



Progetto Pilota
di rilevazione della Citizen Satisfaction
al Comune di Udine

anno 2009

SERVIZIO ANALIZZATO:
PUNTOINFORMA



QUESTIONARI CARTACEI

(interviste face-to-face)

Periodo di rilevazione: Agosto - Ottobre 2009.

N. intervistati: 95.

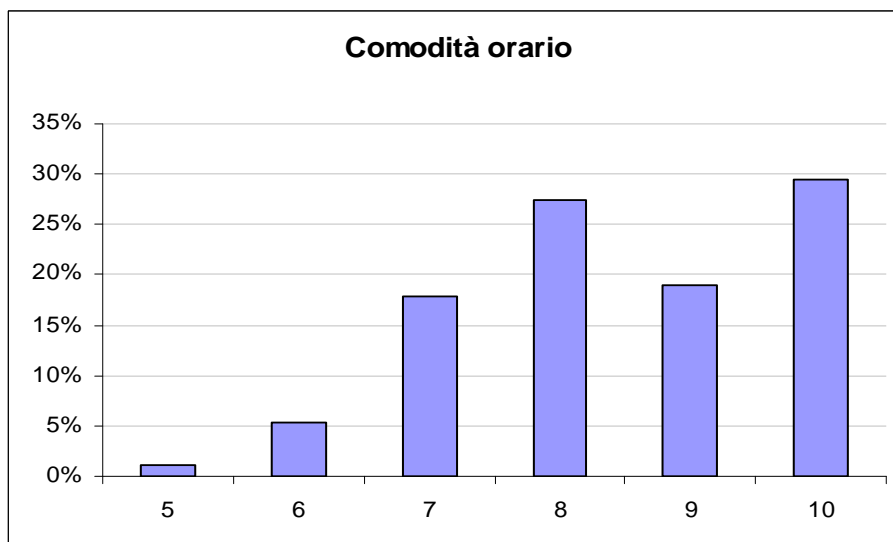
ANALISI DELLE RISPOSTE

DOMANDA 1: Gli orari di apertura sono comodi per le Sue esigenze?

Gli orari sia estivi (rilevazione ad agosto e settembre) che invernali (rilevazione di ottobre) sono piuttosto ampi: l'apertura serale è – rispettivamente – fino alle 19.30 e fino alle 18.30; di mattina, lo sportello è aperto fino alle 13.30.

ORARI	Giudizio
Media	8,4
Moda	10

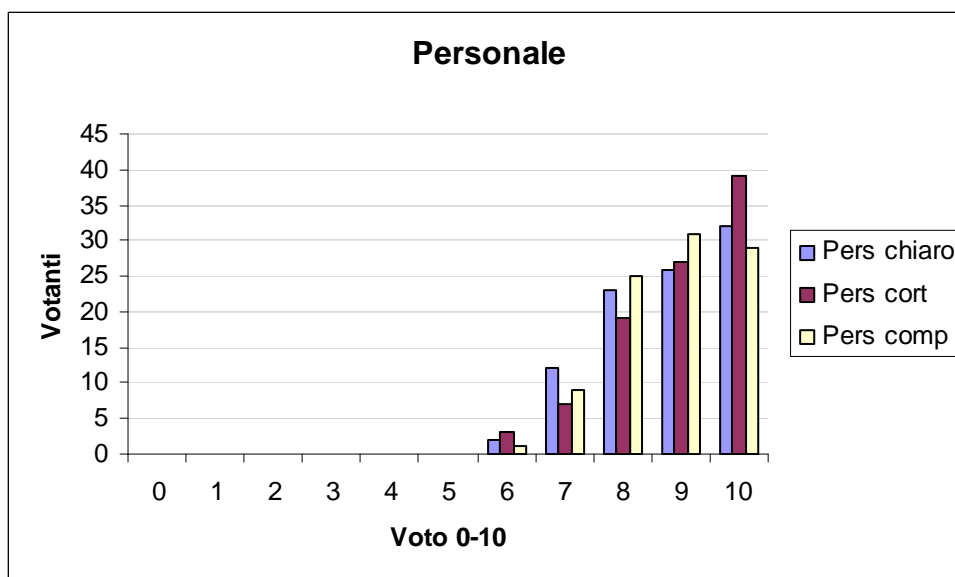
ORARI	%
Insufficiente (0-5)	1,05%
Sufficiente/Buono (6-8)	50,53%
Eccellente (9-10)	48,42%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%



DOMANDA 2: Il personale offre informazioni chiare? E' disponibile e cortese? E' competente e preparato?

PERSONALE	Chiarezza	Cortesia	Competenza
Media	8,7	8,9	8,8
Moda	10	10	9

PERSONALE	Chiarezza	Cortesia	Competenza
Insufficiente (0-5)	0,00%	0,00%	0,00%
Sufficiente/Buono (6-8)	38,95%	30,53%	36,84%
Eccellente (9-10)	61,05%	69,47%	63,16%
Non risponde	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>



DOMANDA 3: L'attesa al PuntoInforma è breve?

ATTESA	Giudizio
Media	8,6
Moda	10

ATTESA	%
Insufficiente (0-5)	0,00%
Sufficiente/Buono (6-8)	38,95%
Eccellente (9-10)	61,05%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

DOMANDA 4: Gli uffici sono puliti?

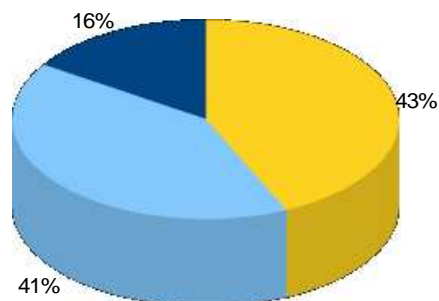
UFFICIO	Pulito
Media	8,2
Moda	10

PULIZIA UFFICI	%
Insufficiente (0-5)	2,11%
Sufficiente/Buono (6-8)	48,42%
Eccellente (9-10)	48,42%
Non risponde	1,05%
Totale	100,00%

DOMANDA 5: Il materiale illustrativo a disposizione è ben visibile? È aggiornato?

MATERIALE	Visibile	Aggiornato
Media	7,7	8,3
Moda	10	8

Materiale illustrativo



■ Insufficiente (0-5) ■ Sufficiente /Buono (6-8) ■ Eccellente (9-10) ■ Non risponde

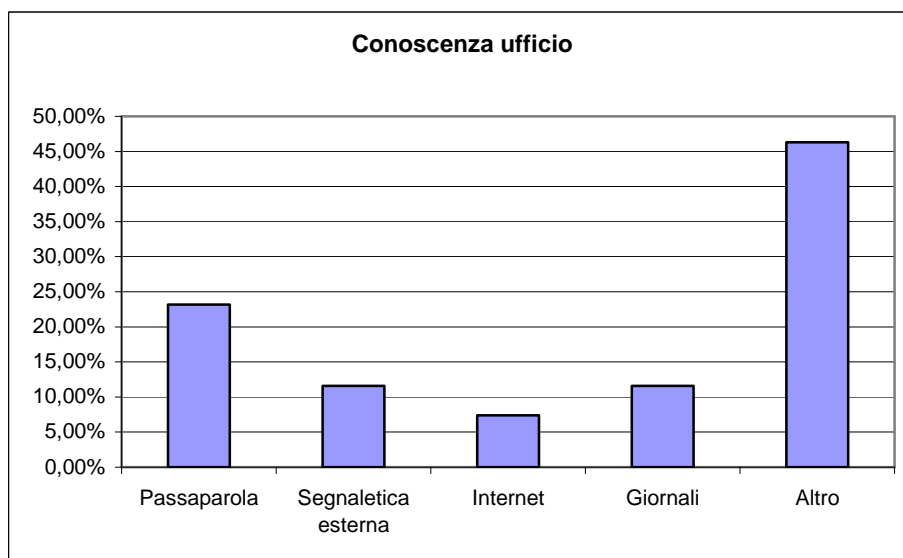
Materiale	Visibile	Aggiornato
Insufficiente (0-5)	15,79%	2,11%
Sufficiente/Buono (6-8)	41,05%	48,42%
Eccellente (9-10)	43,16%	47,37%
Non risponde	0,00%	2,11%
Totale	100,00%	100,00%

DOMANDA 6: Ha mai telefonato al PuntoInforma?

Si	25,26%
No	74,74%

DOMANDA 7: Come è venuto a conoscenza del PuntoInforma?

CONOSCENZA	
Passaparola	23,16%
Segnaletica esterna	11,58%
Internet	7,37%
Giornali	11,58%
Altro	15,79%
Passando	30,53%
Totale	100,00%



Alla voce altro, un'elevatissima percentuale ha risposto "passando".

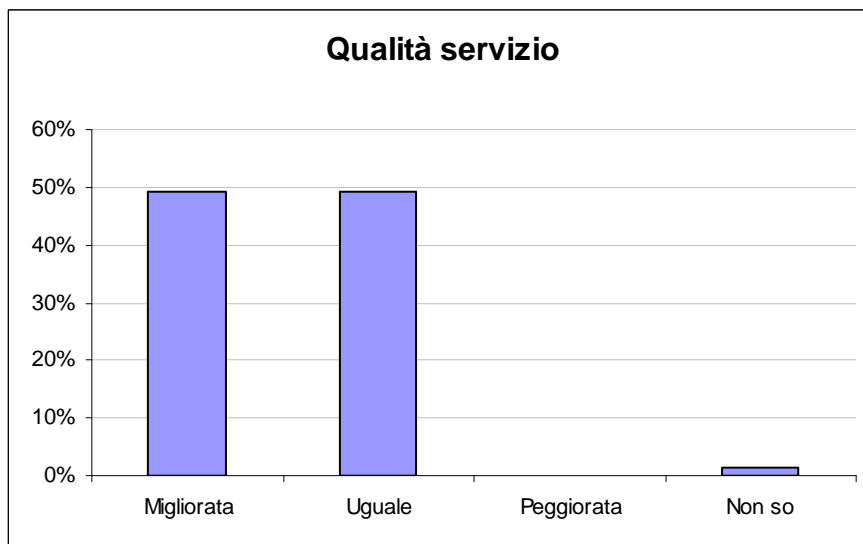
DOMANDA 8: E' la prima volta che viene al PuntoInforma?

Si	68,42%
No	31,58%

Se non è la prima volta:

- Trova che la qualità dei servizi nel tempo sia:

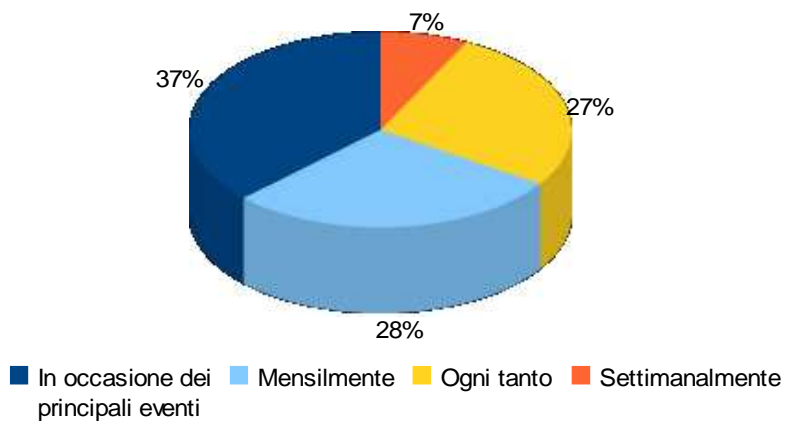
QUALITA' SERVIZIO	
Migliorata	49,25%
Uguale	49,25%
Peggiorata	0,00%
Non so	1,49%
Totale	100,00%



- In un anno, quante volte si reca mediamente al PuntoInforma?

FREQUENZA	
Ogni tanto	26,87%
Mensilmente	28,36%
Settimanalmente	7,46%
In occasione dei principali eventi	37,31%
Totale	100,00%

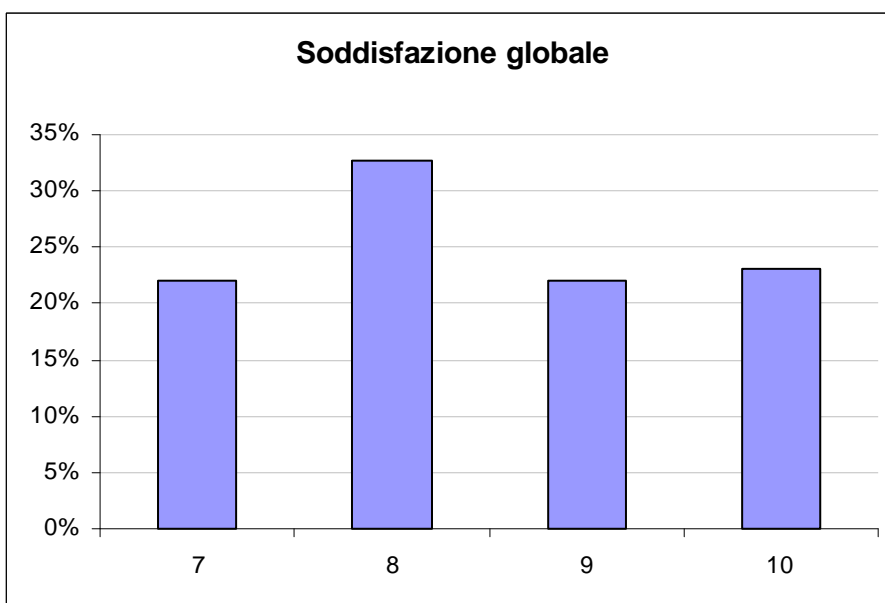
Frequenza



DOMANDA 9: Qual è la sua soddisfazione complessiva per il servizio?

SODDISFAZIONE GLOBALE	
Media	8,4
Moda	8

SODDISFAZIONE GLOBALE	%
Insufficiente (0-5)	0,00%
Sufficiente/Buono (6-8)	54,74%
Eccellente (9-10)	45,26%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%



DOMANDA 10: Il Suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio.

Sono stati 29 gli intervistati (quasi un quarto del totale) che hanno ritenuto di lasciare un suggerimento.

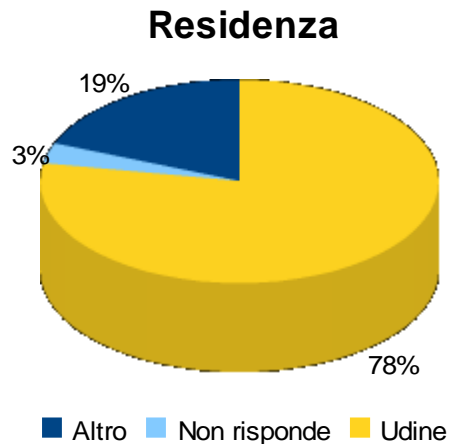
I suggerimenti più ricorrenti

Migliorare l'esposizione depliant	13
Maggior visibilità dall'esterno	4
Abbellire l'ufficio	3

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

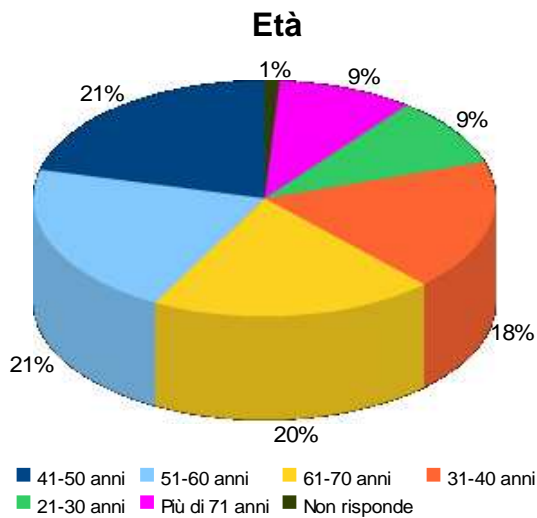
Il 96% degli intervistati è cittadino italiano, il restante 4% non risponde.

Il 78% degli intervistati risiede a Udine, il 19% in altri Comuni limitrofi, il 3% non indica residenza.



SESSO	%
Maschio	38,95%
Femmina	60,00%
Non risponde	1,05%

ETA'	%
Meno 20anni	0,00%
21-30 anni	9,47%
31-40 anni	17,89%
41-50 anni	21,05%
51-60 anni	21,05%
61-70 anni	20,00%
Più di 71 anni	9,47%
Non risponde	1,05%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>



TITOLO DI STUDIO	
Licenza elementare	1,05%
Scuola media inferiore	3,16%
Qualifica professionale	8,42%
Scuola secondaria superiore	50,53%
Laurea/master	35,79%
Non risponde	1,05%
Totale	100,00%



PROFESSIONE	
Studente	2,11%
Lavoratore dipendente	32,63%
Libero professionista	16,84%
In attesa di occupazione	2,11%
Pensionato	33,68%
Altro	11,58%
Non risponde	1,05%
Totale	100,00%



QUESTIONARI ON-LINE

Periodo di rilevazione: Giugno - Ottobre 2009.

N. questionari compilati: 29.

Il 72,41% degli intervistati risiede a Udine, l'89,66% ha cittadinanza italiana.

ORARI	%
Insufficiente (0-5)	17,24%
Sufficiente/Buono (6-8)	27,59%
Eccellente (9-10)	44,83%
Non risponde	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

PERSONALE	Chiarezza	Cortesia	Competenza
Insufficiente (0-5)	13,79%	13,79%	17,24%
Sufficiente/Buono (6-8)	31,03%	27,59%	31,03%
Eccellente (9-10)	48,28%	55,17%	41,38%
Non risponde	6,90%	3,45%	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>

ATTESA	%
Insufficiente (0-5)	10,34%
Sufficiente/Buono (6-8)	31,03%
Eccellente (9-10)	48,28%
Non risponde	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

PULIZIA UFFICI	%
Insufficiente (0-5)	6,90%
Sufficiente/Buono (6-8)	44,83%
Eccellente (9-10)	41,38%
Non risponde	6,90%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

MATERIALE	Visibile	Aggiornato
Insufficiente (0-5)	17,24%	24,14%
Sufficiente/Buono (6-8)	48,28%	37,93%
Eccellente (9-10)	27,59%	31,03%
Non risponde	6,90%	6,90%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>

CONOSCENZA	
Passaparola	25,00%
Segnaletica esterna	22,50%
Internet	32,50%
Giornali	5,00%
Altro	5,00%
<i>Totale</i>	<i>10,00%</i>

QUALITA' SERVIZIO	
Migliorata	41,67%
Uguale	45,83%
Peggiorata	12,50%
Non so	0,00%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

FREQUENZA	
Ogni tanto	32,00%
Mensilmente	16,00%
Settimanalmente	16,00%
In occasione dei principali eventi	36,00%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

SODDISFAZIONE GLOBALE	%
Insufficiente (0-5)	10,34%
Sufficiente/Buono (6-8)	34,48%
Eccellente (9-10)	44,83%
Non risponde	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

PROFILO DEI RISPONDENTI AI QUESTIONARI ONLINE

SESSO	%
Uomo	20,69%
Donna	62,07%
Non risponde	17,24%

ETA'	%
Meno 20anni	0,00%
21-30 anni	13,79%
31-40 anni	24,14%
41-50 anni	27,59%
51-60 anni	20,69%
61-70 anni	0,00%
Più di 71 anni	3,45%
Non risponde	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

TITOLO DI STUDIO	
Licenza elementare	0,00%
Licenza di scuola media inferiore	6,90%
Qualifica professionale	6,90%
Diploma di scuola secondaria superiore	27,59%
Laurea/master	48,28%
Non risp	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

PROFESSIONE	
Studente	0,00%
Lavoratore dipendente	58,62%
Libero professionista	10,34%
In attesa di occupazione	6,90%
Pensionato	3,45%
Altro	10,34%
Non risponde	10,34%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>