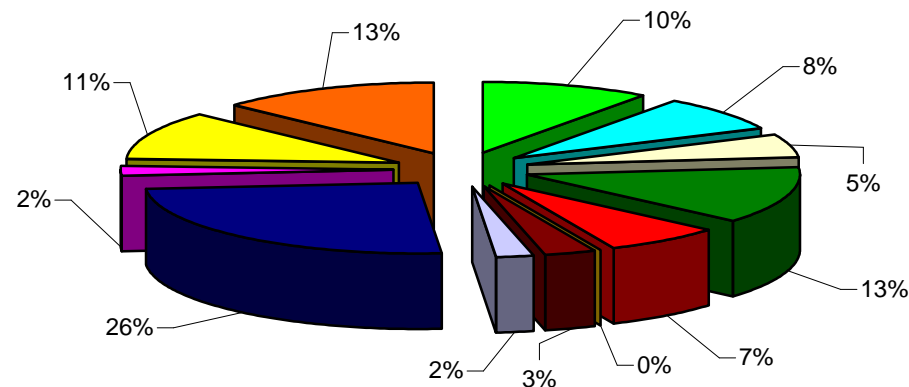


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici il campione (**costituito da un numero significativo di rispondenti - n°100 - ai questionari somministrati nel periodo dal 15 febbraio all'11 marzo 2016**) risulta ampiamente significativo, sia per quel che attiene al riparto per fasce d'età sia per il genere, da cui si riscontra l'elevata partecipazione femminile all'indagine. Il diploma (51%) risulta essere, per quanto riguarda la preparazione scolastica, il titolo di studio dichiarato dalla metà dei rispondenti.

... distribuzione del campione per professione

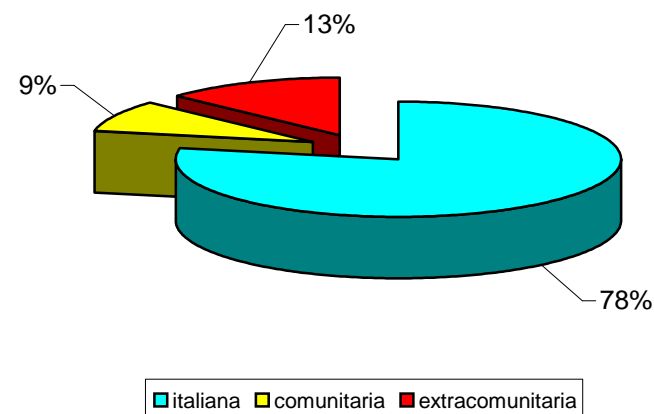


operaio	impiegato sett. pubblico	impiegato sett. privato	commerciante
libero professionista	dirigente sett. pubblico	dirigente sett. privato	agricoltore/artigiano
pensionato/a	studente	in cerca di occupazione	altro

Quanto, poi, alla professione, i pensionati risultano essere i più assidui frequentatori del servizio. In percentuale minore vi sono: commercianti, operai e disoccupati.

Infine, per quel che attiene alla cittadinanza, il 78% dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere di **nazionalità italiana**, il 9% **comunitaria** e il 13% **extracomunitaria**.

... e per cittadinanza



GLI EMOTICON



Il giudizio del campione

79%

14%

7%

Il giudizio dei giovani

73%

18%

9%

Il giudizio degli adulti

78%

15%

7%

Il giudizio degli anziani

80%

20%

0%

Il giudizio finale sull'URP è stato richiesto con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". Come già esposto, **il giudizio espresso dal campione degli utenti, nella sua globalità, è positivo**, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (**79%**). Pare interessante il fatto che i giovani (18/30 anni), che hanno partecipato all'indagine, hanno espresso un giudizio complessivo meno buono rispetto a quello formulato dagli adulti (31/65 anni) e dagli anziani (over 65 anni) facenti parte del campione di utenti.