



Progetto Pilota
di rilevazione della Citizen Satisfaction
al Comune di Udine

anno 2009

SERVIZIO ANALIZZATO:
CENTRO SERVIZI PER STRANIERI



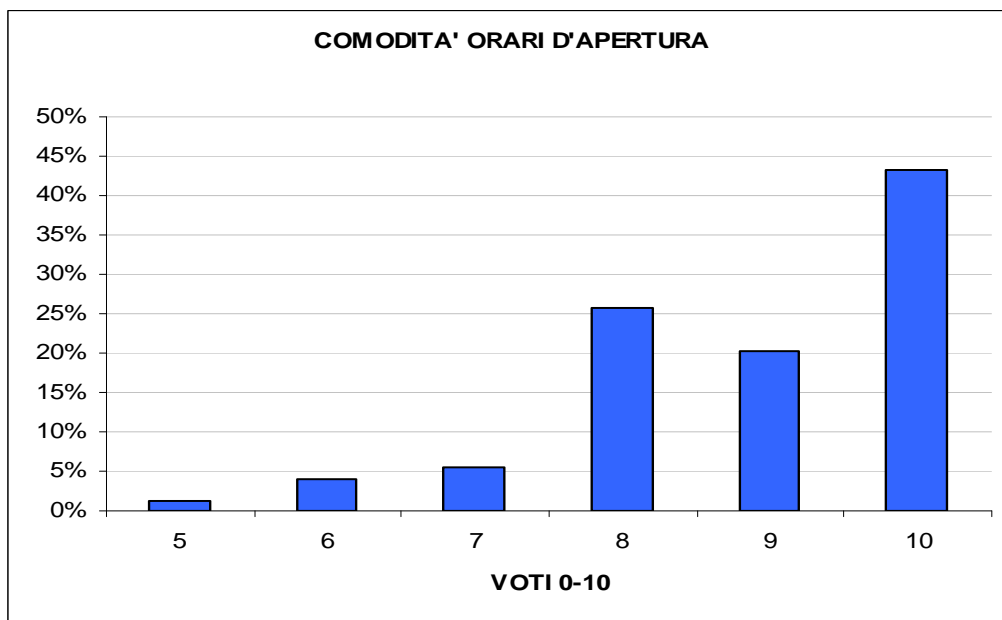
CENTRO SERVIZI PER STRANIERI
(interviste face-to-face)

Periodo di rilevazione: 07/09/2009 – 05/11/2009
N. intervistati: 74

ANALISI DELLE RISPOSTE

DOMANDA 1: Gli orari di apertura sono comodi in base alle Sue esigenze?

ORARI	%
Insufficiente (0-5)	1,35%
Sufficiente/Buono (6-8)	35,14%
Eccellente (9-10)	63,51%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

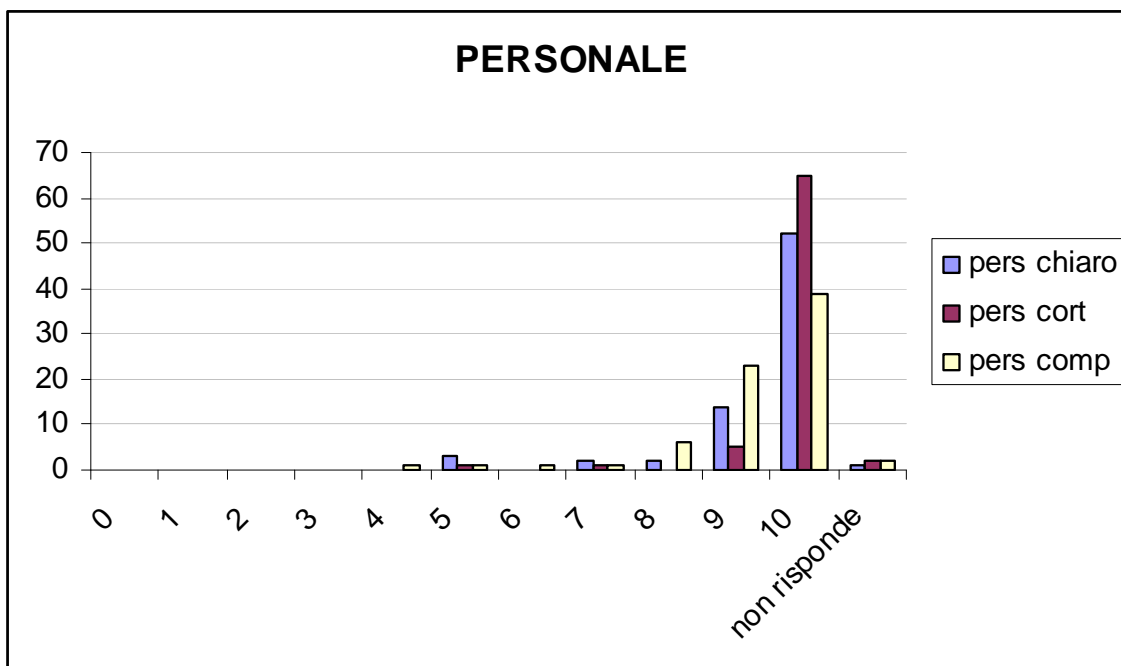


DOMANDA 2: Ha trovato con facilità l'ufficio?

LOCALIZZAZIONE	%
Insufficiente (0-5)	4,05%
Sufficiente/Buono (6-8)	18,92%
Eccellente (9-10)	77,03%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

DOMANDA 3: Il personale: Offre informazioni chiare? E' cortese? E' competente e preparato?

PERSONALE	Chiarezza	Cortesia	Competenza
Insufficiente (0-5)	4,05%	1,35%	2,70%
Sufficiente/Buono (6-8)	5,41%	1,35%	10,81%
Eccellente (9-10)	89,19%	94,59%	83,78%
Non risponde	1,35%	2,70%	2,70%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%



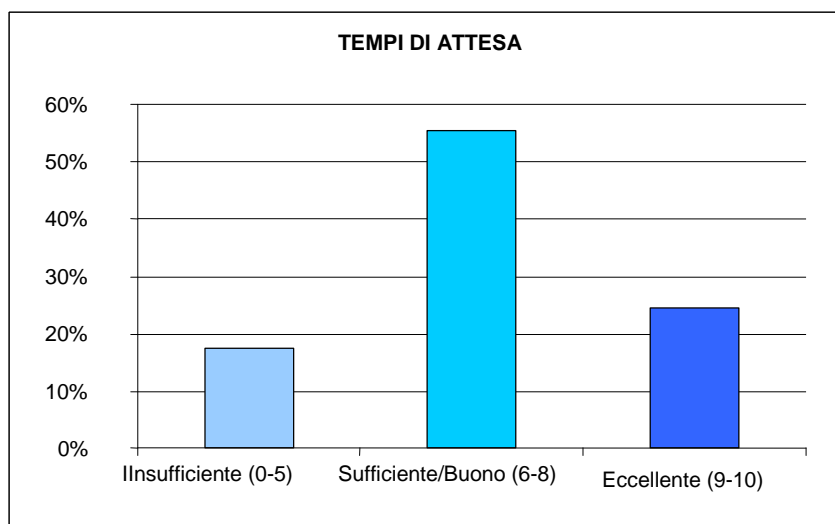
DOMANDA 4: Ha mai telefonato a quest'ufficio? Al telefono, il personale è stato disponibile e cortese? ha fornito informazioni chiare?

Si	14
No	59
Non risponde	1

AL TELEFONO	Personale cortese	Info Chiare
Insufficiente (0-5)	2,70%	1,35%
Sufficiente/Buono (6-8)	4,05%	4,05%
Eccellente (9-10)	12,16%	13,51%
Non risponde	81,08%	81,08%
Totale	100,00%	100,00%

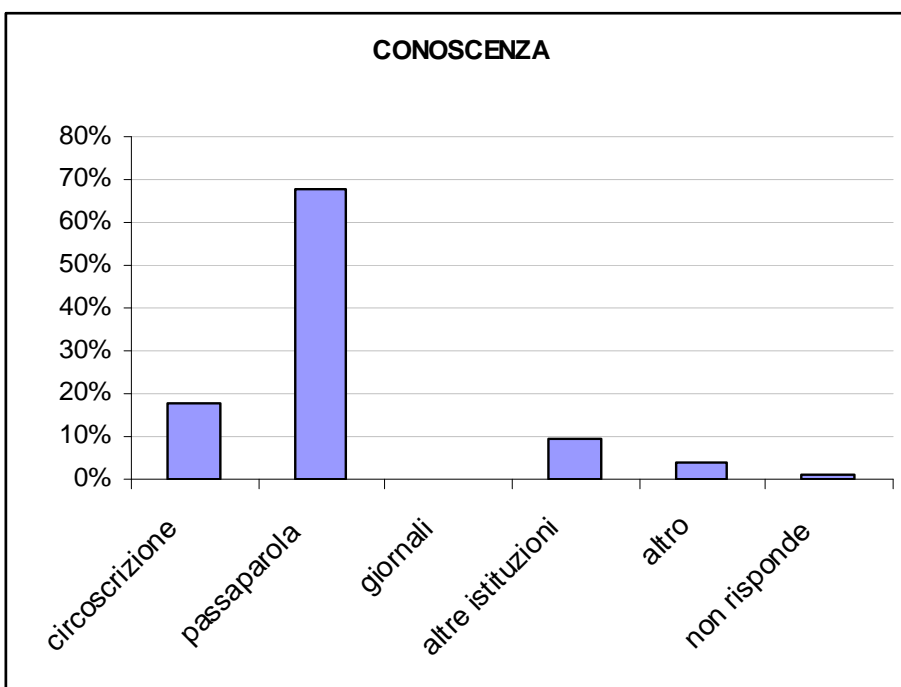
DOMANDA 5: quanto ha atteso prima di essere ricevuto?

ATTESA	%
Insufficiente (0-5)	17,57%
Sufficiente/Buono (6-8)	55,41%
Eccellente (9-10)	24,32%
Non risponde	2,70%
Totale	100,00%



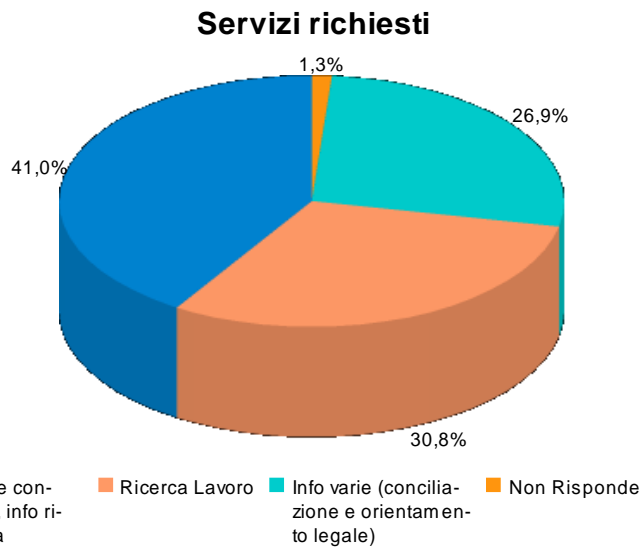
DOMANDA 6: Come è venuto a conoscenza del Centro Servizi?

CONOSCENZA	
Circoscrizione	17,57%
Passaparola	67,57%
Giornali	0,00%
Altre istituzioni	9,46%
Altro	4,05%
Non risponde	1,35%
Totale	100,00%



DOMANDA 7: Per quale servizio oggi è venuto al Centro servizi per gli stranieri?

SERVIZI RICHIESTI	
Informazioni (<i>conciliazione e orientamento legale</i>)	23,86%
Assistenza Sociale (<i>assistenza per la traduzione, asilo politico, assistenza economica e carta famiglia</i>)	11,36%
Vicini Di Casa (<i>richieste di mediazione condominiale e informazioni per la ricerca di una casa</i>)	36,36%
Ricerca Lavoro	27,27%
Non Risponde	1,14%
Totale	100,00%

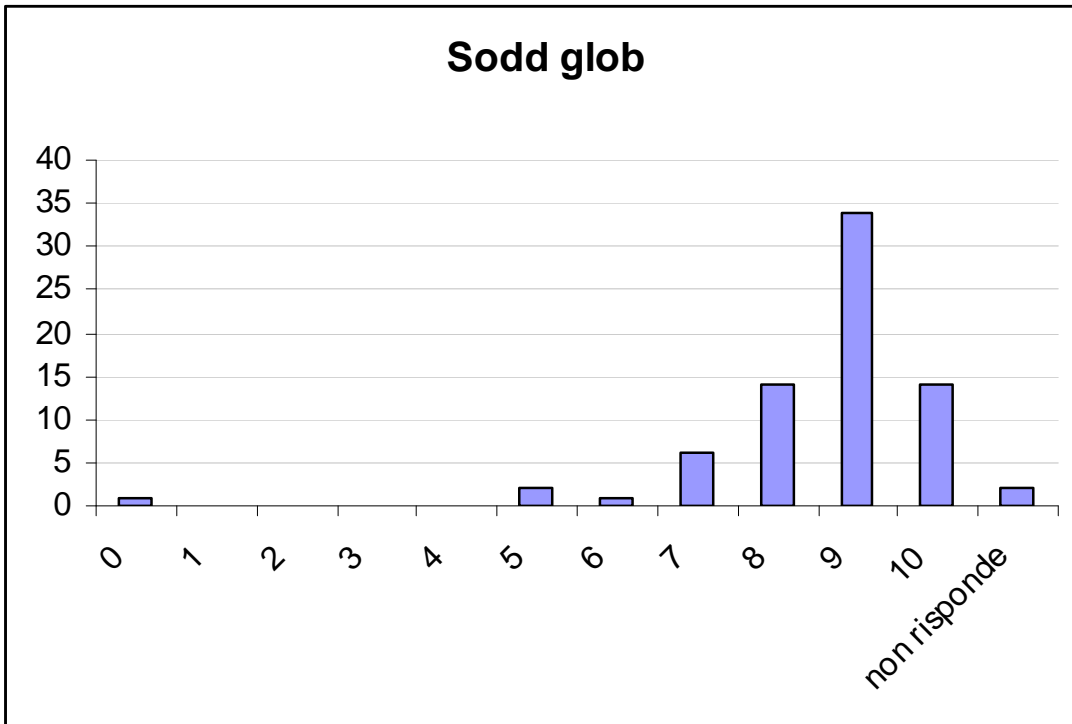


DOMANDA 8: Secondo lei, sarebbe utile una guida cartacea ai servizi disponibili?

Si	45,95%
No	51,35%
Non risponde	2,70%

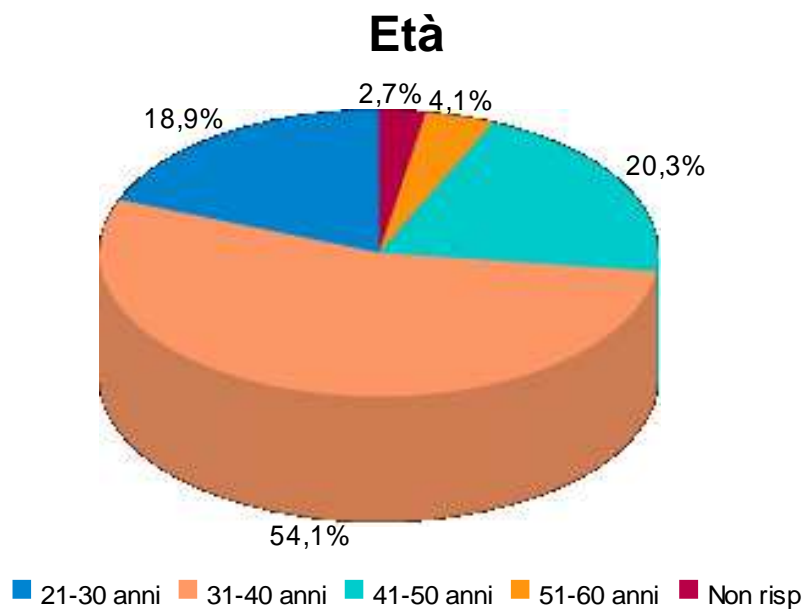
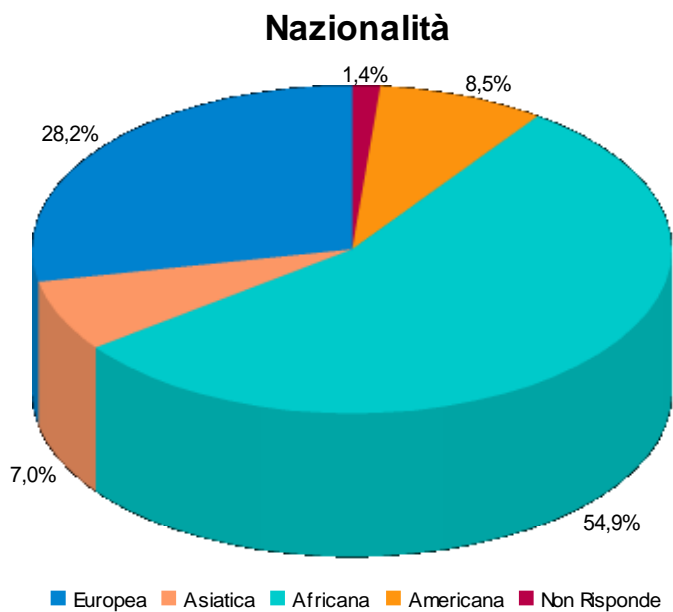
DOMANDA 9: Qual è il suo livello di soddisfazione complessiva?

SODDISFAZIONE GLOBALE	%
Insufficiente (0-5)	4,06%
Sufficiente/Buono (6-8)	28,38%
Eccellente (9-10)	64,86%
Non risponde	2,70%
Totale	100,00%

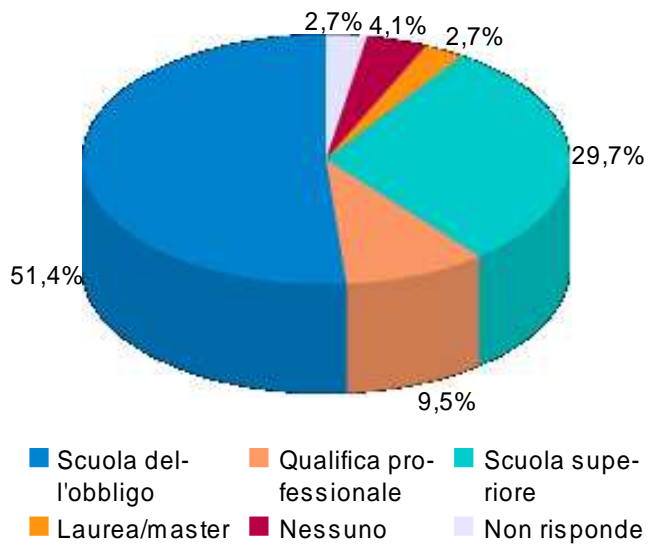


INFORMAZIONI SUGLI INTERVISTATI

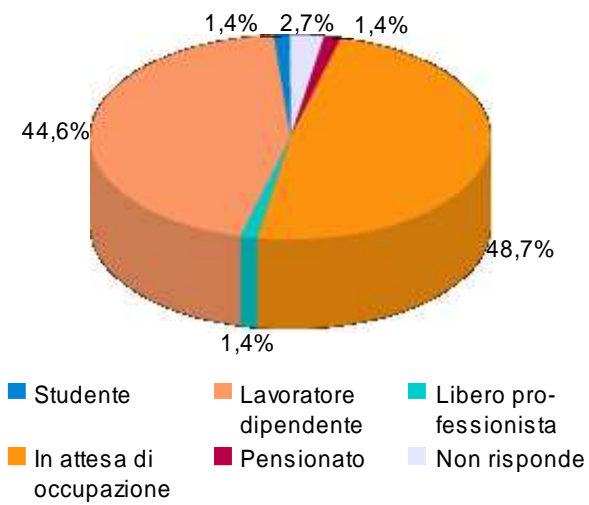
Il 77% degli intervistati è residente a Udine, il 20% nei paesi limitrofi e il 3% non risponde. Si tratta di uomini nel 65% dei casi.



Titolo di Studio



Professione



QUESTIONARI ON-LINE

Periodo di rilevazione: Giugno - Ottobre 2009.

N. questionari compilati: 1.

Un solo questionario è stato compilato online, da un utente peraltro italiano.

Comodità orario	9
Localizzazione	8
Personale chiaro	8
Personale cortese	9
Personale competente	9
Telefono ufficio	Si
Telefono personale cortese	9
Telefono informazioni chiare	9
Attesa	9
Conoscenza	Giornali, Altre istituzioni
Servizi richiesti	Informazioni, Ricerca lavoro, Assistenza economica
Utilità guida	Si
Soddisfazione complessiva	9
Suggerimenti	-
Residenza	Martignacco
Nazionalità	Italiana
Sesso	Maschio
Età	41-50 anni
Titolo di studio	diploma di scuola superiore
Professione	lavoratore dipendente