



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

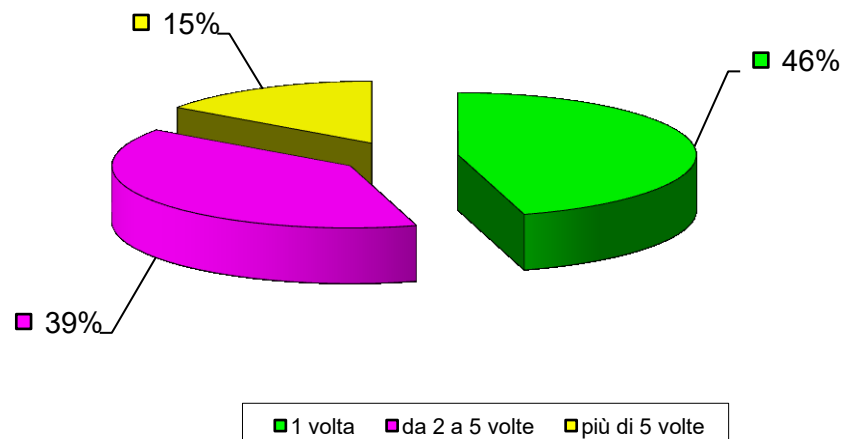
# Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

## Customer Satisfaction

Maggio 2018

CENTRO STAMPA COMUNALE

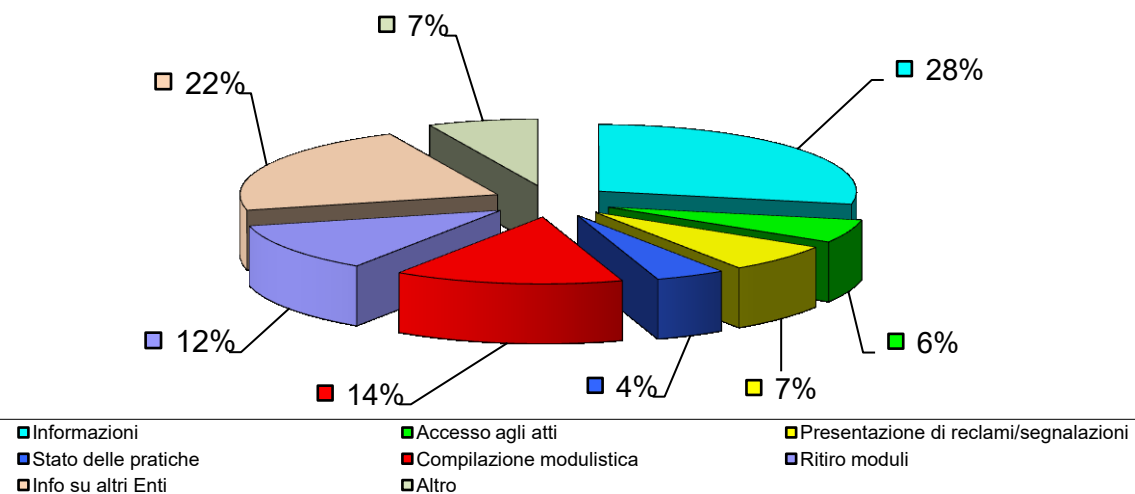
### Quante volte nell'ultimo anno si è recato in Comune?



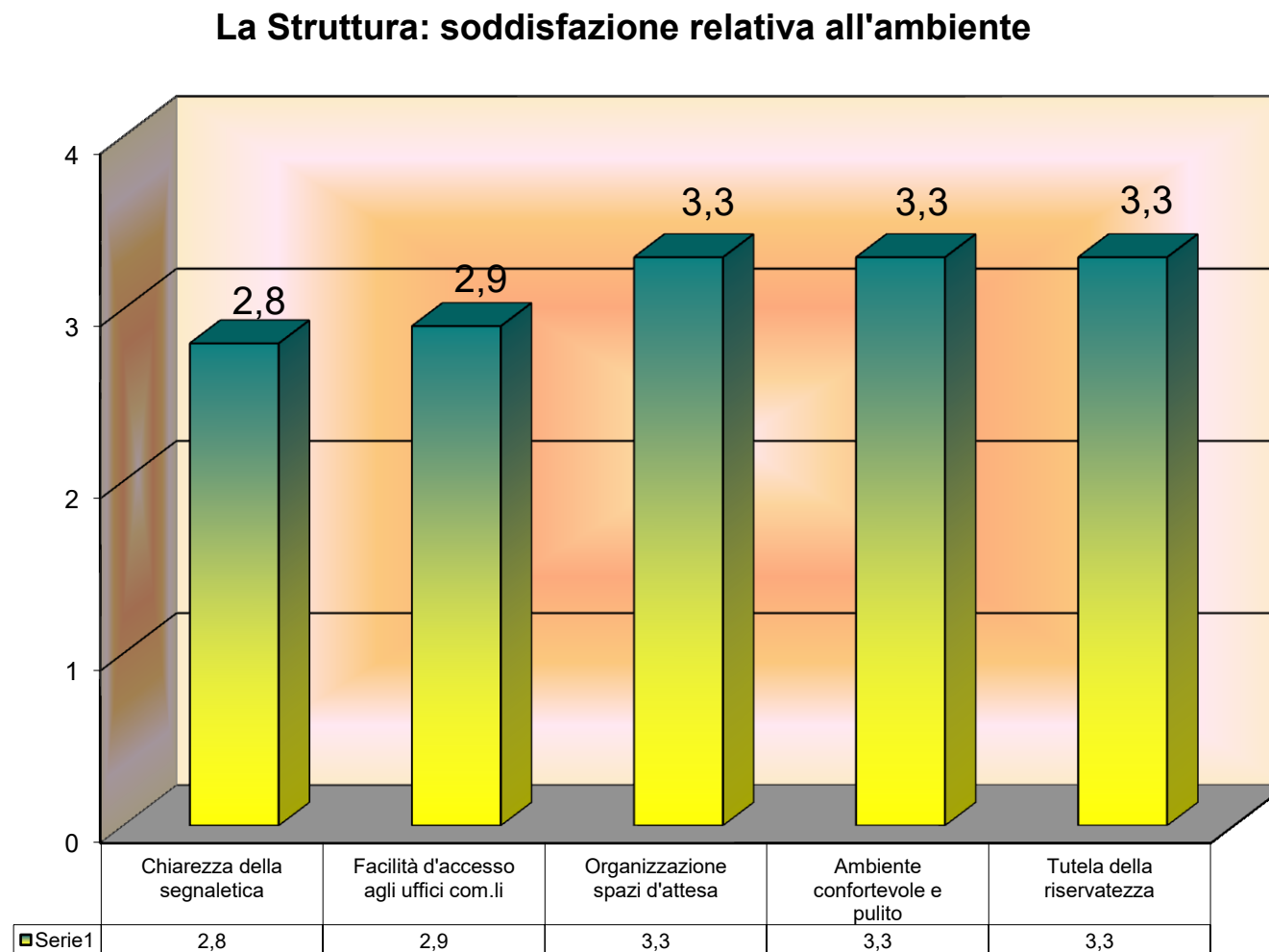
Il grafico a fianco illustra la frequenza con cui le persone del campione si sono recate in Comune: a fronte di un 46% di soggetti che nell'anno si sono recati in Comune **una sola volta**, il 39% di utenti afferma di esserci stato tra le **2 e le 5 volte** e, infine, solo il 15% del campione dichiara di essersi rivolto agli uffici comunali **più di 5 volte**.

I servizi più richiesti all'URP risultano essere quelli attinenti alle **informazioni** - 28% riguardanti gli uffici comunali e 22% riguardanti altri Enti - seguono la **compilazione della modulistica** (14%) e il **ritiro moduli**, con il 12%. Sotto il 10%, in ordine decrescente, troviamo: **presentazione di reclami/segnalazioni**, **accesso agli atti** e **stato delle pratiche**.

### Che cosa ha chiesto all'URP?

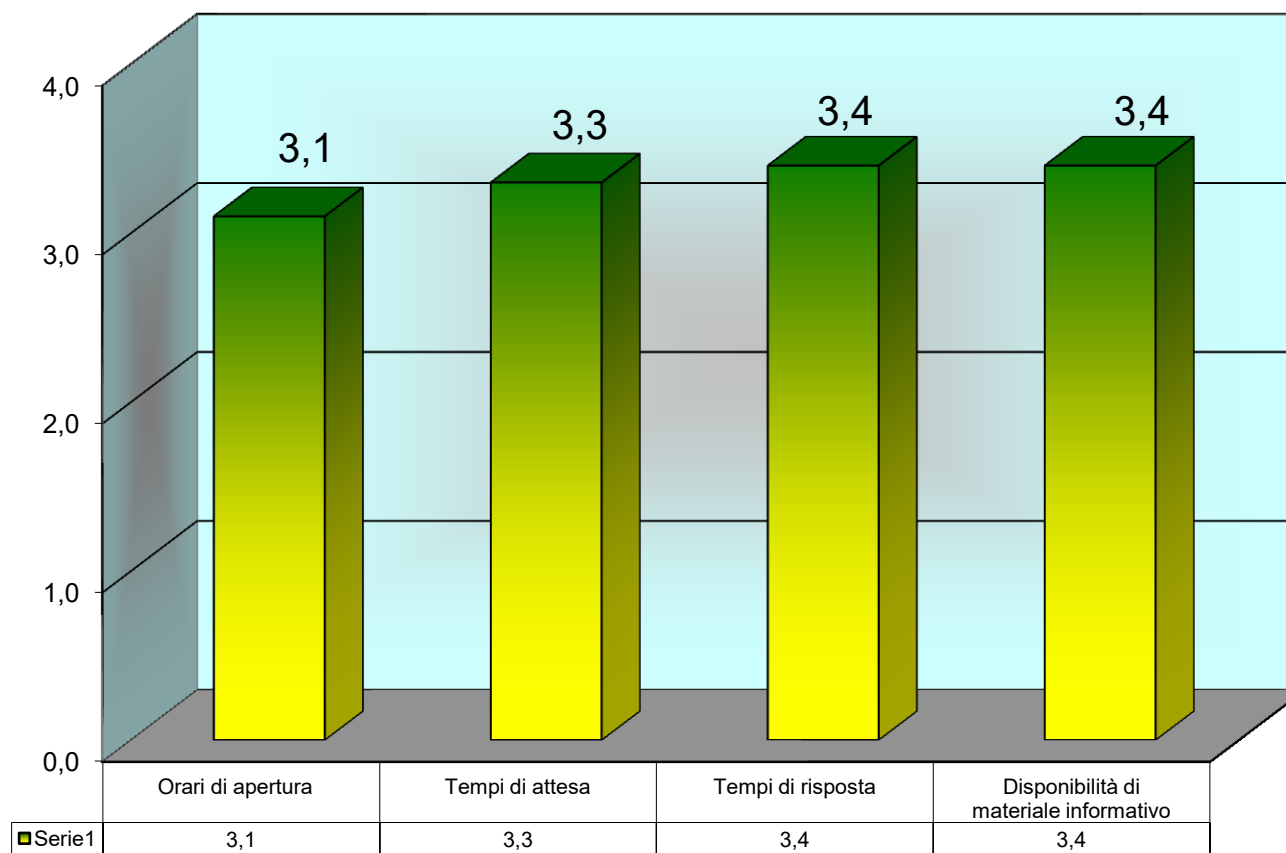


Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto



La valutazione concernente alla struttura comunale risulta, nel complesso, buona; i soli parametri inerenti a "**chiarezza della segnaletica**" e "**facilità di accesso agli uffici comunali**" si attestano su di una valutazione leggermente inferiore, seppure complessivamente soddisfacente.

## Il Servizio: soddisfazione in relazione all'organizzazione dell'URP



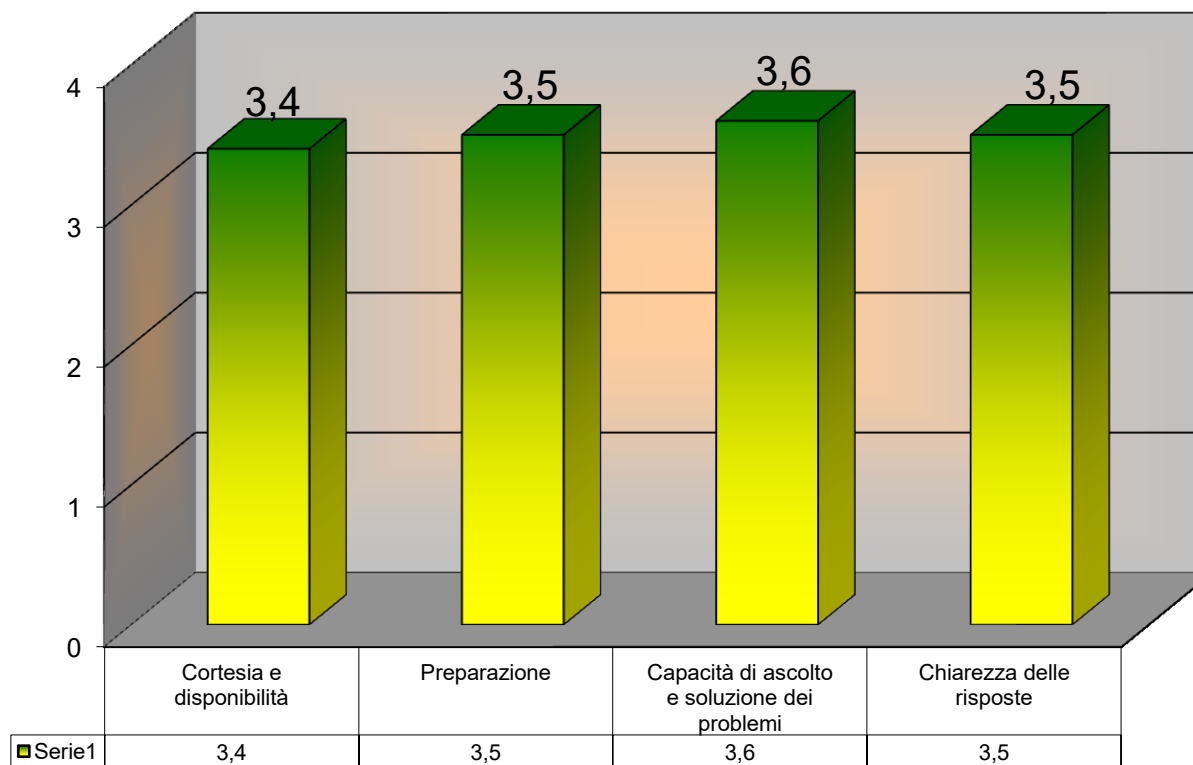
Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto

Molto apprezzati risultano tutti i parametri attinenti all'organizzazione dell'URP, in particolare riguardo ai **"tempi di risposta"** e alla **"disponibilità di materiale informativo"**.

## Soddisfazione relativa ai rapporti con il Personale dell'URP

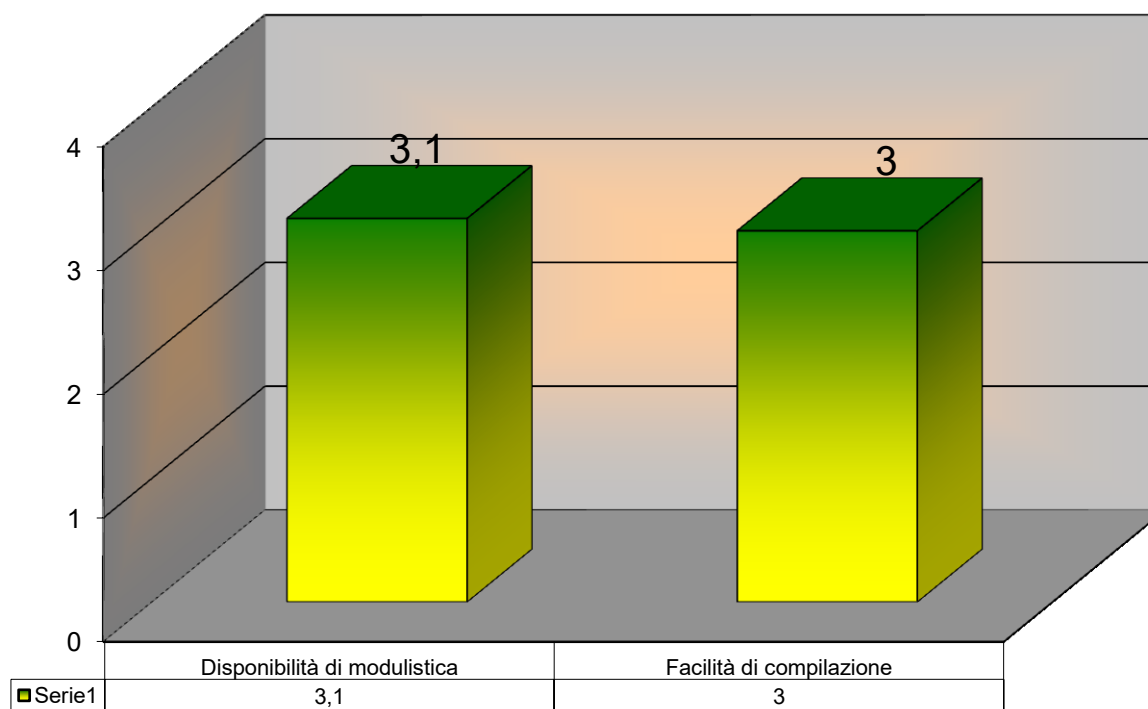
### Legenda:

- 1 - Insoddisfatto
- 2 - Parzialmente soddisfatto
- 3 - Soddisfatto
- 4 - Completamente soddisfatto



Col giudizio sul Personale assegnato all'URP, si giunge a risultati eccellenti e per tutte le voci prese in considerazione dall'indagine.

### Soddisfazione relativa alla Modulistica

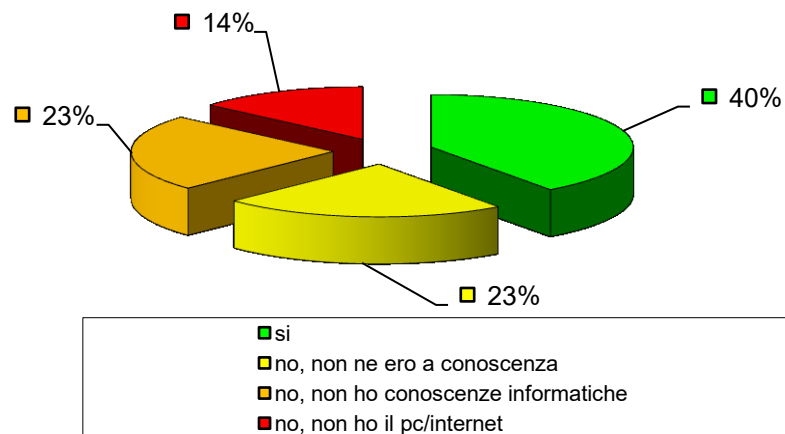


Legenda:	
1 -	Insoddisfatto
2 -	Parzialmente soddisfatto
3 -	Soddisfatto
4 -	Completamente soddisfatto

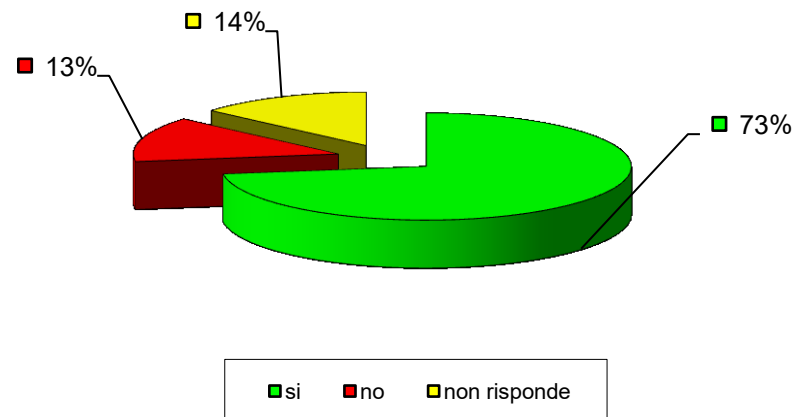
Anche i giudizi espressi dal campione inerenti alla "**disponibilità di modulistica**" e alla sua "**facilità di compilazione**" sono soddisfacenti.

**... LE RISPOSTE DEGLI UTENTI URP ALLE DOMANDE SULL'UTILIZZO DEL SITO COMUNALE**

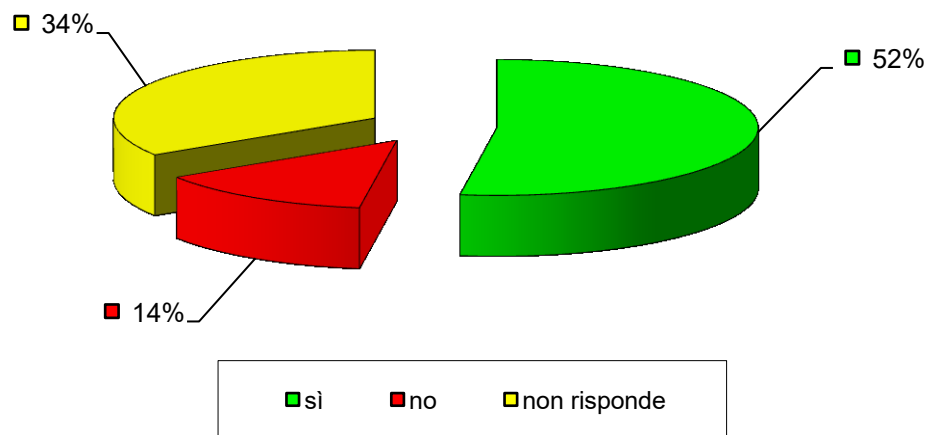
**Ha già utilizzato il sito internet del Comune?**



**... se sì, l'ha trovato semplice da utilizzare?**

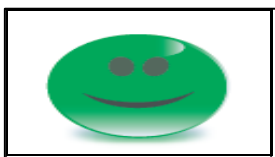


**... se sì, è riuscito a scaricare facilmente la modulistica?**



Soltanto il 40% dei rispondenti ha utilizzato **il sito del Comune**. Il 13% dell'utenza informatica ha riscontrato difficoltà ad utilizzare il portale comunale, mentre il 52% è riuscito a scaricare facilmente la modulistica. Di rilievo le percentuali dei "non rispondenti" alle ultime due domande.

## GLI EMOTICON



92%



6%

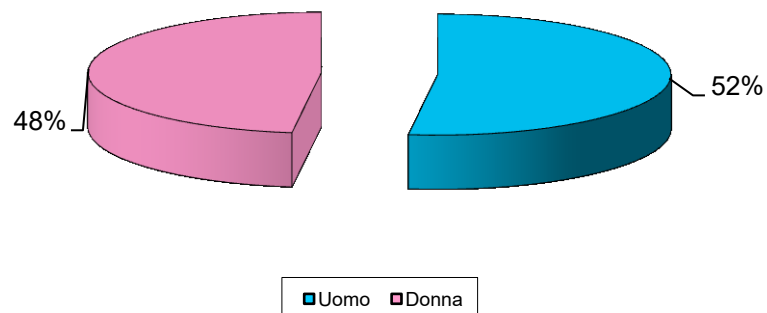


2%

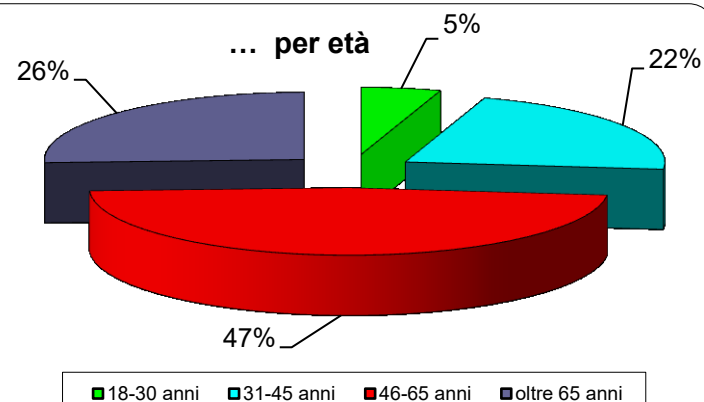
**Il giudizio complessivo sul funzionamento dell'URP, espresso dal campione degli utenti, è notevolmente positivo**, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (92%), a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, in riferimento alla struttura e all'organizzazione dell'Ufficio nonché riguardo al personale ad esso assegnato.



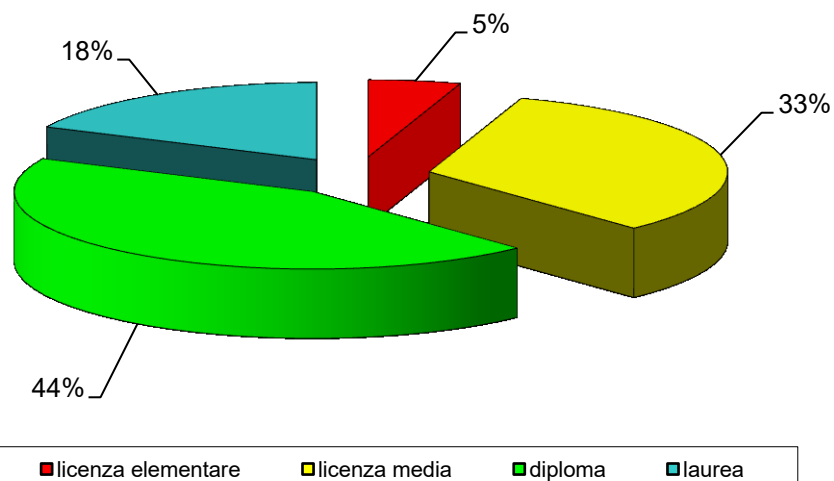
**Distribuzione del campione per genere**



**... per età**

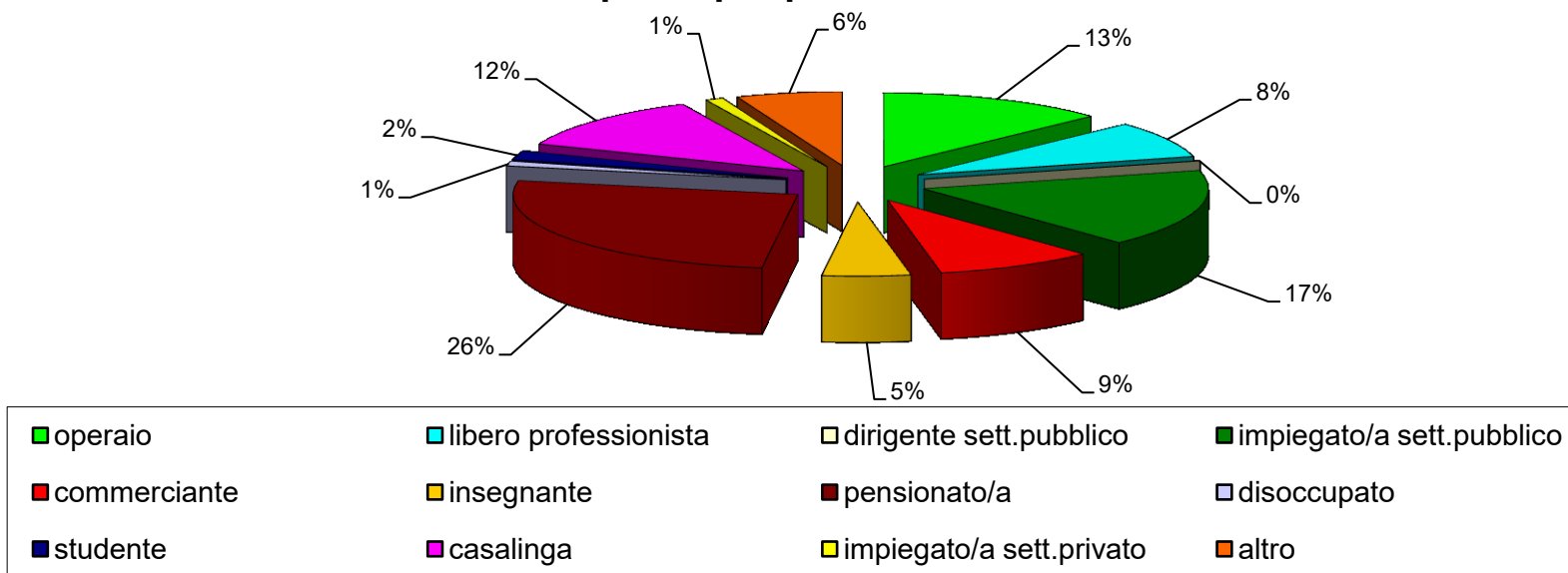


**... per titolo di studio**

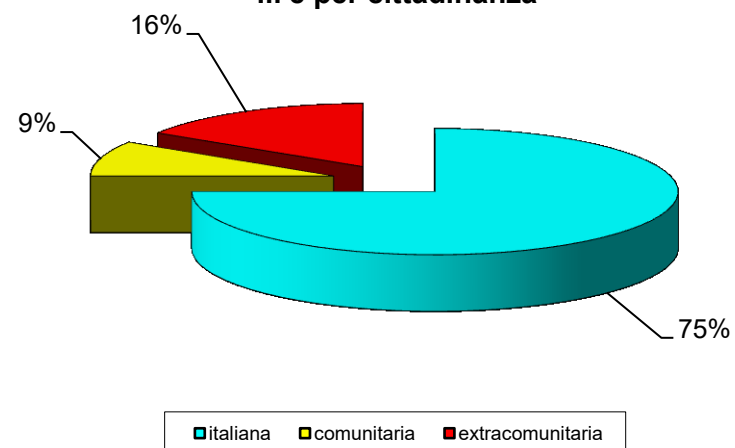


Dai dati anagrafici il campione (**costituito da un numero adeguato di rispondenti - n° 112 - ai questionari somministrati nel periodo dal 16 aprile al 16 maggio 2018**) risulta ampiamente significativo, sia per quel che attiene al riparto per fasce d'età (che evidenziano, però, una modesta percentuale di giovani) sia per il genere. Per quanto riguarda la preparazione scolastica, il diploma (44%) risulta essere il titolo di studio dichiarato dalla maggior parte dei rispondenti.

### ... distribuzione del campione per professione



### ... e per cittadinanza



Quanto, poi, alla professione, i pensionati risultano essere i più assidui frequentatori del servizio. In percentuale minore vi sono: impiegati, operai, casalinghe e commercianti.

Infine, per quel che attiene alla cittadinanza, il 75% dei rispondenti al questionario sulla customer satisfaction ha dichiarato di essere di **nazionalità italiana**, il 9% **comunitaria** e il 16% **extracomunitaria**.

## GLI EMOTICON



Il giudizio del campione

92%

6%

2%

Il giudizio dei giovani

100%

0%

0%

Il giudizio degli adulti

91%

6%

3%

Il giudizio degli anziani

93%

7%

0%

Il giudizio finale sull'URP è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". Come già esposto, **il giudizio espresso dal campione degli utenti, nella sua globalità, è molto positivo**, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (92%). Nell'analisi per fasce d'età, inoltre, pare interessante evidenziare che i giovani rispondenti (18/30 anni) hanno espresso un unanime giudizio positivo; un po' più critici, invece, gli adulti (31/65 anni) che, a fronte di un 91% di giudizi positivi, nel 3% dei casi hanno per contro espresso la loro insoddisfazione.