



# Citizen Satisfaction 2011

## Centro Servizi per Stranieri

# Rilevazione

## Modalità

- Questionari online su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)
- Questionari cartacei presso gli uffici (autocompilazione)

## Periodo

- marzo – luglio 2011 cartacei
- Marzo – novembre 2011 online

## Questionari elaborati

- 78 questionari compilati (*di cui 32 compilati online*)

Il Centro Servizi per Stranieri è stato oggetto di rilevazione dal 2009; nel 2010 non è stata effettuata l'elaborazione per numero insufficiente di questionari compilati.

Le slide seguenti mostrano anche alcuni confronti 2009/2011.

# Rilevazione

## NOTA

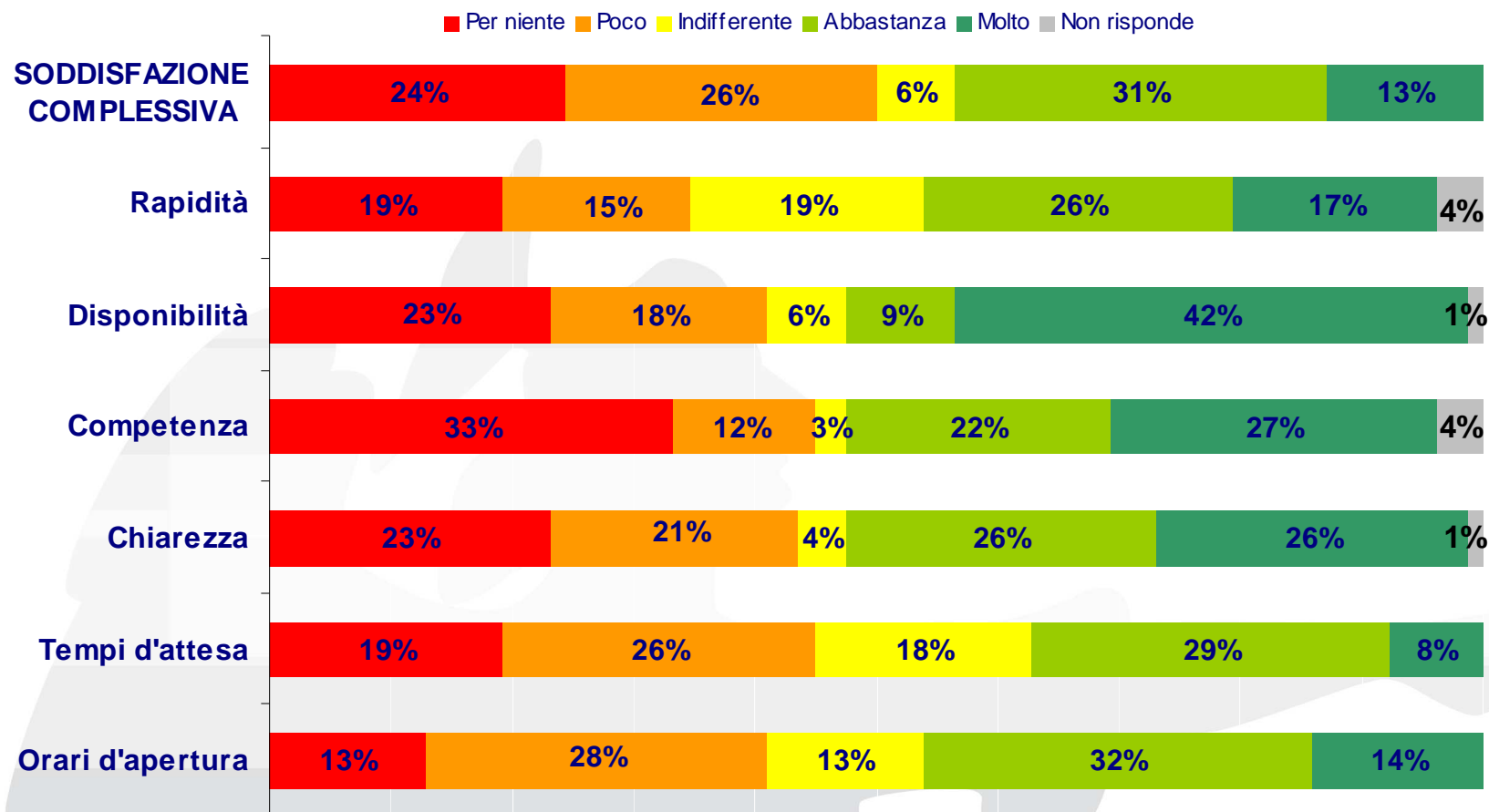
Sono state riscontrate anomalie tra le compilazioni online.

Le informazioni cronologiche evidenziano come alcuni gruppi di questionari siano stato compilati “in sequenza” (es: nello stesso giorno alle ore 23.17-23.28 - 23.33 - 23.42 - 23.59), il che può far ritenere che siano stati compilati da una stessa persona.

Nelle slide viene quindi presentato sia il risultato derivante dall’elaborazione di tutti i questionari (cartacei + online), sia i risultati dei soli questionari cartacei.

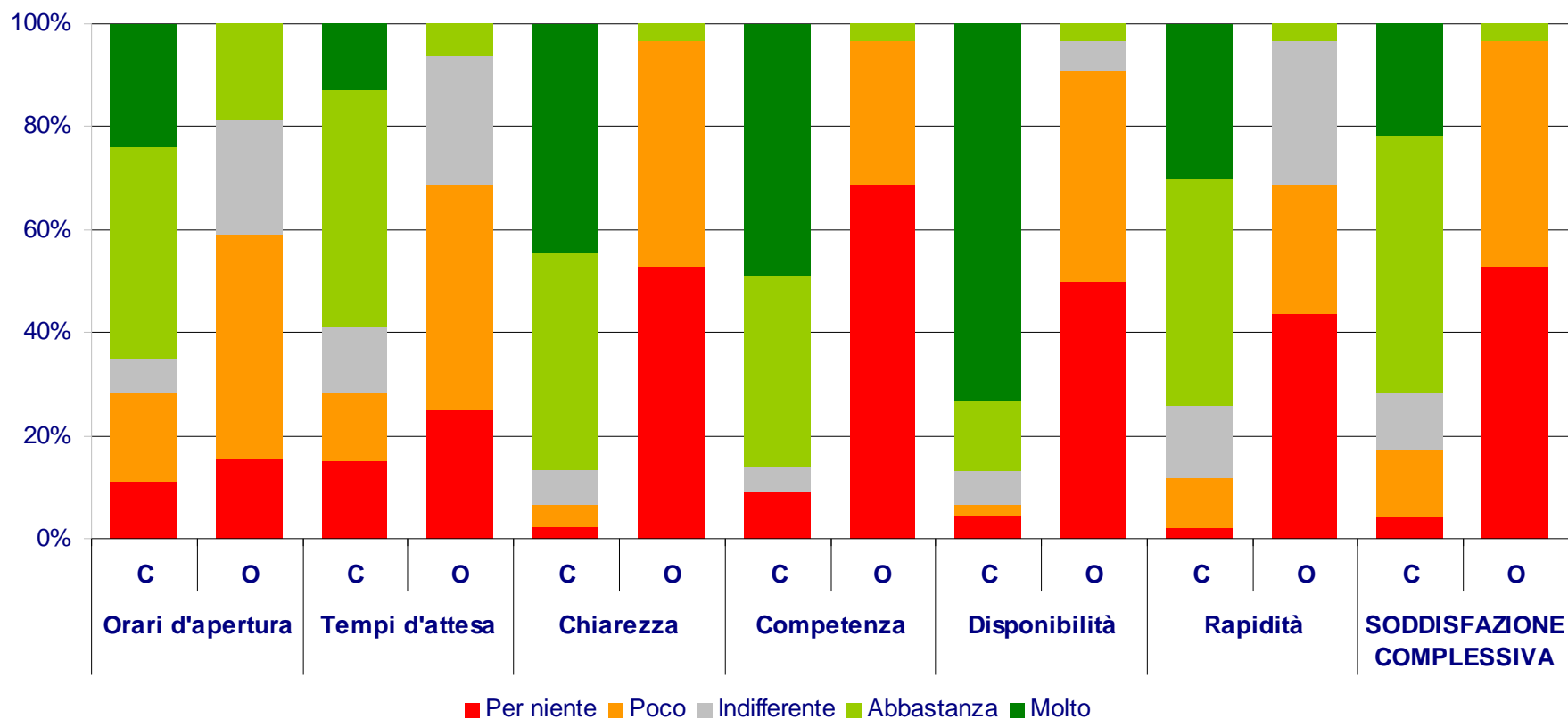
# La soddisfazione rilevata

(cartaceo + online)



# La soddisfazione rilevata: confronto 2011 cartaceo/online.

Confronto tra questionari 2011 cartacei (C) e online (O) : i risultati dei questionari online sono di gran lunga più negativi rispetto ai questionari cartacei.



# La soddisfazione rilevata confronto 2009-2011

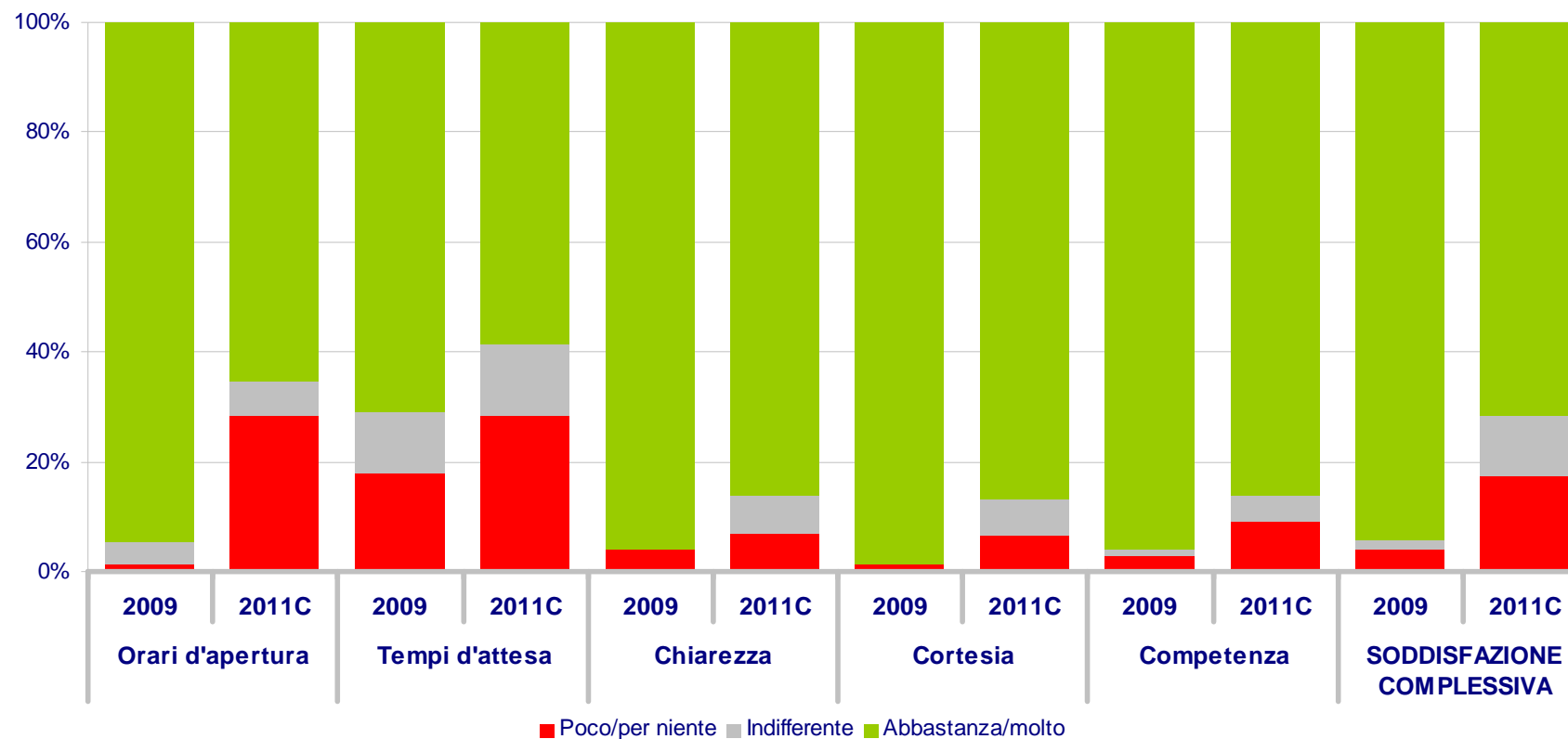
NOTA BENE: il confronto tra giudizi negativi (*voti 0-5 per la scala 2009 e giudizi "per nulla/ poco soddisfatto" per la scala 2011*) conferma come i risultati dei questionari online peggiorino in maniera significativa le valutazioni; gli scostamenti sono tali da far pensare che i questionari online possano essere considerati meno attendibili e che il confronto più attendibile sia quello tra questionari 2009 e questionari cartacei 2011.

| <b>GIUDIZI DI INSUFFICIENZA</b>             | <b>2009*</b> | <b>2011</b><br>(solo cartaceo) | <b>2011</b><br>(cartaceo + online) |
|---|--------------|--------------------------------|------------------------------------|
| soddisfazione complessiva                   | 4%           | 10%                            | 50%                                |
| orari                                       | 1%           | 17%                            | 41%                                |
| personale (chiarezza, cortesia, competenza) | da 1 a 4%    | da 4 a 7%                      | da 41 a 45%                        |
| attesa                                      | 18%          | 17%                            | 45%                                |

\* Nel 2009 era presente un solo questionario online.

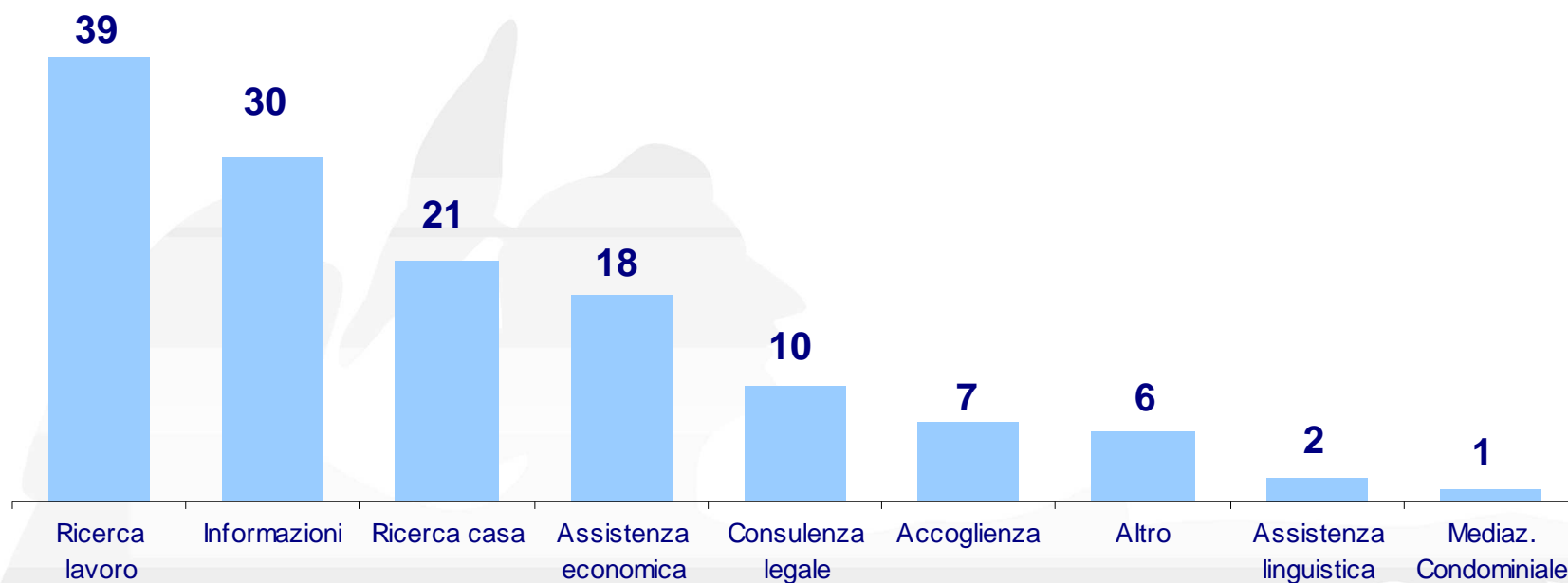
# La soddisfazione rilevata confronto 2009-2011

Confronto tra 2009 e 2011C (solo questionari cartacei): i tassi di insoddisfazione, più elevati rispetto agli altri sportelli analizzati, sono in tendenziale peggioramento.



# Per quale servizio si è recato allo sportello?

(cartaceo + online)

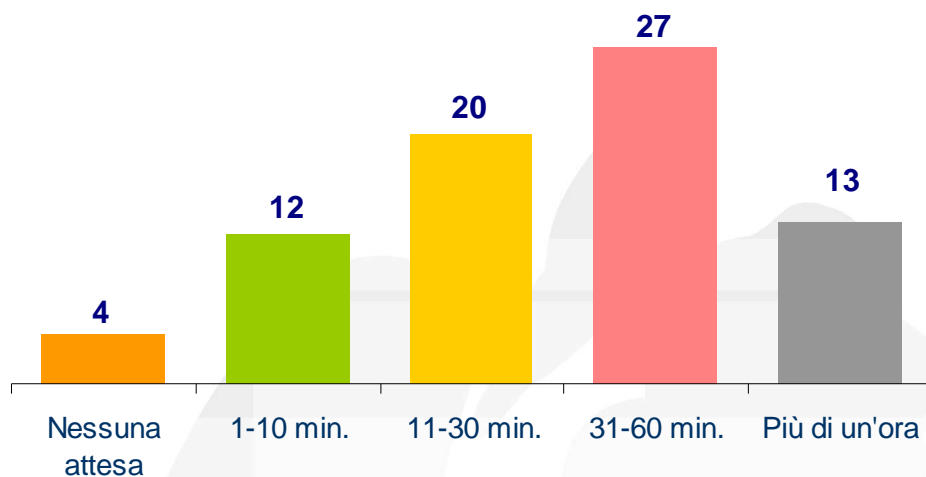




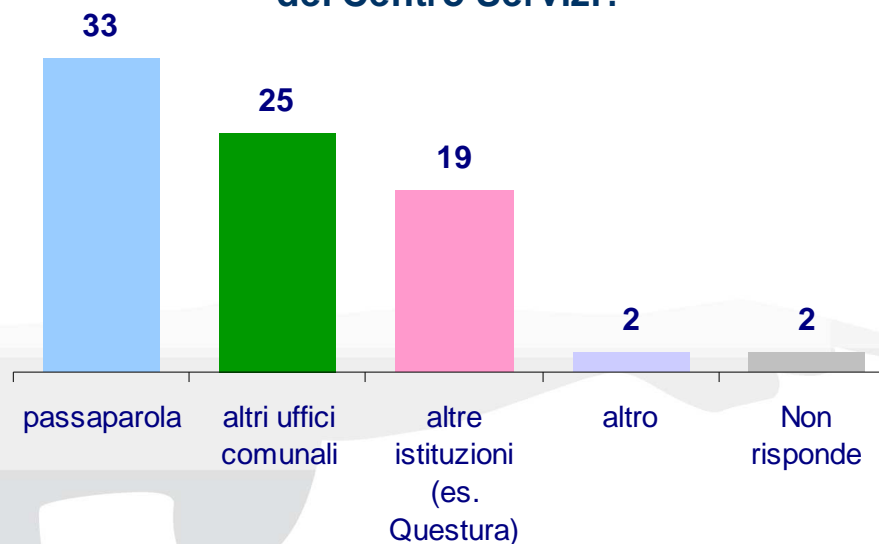
# Tempi di attesa e modalità di conoscenza

(cartaceo + online)

Quanto è durata la sua attesa?



Come è venuto a conoscenza del Centro Servizi?



# La qualità al telefono

(cartaceo + online)

Ha mai telefonato  
al Centro Servizi?



Quanto è stato soddisfatto per:

Cortesia



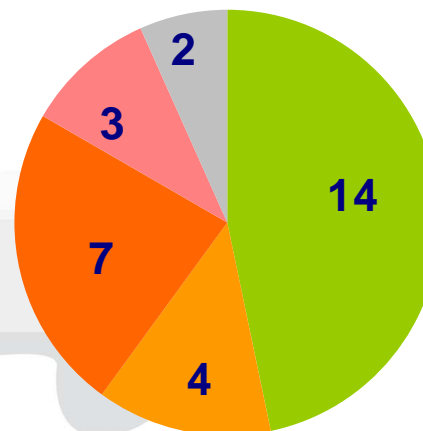
Chiarezza



■ Per niente ■ Poco ■ Indifferente ■ Abbastanza ■ Molto

E' riuscito facilmente ad entrare  
in contatto con l'operatore?

- SI
- NO, la linea era a lungo occupata
- NO, il telefono squillava a vuoto
- NO, altra motivazione
- non risponde



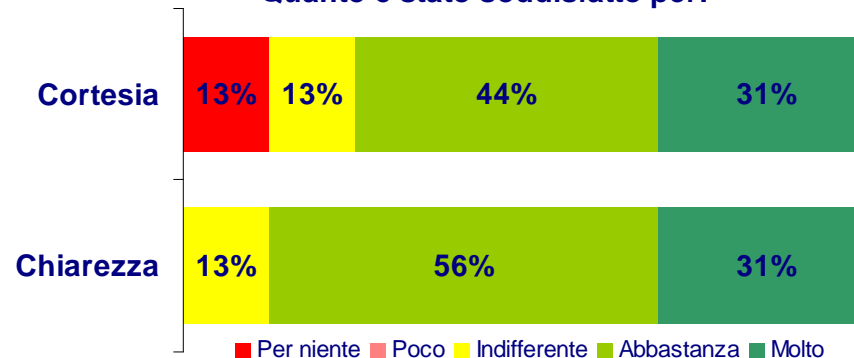
# La qualità al telefono

(solo cartaceo)

Ha mai telefonato  
al Centro Servizi?



Quanto è stato soddisfatto per:



E' riuscito facilmente ad entrare  
in contatto con l'operatore?



È evidente la differenza tra le valutazioni riportate nella pagina precedente (cartaceo + online) e questi giudizi, derivanti dai soli questionari cartacei.

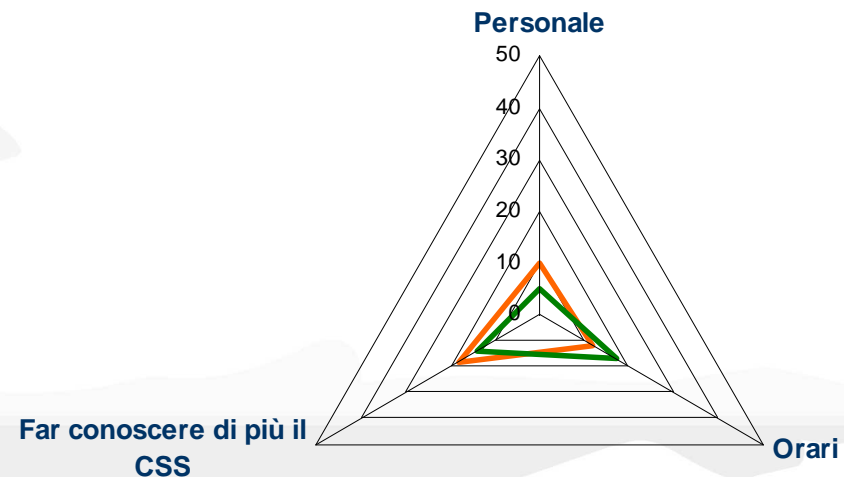
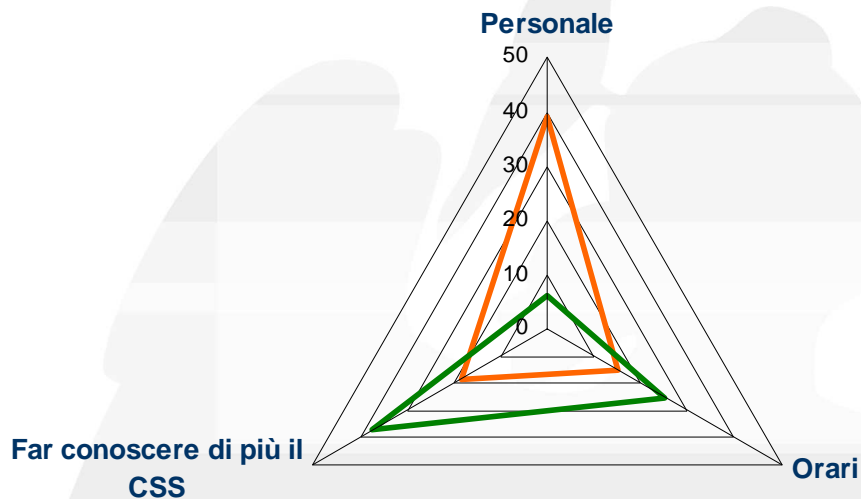
# Gli elementi più e meno importanti

Cartaceo + online

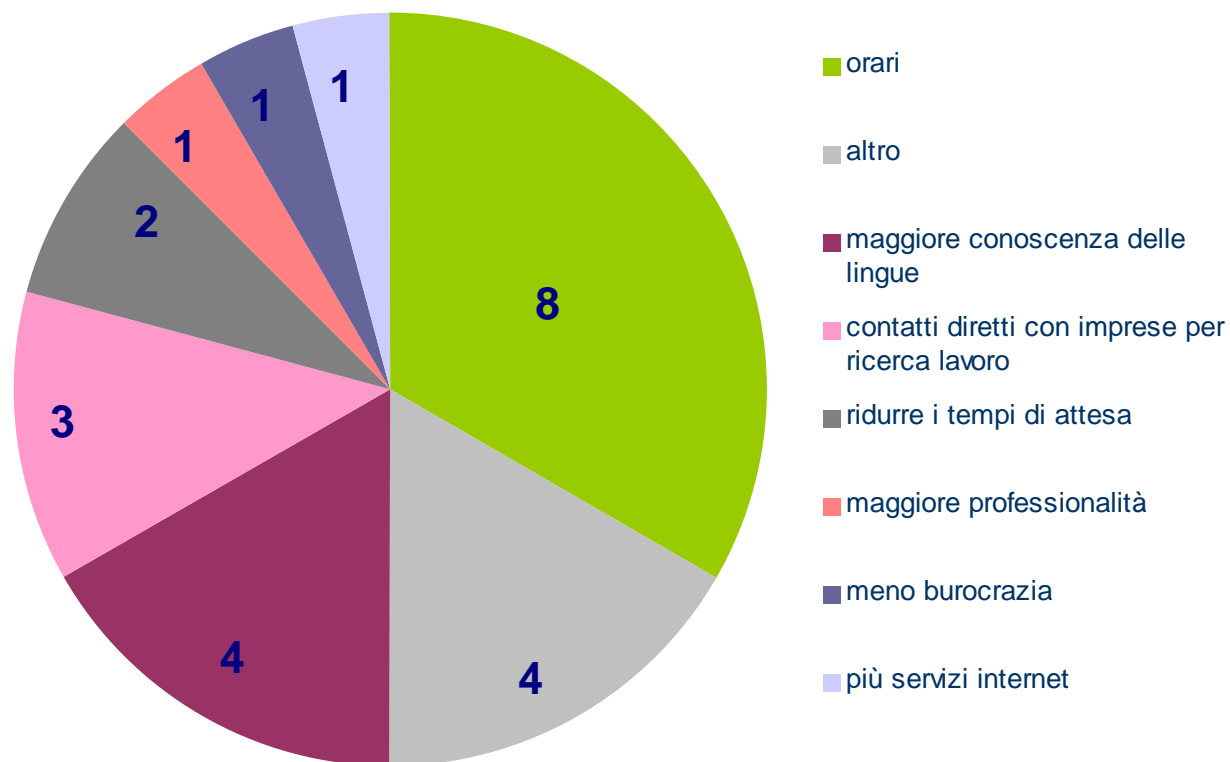
Solo cartaceo

■ Più importante ■ Meno importante

■ Più importante ■ Meno importante



# 27 suggerimenti migliorativi da 20 cittadini

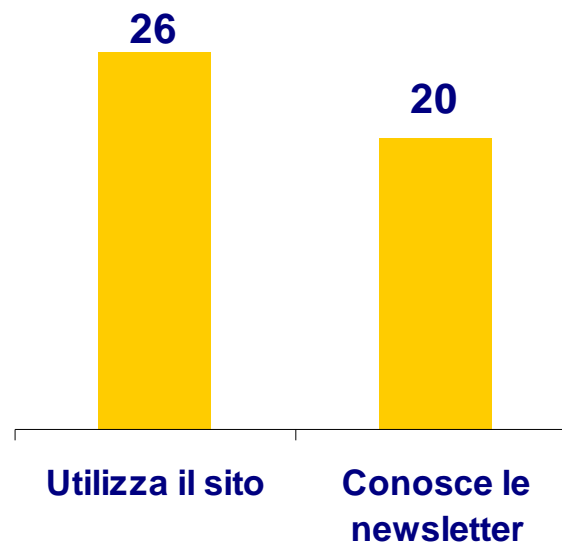
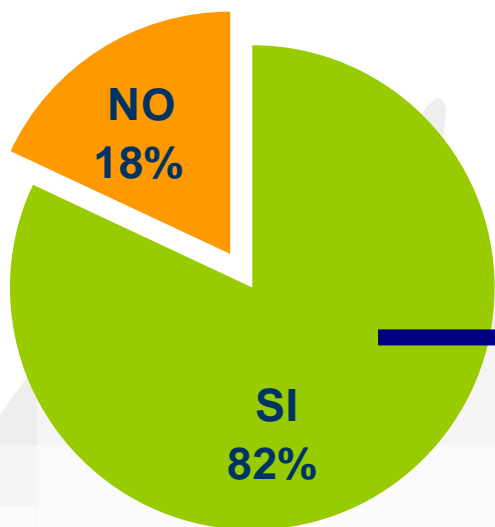


Segnalazioni/suggerimenti spaziano dagli orari, ai tempi di attesa, al personale, ecc.

I suggerimenti vanno considerati attendibili (e quindi da valutare con la debita attenzione), in quanto provengono tutti dai questionari compilati in cartaceo.

# Usa internet?

(cartaceo + online)



Vorrebbe poter comunicare via skype con gli uffici del Comune?

28  
SI

35  
NO

15  
non so

# I rispondenti

(cartaceo + online)

La maggioranza di chi ha risposto al questionario è:

- residente a Udine: 92%
- di nazionalità straniera: 86%
- donna: 45%
- disoccupati: 58%.

