

COMUNE DI UDINE



PROGETTO CITIZEN SATISFACTION 2010

**ANALISI DEL SERVIZIO
URP**

Numero questionari rilevati: 82
Numero questionari scartati: 7
Percentuale scartati: 9%

Sono stati esclusi dall'analisi n. 7 questionari perché compilati in minima parte o in maniera errata; sono stati quindi considerati n. 75 questionari.

N.B. 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.

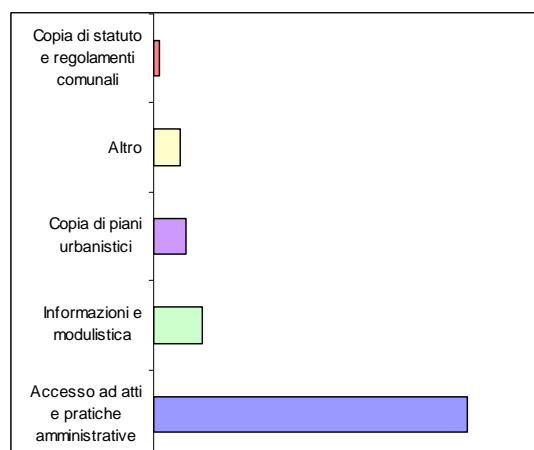
I RISULTATI

Domanda 1: Oggi per quale servizio si è recato all'URP?

La domanda permette di associare più di una risposta; le persone che hanno indicato più di un servizio sono 5; 3 di queste hanno segnalato di essersi recati agli uffici per fruire di 3 servizi.

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

Servizio	Risposte	
	Numero	Percentuale
Accesso ad atti e pratiche amministrative	58	73%
Informazioni e modulistica	9	11%
Copia di piani urbanistici	6	8%
Altro	5	6%
Copia di statuto e regolamenti comunali	1	1%

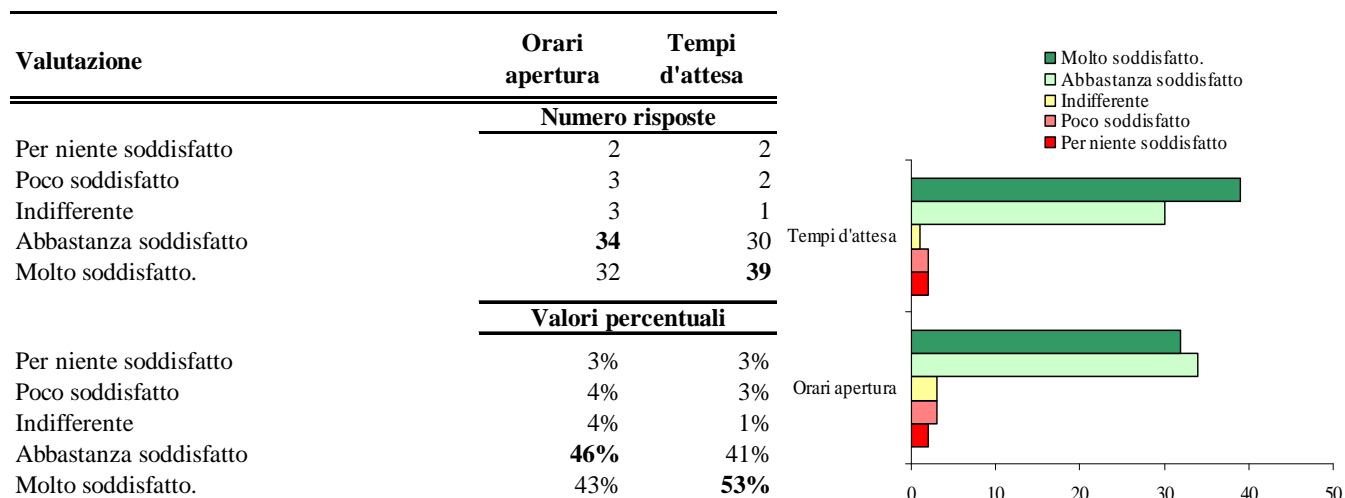


Il servizio per cui i cittadini si sono recati maggiormente all'URP è l'accesso agli atti e pratiche amministrative. Ciò è coerente con la competenza esclusiva di questo tipo di servizio attribuita all'ufficio.

Delle 5 persone che hanno indicato la modalità "altro": 3 non hanno risposto e 2 hanno indicato "protocollo" e "certificato di abilità".

Domanda 2: E' soddisfatto degli orari di apertura? (lun-ven 8.45 – 12.15 ; lun e giov anche 15.15 – 16.45)
Domanda 3: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

Tab.2, Fig.2 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa



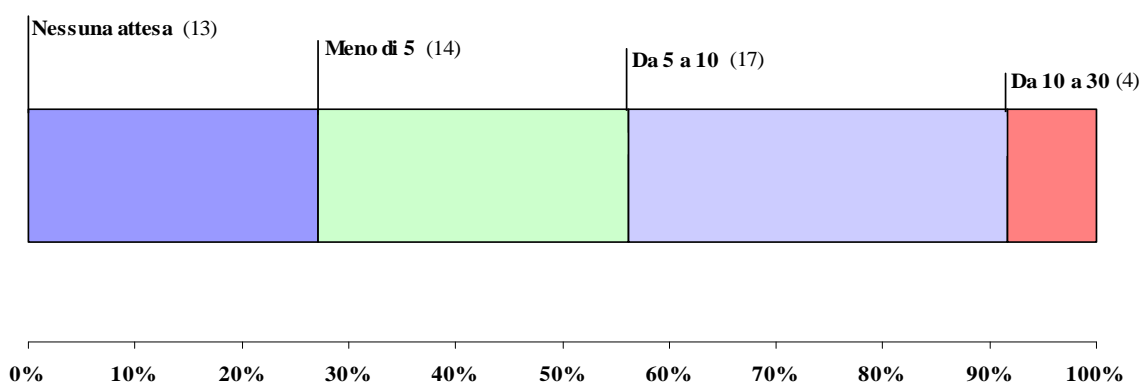
Le valutazioni sono positive. Per gli orari la moda è “abbastanza soddisfatto” e il totale delle valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) è l’89%; per i tempi d’attesa, la modalità è “molto soddisfatto” e i giudizi positivi sono complessivamente il 93%.

Si registra il 7% di giudizio negativo (“poco/per niente soddisfatto”) per orari di apertura e il 6% per tempi di attesa (il dato è coerente con i risultati del grafico che segue)

Tasso di non risposta: 1% per entrambe le domande.

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

Fig.3 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti).



Quasi il 60% dei rispondenti ha atteso meno di 5 minuti.

4 rispondenti su 48 (quasi il 10%) ha atteso da 10 a 30 minuti.

Tasso di non risposta: 36%.

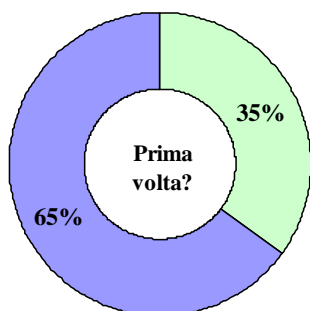
Domanda 4: E' la prima volta che si reca all'URP?

4.a - Se no: Trova che nel tempo la qualità del servizio sia?
(migliorata/peggiorata/uguale/non so)

Tab.3 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio.

Modalità	Risposte	
	Numeri	Percentuale
Nuovi fruitori	26	35%
Fruitori non per la prima volta	48	64%
a. variazione qualità del servizio:		
Migliorata	29	60%
Uguale	12	25%
Peggiorata	2	4%
Non so	2	4%
Non risponde	3	6%
Non risponde	1	1%
Totale	75	100%

Fig.4, 5 - Frequenze relative sui rispondenti.



■ si ■ no

Domanda 4: il 65% dei rispondenti ha dichiarato di essersi già recato a quest'ufficio. Solo una persona non ha risposto alla domanda.



■ Migliorata ■ Uguale ■ Peggiorata ■ Non so

Domanda 4a: il 65% dei rispondenti ha dichiarato di aver percepito un miglioramento del servizio; solo 2 persone ritengono che il servizio sia peggiorato. Il dato è coerente con il fatto che nel 2009 l'ufficio ha acquisito un'ulteriore risorsa umana. Il 4% valuta il servizio peggiorato

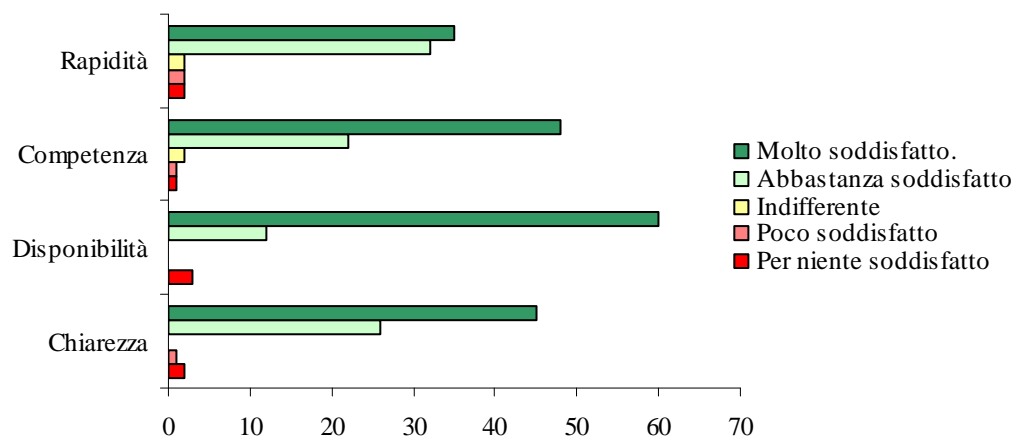
Tasso di non risposta: 6%.

Domanda 5: Quanto è soddisfatto del servizio erogato dall'URP per quanto riguarda:

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

Tab.4, Fig.6 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

Valutazione	Chiarezza	Disponibilità	Competenza	Rapidità
Per niente soddisfatto	2	3	1	2
Poco soddisfatto	1	0	1	2
Indifferente	0	0	2	2
Abbastanza soddisfatto	26	12	22	32
Moito soddisfatto.	45	60	48	35
	Valori percentuali			
Per niente soddisfatto	3%	4%	1%	3%
Poco soddisfatto	1%	0%	1%	3%
Indifferente	0%	0%	3%	3%
Abbastanza soddisfatto	35%	16%	30%	44%
Moito soddisfatto.	61%	80%	65%	48%



La valutazione del servizio è molto buona per tutti gli item considerati, con un numero di valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) sempre superiore al 90%.

La più alta percentuale di giudizi negativi (poco/per niente soddisfatto) si registra per l’item “rapidità (6%)”

Tasso di non risposta: 1% per chiarezza e competenza, 3% per rapidità, nullo per disponibilità.

Domanda 6: Ha mai telefonato all'URP?

6.a - Se sì: E' entrato facilmente in contatto con gli operatori?

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

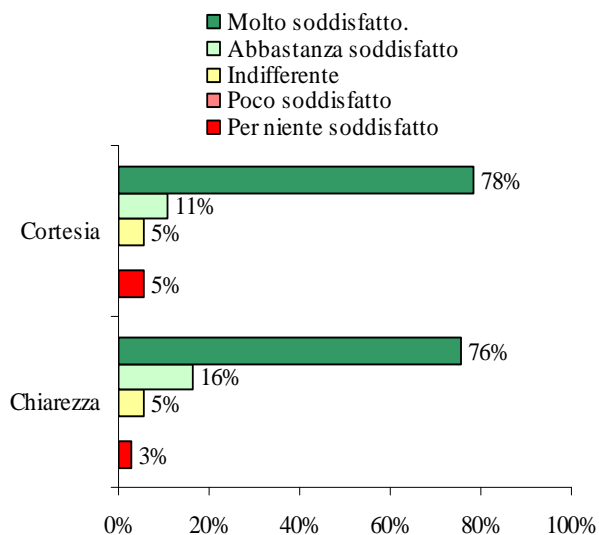
(la linea era a lungo occupata/il telefono squillava a vuoto/altro)

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

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Tab.5, Fig.7 - Frequenze assolute servizio telefonico/valutazione del servizio.

Variabili	Numero	
Fruitori del servizio telefonico	37	
di cui:		
Entrati in contatto con facilità	30	
Non entrati in contatto con facilità	6	
motivazione: linea occupata	3	
squillava a vuoto	3	
Non risponde	1	
Non fruitori del servizio telefonico	38	
Livello soddisfazione	Numero risposte	
	Chiarezza	Cortesia
Per niente soddisfatto	1	2
Poco soddisfatto	0	0
Indifferente	2	2
Abbastanza soddisfatto	6	4
Molto soddisfatto.	28	29



Le valutazioni sono ampiamente positive, con ridotti livelli di insoddisfazione (5% o meno)

Tasso di non risposta: nullo.

Domanda 7: Secondo lei la normativa in materia di URP è:
(chiara/complessa/di difficile interpretazione/completa/confusa/altro)

La domanda prevedeva più di una modalità di risposta; 5 persone su 75 hanno selezionato 2 risposte.

Tab.6 - Frequenze relative ed assolute.

Normativa in materia di URP	Numero	Percentuale
chiara	20	28%
completa	20	28%
complessa	18	25%
confusa	7	10%
di difficile interpretazione	4	6%
altro	2	3%

Le 2 persone che hanno indicato “altro” hanno dichiarato di non conoscere la normativa.

Domanda 8: Secondo lei, quale delle seguenti affermazioni rispecchia meglio l'accesso agli atti e alle informazioni al Comune di Udine?

Tab.7 - Frequenze relative ed assolute.

Accesso agli atti	Numero	Percentuale
Diritto riconosciuto dei cittadini che è facile da far valere	46	68%
Diritto riconosciuto dei cittadini difficile da far valere	13	19%
Diritto dei cittadini a cui si contrappone il potere della P.A.	8	12%
Potere della Pubblica Amministrazione	1	1%

Tasso di non risposta: 9%.

Per quasi il 70% dei rispondenti l'accesso agli atti è un diritto riconosciuto che è facile far valere.

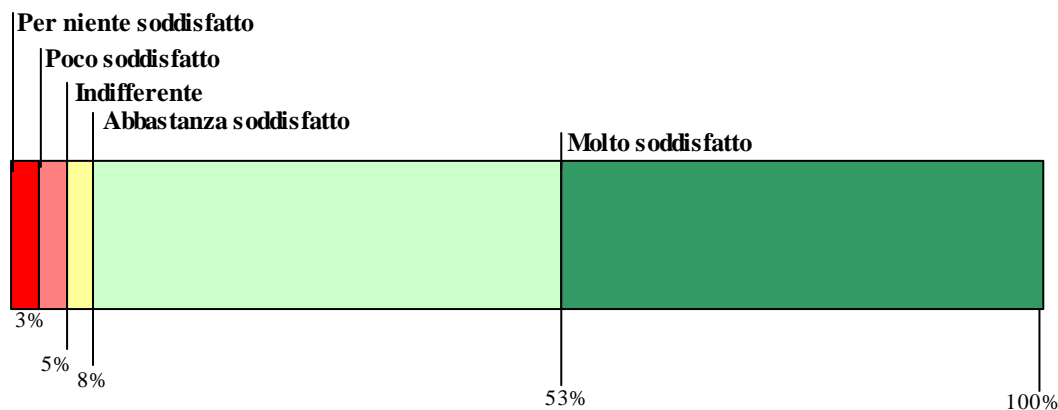
Le risposte alle domande 7 e 8 vanno considerate congiuntamente. I dati di entrambe vanno inoltre interpretati tenendo conto della percentuale di diniego alle richieste di accesso e del tempo di evasione della richiesta rispetto ai tempi massimi previsti dalla normativa.

Domanda 9: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato dall'URP?

Tab.8 - Valutazione soddisfazione complessiva.

Valutazione	Risposte	
	Numero	Percentuale
Per niente soddisfatto	2	3%
Poco soddisfatto	2	3%
Indifferente	2	3%
Abbastanza soddisfatto	34	45%
Molto soddisfatto.	35	47%

Fig.8 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



Coerentemente con le valutazioni precedenti, il 92% dei rispondenti è ampiamente soddisfatto (“abbastanza/molto soddisfatto”) per il servizio, con quasi il 50% di “molto soddisfatto”.
Tasso di non risposta: nullo.

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*
- *tempi di consegna*
- *orari*
- *possibilità di usufruire di alcuni servizi da casa, via internet*

A questa domanda hanno risposto in maniera errata il 54% dei rispondenti.

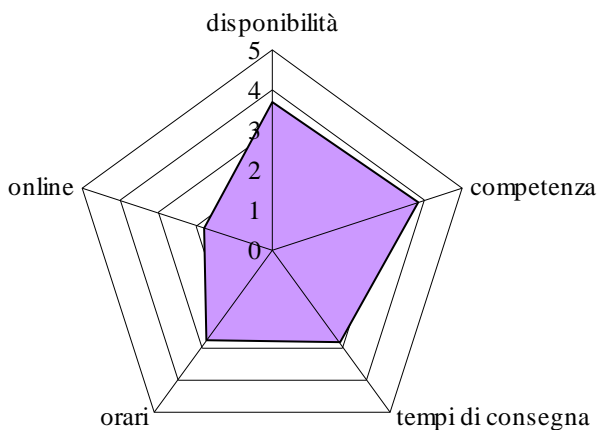
Tab.9 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Importanza attribuita	disponibilità	competenza	tempi di consegna	orari	on-line
Il più importante	10	12	2	6	3
Secondo per importanza	12	11	6	4	2
Terzo per importanza	5	6	15	7	1
Quarto per importanza	5	4	7	11	7
Il meno importante	2	1	4	6	21

Fig.9 - 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).



Per i cittadini gli elementi di qualità vengono così ordinati per importanza.

1. Competenza
2. Disponibilità
3. Tempi di consegna
4. Orari
5. Servizi online

Il dato sulla scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con: le fasce di età prevalenti (31-40 e 41-50 anni), l'utilizzo dichiarato del web (oltre il 90%), il titolo di studio medio/alto (oltre 75% tra laureati e diplomati) e la professione (oltre 55% libero professionista).

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 dell'URP:

Scopo di queste domande è conoscere le tematiche/problematiche di maggiore interesse. Si è deliberatamente scelto di fare due domande molto "simili", per stimolare a fornire indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamentele) che positivi (proposte di miglioramento).

Sono state 17 le persone che hanno risposto alle due domande (circa il 23% dei rispondenti), per un totale di 22 commenti; tali risposte sono state raggruppate in macroaree.

Tab.10 - Frequenze assolute e relative delle segnalazioni/suggerimenti per principali tematiche di interesse.

Tematiche di interesse	Segnalazioni/Suggerimenti	
	Numero	Val. Perc.
Servizi	8	36,36%
Altro	6	27,27%
Struttura	4	18,18%
Personale	3	13,64%
Orari	1	4,55%
Totale	22	100%

Servizi_ due esempi interessanti sono “*Convenzioni per chi usa le comunicazioni urbanistiche per motivi professionali*” e “*Trovo difficoltoso/non corretto il fatto che la ricerca estremi pratiche debba essere effettuata dal fruitore del servizio e non dal dipendente comunale*”.

Struttura_ es: “*L'ufficio non è accogliente dal punto di vista dell'arredamento vista l'importanza che il servizio offre*” e “*Maggiore spazio per la consultazione dei documenti*”.

Personale_ alcuni commenti sono relativi a mancanza di competenza (in qualche caso viene suggerita l'assunzione di personale “tecnico”) o di disponibilità/cortesia.

Orari_ es: “*Ampliare gli orari*”.

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

- di interesse dell'indagine, ma non concernenti i servizi URP: è stato rilasciato un commento riguardante il questionario utilizzato per l'indagine (“*La domanda 8 non è chiara (segnalazione del rispondente inserita come "altro")*”);
- meno utili allo scopo originale delle domande 11 e 12, ma comunque di interesse perché utilizzati per esprimere un ulteriore apprezzamento verso il personale (es: “*Piena e completa disponibilità e chiarezza degli addetti*”) o per l'ufficio stesso (es: “*Tutto ok*”).

Si riportano di seguito integralmente le segnalazioni/suggerimenti.

SEGNALAZIONI

- tempi lunghi di ricerca in archivio
- spesso le informazioni sono depositate in uffici diversi
- trovo difficoltoso/non corretto il fatto che la ricerca estrema debba essere effettuata dal fruitore del servizio e non dal dipendente comunale.
- piena e completa disponibilità e chiarezza degli addetti
- le persone dell'ufficio sono sempre sgarbate
- l'ufficio non è accogliente dal punto di vista dell'arredamento vista l'importanza che il servizio offre.
- Logistica non adatta ad un ufficio in rappresentanza e tutela diritto riservatezza
- La domanda 8 non è chiara (segnalazione del rispondente inserita come "altro")
- Tutto ok
- Puntuale e co

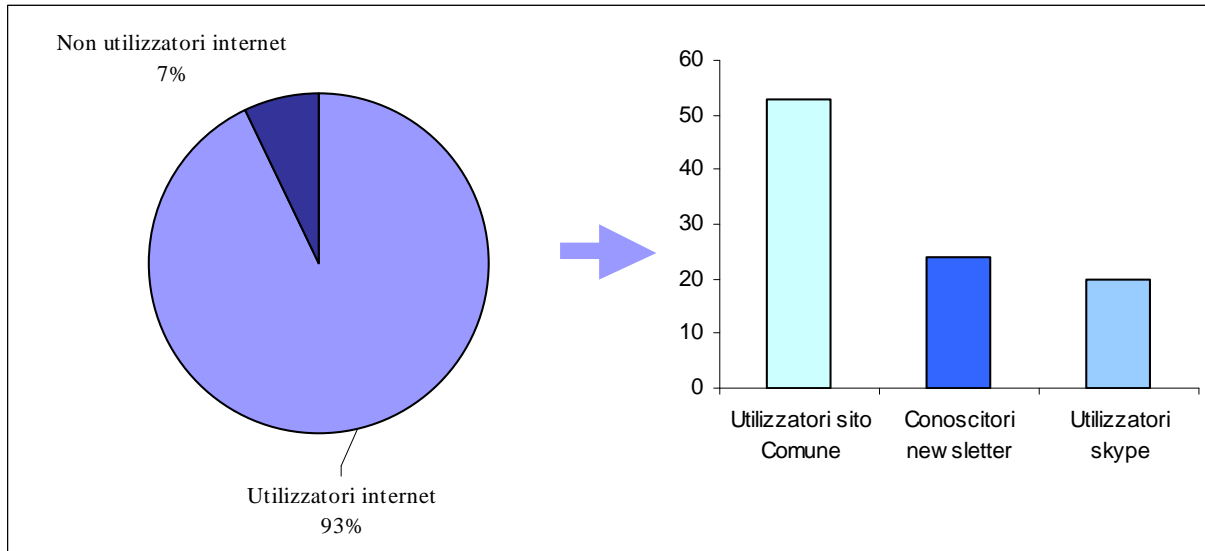
SUGGERIMENTI

- convenzioni per chi usa le comunicazioni urbanistiche per motivi professionali
- inserire nel computer tutte le licenze edilizie
- ordinare tramite internet
- assunzione di un tecnico che possa assistere il contribuente
- più leggerezza e velocità nell'ottenere copie di certificati che si trovano tra 2 uffici attigui
- avendo a disposizione informatici tutte le pratiche (anche le più vecchie) dovrebbero essere inserite e così diventare di facile e immediata consultazione
- cambiare il personale
- maggiore spazio per la consultazione dei documenti
- ampliare gli orari
- Riorganizzazione degli spazi e sportello
- Tutto ok
- Continuare così

Domande socio-anagrafiche

Utilizzo internet

Fig.10 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

Variabili	Numerosità	Percentuale
Genere		
Maschi	47	63%
Femmine	24	32%
Non risponde	4	5%
Nazionalità		
Italiana	67	89%
Altro	2	3%
Non risponde	6	8%
Residenza		
Udine	55	73%
Altro	19	25%
Non risponde	1	1%
Classe di età		
meno di 21	0	0%
da 21 a 30	6	8%
da 31 a 40	20	27%
da 41 a 50	27	36%
da 51 a 60	14	19%
da 61 a 70	3	4%
più di 70	4	5%
Non risponde	1	1%
Titolo di studio		
Licenza elementare	2	3%
Licenza di scuola media inf.	6	8%
Qualifica professionale	8	11%
Diploma di scuola sup.	38	51%
Laurea/Master	18	24%
Nessuno	0	0%
Non risponde	3	4%
Attività lavorativa		
Studente	1	1%
Lavoratore dipendente	19	25%
Libero professionista	41	55%
In attesa di occupazione	0	0%
Pensionato	7	9%
Altro	5	7%
Non risponde	2	3%

Considerando esclusivamente i rispondenti:

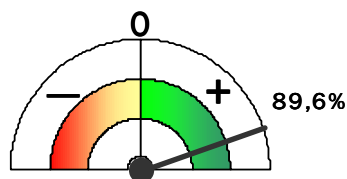
- il 66% sono maschi;
- il 97% ha nazionalità italiana, delle 2 persone straniere, una ha specificato di essere serba;
- il 74% è residente a Udine, i 19 non residenti hanno indicato: di residenza mentre gli altri 14 hanno indicato: Campoformido, Pordenone, Pradamano e Tavagnacco (2), Faedis, Fagagna, Lignano Sabbiadoro, Martignacco, Moruzzo, Palmanova, Reana del Rojale, Remanzacco e Tavagnacco; 2 non hanno specificato il comune;
- la classe d'età più riscontrata è 41-50 anni (37%), seguita da 31-40 (27%);
- il titolo di studio più indicato è diploma di scuola superiore (53%); il 25% ha dichiarato di essere laureato;
- oltre la metà dei rispondenti è libero professionista (56%), il 26% lavoratore dipendente. Nessuno è in attesa di occupazione. Delle 5 persone che hanno indicato "altro": 1 non ha risposto e 4 hanno specificato "amministratore unico società", "banconiera", "casalinga", "artigiano".

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Orari di apertura

Numero valutazioni positive: 66

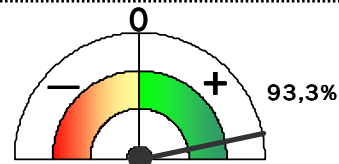
Numero valutazioni negative: 5



Tempi d'attesa

Numero valutazioni positive: 69

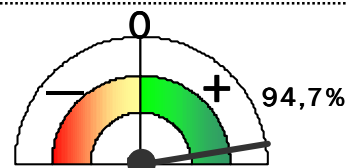
Numero valutazioni negative: 4



Chiarezza nel fornire le informazioni

Numero valutazioni positive: 71

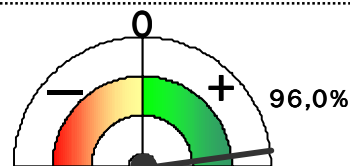
Numero valutazioni negative: 3



Disponibilità e cortesia

Numero valutazioni positive: 72

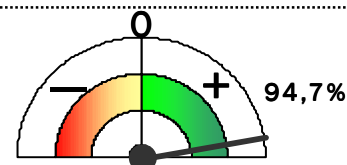
Numero valutazioni negative: 3



Competenza e preparazione

Numero valutazioni positive: 70

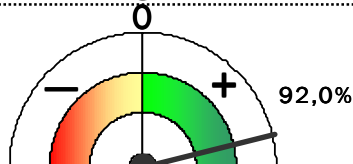
Numero valutazioni negative: 2



Rapidità ed efficienza

Numero valutazioni positive: 67

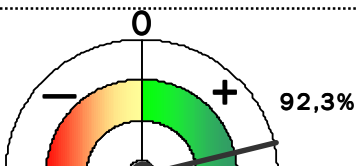
Numero valutazioni negative: 4



Chiarezza serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 34

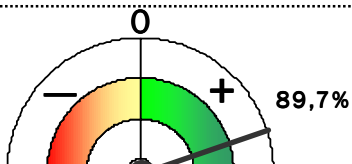
Numero valutazioni negative: 1



Cortesìa serv. telefonico

Numero valutazioni positive: 33

Numero valutazioni negative: 2



Soddisfazione complessiva

Numero valutazioni positive: 69

Numero valutazioni negative: 4

