



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Assessorato alle Relazioni con i cittadini

Assessorato alla Statistica

Settore Relazioni con i cittadini

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELL'U.R.P. INFORMACITTÀ



Anno 2005





Hanno realizzato questo progetto:

Servizio Statistica:

Filippo Massari	Dirigente
Caterina Malucelli	Progettazione e coordinamento, elaborazione dati, redazione testi, progetto grafico
Micaela Pora	Revisione testi

U.R.P. Informacittà:

Rita Tartari	Responsabile
Cinzia Graps	Coprogettazione e coordinamento delle diverse fasi dell'indagine

Interviste in profondità:

Nicola Bogo (Volontario Servizio Civile Nazionale)
Laura Manfreda (Volontaria Servizio Civile Nazionale)
Roberto Zanetti (Volontario Servizio Civile Nazionale)

Somministrazione questionari

Lucia Caggiano
Maria Chendi
Monica Lombardi
Emanuela Mondadori
Maria Cristina Orsatti
Maura Pati (Volontaria Servizio Civile Nazionale)
Giorgio Rolfini
Valentina Sartori
Gloria Stevoli
Roberto Zanetti (Volontario Servizio Civile Nazionale)

Inserimento dati

Nicola Bogo (Volontario Servizio Civile Nazionale)



Indice

1. OBIETTIVO “ASCOLTARE PER MIGLIORARE”	3
1.1 Obiettivi del progetto.....	3
1.2 Il contesto	3
1.3 La gestione del progetto	3
1.4 Fasi e tempistica	4
2. L’ INTERVISTA IN PROFONDITA’ – INDAGINE PRELIMINARE DI TIPO QUALITATIVO	5
2.1 Di cosa si tratta?.....	5
2.2 L’organizzazione di questa tipologia di intervista.....	5
2.3 Linee guida dell’intervista in profondità	5
2.4 La realizzazione dell’intervista in profondità	6
2.5 Aspetti qualitativi individuati attraverso le interviste in profondità	6
3. LA QUALITA’ PERCEPITA DAL CLIENTE “TELEFONICO”	9
3.1 Il questionario	9
3.2 Il campione.....	9
3.3 I criteri	11
3.4 Utilizzo dell’U.R.P. Informacittà	11
3.5 Conoscenza dell’U.R.P. Informacittà.....	13
3.6 La soddisfazione del cliente dell’U.R.P. Informacittà	13
3.7 Le mancate risposte	15
3.8 Importanza degli aspetti qualitativi	15
3.9 Esito dei contatti e suggerimenti	17
3.10 Sintesi dei risultati dell’indagine telefonica	18
4. LE PRIME INDICAZIONI: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA	21
5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO	23
6. IN PROGRESS	25
7. APPENDICE	27
7.1 Interviste in profondità	27
7.2 Questionario cliente telefonico	33
7.3 Questionario cliente via e-mail	35





1. OBIETTIVO “ASCOLTARE PER MIGLIORARE”

1.1 Obiettivi del progetto

L'indagine di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente), nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte dell'Amministrazione Comunale di Ferrara, ha lo scopo di analizzare alcuni aspetti del rapporto tra l'**U.R.P. Informacittà** e i propri “clienti”, ovvero gli utenti che si rivolgono al Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, sito in piazza del Municipio, 23. In particolare, indaga la funzionalità delle modalità organizzative di gestione del rapporto con l'utenza, per valutare nei confronti dell'utenza stessa, alcuni parametri dell'attuale situazione operativa e per individuare i possibili provvedimenti migliorativi, in un'ottica di customer satisfaction. Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza permette di individuare i processi di miglioramento organizzativo e di verificarne in futuro la realizzazione.

1.2 Il contesto

Le modalità con cui avvengono i contatti dell'utenza con l'U.R.P. Informacittà sono: diretta, telefonica o via e-mail.

Ciascuna modalità di contatto comporta differenti criteri di rilevazione della soddisfazione, definendo livelli qualitativi differenti.

Alla luce di questo, si è stabilito di condurre tre indagini di rilevazione di soddisfazione dell'utenza, una per ognuna delle tre diverse modalità.

Il progetto ha preso in esame in primo luogo l'utenza telefonica. E' in corso di svolgimento l'indagine rivolta a chi invia le proprie richieste via e-mail.

L'analisi dei risultati delle indagini ci consentirà di realizzare le prime azioni di miglioramento, il cui effetto sarà verificato attraverso la terza delle indagini previste, quella che ha per oggetto l'utente diretto, cioè colui che si rivolge all'U.R.P. Informacittà di persona, e che sarà effettuata nel 2006.

Dall'entità degli afflussi degli utenti nell'anno, si valuta ed individua di volta in volta un campione reputato attendibile e rappresentativo di quel tipo di utenza, al quale indirizzare il questionario di rilevazione della soddisfazione nei confronti del servizio erogato.

Le metodologie utilizzate per valutare la qualità percepita dai cittadini seguono le linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica e sono state già sperimentate al Servizio Tributi nel 2004, attraverso l'adesione del Servizio Statistica al progetto dei Cantieri d'Innovazione, promosso dal Dipartimento, che ha avuto per tema la "Customer satisfaction".

1.3 La gestione del progetto

L'idea di misurare la soddisfazione dei cittadini-utenti nasce dal desiderio dell'U.R.P. di capire quanto i servizi erogati incontrano le richieste e i bisogni della cittadinanza. Questa scelta di autoanalisi è stata determinata dalla volontà di mettere a frutto le criticità e i suggerimenti che i cittadini stessi possono indicare.



Il progetto è stato gestito da un gruppo di lavoro, coordinato dal Servizio Statistica del Comune di Ferrara, che ha avuto mansioni di guida e di regia, ed è costituito dalla componente interna che rappresenta gli uffici coinvolti nel progetto. Per tale motivo **non ha comportato costi aggiuntivi**. Il metodo di lavoro ha fatto affidamento su un coinvolgimento diretto e attivo di chi opera e gestisce il rapporto con la clientela, sia nella fase progettuale che nella fase di attuazione delle interviste.

1.4 Fasi e tempistica

FASE DI LAVORO	TEMPI					
	1-15 maggio 2005	15 maggio-15 giugno 2005	26settembre-12novembre 2005	15novembre-15dicembre 2005	15 dicembre – 5 febbraio 2006	Primavera 2006
Fase 1 – Costituzione del gruppo di lavoro ed avvio delle attività	Gruppo di lavoro / Statistica					
Fase 2 – Analisi delle condizioni operative	Gruppo di lavoro / Statistica					
Fase 3 – Interviste qualitative in profondità		Gruppo di lavoro / S.C.N.				
Fase 4 – Individuazione del campione telefonico da rilevare		Statistica				
Fase 5 – Stesura del questionario e definizione delle modalità di somministrazione		Gruppo di lavoro / Statistica				
Fase 6 – Somministrazione dei questionari telefonici			Personale U.R.P. Informacittà /S.C.N.			
Fase 7 – Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati				S.C.N./ Statistica		
Fase 8 – Redazione del documento tecnico dei primi risultati					Gruppo di lavoro	
Fase 9 – Somministrazione dei questionari a clienti e-mail					Personale U.R.P. Informacittà	
Fase 10 – Prime azioni di miglioramento						Responsabile e Personale U.R.P./ Informacittà
Fase 11 – Interviste cliente diretto e risultati						Personale U.R.P. Informacittà /S.C.N./ Statistica



2. L'INTERVISTA IN PROFONDITA' – INDAGINE PRELIMINARE DI TIPO QUALITATIVO

2.1 Di cosa si tratta?

Le indagini qualitative preliminari vengono realizzate al fine di:

- **individuare** le principali caratteristiche ed i confini delle problematiche in esame;
- **individuare** alcune caratteristiche relative alla richiesta ed all'utilizzo del servizio oggetto di indagine;
- **impostare** correttamente il piano di campionamento;
- **favorire** una stesura del questionario il più efficace possibile (assumendo una posizione obiettiva)

L'intervista in profondità permette di ottenere informazioni sull'importanza dei fattori di soddisfazione e sulla conoscenza delle attese. La forza del metodo sta nell'utilizzare lo stesso utente per definire le sue esigenze. L'intervista in profondità rientra in quella tipologia di analisi che prevede l'intervista alla gente senza l'utilizzo di questionari strutturati. In effetti bisogna intervistare poche persone (massimo alcune decine) con uno strumento molto meno strutturato, basato su un "colloquio", quasi una chiacchierata tra l'intervistatore e l'intervistato.

2.2 L'organizzazione di questa tipologia di intervista

L'intervistatore ha una traccia, una scaletta, un temario, un elenco di punti chiave; nessuna domanda è rigidamente precodificata o strutturata. L'intervistatore deve guidare la conversazione sulla traccia del percorso programmato, in modo che vengano toccati i punti previsti.

L'ordine delle domande di solito non è rigido, né viene imposto un certo modo per porgerle. Più che domande, si tratta di argomenti da sviluppare.

La registrazione delle risposte, non avviene, generalmente per scritto, salvo piccoli appunti che l'intervistatore o un "verbalizzatore" può prendere man mano come promemoria oppure, con il permesso all'intervistato, si utilizza un registratore ed in seguito la registrazione viene ascoltata dall'equipe di ricerca.

Non è prevista alcuna elaborazione statistica dei risultati, l'ascolto dei nastri e la rilettura degli appunti fornisce suggestioni, argomenti, riflessioni che confluiscono in un rapporto di ricerca di tipo narrativo.

2.3 Linee guida dell'intervista in profondità

L'approccio al cittadino è stato simile a questo:

"Salve io sono....e sto svolgendo per conto del Comune di Ferrara, una ricerca sulla qualità dei servizi erogati dall'Ufficio per le Relazioni con il pubblico. Per questa ragione sto intervistando un campione di cittadini che utilizzano, o hanno utilizzato in passato l'ufficio. Le chiedo la sua collaborazione, per consentirci di capire alcune cose (come ad es. perché ha utilizzato l'ufficio, da quando, cosa pensa dei servizi erogati, eventuali suggerimenti ecc...) . Sono



necessari circa 15 minuti e colgo l'occasione per sottolineare che il tutto si svolgerà in forma assolutamente anonima.”

La traccia seguita per l'intervista ha toccato i seguenti punti:

- 1) frequentazione;
- 2) motivazione per la quale il cittadino si rivolge all'U.R.P. Informacittà (informazioni, modulistica, segnalazioni, consultazione materiale cartaceo, ricerca materiale cartaceo, internet, Ufficio Leva, Sportello del Sindaco);
- 3) conoscenza ufficio (canali di comunicazione attraverso i quali il cittadino è venuto a conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- 4) l'accessibilità, la visibilità, l'ubicazione, la segnaletica, gli orari;
- 5) orientamento all'interno dell'ufficio (individuazione operatori, materiale informativo, collocazione mobili, riservatezza/privacy,);
- 6) aspetti relativi all'ufficio confort, ordine, gradevolezza, accoglienza, sensazioni;
- 7) relazione con gli operatori (qualità della relazione, cortesia, ascolto);
- 8) competenza degli operatori (completezza, contenuti, competenza);
- 9) aspettative sui servizi (tempi, velocità, chiarezza);
- 10) miglioramento dell'esistente, ulteriori servizi da erogare.

La parte anagrafica relativa ai dati che caratterizzano il rispondente è stata posta al termine del questionario, in quanto alcune domande personali possono infastidire l'intervistato.

2.4 La realizzazione dell'intervista in profondità

- TEMPI DI REALIZZAZIONE: **1 settimana** circa per intervistare la totalità del campione selezionato (circa 4/5 contatti giornalieri);
- NUMEROSITÀ CAMPIONE: **23 persone**;
- SCELTA DEL CAMPIONE: il più eterogeneo possibile, le macro categorie a cui fare riferimento sono state:
 - sesso: maschi/femmine;
 - condizione: occupati/non occupati/pensionati;
 - età: giovani/adulti/anziani;

2.5 Aspetti qualitativi individuati attraverso le interviste in profondità

Gli aspetti della qualità del servizio erogato dall'Ufficio relazioni con il pubblico, individuate attraverso le interviste, che sono riportate in dettaglio in appendice, è schematicamente riassumibile in quattro dimensioni principali:

L'immagine

Logo e insegna esterna

Identificazione servizio: che cosa fa?

Visibilità esterna ufficio

Riconoscibilità degli operatori

La dimensione relazionale

Cortesia degli operatori

Disponibilità degli operatori

Competenza degli operatori



Ambiente

Ubicazione ufficio

Disposizione interna ufficio

Arredamento:

- Ufficio ricevimento
- Attesa
- Materiale esposto
- Postazione internet

Rispetto della Privacy

Dimensione organizzativa e tecnica

Orari

Pluralità di canali di contatto

Tempestività di risposta

Conoscenza dei servizi offerti

Servizi richiesti:

- Semplificazione iter burocratici
- Posizione pratiche
- Disponibilità del materiale informativo
- Distribuzione modulistica
- Informazioni per i giovani, di competenza Informagiovani
- Ricerca lavoro
- Possibilità di presentare segnalazioni/reclami
- Postazione internet
- Informazioni turistiche, di competenza IAT
- Oggetti smarriti

Si sono individuate, in particolare, alcune **criticità**:

- Mancanza di conoscenza da parte del cittadino dei servizi erogabili dall'U.R.P.
- Difficoltà di individuazione e visibilità dell'ufficio dal punto di vista della segnaletica esterna
- Abitudine dei cittadini a rivolgersi all'U.R.P. sempre e solo per quella cosa (esempio: ritiro 730)
- Spesso viene contattato per informazioni turistiche e si vorrebbe accedere anche ad informazioni riguardanti i giovani e le offerte di lavoro.
- La sistemazione della postazione internet nei locali e il limite di tempo nell'utilizzo.

Soddisfazione invece è segnalata per quanto riguarda:

- il personale, gentile, competente e veloce,
- gli orari di apertura al pubblico,
- il servizio utilizzato dai tecnici che consente di conoscere la posizione delle pratiche.





3. LA QUALITA' PERCEPITA DAL CLIENTE "TELEFONICO"

3.1 Il questionario

Tenendo conto dei risultati dell'indagine qualitativa, attuata attraverso le interviste in profondità non strutturate, cioè con domande a risposta aperta, si sono individuati alcuni aspetti qualitativi che definiscono anche le dimensioni della qualità del servizio erogato attraverso il mezzo telefonico.

Il questionario utilizzato, riportato in appendice, è stato strutturato in 7 domande a risposta chiusa ed integrato con alcuni quesiti riguardanti le caratteristiche anagrafiche dell'utenza e una richiesta di suggerimenti migliorativi. E' stato progettato e redatto prevedendo due sezioni, la prima destinata a rilevare la conoscenza e l'utilizzo dell'U.R.P., la seconda afferente gli aspetti strettamente connessi e peculiari alla soddisfazione dell'utenza, secondo una scala semantica a 5 modalità; un giudizio complessivo sul servizio ha completato il questionario.

La prima sezione ha riguardato i seguenti aspetti:

- frequentazione e modalità di contatto del servizio
- motivo del contatto
- conoscenza del servizio

Con riguardo alla seconda sezione, le dimensioni della soddisfazione si riferiscono ai seguenti aspetti:

- la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza e precisione della risposta, tempestività della risposta)
- le capacità relazionali (cortesie, ascolto e comprensione)
- l'accessibilità (facilità a rintracciare il numero telefonico, la possibilità di contattare l'ufficio anche via internet o via email, tempo di attesa per la prima risposta)
- la conoscenza del servizio (capacità di far conoscere i servizi offerti, la possibilità di esporre reclami/segnalazioni, la facilità ad individuare i servizi erogati).

Sono stati anche richiesti un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto e qualche suggerimento per il miglioramento del servizio.

Le caratteristiche anagrafiche dell'utenza rilevate sono:

- sesso
- età
- titolo di studio
- condizione professionale e non
- cittadinanza
- residenza nel comune e non

Il questionario è stato sottoposto al termine del contatto telefonico dall'operatore U.R.P. stesso o, in caso di indisponibilità momentanea dell'interlocutore, in un momento successivo su appuntamento telefonico.

3.2 Il campione

Il questionario è stato somministrato ad un campione di utenza telefonica che ha contattato l'ufficio nel periodo 26/09/2005-12/11/2005. Su 1.659 contatti telefonici avvenuti nel periodo, sono stati raccolti **479** questionari (66 persone



hanno rifiutato l'intervista, avendola già effettuata in un precedente contatto). Nel 2005 gli utenti telefonici sono stati 12.914.

La rappresentatività del campione rispetto all'utenza del periodo di rilevazione è tale da consentire un errore massimo pari a 3,8% in più o in meno, che si verifica per la stima di una frequenza pari al 50%, con un livello fiduciario del 95%. Rispetto all'utenza annuale la rappresentatività diminuisce, ma rimane contenuto l'errore campionario che si calcola essere al massimo 4,4%. Nella stima dei valori medi di soddisfazione (scala da 1 a 5 con dev.standard=1,2), l'errore campionario è pari a 1 decimale, sia in riferimento all'utenza del periodo esaminato, sia all'utenza annuale.

La distribuzione del campione per le principali caratteristiche anagrafiche dell'utenza è la seguente:

SESSO	Frequenz	%
MASCHI	198	41,34
FEMMINE	278	58,04
NON INDICATO	3	0,63
TOTALE	479	100,00

ETA	Frequenz	%
Fino a 34 anni	116	24,22
35-49 anni	178	37,16
50-64 anni	115	24,01
65 anni e +	66	13,78
NON INDICATO	4	0,84
TOTALE	479	100,00

TITOLO DI STUDIO	Frequenz	%
Elementare o s/titolo	13	2,71
Media inferiore	49	10,23
Media superiore	279	58,25
Laurea	135	28,18
NON INDICATO	3	0,63
TOTALE	479	100,00

CONDIZIONE PROFESSIONALE	Frequenz	%
Occupato lav dipendente	201	41,96
Occupato in proprio/lib. profes	125	26,10
Disoccupato	13	2,71
Casalinga	27	5,64
Studiante	12	2,51
Ritirato dal lavoro	94	19,62
Altro	5	1,04
NON INDICATO	2	0,42
TOTALE	479	100,00

RESIDENZA	Frequenz	%
Nel comune di Ferrara	331	69,10
In altro comune	144	30,06
NON INDICATO	4	0,84
TOTALE	479	100,00

CITTADINANZA	Frequenz	%
Italiana	473	98,75
Straniera	1	0,21
NON INDICATO	5	1,04
TOTALE	479	100,00

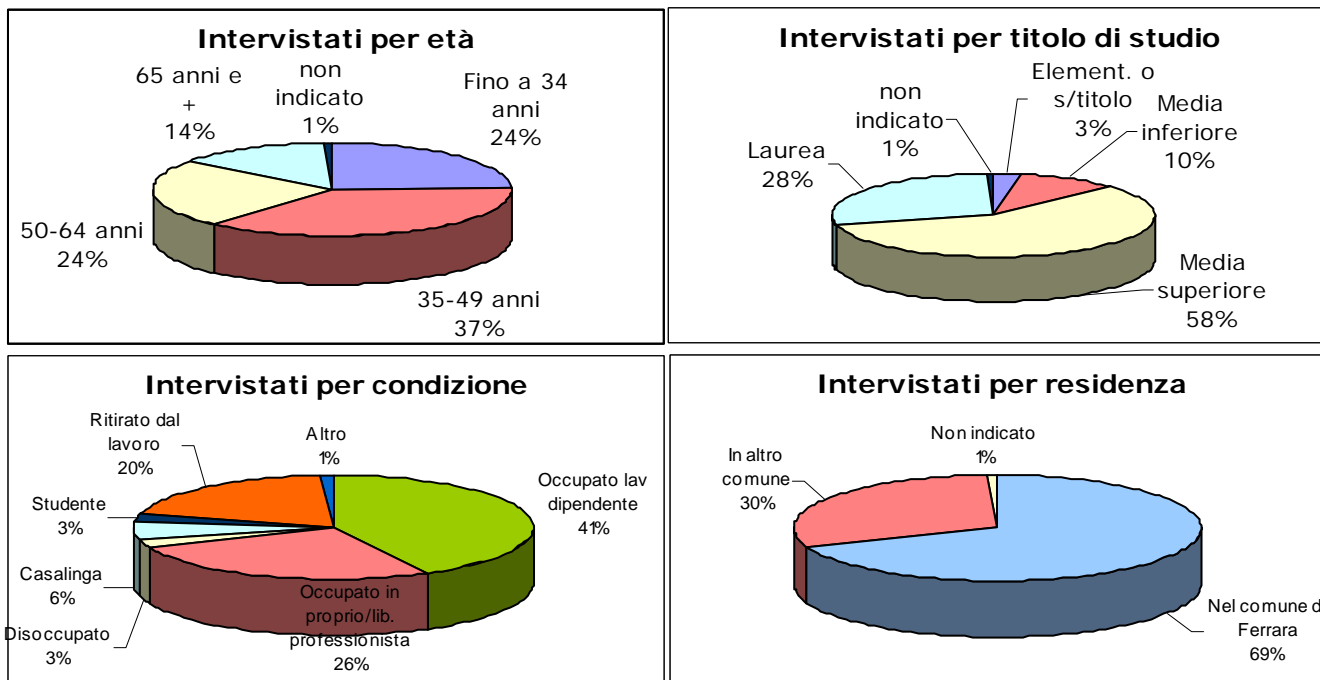
In particolare l'utenza si caratterizza per un titolo di studio piuttosto elevato: l'86% ha un diploma di scuola superiore o la laurea, mentre non vi sono particolari prevalenze tra i due sessi (leggermente più frequente l'utente di sesso femminile).

Riguardo all'età, la classe di età più frequente è quella tra i 35 e i 49 anni (vi appartiene il 37% degli utenti telefonici). Il 24% ha tra i 50 e i 65 anni ed altrettanti sono giovani sotto i 35 anni. Gli anziani sopra i 65 anni sono solo il 14% degli utenti che si rivolgono telefonicamente all'Informacittà.

Il 67% ha una occupazione, mentre il 20% è ritirato dal lavoro. Minoritari i contingenti di casalinghe e di studenti.

Il 69% dei contatti è da parte di residenti nel comune, di conseguenza il rimanente 30% dei contatti all'Informacittà proviene da altri comuni.

In sintesi, l'utente telefonico dell'U.R.P. è una persona occupata (più frequentemente alle dipendenze), di età tra i 35 e i 49 anni, con almeno il diploma di scuola media superiore e residente nel comune di Ferrara.



3.3 I criteri

L'analisi della soddisfazione dell'utenza attraverso il questionario utilizzato è stata indagata secondo due approcci.

Il primo riguarda l'aspetto della identificazione e della conoscenza dell'U.R.P. Informacittà, aspetto risultato critico attraverso le interviste preliminari qualitative, analizzata secondo domande specifiche sull'utilizzo e le aspettative dell'utente che si rivolge telefonicamente all'ufficio.

Il secondo criterio intende misurare la soddisfazione del cliente rispetto a specifici lati qualitativi del servizio telefonico, la soddisfazione globale rispetto al servizio erogato e l'importanza dei vari aspetti qualitativi nella determinazione di un servizio qualitativamente buono.

3.4 Utilizzo dell'U.R.P. Informacittà

L'U.R.P. Informacittà si rivela un servizio che, seppur in attività ormai da diversi anni, continua ad acquisire nuovi clienti: il 47% dei contatti intervistati, infatti, costituito da persone che vi si rivolgono per la prima volta. Nel 90% dei casi questi nuovi clienti necessitano di informazioni e si sono rivolti all'U.R.P. trovando il numero sull'elenco telefonico (44%) o su internet (21%) o ancora per

E' la prima volta che utilizza i servizi URP?	Frequenza	Percentuale
Sì	226	47,18
No	253	52,82
TOTALE	479	100,00

Se no , con quale frequenza si rivolge all'URP?	Frequenza	Percentuale
più volte al mese	90	35,57
6-12 volte all'anno	45	17,79
3-5 volte all'anno	51	20,16
più raramente	40	15,81
non so, non risponde	27	10,67
TOTALE	253	100,00

Di solito, si rivolge:	Frequenza	Percentuale
Telefonicamente	229	90,51
Di persona	11	4,35
non so, non risponde	13	5,14
TOTALE	253	100,00



passaparola, cioè su indicazione di conoscenti (13%). Infine, il centralino del Comune ne ha indirizzato un altro 8%.

I vecchi clienti, invece, si rivelano molto assidui: il 36% si rivolge all'U.R.P. più volte al mese, a cui si aggiunge un altro 18% che telefona 6-12 volte in un anno. La modalità preferita è quella telefonica, oltre il 90% dei casi, cioè, chi è abituato a telefonare, continua a farlo, anziché rivolgersi personalmente all'ufficio. Il 7% di questi clienti lo conosce da sempre e non sa indicare come è venuto a conoscenza del servizio, mentre quasi un quarto ne ha trovato indicazione sull'elenco del telefono, un quinto su segnalazione di altre persone che lo conoscevano e il 10% di altri uffici/enti. Il 5%, infine, dichiara che il servizio viene abitualmente utilizzato nel proprio ambiente di lavoro.

Vecchi clienti

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?		
	Frequenza	Percentuale
Internet	19	7,51
Volantini/manifesti/depliant	7	2,77
Quotidiani/riviste	9	3,56
Atri uffici/enti	26	10,28
Passaparola	54	21,34
Elenco telefonico	60	23,72
Non so	16	6,32
Altri modi	62	24,51
TOTALE	253	100,01

Nuovi clienti

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?		
	Frequenza	Percentuale
Internet	48	21,24
Volantini/manifesti/depliant	1	0,44
Quotidiani/riviste	3	1,33
Atri uffici/enti	9	3,98
Passaparola	29	12,83
Elenco telefonico	99	43,81
Non so	2	0,88
Altri modi	35	15,49
TOTALE	226	100,00

Nel complesso, vecchi e nuovi clienti si rivolgono telefonicamente all'Informacittà principalmente per avere informazioni (82% dei casi). Le informazioni richieste sono molto variegate, ma principalmente riguardano l'ubicazione e i riferimenti dei servizi comunali o di altri enti, delucidazioni su normative, regolamenti e ordinanze o sugli iter amministrativi (come devo fare per...). All'U.R.P. vengono anche richieste informazioni sugli eventi culturali cittadini e sullo stradario.

Un utilizzo rilevante del servizio telefonico è quello che consente al cittadino di conoscere la situazione di una pratica amministrativa e la sua ubicazione, con la consultazione del protocollo comunale (14% dei contatti).

Secondari, invece, sono i motivi legati alle segnalazioni ed ai reclami, che spingono solo il 3% degli utenti a telefonare all'Informacittà, probabilmente perché preposti alla presentazione degli esposti esistono il Difensore Civico, il Vigile di quartiere, gli Uffici Circostrizionali, e altri uffici specifici (ambiente, sanità,...).

	Frequenza	Percentuale
Per quale motivo ha contattato l'ufficio?		
Per ottenere informazioni	392	81,84
Per fare una segnalazione/reclamo	15	3,13
Per sapere la situazione di una pratica	68	14,20
Altro motivo	4	0,84
TOTALE	479	100,00

Tipo di informazioni richieste (possibili più risposte)	Frequenza	Percentuale (su 392 persone che chiedono informazioni)
Semplificazione iter burocratico	38	9,69
Informazioni universo giovani	7	1,79
Informazioni turistiche	14	3,57
Ubicazione o riferimenti servizi/uff.	104	26,53
Ubicazione o riferimenti altri	62	15,82
regolamenti/ordinanze	59	15,05
Altre informazioni	149	38,01
TOTALE informazioni	433	



3.5 Conoscenza dell'U.R.P. Informacittà

A conferma dei risultati delle interviste in profondità, realizzate in preparazione del questionario utilizzato per questa indagine, i clienti intervistati si sono rivelati piuttosto in difficoltà ad indicare i servizi erogati dall'U.R.P. Informacittà. Alla domanda "Quali altri servizi eroga questo ufficio?" ben il 56% non è stato in grado di fornire una risposta ed il 44% ha indicato il servizio di informazione.

	Frequenza	Percentuale (su 479 persone)
Quali altri servizi eroga questo ufficio? (possibili più risposte)		
Per ottenere informazioni	210	43,84
Ottenere modulistica	14	2,92
Per fare una segnalazione/ reclamo	17	3,55
Per utilizzare l'accesso ad internet	4	0,84
Per prendere il materiale informativo	13	2,71
Per sapere la situazione di una pratica	21	4,38
Leva	1	0,21
Altro servizio	11	2,30
Non sa rispondere	268	55,95
TOTALE	559	

Le indicazioni che l'ufficio fornisce secondo gli intervistati riguardano principalmente l'ubicazione e i riferimenti degli uffici comunali, indicato nel 46% dei casi, in secondo luogo le informazioni turistiche (26%) ed in terzo luogo l'ubicazione e i riferimenti di altri uffici ed enti del territorio comunale (23%). Seguono le indicazioni sui regolamenti e le normative (16%). Un certo peso hanno anche le informazioni sugli avvenimenti e manifestazioni culturali della città, che secondo il 15% vengono fornite dall'ufficio. Altri (10%) dichiarano che vengono erogate informazioni generali sulla città.

Poco noti tutti gli altri servizi:

- quello che fornisce la situazione di una pratica è conosciuto solo dal 4% degli intervistati;
- la possibilità di presentazione di segnalazioni e reclami dal 3,5%;
- di fornitura di modulistica dal 3%;
- di materiale informativo dal 2,7%;
- infine, la disponibilità di un accesso internet viene indicato solo nell'1% dei casi.

Tipo di informazioni (possibili più risposte)	Frequenza	Percentuale (su 210 persone che hanno indicato informazioni)
Semplificazione iter burocratico	17	8,10
Informazioni universo giovani	11	5,24
Informazioni turistiche	54	25,71
Ubicazione o riferimenti servizi/uff. comunali	97	46,19
Ubicazione o riferimenti altri servizi/uff.	48	22,86
Normative/regolamenti / ordinanze	33	15,71
Altre informazioni	74	35,24
TOTALE informazioni	334	

3.6 La soddisfazione del cliente dell'U.R.P. Informacittà

Come si è detto, l'analisi della soddisfazione del cliente ha riguardato diversi aspetti:

- la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza e precisione della risposta, tempestività della risposta)
- le capacità relazionali (cortesia, ascolto e comprensione)
- l'accessibilità (facilità a rintracciare il numero telefonico, la possibilità di contattare l'ufficio anche via internet o via email, tempo di attesa per la prima risposta)
- la conoscenza del servizio (maggiore conoscenza dei servizi offerti, la possibilità di esporre reclami/segnalazioni, la facilità ad individuare i servizi erogati).



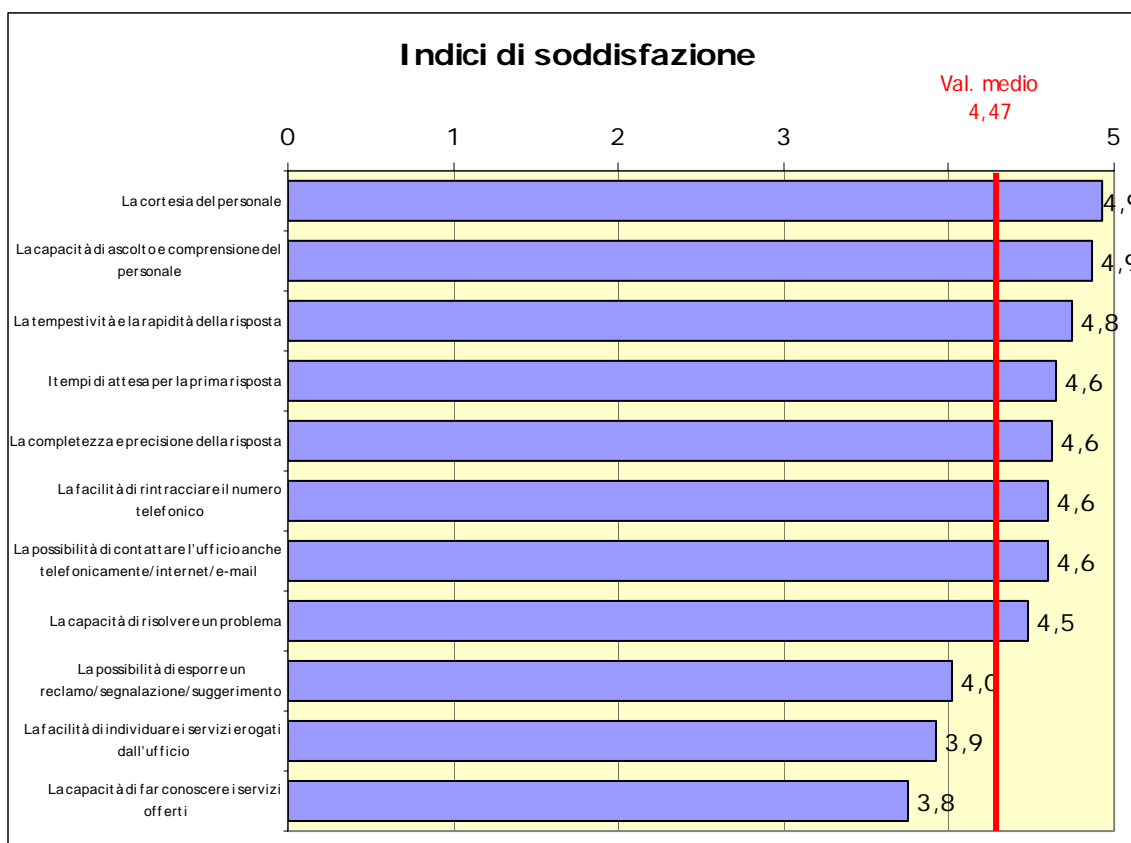
Il primo gruppo di aspetti qualitativi, legati all'operatività del servizio, ed il terzo gruppo, riguardante l'accessibilità, ottengono entrambi una buona valutazione dagli intervistati, mediamente di 4,6 in una scala crescente da 1 a 5 (tra *piuttosto* e *molto* soddisfatto).

Superiore è la soddisfazione rispetto alle capacità relazionali degli operatori, aspetti che, nel loro insieme, ottengono un voto in media di 4,9 (quasi *molto* soddisfatto).

Al contrario, la conoscenza del servizio e la capacità di farsi conoscere registrano valutazioni più basse: la soddisfazione dei clienti telefonici riguardo a questi aspetti nel loro insieme ottiene in media 3,9 (tra *mediamente* e *piuttosto* soddisfatto).

Soddisfazione dell'utente telefonico

Variabile	N risposte	Mancate risposte	Valutazione Media	Dev std	Valutazione minima	Valutazione massima
La cortesia del personale	476	3	4,93	0,28	2	5
La capacità di ascolto e comprensione del personale	465	14	4,87	0,40	2	5
La tempestività e la rapidità della risposta	474	5	4,75	0,56	1	5
I tempi di attesa per la prima risposta	475	4	4,65	0,62	2	5
La completezza e precisione della risposta	449	30	4,63	0,69	1	5
La facilità di rintracciare il numero telefonico	456	23	4,60	0,78	1	5
La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail	242	237	4,60	0,75	1	5
La capacità di risolvere un problema	357	122	4,48	0,78	1	5
La possibilità di esporre un reclamo/segnalazione/suggerimento	121	358	4,02	1,03	1	5
La facilità di individuare i servizi erogati dall'ufficio	316	163	3,92	1,07	1	5
La capacità di far conoscere i servizi offerti	264	215	3,75	1,12	1	5
VOTO	470	9	8,65	1,10	4	10





Entrando nel dettaglio, la cortesia del personale ottiene la valutazione migliore, seguita dalla capacità di ascolto e comprensione. Le risposte sono tempestive e i cittadini sono soddisfatti dei tempi di attesa per ottenere una prima risposta e della precisione e completezza della risposta. Non trovano difficoltà a rintracciare il numero telefonico e sono contenti di potersi rivolgere all'ufficio telefonicamente o anche attraverso le e-mail. Tutti questi aspetti ottengono valutazioni dei clienti superiore alla media delle valutazioni di tutti gli aspetti considerati, che risulta pari a 4,67.

Seppur non certo negativi, gli altri aspetti ottengono valutazioni inferiori a questo valore medio; in particolare gli intervistati indicano una difficoltà ad individuare i servizi erogati dall'ufficio e apprezzano meno la capacità di far conoscere i servizi offerti.

Agli utenti telefonici è stata richiesta anche una **valutazione complessiva del servizio erogato**. **La valutazione media finale è notevolmente positiva: 8,65 in una scala scolastica da 1 a 10** e non vi sono differenze tra *vecchi* e *nuovi* clienti.

3.7 Le mancate risposte

Si è osservato che in alcuni casi a certi aspetti alcuni intervistati non sono stati in grado di fornire una valutazione della propria soddisfazione: si tratta della possibilità di esporre un reclamo/suggerimento/segnalazione e di quella di contattare l'ufficio anche via e-mail. Si tratta di due opportunità che un certo numero di intervistati non ha sperimentato e pertanto delle quali non ha potuto esprimere un'opinione riguardo alla propria soddisfazione. Inoltre, ci sono molte risposte mancanti alla valutazione della capacità dell'U.R.P. di far conoscere i servizi offerti, anche in questo caso in quanto l'intervistato non conosce le modalità di comunicazione e autopromozione dell'U.R.P..

Le mancate risposte, naturalmente, non entrano nel calcolo degli indicatori di soddisfazione.

3.8 Importanza degli aspetti qualitativi

Per determinare gli indicatori di maggior impatto sulla soddisfazione complessiva si è calcolata la correlazione di ognuno di essi con il giudizio globale espresso sull'intero servizio offerto.

Poiché siamo in presenza di una scala di concetti che viene trasformata in una scala quantitativa da 1 a 5, si è ritenuto opportuno calcolare l'indice di correlazione per ranghi tau-b di Kendall, che fornisce una misura non parametrica (compresa tra -1 e 1) dell'associazione del singolo indicatore con il giudizio complessivo. In ordine decrescente si ottengono i valori sotto riportati.

Si può associare il concetto di correlazione al grado di importanza del singolo fattore nel determinare la soddisfazione complessiva, supponendo che più un fattore è associato alla soddisfazione complessiva più è importante per l'utente e maggiore sarà il suo impatto. Perciò azioni di miglioramento sui fattori più "importanti" produrranno un aumento più forte sulla soddisfazione complessiva.

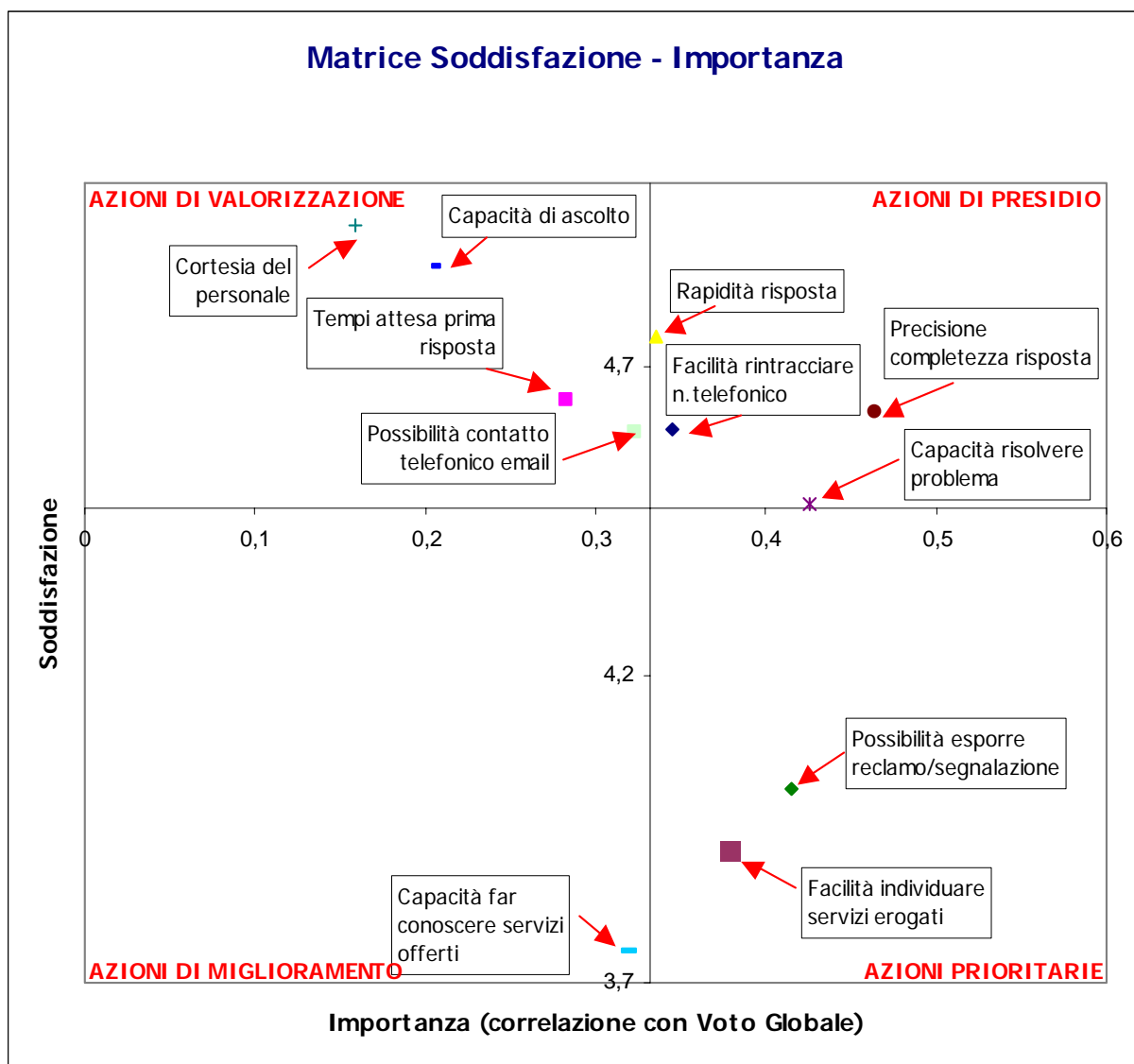


Importanza dei singoli fattori nei confronti della soddisfazione globale

Misura della correlazione tau-b di Kendall

INDICATORI DI QUALITA'	Correlazioni con voto globale	Valore medio di soddisfazione
La completezza e precisione della risposta	0,464	4,63
La capacità di risolvere un problema	0,426	4,48
La possibilità di esporre un reclamo/segnalazione/suggerimento	0,415	4,02
La facilità di individuare i servizi erogati dall'ufficio	0,379	3,92
La facilità di rintracciare il numero telefonico	0,345	4,60
La tempestività e la rapidità della risposta	0,335	4,75
La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail	0,323	4,60
La capacità di far conoscere i servizi offerti	0,319	3,75
I tempi di attesa per la prima risposta	0,282	4,65
La capacità di ascolto e comprensione del	0,204	4,87
La cortesia del personale	0,159	4,93
VALORI MEDI	0,343	4,33

Matrice Soddifazione - Importanza





Se rappresentiamo graficamente i diversi fattori su un sistema di assi cartesiani, dove su un asse misuriamo l'importanza, sull'altro la soddisfazione, e suddividiamo in quattro parti il piano tracciando i valori medi di importanza e soddisfazione, pari rispettivamente a 0,343 e 4,33, è possibile trarre queste indicazioni:

1. su quali fattori è opportuno agire **prioritariamente** in quanto importanti ma per essi l'utente non è soddisfatto;
2. i fattori di **presidio**, per i quali l'utente è soddisfatto e considera importanti;
3. i fattori da **valorizzare**, per i quali l'utente è soddisfatto, ma considera meno importanti;
4. i fattori di **miglioramento**, meno importanti e di scarsa soddisfazione.

Dall'esame del grafico appare subito evidente che rapidità di risposta, precisione e completezza della risposta, facilità a rintracciare il numero telefonico e capacità di risolvere il problema sono i punti di forza del servizio fornito: sono importanti e per essi gli utenti sono soddisfatti. Per questi fattori andranno intraprese azioni di presidio, atte a mantenere i livelli raggiunti.

Cortesìa e capacità di ascolto del personale, tempi di attesa per la prima risposta e la possibilità di contatto telefonico e via e-mail sono invece meno importanti per l'utenza, che segnala un livello di soddisfazione comunque superiore alla media tra tutti i fattori. Per questi fattori è necessario individuare azioni di valorizzazione, che consentano al cliente di apprezzare maggiormente il buon livello raggiunto.

Le azioni prioritarie, dirette a migliorare la qualità dei fattori per i quali la soddisfazione è più bassa e che per il cliente sono importanti nel livello complessivo di qualità del servizio, sono da indirizzare in modo da consentire una maggiore facilità di individuazione dei servizi che offre l'U.R.P. Informacittà e la possibilità di esporre un reclamo o una segnalazione. Si colloca vicino all'area prioritaria anche la capacità di risolvere il problema, indicando che è necessario rafforzare le modalità di risposta all'utenza.

Azioni di miglioramento, infine, dovranno affrontare la capacità di far conoscere i servizi offerti, fattore mediamente importante, ma per i quali si rileva una soddisfazione dell'utenza nettamente inferiore alla media di tutti i fattori.

3.9 Esito dei contatti e suggerimenti

L'esito del contatto abbiamo visto essere piuttosto soddisfacente per il cliente. A conferma di ciò, ben il 67% degli utenti intervistati ha dichiarato di aver risolto completamente il problema per il quale si era rivolto all'U.R.P. Informacittà ed il 21% dice di averlo abbastanza risolto. I clienti insoddisfatti,

La questione per la quale si è recato in questo ufficio è stata risolta?	Frequenza	%
Completamente	322	67,22
Abbastanza	101	21,09
Poco	23	4,80
Per niente	16	3,34
Non risponde	17	3,55
TOTALE	479	100,00

che non hanno risolto il loro problema o solo in modo parziale sono rispettivamente il 3,3% e il 4,8%.

Quali suggerimenti indicano i cittadini per



migliorare il servizio offerto?

Le indicazioni sono molto variegate, ma quelle più frequenti riguardano il tema della divulgazione dei servizi offerti e della migliore pubblicizzazione dell'ufficio: si suggerisce di far conoscere meglio i servizi offerti attraverso la diffusione di materiale informativo cartaceo, ma anche con una maggior visibilità attraverso insegne o bacheche e sul sito internet del Comune e sull'elenco telefonico. Si richiede una maggiore esplicitazione dei possibili servizi offerti, attraverso anche gli altri uffici comunali, con i quali si richiede una comunicazione più

QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO	Frequenza
Capacità risposta	5
Modalità risposta	8
Argomenti	3
Comunicazione tra uffici	7
Divulgazione e pubblicità	58
Personale	3
TOTALE	84

efficace e un maggior collegamento. Riguardo alle modalità di risposta si suggerisce un aumento delle linee telefoniche, e la possibilità di inviare a casa per posta le informazioni richieste. Qualche suggerimento anche rispetto alla capacità di risposta: accertarsi che il cittadino ottenga risposta, quando si delega la risposta ad altri uffici, dirottamento che non è molto gradito all'utente, che preferisce risolvere con una sola telefonata il proprio problema.

3.10 Sintesi dei risultati dell'indagine telefonica

L'indagine di Customer Satisfaction sull'utenza telefonica ha fornito risultati più che soddisfacenti:

- il questionario utilizzato si è rivelato un buon strumento di rilevazione, che ha consentito diversi tipi di analisi;
- il campione rilevato, a seguito dell'ottima collaborazione dell'utenza nella compilazione e del personale interno nel proporre agli intervistati le finalità dell'indagine, è stato valutato adeguatamente rappresentativo dei clienti che si rivolgono telefonicamente all'U.R.P. Informacittà;
- le indicazioni delle criticità e dei punti di forza emerse dai risultati dell'indagine si sono dimostrate significative ed utili alla predisposizione di azioni di miglioramento;
- il metodo impiantato, ripetuto periodicamente, permetterà il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, permettendo di verificare l'effetto delle azioni migliorative intraprese e potrà, adeguatamente modificato, essere utilizzato per indagare la soddisfazione dell'utenza diretta, cioè del cittadino che si reca personalmente nell'ufficio.

E' importante prima di tutto ricordare che il cliente "telefonico" dell'U.R.P. Informacittà è particolarmente "colto", cioè è chi ha un titolo di studio più elevato (diploma o laurea) che predilige questa modalità di contatto.

Dall'analisi dei dati emerge chiaramente che la maggior criticità si riscontra per l'aspetto identificativo del servizio. I cittadini mostrano di conoscere poco le opportunità offerte dall'U.R.P. Informacittà e pertanto di sottoutilizzarlo. Apprezzano le qualità relazionali del personale (cortesia, capacità di ascolto) ma segnalano qualche minore soddisfazione per la capacità di risposta. Dai suggerimenti da essi indicati si rileva qualche problema nel collegamento con gli altri uffici, che richiede al cittadino di effettuare altre telefonate per risolvere il proprio problema.



Le indicazioni che si ottengono dall'indagine individuano, perciò, in primo luogo la necessità di studiare politiche informative e divulgative, attraverso diversi mezzi comunicativi (insegne, pubblicità, depliant, sito internet, elenco telefonico), che aumentino la visibilità del servizio ed illustrino meglio le possibilità offerte. In secondo luogo l'esigenza di migliorare i collegamenti con gli altri uffici comunali e gli altri enti per consentire un flusso informativo più fluido sia verso l'utenza sia verso l'ufficio stesso e di migliorare la capacità di risposta.

Ogni intervento di miglioramento e l'impegno a risolvere le criticità evidenziate non precluderà il mantenimento del buon livello di soddisfazione attualmente raggiunto relativamente agli altri aspetti rilevati, non dimenticando che l'utente tende ad aspettarsi un servizio sempre migliore.





4. LE PRIME INDICAZIONI: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

In sintesi, le indicazioni emerse dalle indagini finora effettuate, quella qualitativa e quella riferita al cliente "telefonico", possono essere riassunte nell'individuazione dei punti di forza e di debolezza del servizio.

Punti di forza:

- Il personale dell'U.R.P. Informacittà riceve apprezzamenti dai clienti per la propria cortesia e capacità di ascolto.
- Gradito è il servizio telefonico e via e-mail.
- Le risposte fornite sono complete e precise.
- I tempi di risposta sono rapidi.
- L'ubicazione degli uffici è ottimale.

Punti di debolezza:

- Mancanza di conoscenza, da parte del cittadino, dei servizi erogabili dall'U.R.P. e basso gradimento relativamente alla capacità dell'ufficio di far conoscere i servizi offerti.
- Difficoltà nell'individuare l'identità stessa del servizio (cosa fa, quali sono le opportunità che offre, ...), spesso scambiato per ufficio turistico e dove il cittadino vorrebbe avere anche informazioni riguardanti i giovani, di competenza, invece, dell'Agenzia Informagiovani.
- Scarsa visibilità dell'ufficio dal punto di vista della segnaletica esterna.
- Abitudine dei cittadini a rivolgersi all'U.R.P. sempre e solo per quello scopo (esempio: ritiro modelli 730), non conoscendo le altre opportunità offerte dall'ufficio.





5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Campagna informativa verso i cittadini attraverso:
 - elaborazione di un nuovo pieghevole informativo nel quale elencare tutti i servizi e le opportunità che offre l'U.R.P. Informacittà,
 - comunicati stampa
- Nuova segnaletica esterna di identificazione dell'ufficio
- Realizzazione di apposite pagine web informative e interattive
- Valutazione dello strumento informativo telefonico attraverso S.M.S.





6. IN PROGRESS

Attualmente è in fase di realizzazione l'indagine sulla percezione della qualità del servizio, diretta a tutti coloro che si rivolgono all'U.R.P. Informacittà attraverso la posta elettronica. Anche in questo caso la formulazione del questionario ha tenuto in considerazione le dimensioni di qualità emerse dalle interviste qualitative e, naturalmente, tiene conto del mezzo di contatto utilizzato. Si tratta, infatti, di un modulo informatico molto semplice inviato al cittadino-utente, per posta elettronica, insieme alla risposta alle sue domande, e che il cliente "informatico" invia nuovamente all'ufficio dopo averlo compilato. Il questionario utilizzato è riportato in appendice. I risultati di questa fase di rilevazione saranno disponibili nei primi mesi del 2006.

Alla luce dei risultati emersi, una volta intraprese le azioni di miglioramento, nel corso del 2006 sarà condotta l'indagine di verifica, rivolta al cliente diretto, che si reca personalmente nell'ufficio U.R.P. Informacittà. Il questionario, su intervista somministrata da un intervistatore, è più articolato e potrà analizzare più in dettaglio gli aspetti ambientali. I risultati saranno presentati nel corso del 2006.





7. APPENDICE

7.1 Interviste in profondità

Insegnante (precaria)/studente – femmina – 30 anni

È la prima volta che mi rivolgo a quest'ufficio. Sono venuta per ritirare il Modello Unico fascicolo 2.

Sono venuta a conoscenza dell'esistenza dell'ufficio perché me ne hanno parlato conoscenti.

Ritengo che se una persona non conosce l'ufficio non lo vede.

Gli operatori mi hanno risposto subito e non ho avuto difficoltà a riconoscerli in quanto erano tutti dietro il bancone.

Per quanto riguarda altri servizi non so di cosa si occupi l'ufficio ma sapevo che erano in distribuzione cataloghi turistici.

Non avrei saputo a chi rivolgermi per effettuare una segnalazione.

Disoccupata – femmina – 27 anni

Uso frequentemente l'ufficio per usufruire dell'accesso ad Internet; sono venuta a conoscenza dell'ufficio perché andavo all'U.R.P. di Perugia.

Questo ufficio non è neanche paragonabile per visibilità a quello di Perugia dove tutti sanno dov'è e di che cosa si occupa.

L'U.R.P. di Perugia ha 10 pc a disposizione degli utenti per l'accesso ad Internet.

Mi sono trovata spaesata la prima volta che sono entrata all'Ufficio; l'orario va bene.

Sono a conoscenza dei vari servizi che l'U.R.P. svolge.

Studente – maschio – 17 anni

Sono venuto due volte, la prima per gli orari degli autobus e la seconda per avere del materiale su itinerari ciclistici.

L'ufficio è nascosto, uno che non sa dov'è non riesce ad individuarlo.

Ho riscontrato che presso l'U.R.P. sono disponibili volantini/depliant delle attività del comune di Ferrara.

Non sono a conoscenza degli altri servizi che offre l'ufficio quali ad es. infopoint

Non ho bisogno delle altre attività dell'ufficio ma penso che sia comodo per i turisti.

Professore Universitario – femmina – 55 anni

Proveniente da S. Francisco U.S.A

Sono venuta a conoscenza dell'ufficio per errore, mentre cercavo l'ufficio turistico.

Utilizzo il servizio internet, per il quale sarebbe auspicabile il prolungamento ad un'ora della durata della connessione giornaliera.

Conosco gli altri servizi dell'Ufficio (business).

È buona l'ubicazione centrale e gli operatori sono disponibili ma non si capisce l'orientamento interno dell'ufficio ed è necessario chiedere a chi rivolgersi.

È il più bell'ufficio trovato in Italia e l'ambiente è molto confortevole anche se la "i" posta sulla porta è, in generale, l'insegna che indica le informazioni turistiche e confonde il cittadino.

Studente – maschio – 20 anni

Sono venuto per l'Ufficio Leva, su indicazione della cartolina che ho ricevuto. Entrando ho visto il cartello che mi diceva dove rivolgermi. Non so che altro fa questo ufficio, non ci ero mai venuto.

Guardandomi intorno, dalle locandine esposte vedo che cosa fa, Informa – la città, ma non so su cosa, deve essere un centro informazioni.

L'ubicazione è comoda, in pieno centro. Si individua poco da fuori, non si vede molto. Sono soddisfatto dell'operatore, è stato veloce.

Non so suggerire miglioramenti. Il posto dà un senso di tranquillità (non ci sono altri utenti e non squilla il telefono).



Impiegata – femmina – 42 anni

Non sono di Ferrara, sono un po' del settore, ho a che fare con l'Università.

L'ubicazione va bene. Credo che questo servizio dia informazioni a 360 gradi generiche della città.

La segnaletica esterna? Arrivando mi chiedevo se ci fosse ancora, perché da fuori non è molto evidente.

Gli spazi danno senso di apertura, di accoglienza, senza tramezzi e vetri divisorii. Riguardo alla privacy credo che se qualcuno ha esigenze particolari si rivolga ad altri contesti.

Gli operatori sono ok, mi sono rivolta a chi mi ha guardato. La postazione internet mi sembra un po' fuori posto, uno si può sentire osservato.

Impiegata – femmina – 41 anni

Mi rivolgo raramente a quest'ufficio per ritirare la modulistica (ICI – 730).

Non so che cos'altro fa quest'ufficio. L'ubicazione è comoda, centrale.

Facilmente accessibile, disponibili gli operatori dell'accettazione.

Tempi brevi e veloci.

Riguardo agli operatori non ci sono problemi. Non ho alcun suggerimento riguardo a miglioramenti o ad altri servizi che l'ufficio potrebbe erogare.

Per meglio identificare si potrebbe esporre una targa con in servizi erogati.

Geometra – femmina – 43 anni

Mi rivolgo a quest'ufficio spesso, tutte le settimane, per conoscere la posizione delle pratiche, ma telefonicamente.

Sono un'utente telefonica! Il servizio funziona benissimo, mi trovo bene.

Non ho mai utilizzato altri servizi di questo ufficio.

Mi rivolgo all'U.R.P. perché così è d'uso nell'ambiente dei tecnici ed è così che l'ho conosciuto.

L'ubicazione va bene, ma per me fa poca differenza perché di solito telefono.

Non so quali altri servizi eroghi l'InformaCittà, una volta ho chiesto un numero di telefono di un ufficio comunale, ma di solito navigo in Internet per avere le informazioni.

I tempi di risposta sono veloci. È un buon servizio. A volte, se non riescono a rispondere subito, richiamano loro.

Commercialista – maschio – 49 anni.

Vengo in questo ufficio abbastanza spesso per prendere informazioni varie, documentazione, materiale cartaceo.

L'ubicazione è buona ma l'ufficio non è visibile, si potrebbe migliorarne la visibilità e mettere una targa esterna che espliciti i servizi.

I tempi di attesa sono brevi e gli operatori sono gentili e completi.

Non sono a conoscenza degli orari dell'ufficio.

Disoccupata – femmina – 23 anni

È la prima volta che vengo e non conosco l'ufficio ed i servizi connessi.

Pur essendo in una bella posizione l'ufficio non si vede ed è poco segnalato; l'orientamento interno all'ufficio ed il suo arredamento sono buoni.

Non c'è riservatezza perché io sto sentendo quello che dicono nell'altra stanza ed io sto sentendo la loro conversazione.

Pensionato – maschio – 85 anni

Sono residente a Milano ma ho la casa a Ferrara.

Mi reco spesso all'U.R.P. e lo conosco da tempo per modulistica e per avere informazioni relative ad altri uffici.

Sono venuto a conoscenza dell'ufficio tramite altre persone; l'ufficio non è visibile vi è la necessità di mettere un'insegna (suggerisco: Ufficio Informazioni Generali Comunali).

Per quanto riguarda le informazioni turistiche dovrebbero essere fornite nozioni più dirette.

All'interno dell'ufficio ci si orienta bene ed i tempi di risposta sono brevi.

Il personale è disponibile e completo.



Pensionato – maschio – 63 anni

Non conosco il servizio InformaCittà, conosco l'Ufficio della Stampa, ma vengo all'ufficio una o due volte all'anno per ritirare modulistica.

Per quanto riguarda l'ubicazione direi che più comodo di così...

La disponibilità e la capacità di ascolto del personale sono buone e brevissimi sono i tempi di risposta.

È buono l'orientamento interno e l'arredamento.

Ritengo inutile l'allestimento di una postazione più riservata.

Pensionato – maschio – 72 anni

Ho conosciuto l'ufficio passandoci davanti. L'ubicazione è ottima.

Io cerco materiale, sono collezionista di cartoline.

Il personale è educato e competente e i tempi di risposta sono rapidi.

L'ufficio soddisfa le mie esigenze ma potrebbe essere migliorato per il servizio riguardante i giovani.

Propongo di allestire un tendone in mezzo alla piazza con esposizione del materiale cartaceo.

Pensionata – femmina – 68 anni

Vengo all'ufficio relazioni con il pubblico 3 – 4 volte all'anno per ritirare modulistica e per avere informazioni su altri servizi/uffici.

L'ubicazione è giusta perché è centrale ed è facile individuarlo.

L'orientamento interno e la riservatezza sono buoni.

Gli operatori sono gentili, educati, competenti e rapidi.

Potrebbe essere migliorato il servizio dedicato ai giovani.

Pensionato maschio – maschio – 68 anni

Conosco l'ufficio da qualche anno tramite un ufficio comunale e sono contento dell'ubicazione che offre una buona accessibilità ma non ho visto indicazioni segnaletiche. Vengo a prendere della modulistica e sono soddisfatto degli orari di apertura settimanale ma ritengo inutile l'apertura pomeridiana del sabato.

Vi è un buon orientamento all'interno dell'ufficio anche se la riservatezza sarebbe da implementare possibilmente con una separazione.

Le risposte sono sempre immediate e non ho mai dovuto attendere; il personale è disponibile e competente.

Sono globalmente soddisfatto del servizio, si potrebbe però migliorare la disponibilità di informazioni per la ricerca del lavoro.

Pensionato – maschio – 82 anni

Mi sono recato diverse volte in quest'ufficio per ritirare i moduli dell'ICI dell'IRPEF ecc...

È un servizio molto efficace: ho trovato l'ufficio perché passandoci davanti ho visto la "i" e ho capito che si trattava di un ufficio informazioni.

Il personale è molto disponibile, efficace e veloce nelle risposte.

L'orientamento all'interno dell'ufficio è buono ed ho capito subito chi erano gli operatori ed a chi dovevo rivolgermi.

Non so con precisione quali altri servizi siano erogati da quest'ufficio; forse colpa mia o ci vorrebbe più informazione.

Tecnico- femmina – 31 anni

Vengo in quest'ufficio quasi tutte le settimane per sapere la posizione delle pratiche oppure qualche volta telefono.

Sono venuta a conoscenza dell'ufficio tramite colleghi; l'ubicazione dell'ufficio è buona nonostante il problema dei parcheggi.

Molti chiedono dove si trova l'ufficio perché in effetti è un po' nascosto e non è molto chiaro quali altri servizi offra.

L'orientamento interno è buono, si vedono le persone dietro al tavolo e ci si rivolge a loro.



Disoccupato – maschio – 22 anni

Sono venuto nell'ufficio per avere materiale informativo riguardo agli eventi estivi del comune di Ferrara. Non sapevo dell'esistenza dell'ufficio fino a quando parlando con un'amica mi ha detto che vi era in distribuzione del materiale informativo. Non è chiara la presenza di una postazione internet che è mimetizzata all'interno dell'ufficio. È un buon servizio ma suggerirei una maggiore pubblicità ed il prolungamento dell'orario (magari l'eliminazione della pausa di metà pomeriggio).

Quando sono entrato per la prima volta ho provato una sensazione di profondo imbarazzo dovuta al fatto che la porta d'entrata non permette un accesso diretto allo spazio/uffici.

L'ufficio è invisibile, ma utile.

Mi interesserebbe trovare una guida che "sburocratizzasse" i rapporti tra cittadino ed istituzione.

In prepensionamento – maschio – 55 anni

Questa è la prima volta che mi rivolgo a quest'ufficio, sono venuto per l'ufficio leva per mio figlio. Mi hanno risposto subito quindi direi che è efficiente.

Prima di trovare l'U.R.P. sono andato negli uffici su dallo scalone poi mi hanno indirizzato qui; in proposito metterei dei cartelli segnaletici all'esterno (perché all'interno ho visto che ci sono). Non conosco gli altri servizi erogati dall'ufficio ma credo che si occupi di informazioni per quanto riguarda il turismo.

Mi interesserebbe (inteso come miglioramento/proposta, ndr) che venisse data più visibilità all'ufficio oggetti smarriti che è un po' nascosto.

Liberi professionista – maschio – 29 anni

Vengo tutte le settimane il martedì ed il venerdì per controllare lo stato di avanzamento delle pratiche edilizie.

Ho utilizzato l'ufficio anche per informazioni di manifestazioni, conventions e per inserire annunci di lavoro.

L'ubicazione dell'ufficio è buona ma nessuno sa che c'è.

Suggerisco di pubblicizzarlo nelle scuole (mi riferisco alla 4°, 5° superiore) soprattutto per un possibile piazzamento lavorativo (lavori estivi...)

Conosco in definitiva i servizi erogati dall'ufficio: in sostanza si trovano informazioni su qualsiasi cosa riguardante Ferrara. È un ufficio a 360°.

Non è visibile suggerisco magari un cartello/insegna all'esterno (perché l'insegna gialla la vedo io che so che c'è).

Studente/lavoratore – maschio - 26 anni

Vengo dal Ruanda e sono rifugiato politico.

Mi sono rivolto per la prima volta all'U.R.P. per chiedere informazioni riguardanti l'ufficio di competenza per le questioni sopra citate.

Ho frequentato l'ufficio 4 / 5 volte per informazioni sul comune, sull'università, sui servizi per stranieri.

Ho trovato l'ufficio piccolo, sarebbe più comodo con spazi e tavoli per la consultazione.

Il materiale informativo cartaceo è accatastato in troppo poco spazio ed è disposto in maniera disordinata (suggerisco una suddivisione del materiale per argomenti).

Manca un'area riservata per questioni private (comunque ciò dipende dal tipo di problematica esposta).

Manca un'insegna che evidenzi la presenza di uno spazio informativo (penso che sia un ufficio più fruito da utenti residenti in centro). Non sono a conoscenza di alcuni servizi erogati dall'U.R.P. ma ora che so dell'esistenza di una postazione internet gratuita e dello sportello del sindaco sicuramente utilizzerò più frequentemente l'ufficio.

Da un'esperienza all'estero (Germania) suggerirei di allestire una sorta di bacheca che esponga offerte di lavoro per studenti (lavori a breve termine o comunque che non richiedano impegni gravosi e che evitino la burocrazia dell'ufficio di collocamento).

Geometra – femmina – 42 anni

Mi rivolgo a quest'ufficio per qualsiasi informazione riguardante il comune di Ferrara.



Sono un tecnico quindi la frequentazione è abbastanza assidua per seguire l'andamento delle pratiche.

L'unico neo dell'ufficio è rappresentato dall'impossibilità (causa la mancanza del software) di richiedere informazioni riguardanti pratiche vecchie (anni precedenti al 1994).

Sono molto soddisfatta degli orari osservati dall'U.R.P. che permettono piena fruibilità del servizio.

L'ubicazione è molto valida. Il servizio è completo: disponibilità, competenza e velocità nelle risposte (inoltre se non trovano immediatamente la risposta gli operatori sono disponibili a richiamare l'utente una volta trovata l'informazione adeguata).

Sono in conclusione entusiasta di quest'Ufficio.

Imprenditore – maschio – 47 anni

Sono venuto a conoscenza dell'ufficio per il ritiro di modulistica varia e per seguire pratiche riguardanti la mia professione.

L'U.R.P. è un ufficio che fornisce informazioni generali sulla città.

Ora utilizzo soprattutto la postazione internet (da quando non esiste più telecom).

La fascia oraria di apertura del servizio è buona ma ora la connessione web è scadente (ci sono troppi utenti interni connessi che rallentano l'allacciamento al server)

Quest'ufficio è, dalla mia esperienza, risultato molto utile in quanto rende più chiara la geografia interna del comune (una sorta di "guida del comune"). Ti incanala verso gli uffici di competenza per la propria richiesta evitando inutili sbalottamenti da ufficio a ufficio.

Sia l'ubicazione che la visibilità sono buone.





7.2 Questionario cliente telefonico



COMUNE DI FERRARA
 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
 e SERVIZIO STATISTICA

n. mod.

--	--	--

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DELL'INFORMACITTA' *Utente telefonico*

Salve io sono....e sto svolgendo per conto del Comune di Ferrara, una ricerca sulla qualità dei servizi erogati dall'Informacittà/Ufficio per le Relazioni con il pubblico. Posso farle qualche domanda? E' importante per noi conoscere il Suo parere per migliorare i nostri servizi. Sono necessari pochi minuti, **tutto si svolgerà in forma assolutamente anonima ed i dati verranno elaborati in modo aggregato. Non ci sono risposte giuste o sbagliate, ciò che ci interessa è il Suo personale punto di vista.**

1. E' la prima volta che utilizza i servizi offerti dall'URP/Informacittà?

- 1 Sì
- 2 No → Se no, **Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio** → Di solito, si rivolge all'Informacittà:
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 più volte al mese
<input type="checkbox"/> 2 6-12 volte all'anno
<input type="checkbox"/> 3 3-5 volte all'anno
<input type="checkbox"/> 4 più raramente
<input type="checkbox"/> 5 non so, non quantificabile | <input type="checkbox"/> 1 Telefonicamente
<input type="checkbox"/> 2 Di persona
<input type="checkbox"/> 3 Via e-mail
<i>(indicare la modalità più frequente,</i> |
|--|---|

2. Come è venuto a conoscenza di questo servizio, l'Informacittà?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Internet | <input type="checkbox"/> 5 Passaparola |
| <input type="checkbox"/> 2 Volantini/manifesti/depliant | <input type="checkbox"/> 6 Elenco telefonico |
| <input type="checkbox"/> 3 Quotidiani/riviste | <input type="checkbox"/> 7 Non so |
| <input type="checkbox"/> 4 Altri uffici/enti | <input type="checkbox"/> 8 Altro _____ |

3. Per quale motivo ha contattato questo ufficio?

- 1 Per ottenere **informazioni** su: _____
(specificare)
- 2 Per fare una segnalazione/reclamo
- 3 Per sapere la situazione di una pratica
- 4 Altro _____
- INFORMAZIONI

1 *semplificazione iter burocratico*

2 *informazioni universo giovani*

3 *informazioni turistiche*

4 *ubicazione o riferimenti servizi/uffici comunali*

5 *ubicazione o riferimenti altri servizi/uffici*

6 *normative/regolamenti/ordinanze*

7 *altro* _____

4. Secondo Lei, quali altri servizi vengono erogati da questo ufficio? (possibili più risposte - non leggere le risposte)

- 1 Per ottenere **informazioni** su: *specificare* _____
- 2 Ottenere modulistica
- 3 Per fare una segnalazione/reclamo
- 4 Per utilizzare l'accesso ad internet
- 5 Per prendere materiale informativo
- 6 Per sapere la situazione di una pratica
- 7 Leva
- 8 Altro _____
- 9 Non sa rispondere
- INFORMAZIONI

1 *semplificazione iter burocratico*

2 *informazioni universo giovani*

3 *informazioni turistiche*

4 *ubicazione o riferimenti servizi/uffici comunali*

5 *ubicazione o riferimenti altri servizi/uffici*

6 *normative/regolamenti/ordinanze*

7 *altro* _____



5. Ora le rivolgerò alcune domande che servono per capire che cosa ne pensa dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Informacittà, sulla base dell'esperienza fatta. Dovrà rispondermi con un giudizio che può andare da 1 a 5, dove 1 vuol dire "poco soddisfatto" e 5 vuol dire "molto soddisfatto". Le sue risposte perciò possono essere "per niente", "poco", "mediamente", "piuttosto" oppure "molto soddisfatto".

QUANTO E' SODDISFATTO:	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
La facilità di rintracciare il numero telefonico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
I tempi di attesa per la prima risposta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La tempestività e la rapidità della risposta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La facilità di individuare i servizi erogati dall'ufficio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La capacità di risolvere un problema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La completezza e precisione della risposta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La cortesia del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La capacità di ascolto e comprensione del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La capacità di far conoscere i servizi offerti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La possibilità di esporre un reclamo/segnalazione/suggerimento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La possibilità di contattare l'ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

(se relativamente ad un certo aspetto non risponde, o non è in grado di rispondere, non barrare alcuna casella)

6. Le chiedo ora di giudicare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'ufficio che Lei ha oggi contattato; quale voto gli assegna, utilizzando il sistema di punteggio scolastico da 1 (pessimo) a 10

Ottimo					Pessimo				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

7. La questione per la quale si è recato in questo ufficio è stata risolta?

- 1 Completamente 2 Abbastanza 3 Poco 4 Per niente

8. HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DALL'INFORMACITTA'?

Le chiedo ora di fornirmi qualche dato informativo su di Lei:

ANAGRAFICA		
SESSO: <input type="checkbox"/> 1 Maschio	ETA': <input type="checkbox"/> 1 Fino a 34	TITOLO DI STUDIO: <input type="checkbox"/> 1 Elementare o s/titolo
<input type="checkbox"/> 2 Femmina	<input type="checkbox"/> 2 35-49 anni	<input type="checkbox"/> 2 Media inferiore
	<input type="checkbox"/> 3 50-64 anni	<input type="checkbox"/> 3 Media Superiore
	<input type="checkbox"/> 4 65 anni e più	<input type="checkbox"/> 4 Laurea
CONDIZIONE: <input type="checkbox"/> 1 Occupato lav dipendente	<input type="checkbox"/> 5 Studente	CITTADINANZA: <input type="checkbox"/> 1 Italiana
<input type="checkbox"/> 2 Occupato in proprio/lib. Prof.	<input type="checkbox"/> 6 Ritirato dal lavoro	<input type="checkbox"/> 2 Straniera
<input type="checkbox"/> 3 Disoccupato	<input type="checkbox"/> 7 Altro	RESIDENZA: <input type="checkbox"/> 1 Comune di Ferrara
<input type="checkbox"/> 4 Casalinga		<input type="checkbox"/> 2 Altro comune



7.3 Questionario cliente via e-mail



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Settore Relazioni con i cittadini

U.O. Relazioni con i cittadini e Decentramento

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Servizio Statistica

in collaborazione con il

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE DELL'U.R.P.-INFORMACITTA'

Il Comune di Ferrara sta svolgendo una ricerca sulla qualità dei servizi erogati dall'U.R.P.-Informacittà. Chiediamo la sua collaborazione per rispondere a qualche domanda. Sono necessari soltanto pochi minuti. E' importante per noi conoscere il Suo parere per migliorare i nostri servizi; cogliamo l'occasione per sottolineare che i dati raccolti verranno elaborati e divulgati in forma aggregata e anonima.

ISTRUZIONI PER COMPILARE IL QUESTIONARIO E PER INVIARCELO

Per compilare il questionario è necessario:

1. scegliere "*rispondi*" (generalmente è posto in alto a sinistra);
2. inserire la propria risposta cliccando con il tasto sinistro del mouse sul trattino e, a seconda del caso:
 - digitare una **X** nel caso in cui la domanda necessiti di una risposta del tipo SI/ NO,
 - digitare un **NUMERO** qualora la domanda necessiti di dare un voto,
 - scrivere **PER ESTESO** il proprio giudizio qualora la domanda lo richieda;
3. una volta ultimato il questionario cliccare su "*invia*" (generalmente è posto in alto a sinistra).

E' la prima volta che utilizza i servizi offerti dall'U.R.P.-Informacittà? Si

No

Se no, Con quale frequenza si rivolge a questo Ufficio?

più volte al mese

6-12 volte all'anno

3-5 volte all'anno

più raramente

non so, non quantificabile

Di solito, si rivolge all'U.R.P.-Informacittà:

Telefonicamente

Di persona

Via e-mail



Motivi del contatto (possibili più risposte):

Per ottenere **informazioni** su: _____ (specificare)

Per fare una segnalazione/reclamo

Per sapere la situazione di una pratica

Altro

Ora le rivolgerò alcune domande che servono per capire che cosa ne pensa dell'U.R.P.-Informacittà, sulla base della Sua esperienza. Dovrà rispondermi con un giudizio che può andare **da 1 a 5**, dove **1** vuol dire "**poco soddisfatto**" e **5** vuol dire "**molto soddisfatto**". Le sue risposte perciò possono essere "per niente"=1, "poco"=2, "mediamente"=3, "piuttosto"=4 oppure "molto soddisfatto"=5:

Punteggio= ___ La facilità di rintracciare l'indirizzo di posta elettronica

Punteggio= ___ I tempi di attesa per la prima risposta

Punteggio= ___ Il tempo di attesa per la risposta definitiva

Punteggio= ___ La facilità di individuare i servizi erogati dall'Ufficio

Punteggio= ___ La capacità di risolvere un problema

Punteggio= ___ La completezza e precisione della risposta

Punteggio= ___ La cortesia della risposta

Punteggio= ___ La capacità di comprensione del personale

Punteggio= ___ Chiarezza del linguaggio

Punteggio= ___ La possibilità di contattare l'Ufficio anche telefonicamente/internet/e-mail

Le chiedo ora di giudicare complessivamente la qualità dell'attività svolta dall'ufficio U.R.P.-Informacittà; quale voto gli assegna utilizzando il sistema di punteggio scolastico da **10 (ottimo) a 1 (pessimo)**? Voto= _____

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DALL'U.R.P.-INFORMACITTA'?

ANAGRAFICA:

Sesso: (M/F) _____

Età: _____

Titolo di studio: _____

Professione: _____

Abitante nel Comune di Ferrara (SI/NO): _____



Stampa a cura del Centro Stampa - Comune di Ferrara
Ferrara, 21 febbraio 2006

Al fine di favorire la diffusione e l'utilizzazione dei dati e delle informazioni è consentita la riproduzione parziale o totale del contenuto di questa pubblicazione e dei dati, con citazione della fonte.

Servizio Statistica - Comune di Ferrara
P.zza Travaglio, 7 - 44100 FERRARA
tel. 0532 711570-761419 (centralino)
fax 0532 711577
e-mail: c.malucelli@comune.fe.it

U.O. Relazioni con i Cittadini e Decentramento
Piazza del Municipio, 2 – 44100 FERRARA
tel. 0532 419529 - 419308
fax 0532 419569
e-mail: urp.graps@comune.fe.it