

PuntoInforma

Citizen Satisfaction 2012



QUESTIONARI ELABORATI: 67

Modalità di rilevazione

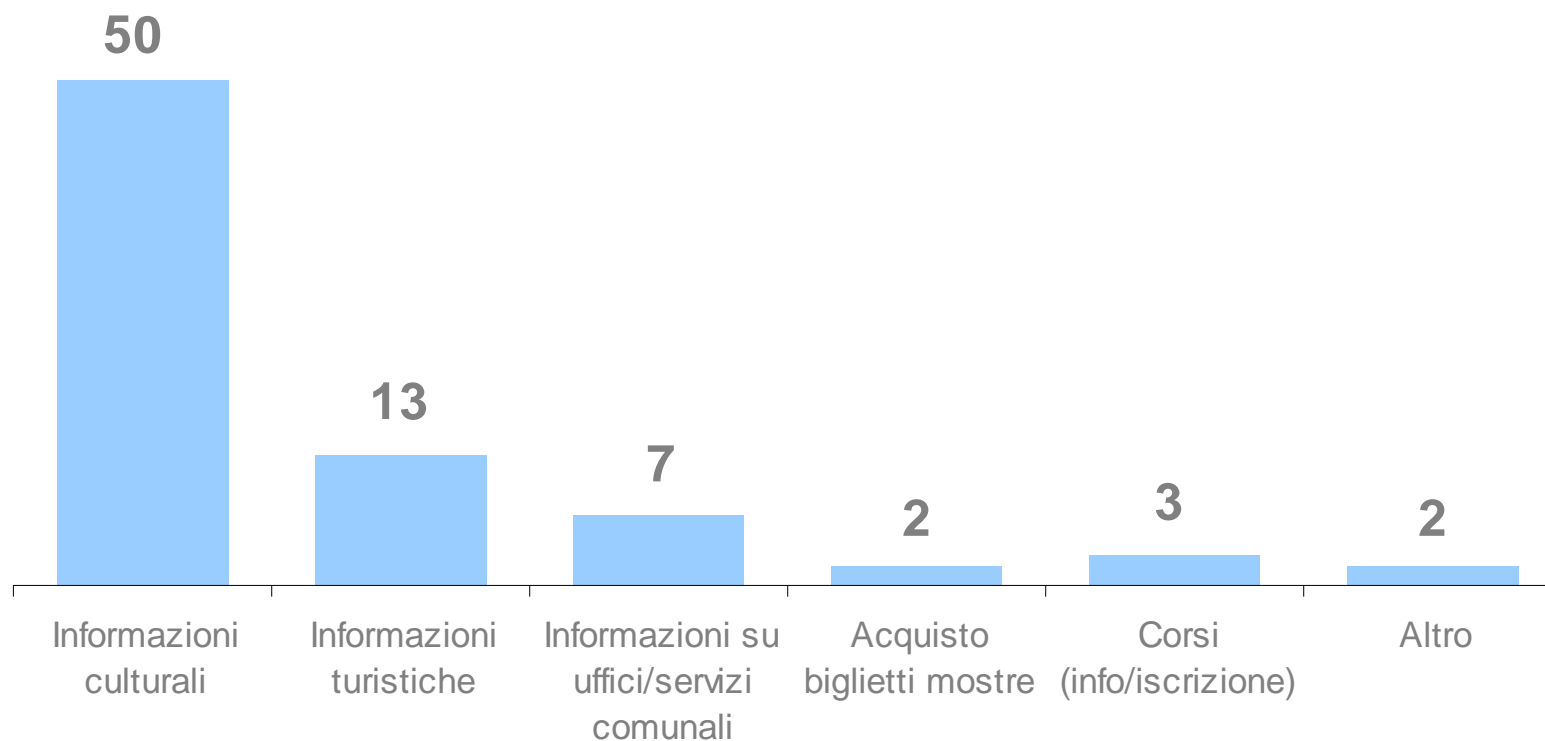
- Questionari online su www.comune.udine.it (compilati n. 8)
- Questionari cartacei distribuiti presso gli uffici (compilati n. 59)
- Invito a compilare il questionario attraverso social media e newsletter comunali

Periodo

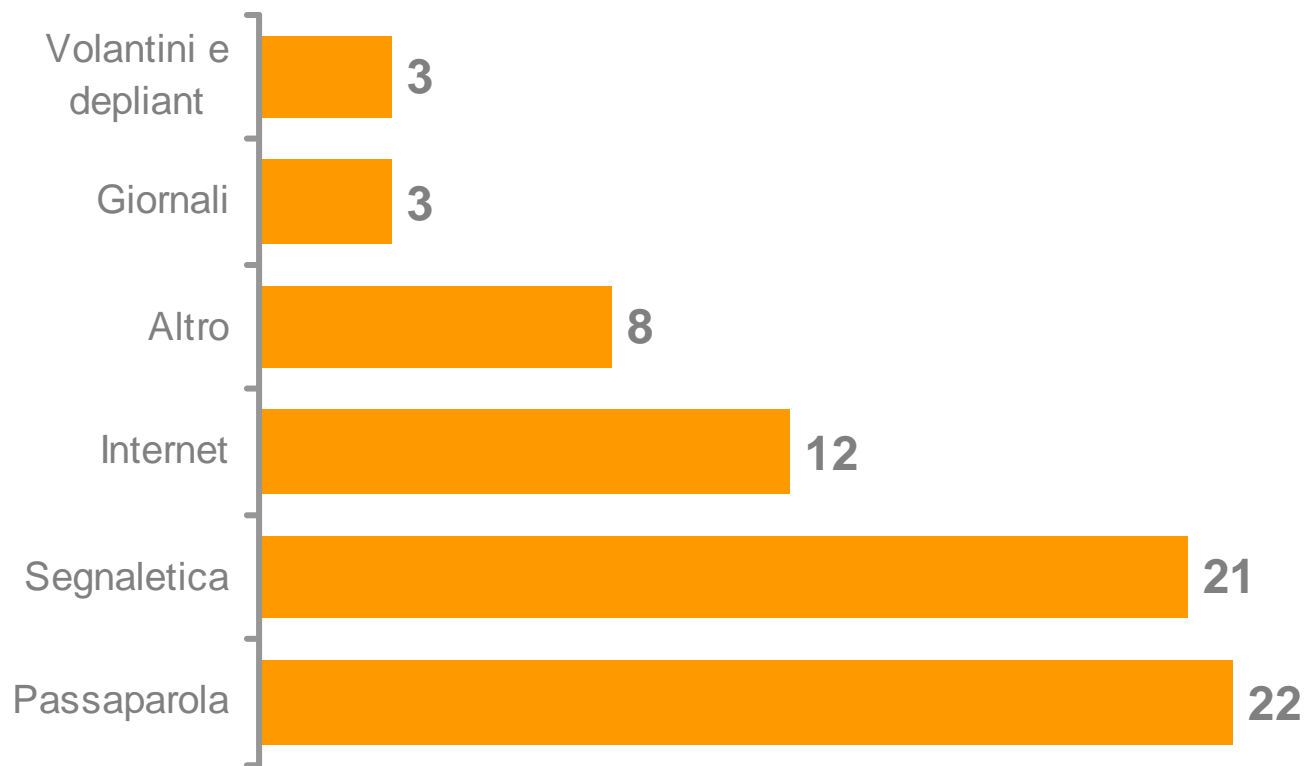
- gennaio 2011 – novembre 2012

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.

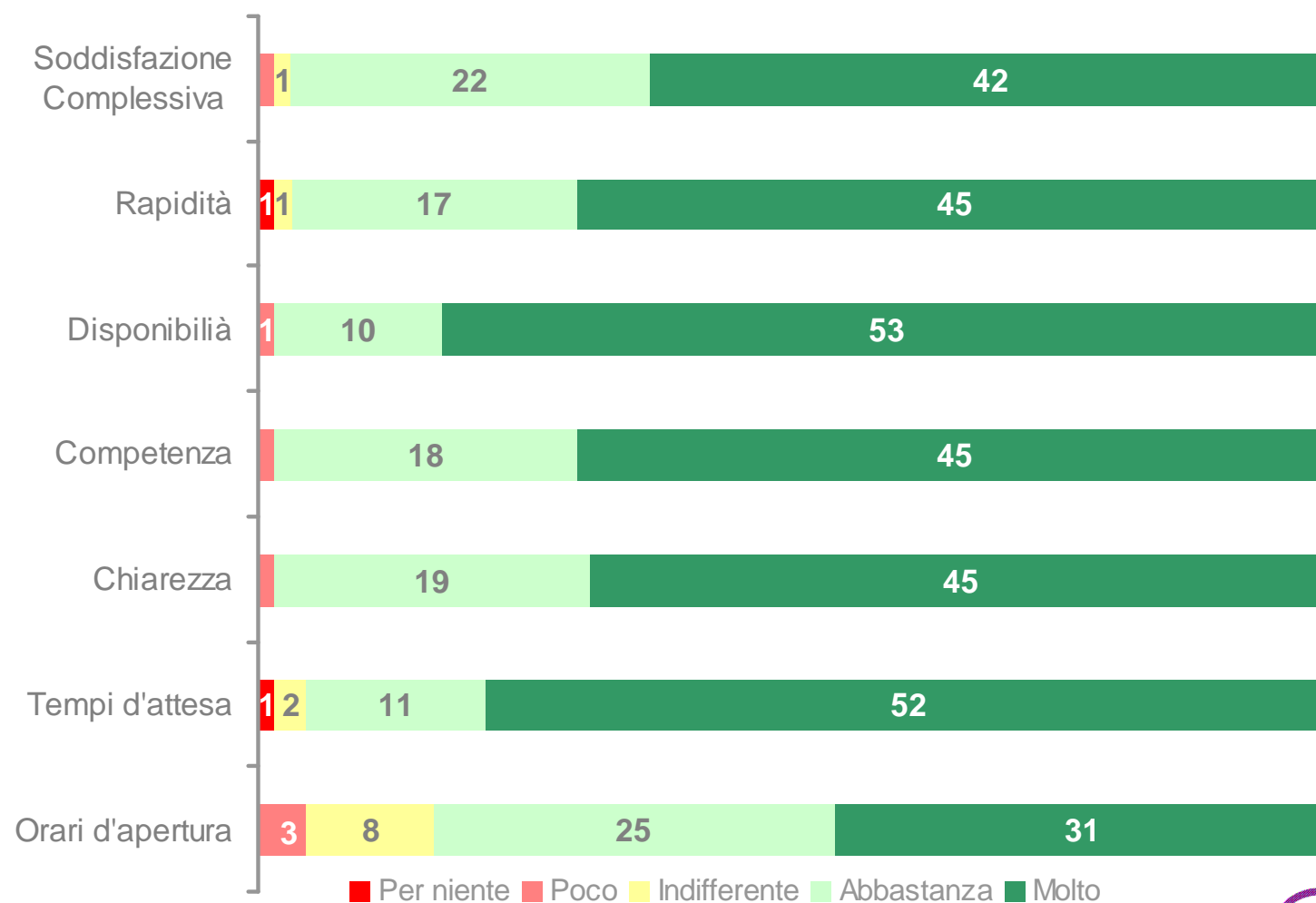
OGGI PER QUALE SERVIZIO È VENUTO IN QUESTO UFFICIO?
(max 3 risposte)



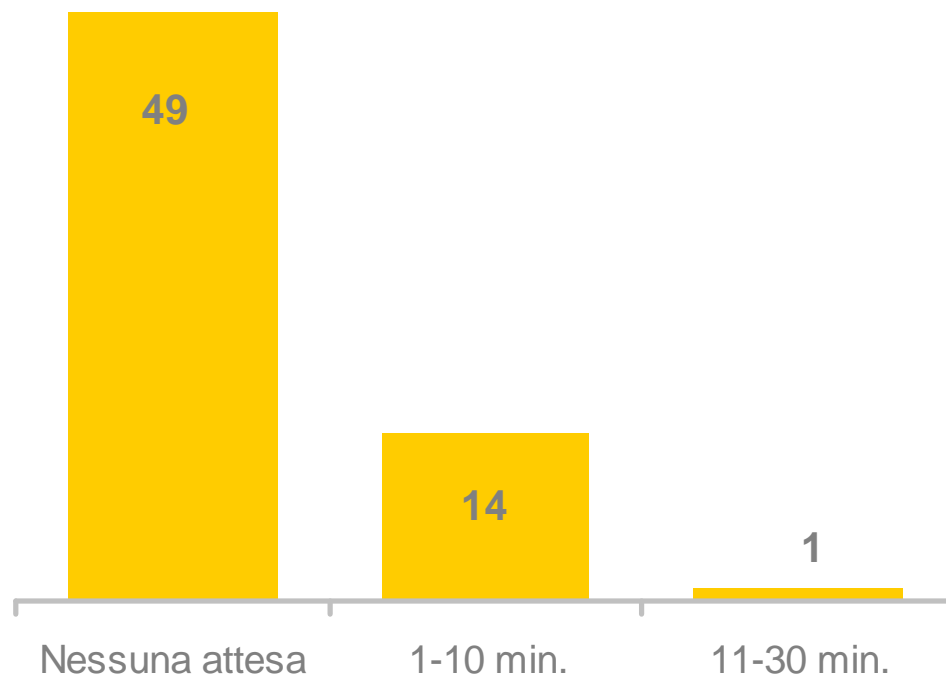
Come è venuto a conoscenza dei servizi offerti dal PuntoInforma?
(max 2 risposte)



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



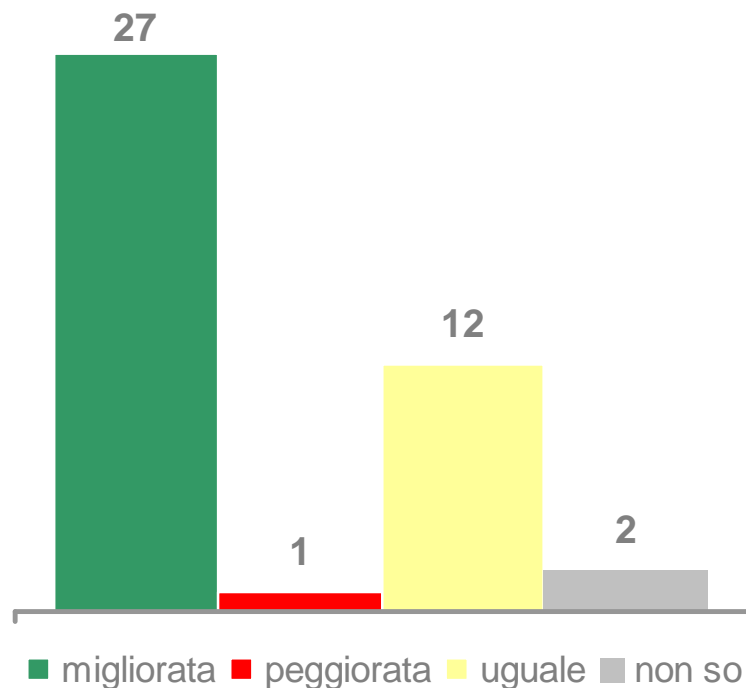
QUANTO È DURATA LA SUA ATTESA?



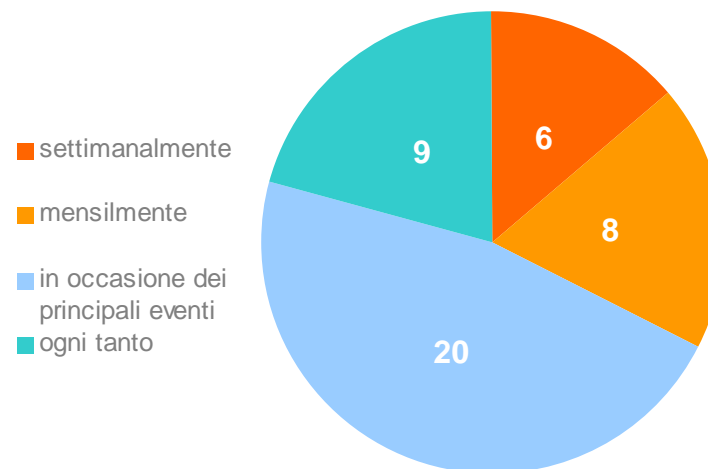
Era la prima volta che si recava a questi sportelli?



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

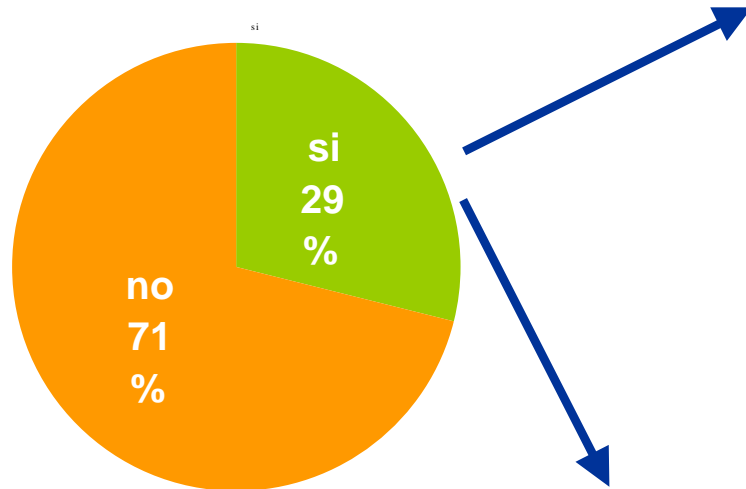


se non era la prima volta:
In un anno mediamente quante volte si reca al PuntoInforma?

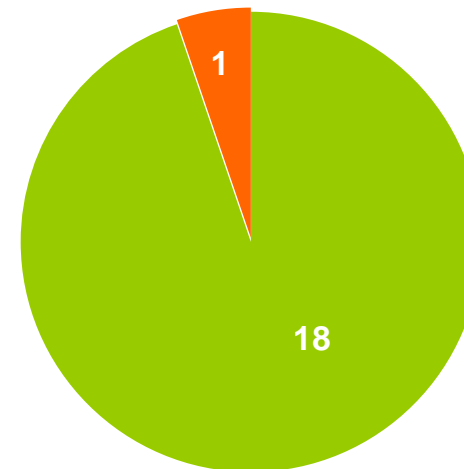


Nell'ultimo anno, ha telefonato a questi sportelli?

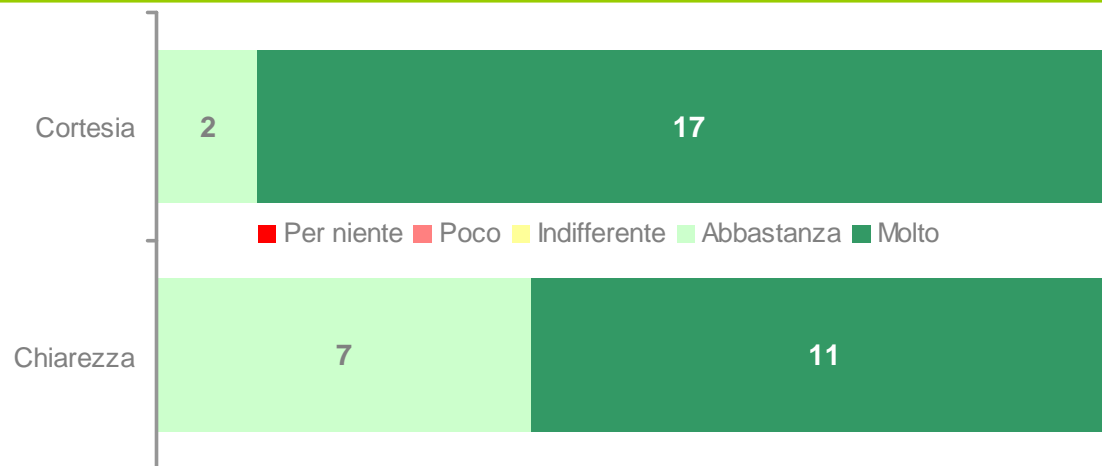
Se ha telefonato: E' entrato facilmente in contatto telefonico con gli operatori?



■ sì ■ no, la linea era a lungo occupata



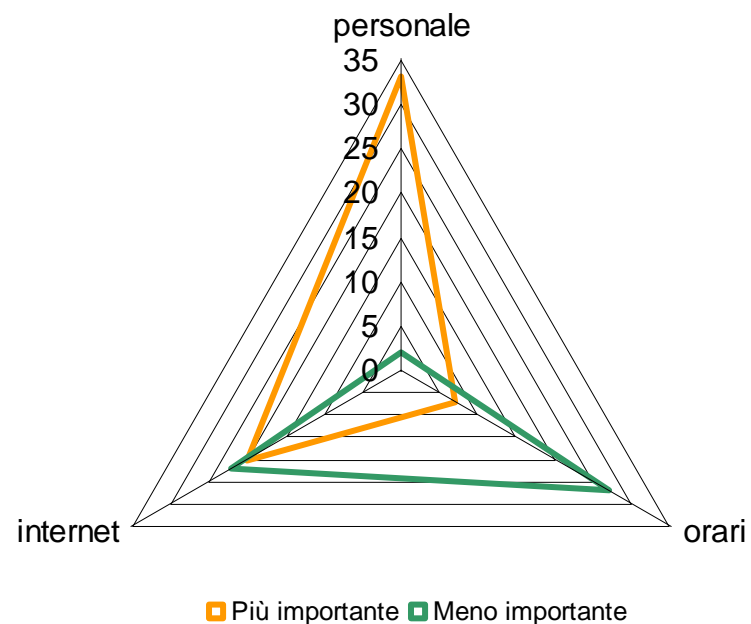
Se ha telefonato: E' soddisfatto del servizio al telefono, per quanto riguarda:



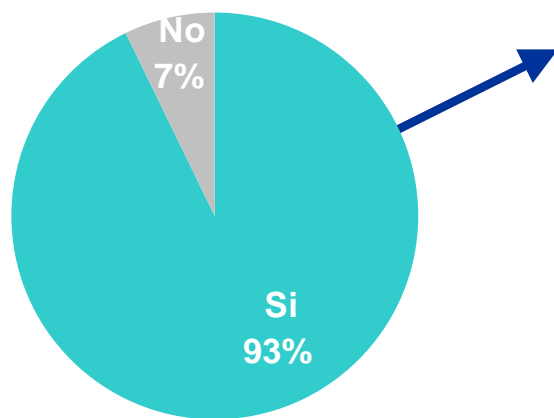
Vorrebbe avere la possibilità di comunicare via Skype con gli uffici del Comune?



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?

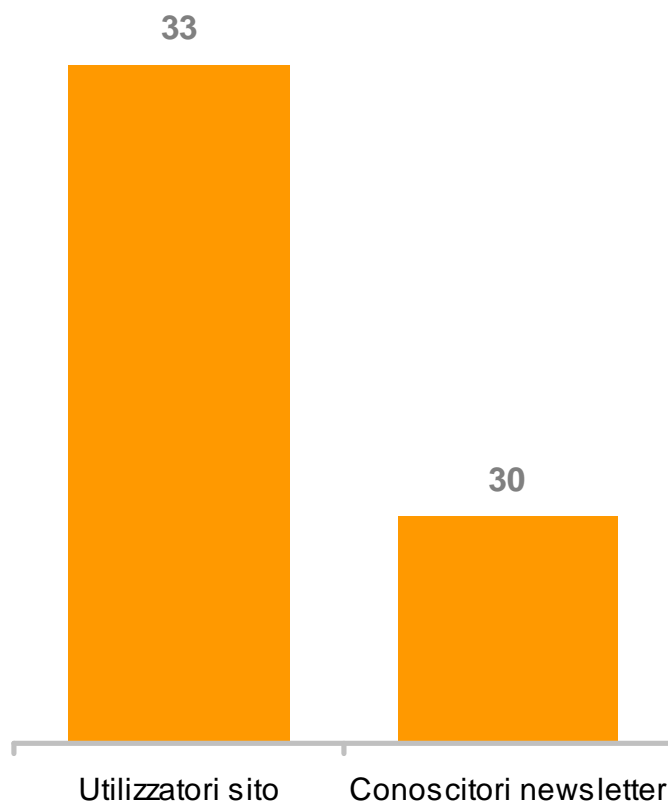


Tra chi utilizza internet:

- il 49% si informa su servizi e iniziative su

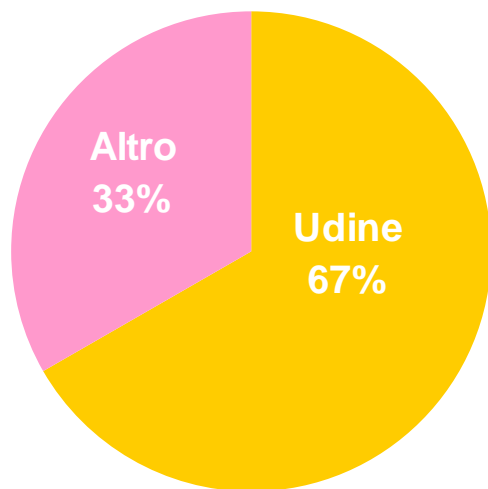
www.comune.udine.it

- il 45 % conosce le Newsletter del Comune

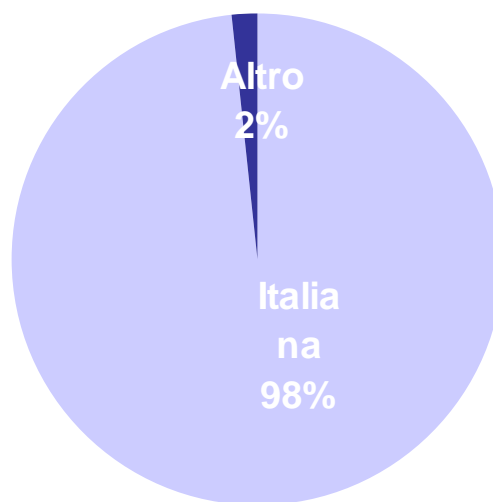


Profilo di chi ha risposto

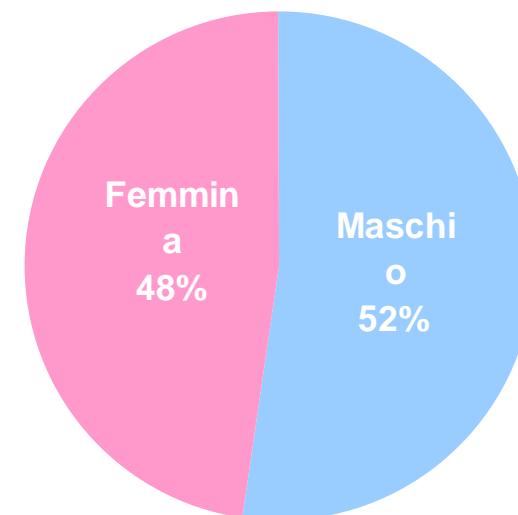
Residenza



Cittadinanza

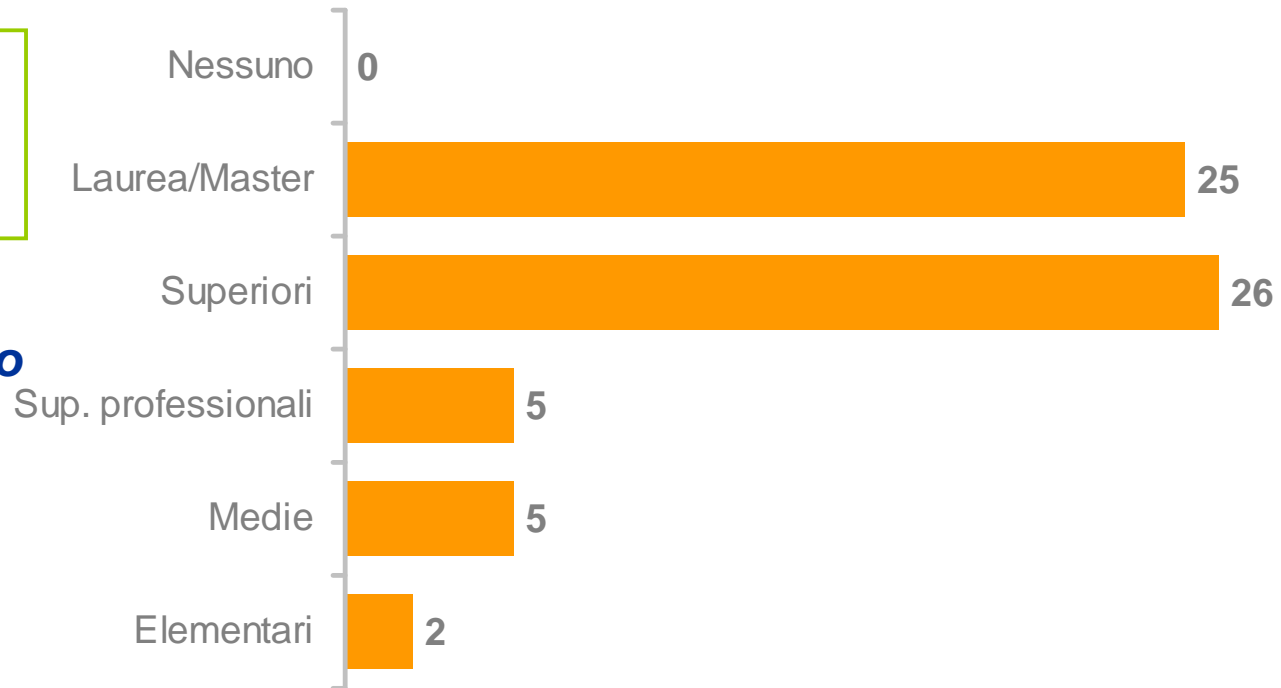


Genere

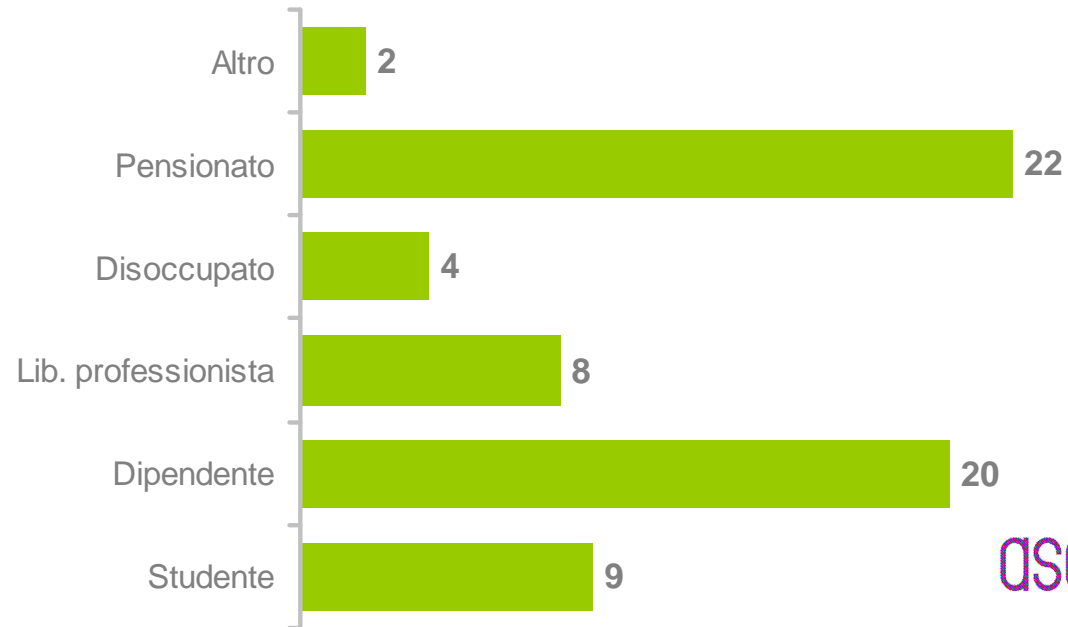


**Profilo di chi
ha risposto**

Titolo di studio



Attività



ALLEGATO

Segnalazioni

- Trovo poco appropriata l'idea di chiudere l'ufficio nei fine settimana
- Cordialità + disponibilità
- Gli elementi: Sono tutti importanti
- Va bene
- Importante aprire lo sportello nei week end
- Scherai (schedari/schede?) con foto musei/citta
- Che passano gli anni, festività, rinunce w.e. e contratto indeterminato non ne vedo
- Non si conosce
- L'impiegato, molto gentile e simpatico - Disponibilità e cortesia = XXX
- Molta cortesia e simpatia del personale
- Mi piace passare di persona (a risposta 9)
- Disponibilità e cortesia = XX
- Orari di apertura mostre piu ampi
- Personale molto gentile
- Molto efficienti nella sostanza e nel servizio
- Cortesia e simpatia

Suggerimenti

- Maggiore apertura e collaborazione con musei e chiese
- Apertura week end
- Continuare per questa strada
- Va bene
- Dare maggiore visibilità al servizio
- Mancano mappe di Udine
- Stanare o dislocare verso l'esterno il Puntoinforma
- Illuminazione dell'ufficio inadeguata e la localizzazione troppo appartata (sembra una portineria)
- Diffusione via mail
- Efficienza e disponibilità del personale
- Maggiore visibilità uffici e servizi
- OK OK