

# Sportelli Demografici

Citizen Satisfaction 2012



# QUESTIONARI ELABORATI: 34

## Modalità di rilevazione

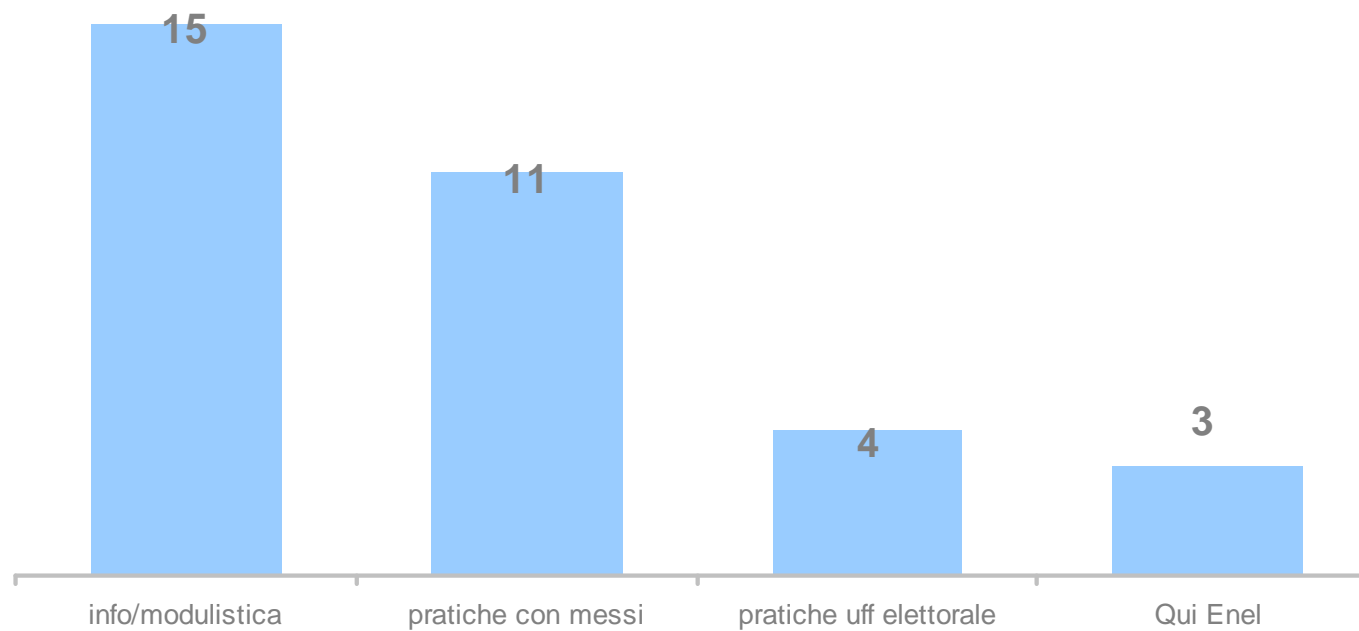
- Questionari online su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) (compilati n. 1)
- Questionari cartacei distribuiti presso gli uffici (compilati n. 33)
- Invito a compilare il questionario attraverso social media e newsletter comunali

## Periodo

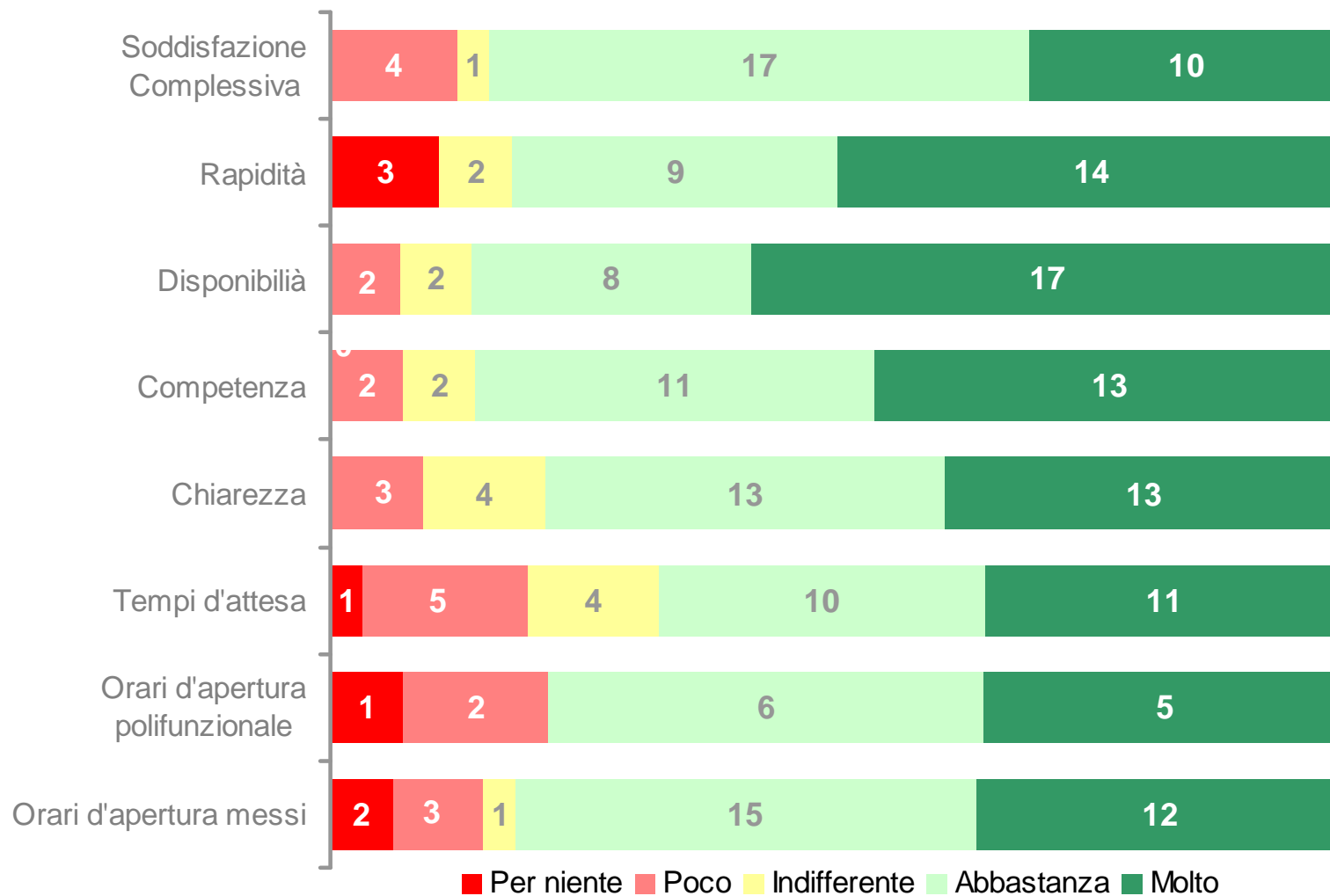
- gennaio 2011 – novembre 2012

*N.B. nel 2011 il numero troppo basso di questionari non ha reso possibile l'elaborazione; i questionari 2011 sono stati elaborati congiuntamente ai questionari 2012.*

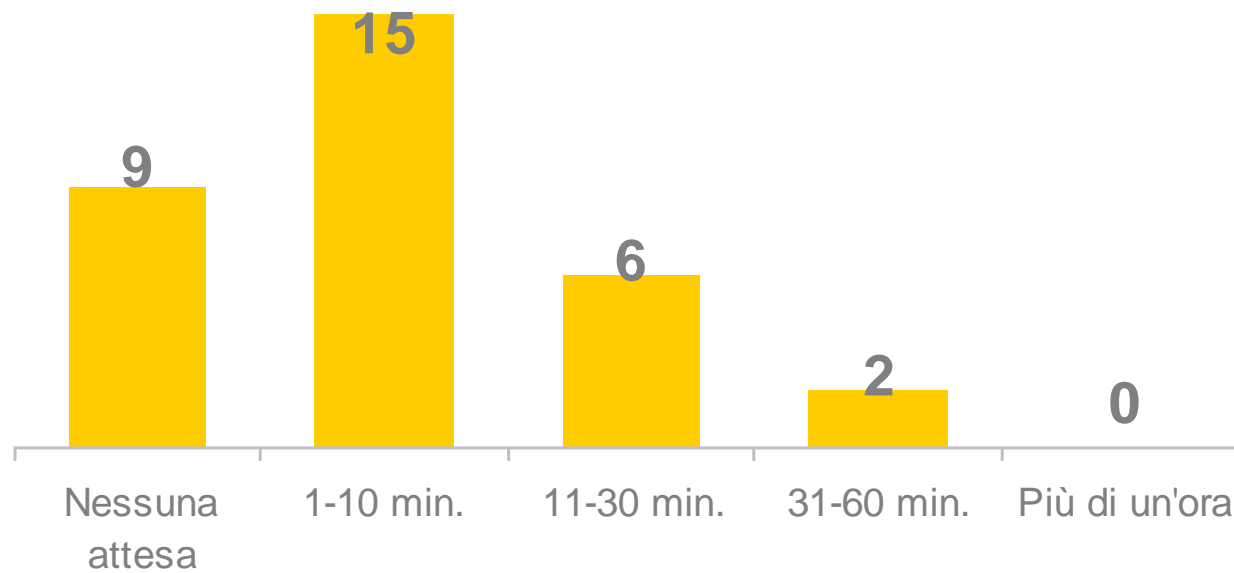
**OGGI PER QUALE SERVIZIO È VENUTO IN QUESTO UFFICIO?**  
*(max 3 risposte)*



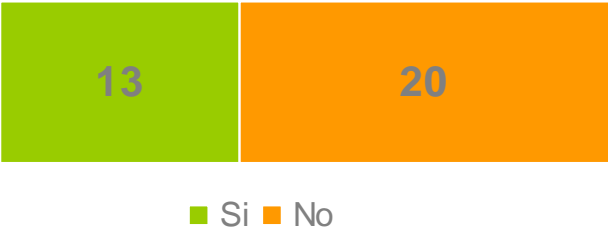
## LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA E LA SODDISFAZIONE PER I DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO



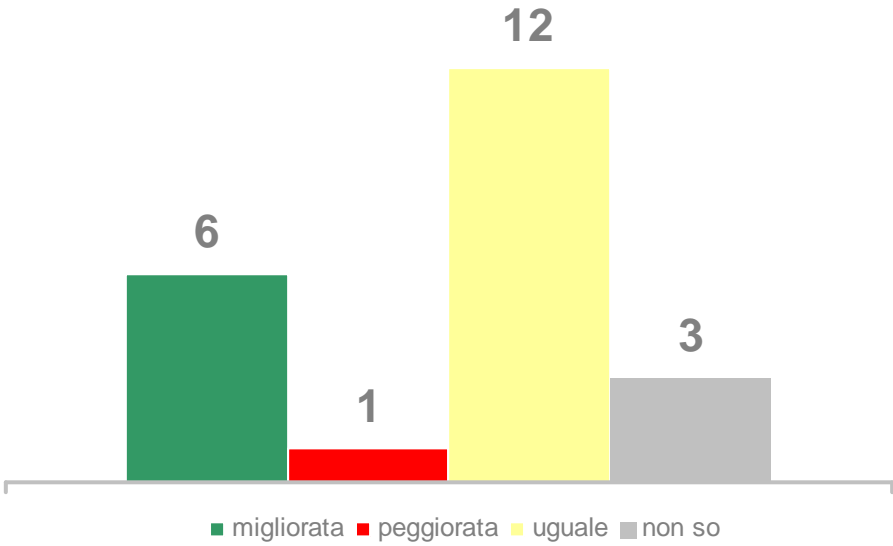
## QUANTO È DURATA LA SUA ATTESA?



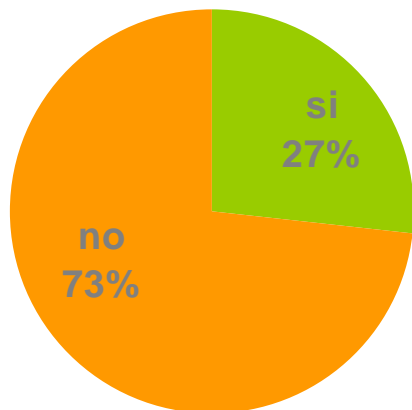
**Era la prima volta che si recava a questi sportelli?**



*se non era la prima volta:*  
**Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:**

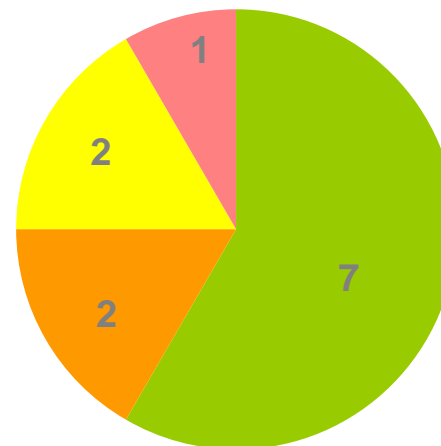


**Nell'ultimo anno, ha telefonato a questi sportelli?**



**Se ha telefonato: E' entrato facilmente in contatto telefonico con gli operatori?**

- sì
- no, il telefono squillava a vuoto
- no, altra motivazione\*
- non risponde



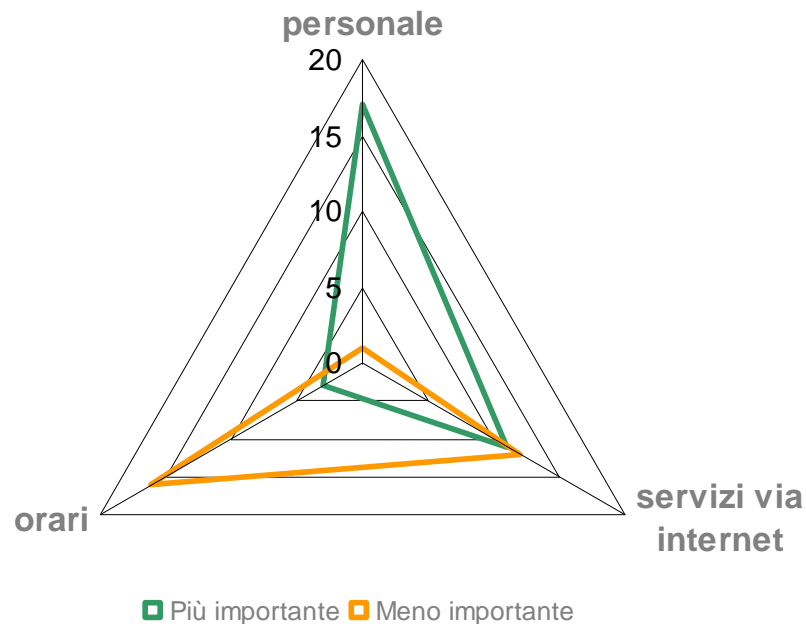
**Se ha telefonato: E' soddisfatto del servizio al telefono, per quanto riguarda:**



**Vorrebbe avere la possibilità di comunicare via Skype con gli uffici del Comune?**

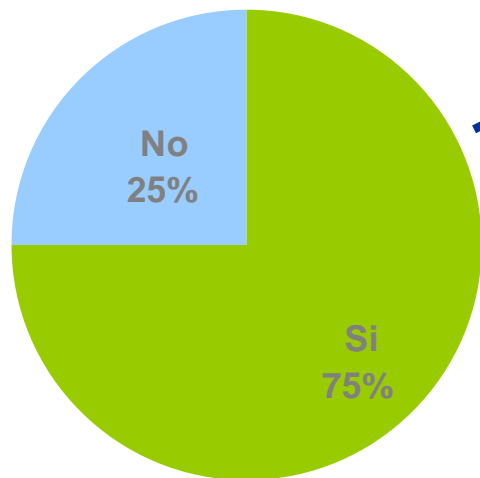


**Quali sono, secondo lei, gli elementi PIU' e MENO importanti su cui il Comune deve concentrare le azioni per migliorare il servizio?**  
*(tra: professionalità del personale, utilizzare i servizi via internet, orari degli sportelli)*



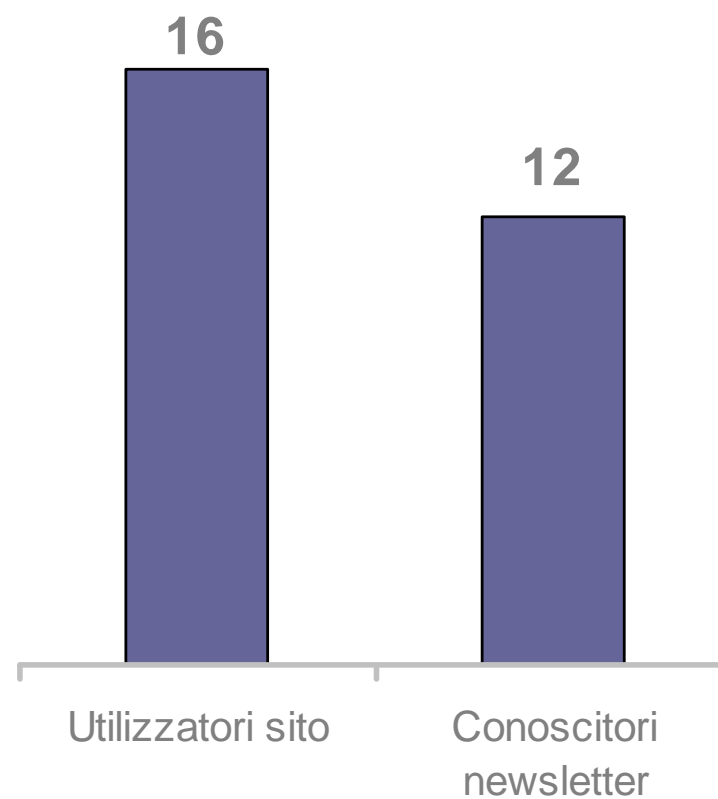


## Usa internet?



*Tra chi usa internet:*

- il 47% si informa su servizi e iniziative su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)
- il 36% conosce le Newsletter del Comune



**Profilo di chi ha risposto**

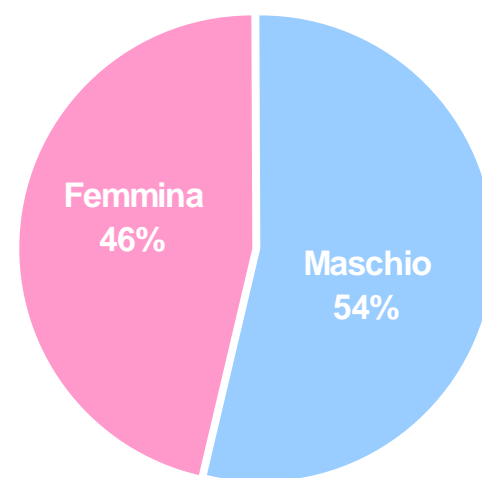
**Residenza**

**100% Udine**

**Cittadinanza**

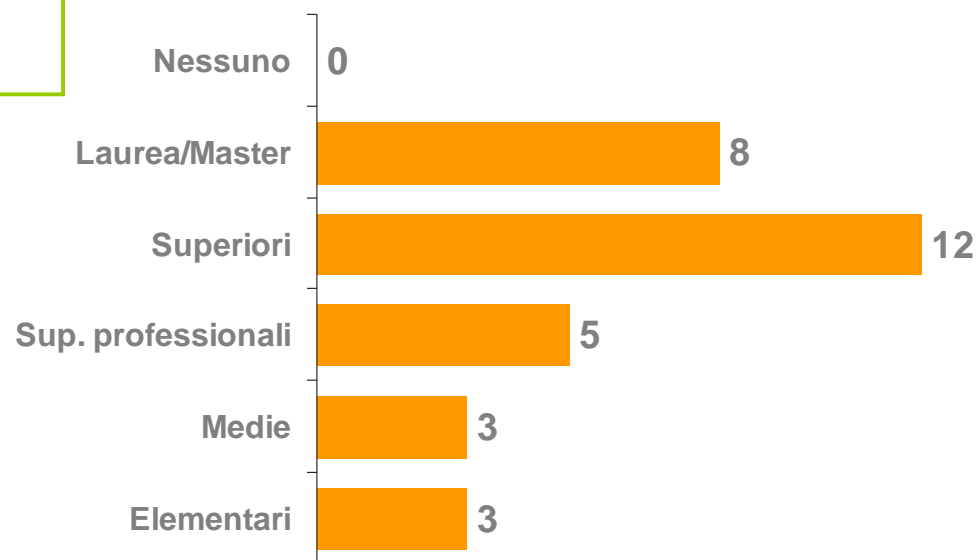
**100% italiana**

**Genere**

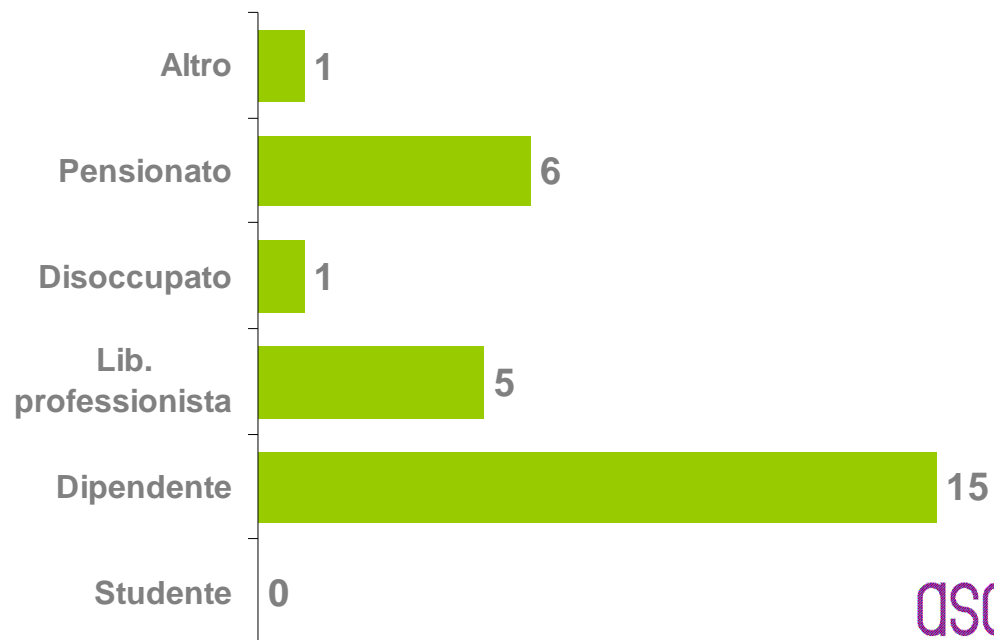


## Profilo di chi ha risposto

### Titolo di studio



### Attività



# ALLEGATO

## Segnalazioni

- Continui corsi aggiornamento per dare la possibilità al personale di affrontare le domande poste degli utenti con maggior scioltezza e professionalità e decisione per renderli a proprio agio
- Possibilità apertura fino alle ore 13,00 per consentire a coloro i quali lavorano di espletare pratiche varie
- Non c'è l'elemento meno importante
- Anche gli orari
- Personale più preparato e gentile a contatto con la gente che chiede informazioni su cosa fare dopo che ha ritirato un documento (notifica) da loro

## Suggerimenti

- Spostare tutti gli uffici in un unico palazzo con parcheggi e orari ampi
- Per i messi: quando la pratica va a buon fine dall'utente già avere in dotazione una penna laser per consentire lo scarico pratica immediato che sa sua volta arriva in automatico computer demografica uff. com. Per lo sportello carte d'identità assolutamente necessario ripristinare numerazione onde evitare code e blasfeme ogni tanto utenti
- Più sveltezza di trasmissione pratiche da ufficio protocollo agli uffici competenti (es. edilizia pubbl. e privata)
- Migliorare il servizio telematico
- Perché non proteggete gli affreschi.
- Personale più gentile e preparato