

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

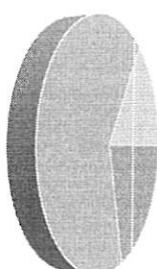
- 1) Rilevare la qualità percepita dagli utenti nell'erogazione relativa ai servizi forniti allo sportello URP per la trasparenza, l'accesso e senso civico e le relazioni con il pubblico.
- 2) Rilevare le criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento.

L'INDAGINE

1 Dati personali

Tabella 1-età

Colonna1	Colonna2	Colonna3
	Valore assoluto	Valore percentuale
16-25		
26-40	4	9%
41-65	12	87%
65-oltre	3	4%
non specificato		



■ 16-25 ■ 26-40 ■ 41-65 ■ 65-oltre

2 Professione

Tabella 2-professione

Colonna1	Colonna2	Colonna3
	Valore assoluto	Valore percentuale
Studente	1	1%
Libero professionista	3	15%
Imprenditore/artigiano/commerciante		
Pensionato	7	42%
Lavoratore dipendente	2	12%
Altro, specificare	6	30%



■ Studente
 ■ Libero professionista
 ■ Imprenditore/artigiano/commerciante
 ■ Pensionato

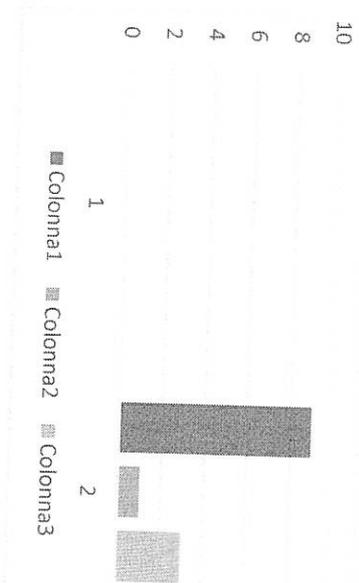
3 Ti piacerebbe comunicare con l'URP tramite?

Tabella 3

Colonna1	Colonna2	Colonna3
SMS	Social network	Chat
9	1	3

Dai dati riportati, si desume che hanno risposto al questionario diciannove persone. Per quanto riguarda l'età delle persone si evince che l'ufficio viene frequentato prevalentemente da un pubblico medio alto, ovvero dai 41-60 anni di età (87%). I dati relativi alla professione indicano una percentuale maggiore relativa ai pensionati (42%), a seguire disoccupati (30%) lavoratore dipendente (12%) libero professionista (15%).

Alla domanda ti piacerebbe comunicare con l'URP è risultato che alla maggior parte degli utenti piacerebbe comunicare con l'ufficio URP tramite SMS.



DISTRIBUZIONE RISPOSTE

Colonna1	DISTRIBUZIONE RISPOSTE			
Tabella 4	Competenza personale			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
	10	9	0	0
	Valore percentuale			Totale
				19

Come si evince dal grafico riportato la quasi totalità degli utenti ha dichiarato di ritenere il servizio effettuato dall'ufficio URP molto importante. 19 persone hanno censito il servizio quasi ottimo.

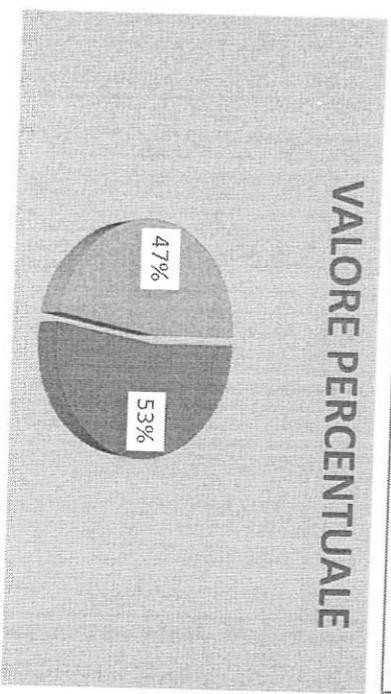


Tabella 5

DATI RELATIVI AL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

VOTI	Come valutati la tempestività delle	Come valutati la competenza e la professionalità degli	Come valutati la disponibilità e la cortesia del	Come valutati la completezza e la chiarezza delle risposte/informazioni ricevute
Ottimo	7	14	12	8
Buono	10	5	7	9
Sufficiente	2	0	0	1
Insufficiente	0	0	0	0

Dai dati riportati, si evince che la quasi totalità degli intervistati ha espresso un giudizio positivo.

Se si considera la tabella riportata, per quasi tutti i quesiti si è

Di seguito, si riportano per esteso i suggerimenti degli utenti:

- 1- Uriare meno nell' ingresso del comune e possibilmente controllare gli uffici dove si fuma ancora.
- 2- Informatizzazione maggiore
- 3- Procurare scanner e stampante
- 3- Più aperture pomeridiane
- 4- Più giorni d' apertura da parte dell' Ufficio Tecnico
- 5- Cercare di mettersi in contatto con aziende per aiutare i giovani a trovare lavoro
- 6- Più cortesia, disponibilità, competenza di alcuni uffici
- 7- Offrire un valido servizio agli operatori turistici ed ai turisti stessi impiantando un totem informativo touch-screen (chiaramente in grado di offrire info storiche architettoniche etc... e con la facile sponsorizzazione degli operatori ed esercenti turistici che ripagherebbero ampiamente il costo), da mettere magari nei pressi della Garitta della Darsena sul porto, così da garantire il totem da atti vandalici.
- 8- Comunicare con l'ufficio tramite mailing list.