

COMUNE DI UDINE



PROGETTO CITIZEN SATISFACTION 2010

**ANALISI DEL SERVIZIO
PUNTOINFORMA**

Indice

QUESTIONARI CARTACEI	3
I RISULTATI	3
Domande socio-anagrafiche.....	12
Utilizzo internet.....	12
Anagrafiche.....	13
VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO 2009/2010	14
QUESTIONARI ONLINE	18
Domande socio-anagrafiche.....	26
Anagrafiche.....	26
VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO 2009/2010	27

QUESTIONARI CARTACEI

Numero questionari cartacei rilevati: 110

Numero questionari scartati: 6

Percentuale scartati: 5%

Sono stati esclusi dall'analisi n. 5 questionari perché compilati in minima parte o in maniera errata; sono stati quindi considerati n. 104 questionari.

In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

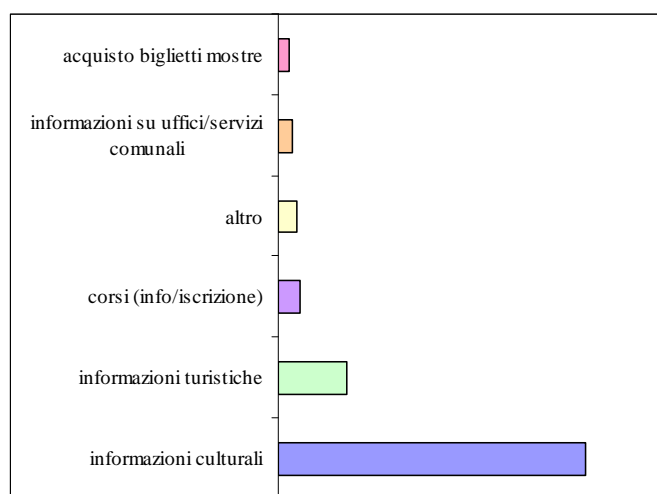
I RISULTATI

Domanda 1: Oggi per quale servizio è venuto al PuntoInforma?

La domanda permette di associare più di una risposta; 16 persone hanno segnalato più di un servizio due delle quali ne hanno segnalati 3.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi dei usufruiti dagli utenti.

Servizio	Numero	Percentuale
informazioni culturali	85	70%
informazioni turistiche	19	16%
corsi (info/iscrizione)	6	5%
altro	5	4%
informazioni su uffici/servizi comunali	4	3%
acquisto biglietti mostre	3	2%



I cittadini si recano al PuntoInforma prevalentemente per ricevere informazioni culturali e turistiche.

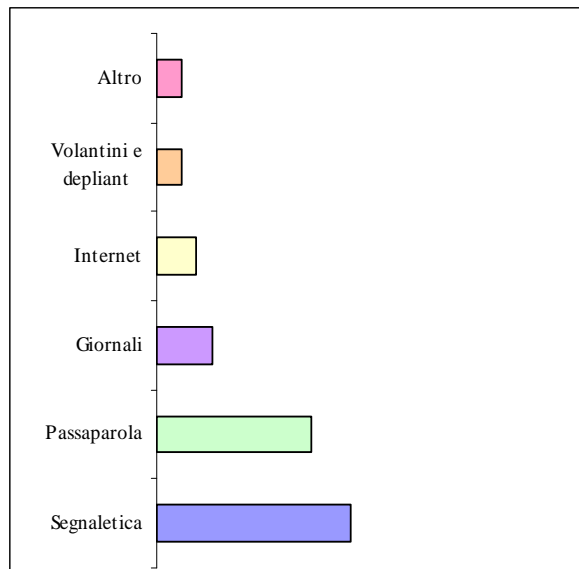
Dei 5 rispondenti che hanno selezionato "altro" 4 hanno specificato: "informazioni AMGA", "biglietti teatro", "volantini Friuli Doc", "trasporti bus"; uno non ha risposto.

Domanda 2: Come è venuto a conoscenza dei servizi offerti dal Puntolnforma?

La domanda permette di associare più di una risposta; 13 persone hanno segnalato più di una modalità.

Tab.2, Fig.2 - Frequenze relative ed assolute conoscenza dei servizi offerti.

Mezzo	Numero	Percentuale
Segnaletica	45	39%
Passaparola	36	31%
Giornali	13	11%
Internet	9	8%
Volantini e depliant	6	5%
Altro	6	5%



La segnaletica e il passaparola sono i mezzi maggiormente indicati.

4 persone delle 6 che hanno indicato “altro” hanno specificato che sono venuti a conoscenza passandoci davanti o passeggiando, uno ha indicato che “lo conosceva già” mentre uno non ha risposto.

Domanda 3: E' soddisfatto degli orari di apertura?

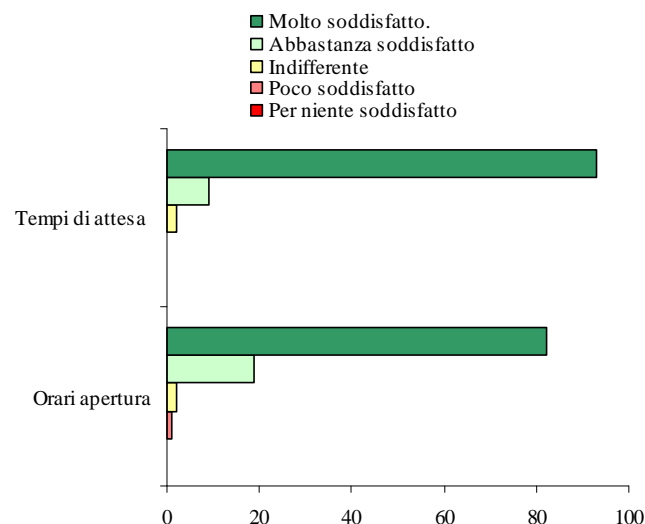
(da lun a ven 9.30-13.30 e 14.30-18.30 (estivo: fino a 19.30); sab. e dom. 10.00-19.00)

Domanda 4: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

Tasso di non risposta: nullo sia per orari d'apertura che per tempi di attesa.

Tab.3, Fig.3 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa.

Valutazione	Orari apertura	Tempi di attesa
	Numero risposte	
Per niente soddisfatto	0	0
Poco soddisfatto	1	0
Indifferente	2	2
Abbastanza soddisfatto	19	9
Molto soddisfatto.	82	93
	Valori percentuali	
Per niente soddisfatto	0%	0%
Poco soddisfatto	1%	0%
Indifferente	2%	2%
Abbastanza soddisfatto	18%	9%
Molto soddisfatto.	79%	89%

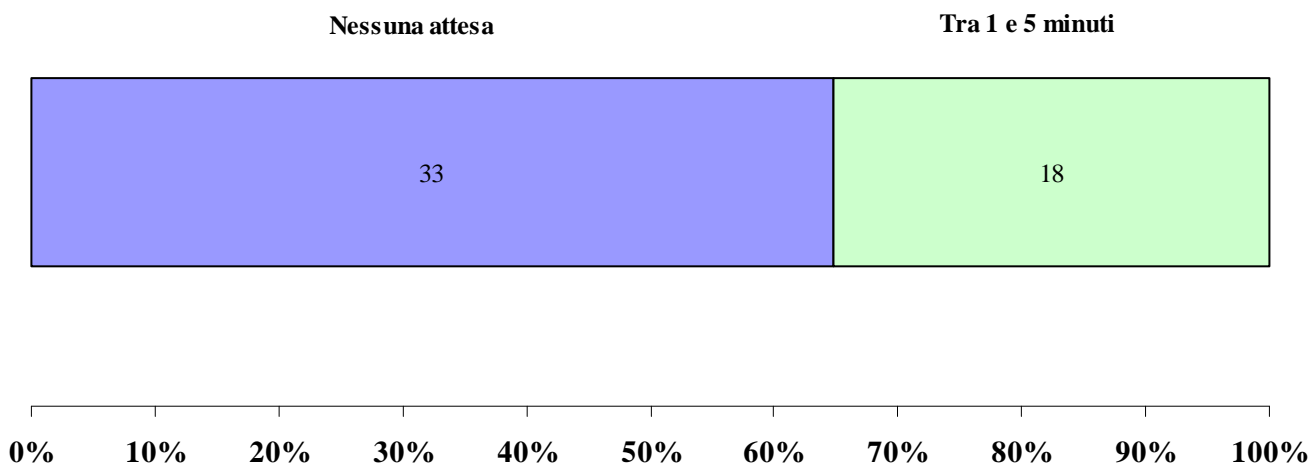


Le valutazioni sono state molto positive: ottima la valutazione degli orari di apertura (80% dei rispondenti) e per i tempi d'attesa con circa il 90% dei rispondenti. Sui tempi d'attesa si evidenzia l'assenza di valutazioni negative.

4.b - Quanti minuti è durata la sua attesa?

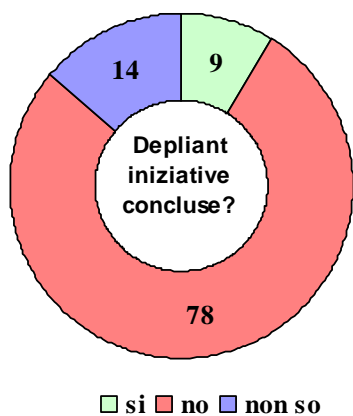
A questa domanda non hanno risposto 53 cittadini, ovvero il 51% del totale.

Fig.4 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti).



Domanda 5: Ha trovato depliant relativi ad iniziative già concluse?

Fig.5 - Frequenze assolute ritrovamento depliant.



Quasi l'80% dei rispondenti non ha trovato depliant relativi ad iniziative già concluse.

Alla domanda non hanno risposto 3 persone.

Domanda 6: E' la prima volta che si reca al PuntoInforma?

6.a - Se sì: trova che nel tempo la qualità del servizio sia?

(migliorata/peggiorata/non so)

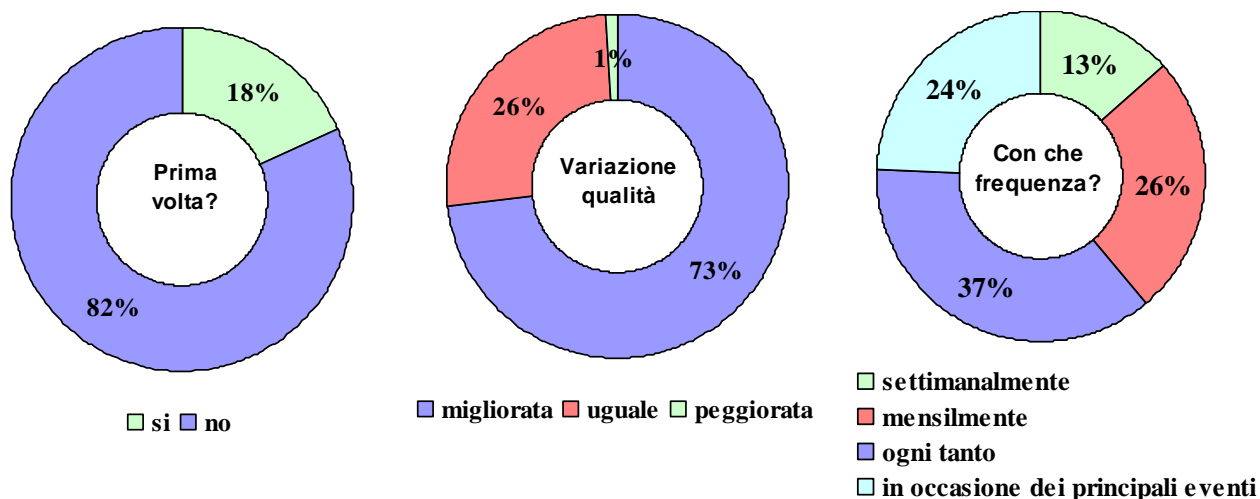
6.b - In un anno mediamente quante volte si reca al PuntoInforma?

(settimanalmente/mensilmente/in occasione dei principali eventi/ogni tanto)

Tab.4 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio.

Modalità	Risposte	
	Numeri	Percentuale
Nuovi fruitori	19	18%
Fruitori non per la prima volta	84	81%
a. per cui la qualità del servizio nel tempo è:		
migliorata	60	71,4%
uguale	21	25,0%
peggiorata	1	1,2%
non so	0	0,0%
non risponde	2	2,4%
b. che si recano allo sportello in un anno:		
settimanalmente	11	13,1%
mensilmente	21	25,0%
ogni tanto	30	35,7%
in occasione dei principali		
eventi	20	23,8%
non risponde	2	2,4%
Non risponde	1	1%
Totale	104	1

Fig.6, 7, 8 - Frequenze relative sui rispondenti.



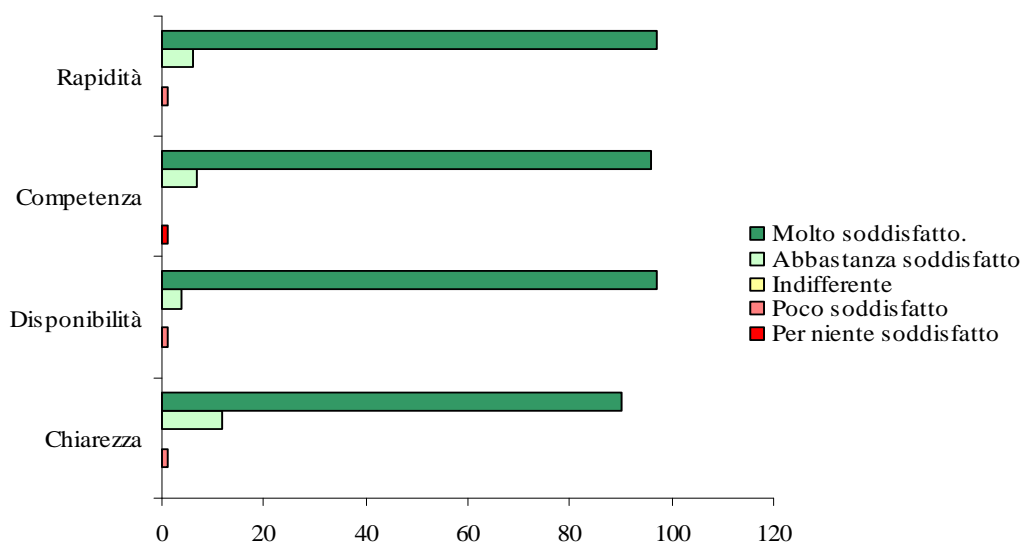
Il 73% di coloro che avevano già frequentato il servizio ha riscontrato un miglioramento,

Domanda 7: Quanto è soddisfatto del servizio erogato dal PuntoInforma per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni;*
- *disponibilità e cortesia;*
- *competenza e preparazione;*
- *rapidità ed efficienza.*

Tab.5, Fig.9 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

Valutazione	Chiarezza	Disponibilità	Competenza	Rapidità
Numero risposte				
Per niente soddisfatto	0	0	1	0
Poco soddisfatto	1	1	0	1
Indifferente	0	0	0	0
Abbastanza soddisfatto	12	4	7	6
Molto soddisfatto.	90	97	96	97
Valori percentuali				
Per niente soddisfatto	0%	0%	1%	0%
Poco soddisfatto	1%	1%	0%	1%
Indifferente	0%	0%	0%	0%
Abbastanza soddisfatto	12%	4%	7%	6%
Molto soddisfatto.	87%	95%	92%	93%



La valutazione del servizio è molto buona per tutti gli item considerati, (le valutazioni negative non superano l'1%).

Tasso di non risposta: 2% per disponibilità e nullo per tutti gli altri item.

Domanda 8: Ha mai telefonato al PuntoInforma?

8.a - Se sì: è entrato facilmente in contatto con gli operatori?

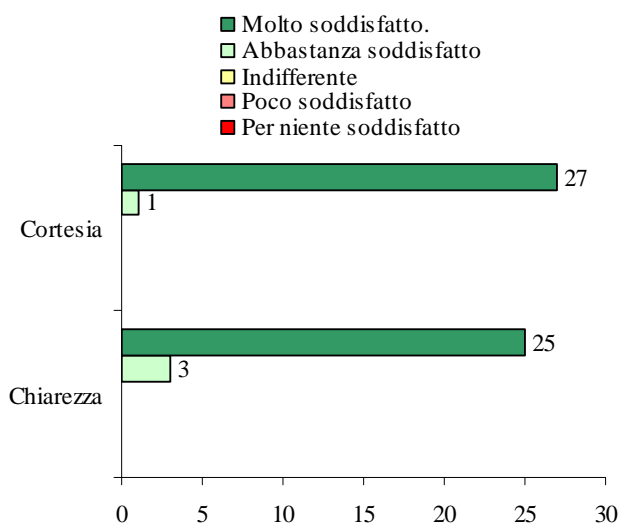
8.b - Se non è entrato facilmente in contatto: perché?

(la linea era a lungo occupata/il telefono squillava a vuoto)

8.c - E' soddisfatto del servizio al telefono per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Fig.10 - Livello di soddisfazione per servizio telefonico.



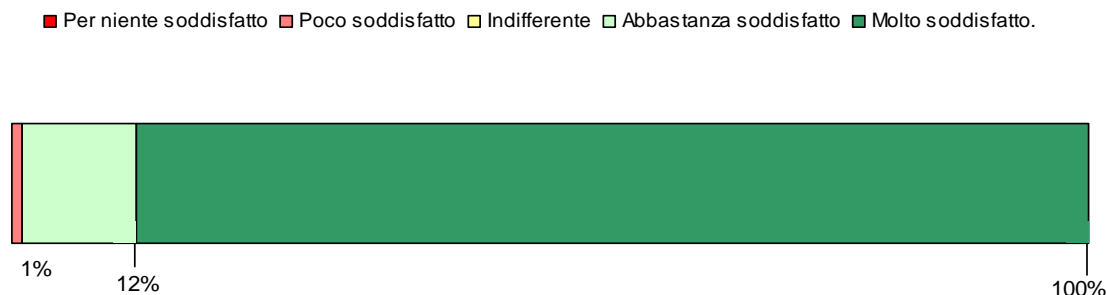
Oltre il 30% dei compilatori ha fruito del servizio telefonico e ha dichiarato di essere entrato facilmente in contatto con gli operatori. Un'unica persona ha dichiarato di non essere entrata in contatto facilmente perché il telefono squillava a vuoto. Sulla soddisfazione del servizio telefonico i giudizi positivi (abbastanza/molto soddisfatto) riguardano la totalità dei rispondenti.

Domanda 9: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato dal PuntoInforma?

Tab.6 - Valutazione soddisfazione complessiva.

Livello soddisfazione	Risposte	
	Numero	Val. Perc.
Per niente soddisfatto	0	0%
Poco soddisfatto	1	1%
Indifferente	0	0%
Abbastanza soddisfatto	11	11%
Molto soddisfatto.	92	88%

Fig.11 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



Tasso di non risposta: nullo.

L'88% delle risposte registrano la massima soddisfazione; il 99% del totale esprime giudizi positivi ("abbastanza/molto soddisfatto"); solo 1 su 104 si ritiene complessivamente "poco soddisfatto".

Domanda 10: Ordini per importanza da 1 (il più importante) a 4 (il meno importante) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- *disponibilità e cortesia del personale;*
- *competenza e preparazione del personale;*
- *orari;*
- *possibilità di usufruire di alcuni servizi da casa, via internet.*

A questa domanda hanno risposto in maniera errata il 32% dei rispondenti totali, mentre 9 persone non hanno risposto.

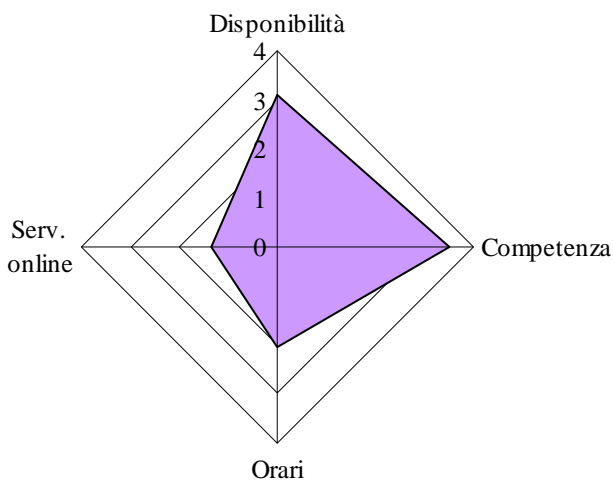
Tab.7 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Importanza attribuita	Disponibilità	Competenza	Orari	Serv. on-line
Il più importante	19	36	4	2
Secondo per importanza	33	21	4	3
Terzo per importanza	5	3	43	10
Il meno importante	4	1	10	46

Fig.12 - Importanza attribuita agli elementi di qualità del servizio.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 quando l'elemento di qualità preso in considerazione viene indicato come "il meno importante", un coefficiente pari a 2 se l'elemento viene indicato come "il penultimo per importanza", ecc., in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



L'importanza degli elementi di qualità viene definita come segue.

1. Competenza
2. Disponibilità
3. Orari
4. Servizi online

Il dato sulla scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con: l'utilizzo dichiarato del web (80%) e il titolo di studio medio/alto (quasi 90% tra laureati e diplomati).

Domanda 11: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domanda 12: Il suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio del PuntoInforma:

Scopo di queste domande è conoscere le tematiche di maggiore interesse ed eventualmente affrontare le problematiche segnalate utilizzando i suggerimenti proposti dai rispondenti. Si è deliberatamente scelto di fare due domande molto “simili”, per stimolare i rispondenti a fornire indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamentele) che positivi (proposte di miglioramento).

Sono state 12 le persone che hanno risposto alle due domande (poco meno del 12% dei rispondenti), per un totale di 18 commenti; tali risposte sono state raggruppate nelle seguenti macroaree:

Tab.8 - Frequenze assolute e relative delle segnalazioni/suggerimenti per principali tematiche di interesse.

Tematiche di interesse	Segnalazioni/Suggerimenti	
	Numero	Val. Perc.
Servizi	6	33,3%
Altro	6	33,3%
Personale	3	16,7%
Struttura	2	11,1%
Orari	1	5,6%
Totale	18	100%

Servizi_ un esempio interessante è “*Possibilità di acquistare i biglietti delle varie manifestazioni ed avvenimenti in città*”; alcuni commenti hanno riguardato i depliant (es: “*I programmi stampati escono successivamente agli avvenimenti*”), vi sono stati suggerimenti su come “pubblicizzare” questo sportello (es: “*Evidenziare la possibilità di accedere alle informazioni (via Internet, ad esempio, giornali locali) in giorni prestabiliti (il giovedì, ad esempio)*”).

Personale_ alcuni commenti valutazioni in ordine a mancanza di competenza o di disponibilità/cortesie nel personale.

Struttura_ es: “*Mancano posti a sedere*” e “*Vorrei un punto confortevole di lettura per la consultazione dei libri in vendita*”.

Orari_ es: “*Lasciare aperto nelle ore di pranzo*”.

Altro_ raggruppa le segnalazioni/suggerimenti non aggregabili alle altre macroaree in quanto

- non di interesse dell'indagine (commenti non inerenti il servizio offerto dal PuntoInforma);
- meno utili allo scopo originale delle domande 11 e 12, ma comunque di interesse perché utilizzati ad es. per esprimere un ulteriore apprezzamento.

Di seguito l'elenco integrale delle segnalazioni/suggerimenti.

SEGNALAZIONI

- professionalità e cortesia degli addetti
- non ho trovato il depliant di un'iniziativa che la signorina mi ha stampato dal web
- scarsa propensione al cliente
- mancano posti a sedere
- è un servizio per chi ci abita molto efficiente. Soddisfatta
- sempre molta disponibilità
- I programmi stampati escono successivamente agli avvenimenti
- Alla 6a circoscrizione non ho avuto una cortese risposta su richiesta telefonica sulla attività motoria

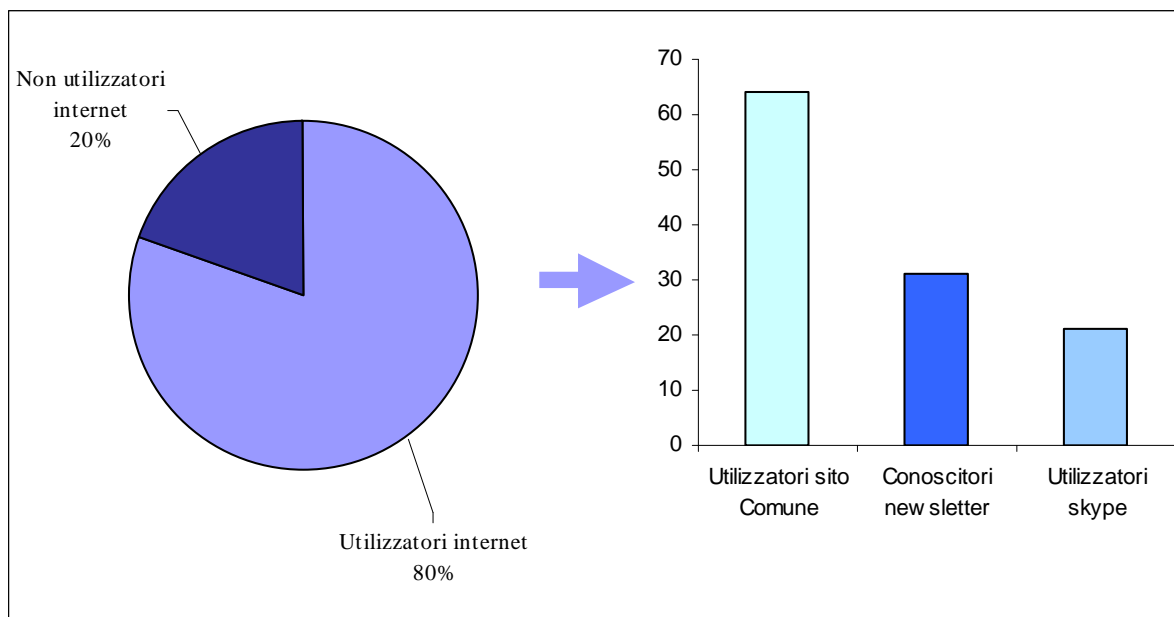
SUGGERIMENTI

- Richiesta qualche estensione sulle attività nei maggiori centri. Evidenziare la possibilità di accedere alle informazioni (via Internet, ad esempio, giornali locali) in giorni prestabiliti (il giovedì, ad esempio)
- pubblicizzarne ulteriormente l'esistenza
- suggerirei di andare all'ufficio informagiovani di viale ungheria per comprendere cosa significa erogare un servizio: preparazione, cordialità, disponibilità, una moltitudine di eventi che in questo luogo non appare
- lasciare aperto nelle ore di pranzo. vorrei un punto confortevole di lettura per la consultazione dei libri in vendita
- maggior coordinamento con regione, provincia, cec...
- Inserirne un altro in un altro punto della città, ad esempio nell'ufficio turistico (o vicino) di Piazza 1° Maggio
- Possibilità di acquistare i biglietti delle varie manifestazioni ed avvenimenti in città
- Continuare nella attività attuale

Domande socio-anagrafiche

Utilizzo internet

Fig.13 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

Variabili	Numerosità	Percentuale
Genere		
Maschi	23	22%
Femmine	80	77%
<i>Non risponde</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
Nazionalità		
Italiana	94	90%
Altro	3	3%
<i>Non risponde</i>	<i>7</i>	<i>7%</i>
Residenza		
Udine	80	77%
Altro	22	21%
<i>Non risponde</i>	<i>2</i>	<i>2%</i>
Classe di età		
meno di 21	1	1%
da 21 a 30	7	7%
da 31 a 40	20	19%
da 41 a 50	25	24%
da 51 a 60	28	27%
da 61 a 70	17	16%
più di 70	6	6%
Titolo di studio		
Licenza elementare	0	0%
Licenza di scuola media inf.	5	5%
Qualifica professionale	6	6%
Diploma di scuola sup.	40	38%
Laurea/Master	50	48%
Nessuno	0	0%
Attività lavorativa		
Studente	2	2%
Lavoratore dipendente	37	36%
Libero professionista	22	21%
In attesa di occupazione	5	5%
Pensionato	29	28%
Altro	7	7%
<i>Non risponde</i>	<i>2</i>	<i>2%</i>

Considerando esclusivamente i rispondenti, si evidenzia:

- il 78% sono donne;
- il 97% sono cittadini italiani. Altre cittadinanze: francese, indonesiana, statunitense;
- il 78% risiede a Udine; gli altri: Codroipo, Feletto Umberto, Firenze, Manzano, Milano, Pasian di Prato (3), Pavia di Udine, Pordenone, Reggio Emilia, Remanzacco, Roma (2), Tavagnacco, Tricesimo;
- la classe d'età maggiormente riscontrata è 51-60 anni, seguita da 41-50;
- il titolo di studio più frequente è la laurea (49%), seguito dal diploma superiore (40%);
- il 36% ha dichiarato di essere lavoratore dipendente. Delle 7 persone che hanno indicato "altro" 5 hanno specificato: "casalinga", uno rispettivamente "dottorando" e "impiegato amministrativo"; mentre uno non ha risposto.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO 2009/2010

Il confronto 2009-2010 incontra forti limiti dal punto di vista tecnico, perché le due rilevazioni differiscono notevolmente su aspetti caratterizzanti, che influiscono sui risultati dell'indagine statistica. In particolare, il cambiamento ha riguardato:

- il periodo di rilevazione (agosto-ottobre nel 2009, maggio-ottobre nel 2010);
- la modalità di somministrazione e rilevazione del questionario (metodologia P.A.P.I. nel 2009, questionari cartacei in auto-compilazione nel 2010);
- le domande e la loro sequenza (anche conseguentemente al punto precedente);
- la scala di valutazione (modalità numerica da 0 a 10 nei questionari 2009, con successiva ricodificazione in una scala di tipo nominale ordinale a 3 modalità ; scala di tipo ordinale nominale a 5 modalità nel 2010).

Per ovviare alla modifica della scala, che impatta fortemente sulla confrontabilità delle indagini, con una "forzatura" si è proceduto a rielaborare i risultati 2009 ricategorizzando le valutazioni 0-10 attraverso una scala di misurazione "scolastica".

Tab.9 - Modalità ricodificazione risultati 2009 per confronto con risultati 2010.

Valutazione 2009	Valutazione 2010
0-3	per niente soddisfatto
4-5	poco soddisfatto
6	indifferente
7-8	abbastanza soddisfatto
9-10	molto soddisfatto

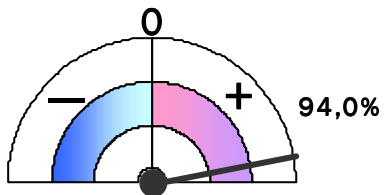
Fatte queste premesse, il confronto dei dati evidenzia che si confermano ottime le valutazioni relative a:

- orari di apertura,
- tempi attesa,
- personale,
- soddisfazione complessiva.

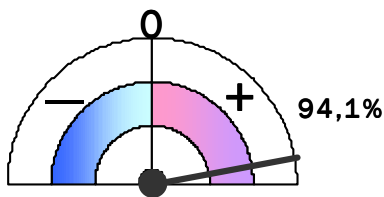
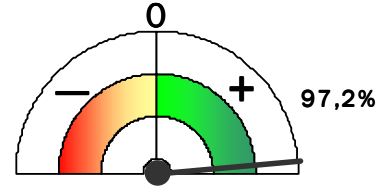
Per la lettura dei seguenti grafici, si evidenzia che le variazioni non vanno considerate assolute, ma “indicative”, e che quindi variazioni di pochi centesimi di punto (ma anche di 1 o 2 punti percentuali) non sono necessariamente significative.

2009

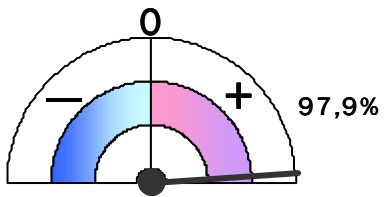
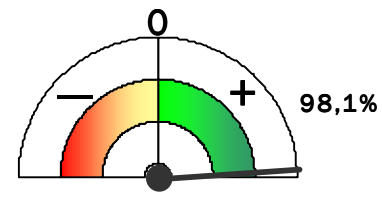
2010



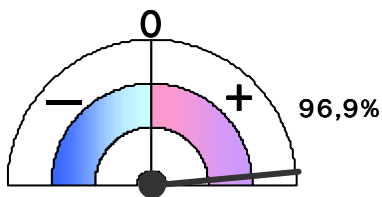
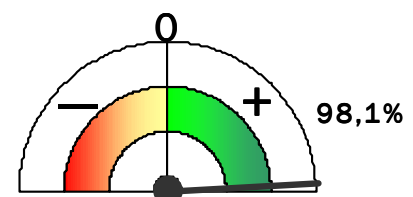
Orari di apertura:
tendenzialmente
invariato



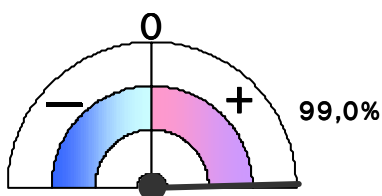
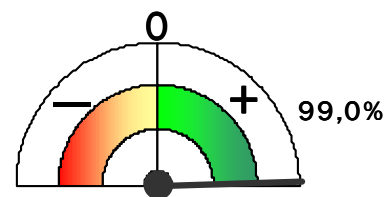
Tempi di attesa:
tendenzialmente
invariato



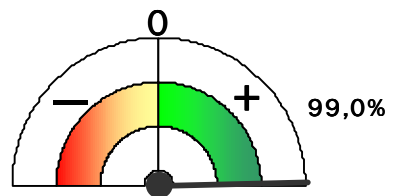
**Chiarezza nel fornire
le informazioni:**
tendenzialmente
invariato



**Disponibilità del
personale:**
tendenzialmente
invariato



**Competenza del
personale:**
tendenzialmente
invariato





Le segnalazioni/suggerimenti denotano dei cambiamenti; nel 2009 il 30% circa dei rispondenti ha lasciato un commento sul Punto Informa, nel 2010 solo l'11,5%.

Rispetto all'anno scorso, sono diminuiti i commenti sul materiale illustrativo e la sua esposizione (va sottolineato che già nel corso del 2009 si era provveduto a dotare l'ufficio di nuovi espositori porta-depliant) e la "pubblicità" (intesa come segnalazione all'esterno) del PuntoInforma stesso.

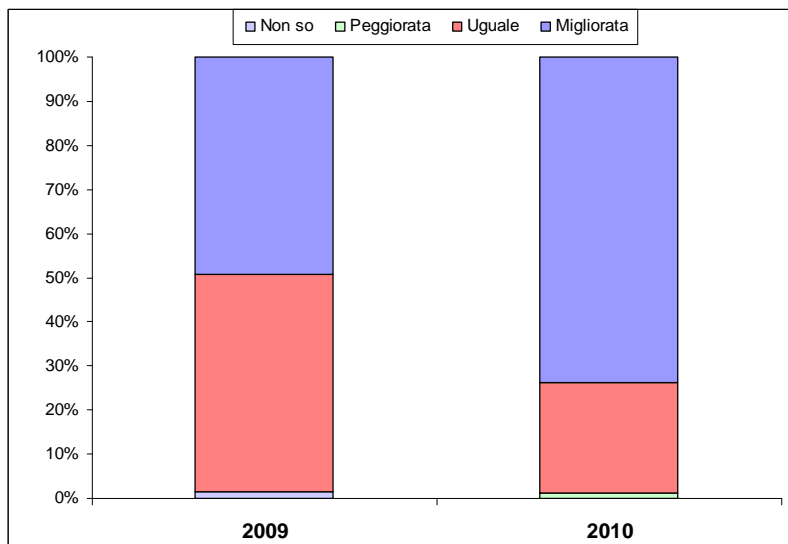
Tab.10 - Aree di interesse delle segnalazioni/suggerimenti fornite dai rispondenti (anni 2009 e 2010).

Tematiche di interesse	Segnalazioni/Suggerimenti	
	2009	2010
Servizi	17	6
Struttura	10	2
Orari	2	1
Altro	1	6
Personale	1	3
Totale	31	18

Altro aspetto confrontabile è la variazione percepita della qualità del servizio da parte di chi si è recato più di una volta al PuntoInforma (nel 2009: oltre il 70% dei rispondenti; nel 2010: oltre l'80% (dato che conferma il potenziale di fidelizzazione del cittadino da parte dell'ufficio).

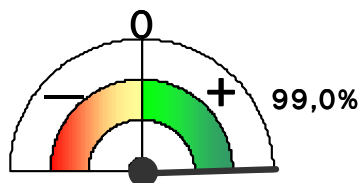
Nel 2010 è cresciuta la percentuale di chi ha percepito un miglioramento della qualità.

Fig.14 - Percezione di variazione nella qualità del servizio PuntoInforma (anni 2009 e 2010).



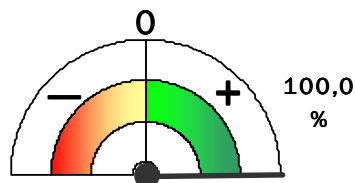
“Rapidità ed efficienza” del personale: aspetto non analizzato nel 2009; registra valutazioni positive, in linea con gli altri item sul personale.

**Rapidità ed efficienza
del personale:**
valutazione positiva

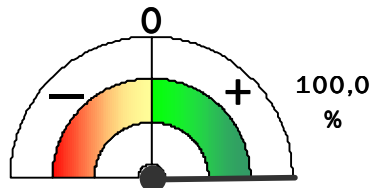


Nel 2009, circa il 25% dei rispondenti aveva telefonato al PuntoInforma; nel 2010, il 30%. I due aspetti “chiarezza nel fornire le informazioni” e “disponibilità e cortesia” al telefono sono stati rilevati solo nel 2010 e hanno fatto registrare valutazioni ottimali.

**Chiarezza nel fornire
le informazioni
servizio telefonico:**
valutazione positiva



**Cortesia e disponibilità
al telefono:**
valutazione positiva



QUESTIONARI ONLINE

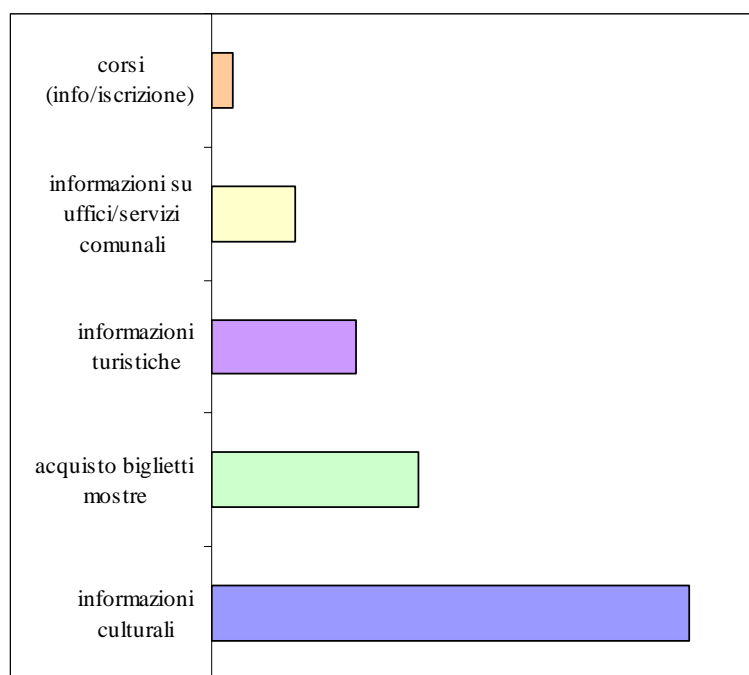
Numero questionari rilevati (al 27/12/2010): 27

Domanda 1: Oggi per quale servizio è venuto al PuntoInforma?

La domanda permette di associare più di una risposta; n. 8 persone (quasi 1/3 dei rispondenti) hanno segnalato più di un servizio, di queste , 4 ne hanno segnalati 3.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi dei usufruiti dagli utenti.

Servizio	Numero	Percentuale
informazioni culturali	23	51%
acquisto biglietti mostre	10	22%
informazioni turistiche	7	16%
informazioni su uffici/servizi comunali	4	9%
corsi (info/iscrizione)	1	2%



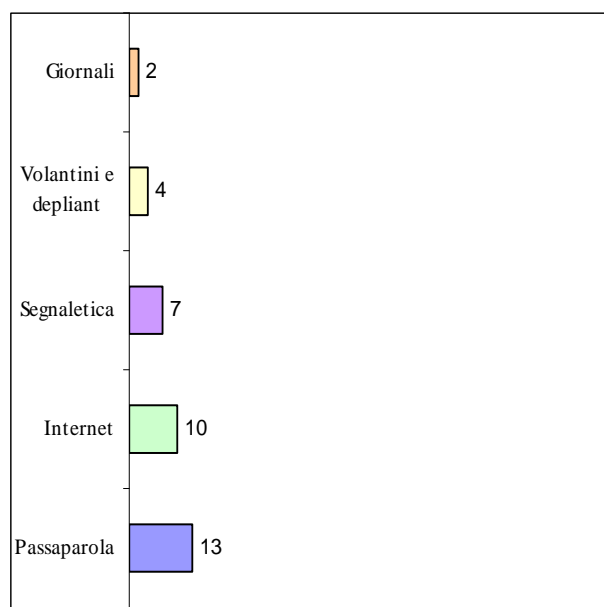
I cittadini si recano al PuntoInforma prevalentemente per informazioni culturali (modalità rilevata in circa l'85% dei questionari).

Domanda 2: Come è venuto a conoscenza dei servizi offerti dal PuntoInforma?

La domanda permette di associare più di una risposta; 9 persone hanno segnalato più di una modalità.

Tab.2, Fig.2 - Frequenze relative ed assolute conoscenza dei servizi offerti.

Fonte conoscenza del servizio	Numero	Percentuale
Passaparola	13	36%
Internet	10	28%
Segnaletica	7	19%
Volantini e depliant	4	11%
Giornali	2	6%
Altro	0	0%



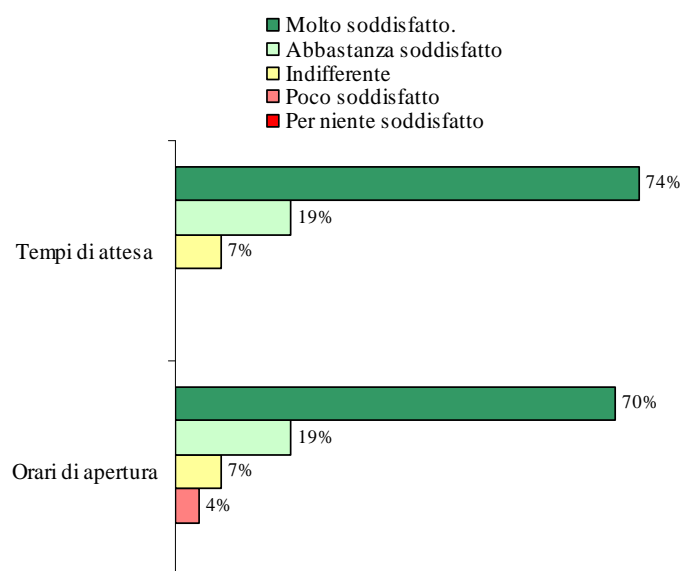
Oltre il 60% dei rispondenti ha dichiarato di essere venuto a conoscenza del PuntoInforma attraverso “passaparola” e/o “internet”.

Domanda 3: Qual è stata la sua soddisfazione per:

- orari di apertura (da lun a ven 9.30-13.30 e 14.30-18.30 (estivo: fino a 19.30); sab. e dom. 10.00-19.00)
- tempi di attesa

Tab.3, Fig.3 - Livello di soddisfazione per orari d’apertura e tempi d’attesa.

Valutazione	Orari di apertura	Tempi di attesa
	Numero risposte	
Per niente soddisfatto	0	0
Poco soddisfatto	1	0
Indifferente	2	2
Abbastanza soddisfatto	5	5
Molto soddisfatto.	19	20
	Valori percentuali	
Per niente soddisfatto	0%	0%
Poco soddisfatto	4%	0%
Indifferente	7%	7%
Abbastanza soddisfatto	19%	19%
Molto soddisfatto.	70%	74%

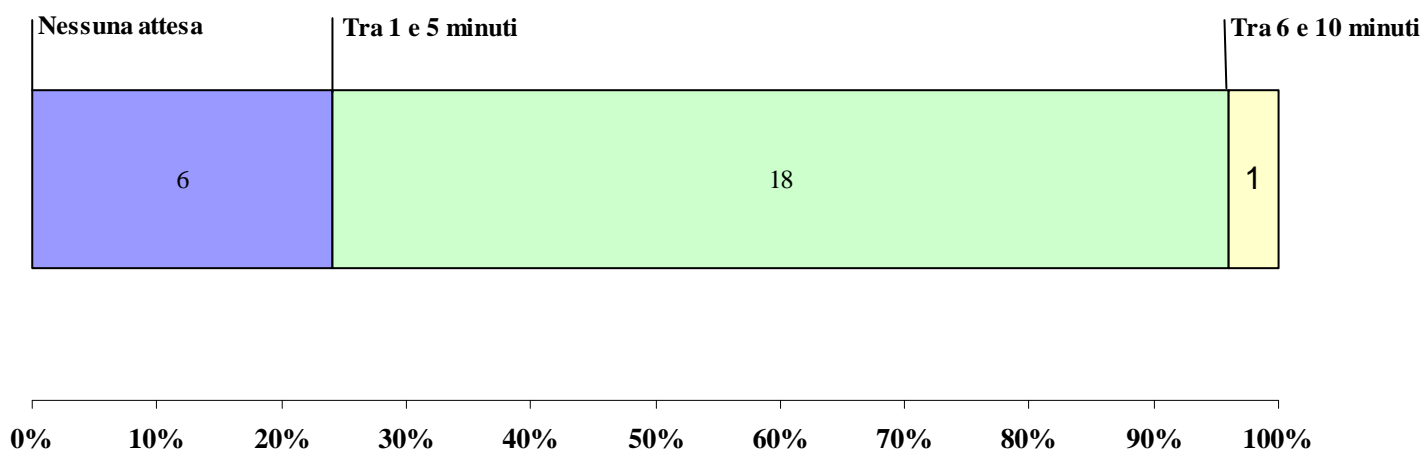


Ottima la valutazione sia degli orari di apertura (solo 1 persona si è dichiarata “poco soddisfatta”) che dei tempi d’attesa (assenza di valutazioni negative).

Domanda 2: Quanti minuti è durata la sua attesa?

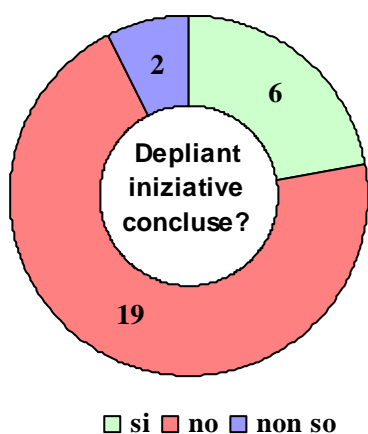
Alla domanda non hanno risposto 2 utenti.

Fig.4 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti) sui rispondenti.



Domanda 5: Ha trovato depliant relativi ad iniziative già concluse?

Fig.5 - Frequenze assolute ritrovamento depliant.



Circa il 70% dei rispondenti non ha trovato depliant relativi ad iniziative già concluse; 6 persone hanno invece riscontrato la presenza di depliant “scaduti”; 2 persone non hanno risposto.

Domanda 6: Era la prima volta che si recava al PuntoInforma?

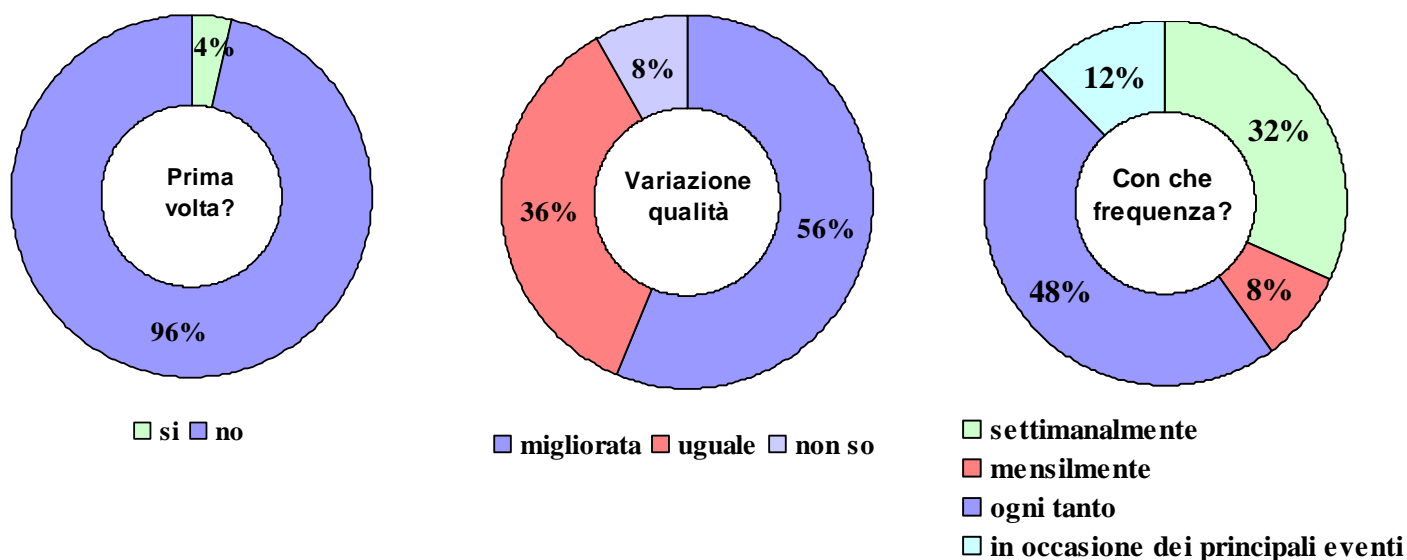
6.a - Se sì: Trova che nel tempo la qualità del servizio sia (migliorata/peggiorata/non so)

6.b - Se sì. In un anno mediamente quante volte si reca al PuntoInforma? (settimanalmente/mensilmente/in occasione dei principali eventi/ogni tanto)

Tab.4 - Frequenze relative ed assolute sull'utilizzo del servizio.

Modalità	Risposte	
	Numeri	Percentuale
Nuovi fruitori	1	4%
Fruitori non per la prima volta	26	96%
a. per cui la qualità del servizio nel tempo è:		
migliorata	14	53,8%
uguale	9	34,6%
peggiorata	0	0,0%
non so	2	7,7%
non risponde	1	3,8%
b. che si recano allo sportello in un anno:		
settimanalmente	8	30,8%
mensilmente	2	7,7%
ogni tanto	12	46,2%
in occasione dei principali	3	11,5%
non risponde	1	3,8%
Non risponde	0	0%
Totale	27	100%

Fig.6, 7, 8 - Frequenze relative sui rispondenti.



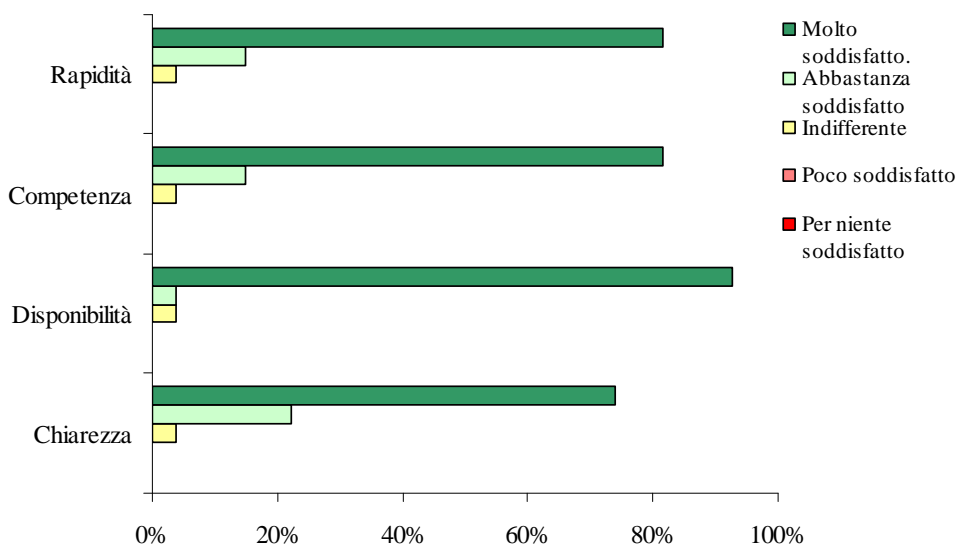
Più della metà di coloro che avevano già frequentato il servizio ha riscontrato un miglioramento.

Domanda 7: Quanto è soddisfatto del servizio erogato dal PuntoInforma per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni;*
- *disponibilità e cortesia;*
- *competenza e preparazione;*
- *rapidità ed efficienza.*

Tab.5, Fig.9 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

Valutazione	Chiarezza	Disponibilità	Competenza	Rapidità
Numero risposte				
Per niente soddisfatto	0	0	0	0
Poco soddisfatto	0	0	0	0
Indifferente	1	1	1	1
Abbastanza soddisfatto	6	1	4	4
Molto soddisfatto.	20	25	22	22
Valori percentuali				
Per niente soddisfatto	0%	0%	0%	0%
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0%
Indifferente	4%	4%	4%	4%
Abbastanza soddisfatto	22%	4%	15%	15%
Molto soddisfatto.	74%	93%	81%	81%



La valutazione del servizio è buona per tutti gli item considerati, per i quali non risulta alcuna valutazione negativa.

Domanda 8: Ha mai telefonato al PuntoInforma?

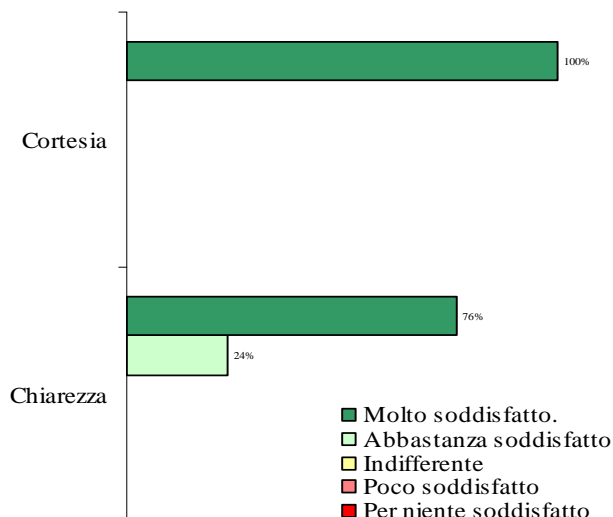
8.a - Se sì: è entrato facilmente in contatto con gli operatori?

(sì/no, perché la linea era a lungo occupata/no, perché il telefono squillava a vuoto/no, altro:)

8.b – Se sì: E' stato soddisfatto per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Fig.10 - Livello di soddisfazione per servizio telefonico.



17 persone (circa il 63% dei rispondenti) hanno fruito del servizio telefonico.

Un'unica persona ha dichiarato di non essere entrata in contatto facilmente (suggerendo "una segreteria per indicare orario di apertura al pubblico").

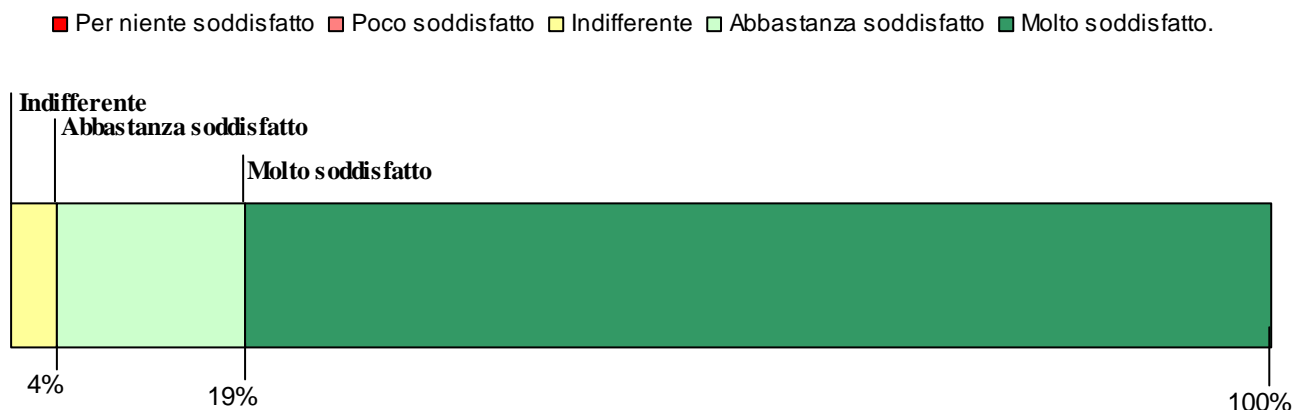
La totalità dei giudizi è positiva (abbastanza/molto soddisfatto).

Domanda 9: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato dal PuntoInforma?

Tab.6 - Valutazione soddisfazione complessiva.

Livello soddisfazione	Risposte	
	Numero	Val. Perc.
Per niente soddisfatto	0	0%
Poco soddisfatto	0	0%
Indifferente	1	4%
Abbastanza soddisfatto	4	15%
Molto soddisfatto.	22	81%

Fig.11 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



L'81% è "molto soddisfatto" e il 96% dei giudizi è positivo ("abbastanza/molto soddisfatto"); non risultano giudizi negativi.

Domanda 10: Ordini per importanza da 1 (il più importante) a 4 (il meno importante) i seguenti elementi di qualità del servizio:

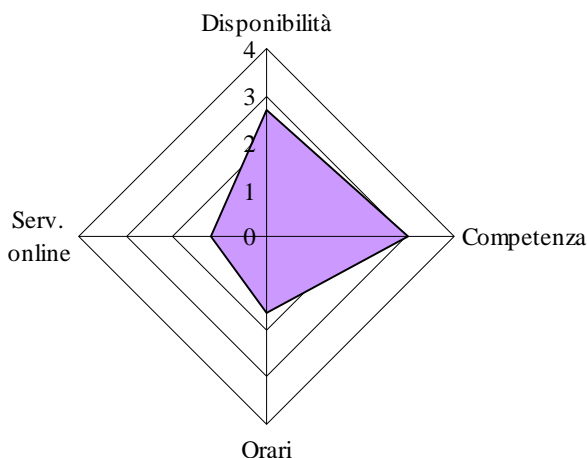
- *disponibilità e cortesia del personale;*
- *competenza e preparazione del personale;*
- *orari;*
- *possibilità di usufruire di alcuni servizi da casa, via internet.*

A questa domanda hanno risposto in maniera errata circa il 15% dei rispondenti totali (4 persone).

Tab.7 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Importanza attribuita	Disponibilità	Competenza	Orari	Serv. online
Il più importante	9	13	1	0
Secondo per importanza	11	9	1	2
Terzo per importanza	1	1	16	5
Il meno importante	2	0	5	16

Fig.12 - Importanza attribuita agli elementi di qualità del servizio.



L'importanza degli elementi di qualità viene definita come segue.

5. Competenza
6. Disponibilità
7. Orari
8. Servizi online

N. B. La scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con il titolo di studio medio/alto.

Domanda 11: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domanda 12: Il suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio del PuntoInforma

I 7 commenti rilasciati sono stati così raggruppate:

Servizi_ n. 2 commenti :

- *“Una rete di comunicazione unica, che coinvolga Comune, Provincia e Regione, con una banca dati degli eventi sempre aggiornata e facilmente accessibile ai punti informativi”;*
- *“Far diventare PuntoInforma il fulcro delle attività del comune e della città. compresa vendita biglietto teatri, spettacoli, concerti magari con un unico servizio on-line gestito senza costi per l'utente. Gestire le iniziative musei e tempo libero facendo da centro di diffusione notizie per tutti senza ricevere la stessa notizia via posta terrestre, via mail. Provvedere a centro diffusione e contatti stampa per gli eventi previo accordi con organizzazioni”.*

Pubblicità_ 2 commenti:

- *“La segnaletica è carente, per chi non lo conosce è difficile da trovare”;*
- *“Migliorare la segnaletica prevedendo anche cartelli in altre zone della città”.*

Personale_ 2 commenti:

- *“Sono stati molto cortesi nel spiegarmi le indicazioni e nel modo in cui mi hanno trattato”;*
- *“Non ho commenti. Ritengo che la cordialità, professionalità, tempestività siano elementi fondamentali da mantenere”.*

Orari_ 1 commento:

- *“Estendere l'orario di sabato domenica a tutti i giorni della settimana, soprattutto d'estate”.*

Domande socio-anagrafiche

Anagrafiche

Variabili	Numerosità	Percentuale
Genere		
Maschi	8	30%
Femmine	19	70%
Residenza		
Udine	16	59%
Altro	11	41%
Classe di età		
meno di 21	0	0%
da 21 a 30	4	15%
da 31 a 40	5	19%
da 41 a 50	8	30%
da 51 a 60	10	37%
da 61 a 70	0	0%
più di 70	0	0%
Attività lavorativa		
Studente	2	7%
Lavoratore dipendente	17	63%
Libero professionista	5	19%
In attesa di occupazione	0	0%
Pensionato	2	7%
Altro	1	4%

Il 70% dei rispondenti è di sesso femminile;

Il 59% risiede a Udine; gli altri nei Comuni limitrofi o comunque in regione;

Tutti sono cittadini italiani;

Classe d'età più riscontrata: 51-60 anni, seguita da 41-50;

Titolo di studio: medio alto (11 diplomati e 16 laureati);

Oltre il 60% dei rispondenti è lavoratore dipendente.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO 2009/2010

Il confronto 2009-2010 incontra forti limiti dal punto di vista tecnico, perché le due rilevazioni differiscono notevolmente su aspetti caratterizzanti, che influiscono sui risultati dell'indagine statistica. In particolare, il cambiamento ha riguardato:

- il periodo di rilevazione (ampliato nel 2010);
- le domande e la loro sequenza (anche conseguentemente al punto precedente);
- la scala di valutazione (modalità numerica da 0 a 10 nei questionari 2009, con successiva ricodificazione in una scala di tipo nominale ordinale a 3 modalità; scala di tipo ordinale nominale a 5 modalità nel 2010);
- il profilo dei rispondenti 2010 evidenzia una maggior percentuale di compilatori online tra i "fidelizzati" (frequentatori settimanali del PuntoInforma).

Per ovviare alla modifica della scala, che impatta fortemente sulla confrontabilità delle indagini, con una "forzatura" si è proceduto a rielaborare i risultati 2009 ricategorizzando le valutazioni 0-10 attraverso una scala di misurazione "scolastica".

Tab.8 - Modalità ricodificazione risultati 2009 per confronto con risultati 2010.

Valutazione 2009	Valutazione 2010
0-3	per niente soddisfatto
4-5	poco soddisfatto
6	indifferente
7-8	abbastanza soddisfatto
9-10	molto soddisfatto

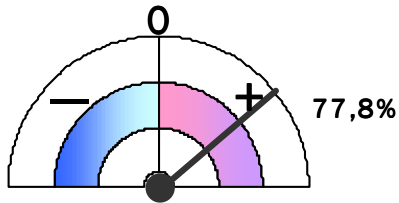
Fatte queste premesse, si rileva che il numero dei questionari compilati online è stato 29 nel 2009 e 27 nel 2010.

Il confronto porta alle seguenti conclusioni:

1. è aumentata la soddisfazione per gli orari di apertura (che risultano peraltro invariati) e per i tempi di attesa;
2. è tendenzialmente migliorata la soddisfazione sul personale e la soddisfazione complessiva per il servizio erogato;
3. aumenta la percentuale di chi percepisce un miglioramento della qualità del servizio;
4. il passaparola e internet si confermano le principali modalità di conoscenza dell'ufficio;

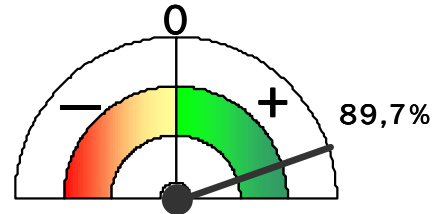
Nei seguenti grafici le variazioni non vanno considerate assolute, ma “indicative”, e quindi variazioni di pochi centesimi di punto (ma anche di 1 o 2 punti percentuali) non sono necessariamente significative.

2009

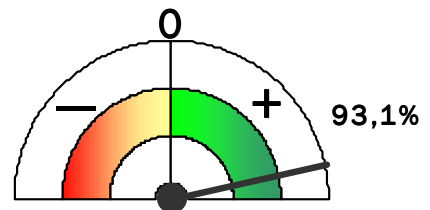
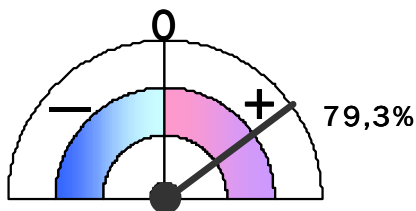


Orari di apertura:
tendenzialmente
migliorato

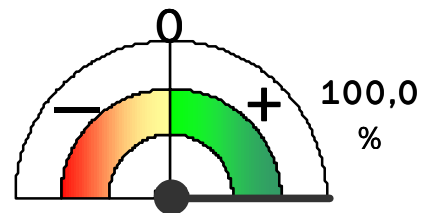
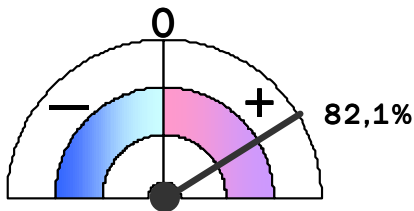
2010



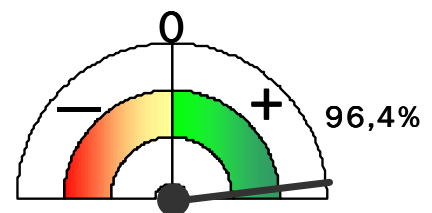
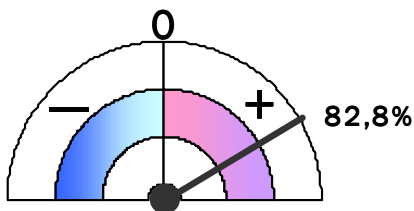
Tempi di attesa:
tendenzialmente
migliorato



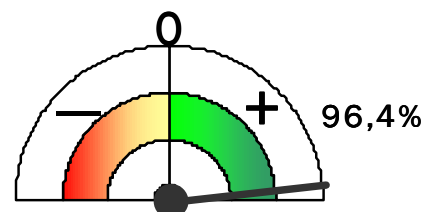
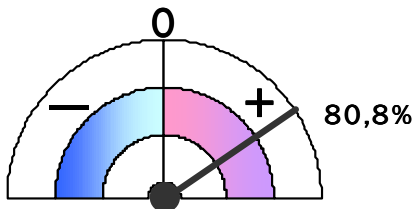
**Chiarezza nel fornire
le informazioni:**
tendenzialmente
migliorato

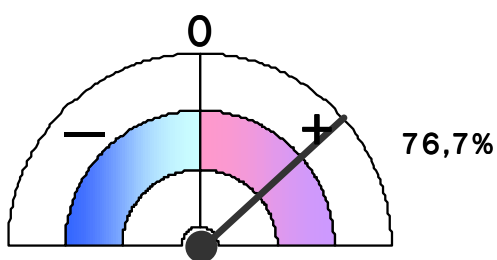


**Disponibilità del
personale:**
tendenzialmente
migliorato

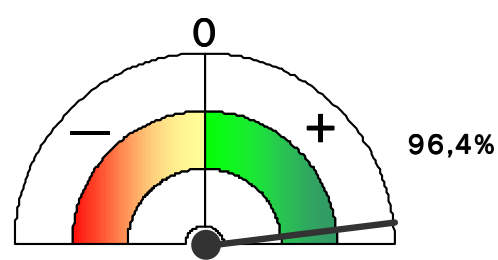


**Competenza del
personale:**
tendenzialmente
migliorato





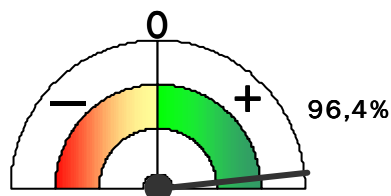
Soddisfazione complessiva:
tendenzialmente migliorato



Le segnalazioni/suggerimenti non denotano cambiamenti; nel 2009 circa il 19% ha lasciato un commento; nel 2010 circa il 22%.

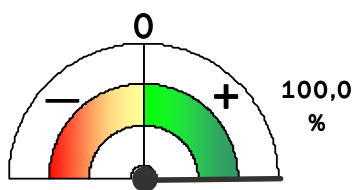
“Rapidità ed efficienza” del personale: aspetto non analizzato nel 2009; registra valutazioni positive, in linea con gli altri item sul personale.

Rapidità ed efficienza del personale:
valutazione positiva



Nel 2009, circa il 54% dei rispondenti aveva telefonato al PuntoInforma; nel 2010, il 63%. I due aspetti “chiarezza nel fornire le informazioni” e “disponibilità e cortesia” al telefono sono stati rilevati solo nel 2010 e hanno fatto registrare valutazioni ottimali.

Chiarezza nel fornire le informazioni servizio telefonico:
valutazione positiva



Cortesia e disponibilità al telefono:
valutazione positiva

