

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) piace al cittadino?

GRADIMENTO DELL'UTENZA NEI CONFRONTI

DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Barberino di Mugello, nel corso dell'ultimo trimestre 2002 e del primo semestre del 2003, si è impegnato a realizzare un primo tentativo di campagna di customer/citizen satisfaction.

Rispettando le indicazioni provenienti dalla più recente legislazione in materia (legge 150/2000) si proponeva con questa campagna un duplice obiettivo: misurare ed eventualmente ridefinire le proprie attività fotografando la propria utenza e far passare all'interno e all'esterno dell'ente una cultura della comunicazione, fondata sul confronto e sull'ascolto.

Strumento principale per l'attuazione dell'iniziativa è stata la distribuzione di un questionario di raccolta di dati, volti a fotografare l'utenza dell'URP, a valutare i livelli di conoscenza dell'ufficio e delle sue attività, a misurare la qualità dei servizi offerti.

Il questionario è stato quindi, distribuito nei locali dell'URP e Servizi Demografici nel trimestre Settembre-Ottobre-Novembre 2002 e nel primo semestre del 2003. Inoltre il questionario è stato distribuito in allegato al numero di aprile del notiziario "Comune Oggi". In entrambi i casi non si può parlare rigorosamente di sondaggi. Si è trattato di un questionario a campione casuale. L'affidamento dell'incarico ad una società di rilevamento statistico avrebbe comportato costi più alti e sembrava inoltre prematura..

Il campione a cui è stato distribuito il questionario è un campione causale e semplice. Infatti il questionario autocompilabile era a disposizione del cittadino all'interno dell'ufficio ed è stato consegnato dall'operatore che ha lasciato al cittadino la possibilità di fare del questionario ciò che ne voleva (restituirlo subito, portarlo a casa e rispedito all'amministrazione o stracciarlo). In questo modo il campione si è autoselezionato.

La distribuzione fatta tramite il notiziario comunale non ha avuto successo. Esperienze di altri comuni hanno dimostrato che il ritorno nelle forme di spedizione per posta non supera in genere il 10%. Tuttavia, sapevamo che la spedizione insieme a "Comune Oggi" era il

modo più veloce ed economico per raggiungere tutte le famiglie. Purtroppo, nonostante l'iniziativa fosse stata annunciata attraverso un comunicato stampa e fossero state messe a disposizione, in tutto il territorio comunale, le urne per la raccolta, sono pervenuti solo 8 questionari.

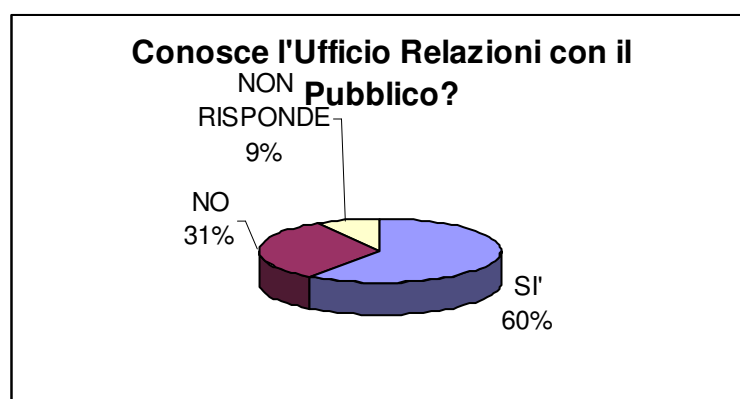
Diverso il risultato dell'autocompilazione presso l'Ufficio. Qui sono stati raccolti 70 questionari. La percentuale di risposta rientra nella media riscontrabile in esperienze analoghe alla nostra.

Si ringraziano sentitamente tutti coloro che con le loro risposte hanno contribuito all'analisi permettendoci di individuare interessanti aspetti del nostro lavoro e notevoli spunti per migliorare il servizio.

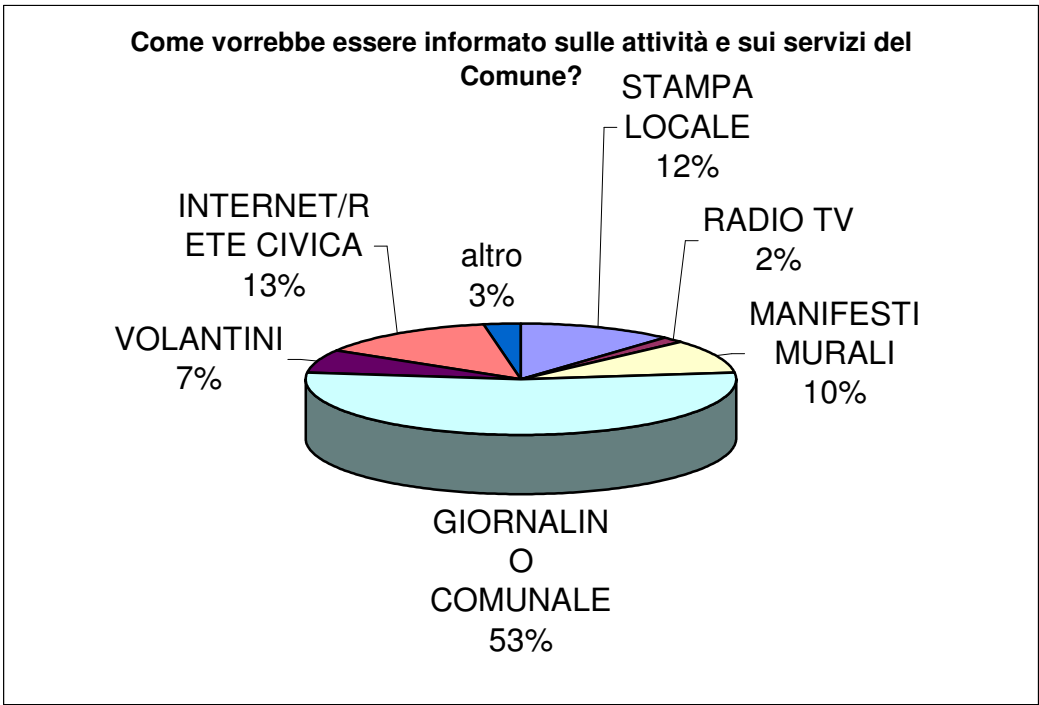
I risultati sono stati i seguenti:

Il campione che ha restituito il questionario era composto dal 47% di maschi e dal 53% di femmine di cui il 50% con un'età compresa tra i 26 /45 anni.

Alla domanda: "Conosce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico?" Il 60% risponde di conoscerlo (Si tenga presente che l'URP è accorpato con l'Ufficio Servizi Demografici per cui molti cittadini frequentano l'Ufficio come utenti dei servizi anagrafe e stato civile).

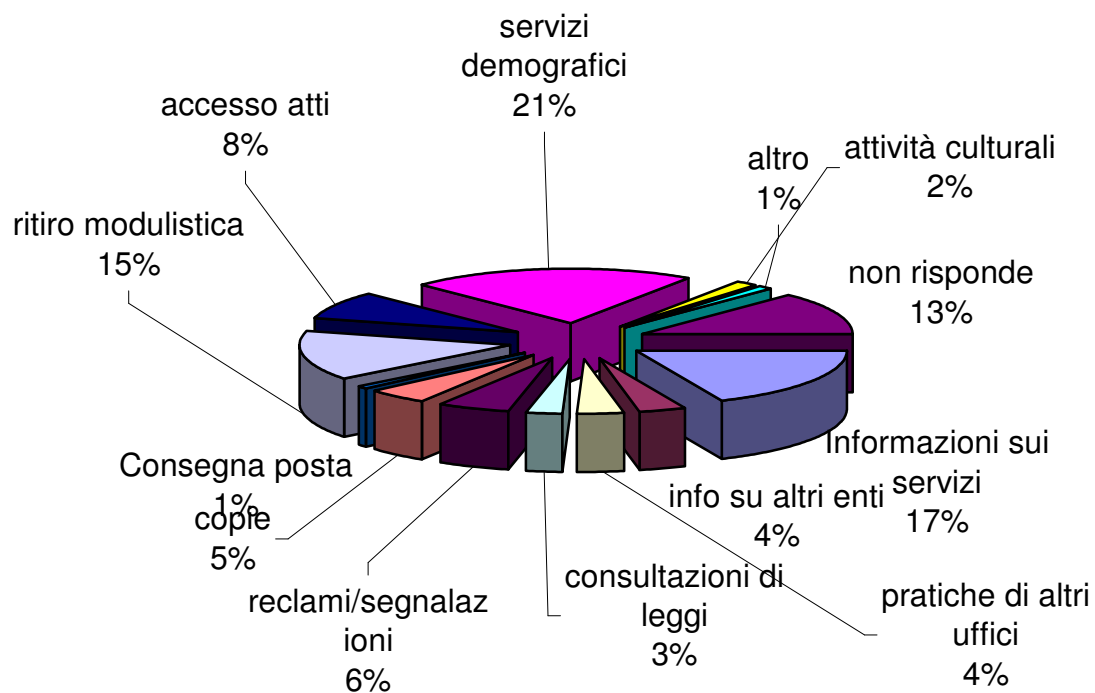


La domanda "In che modo vorrebbe essere informato sulle attività e sui servizi del Comune?" era volta a verificare tramite quali canali è possibile potenziare la percezione e l'utilizzo dell'URP. La preferenza è stata accordata nel 53% dei casi al giornalino comunale.



Il 21% del campione si è recato all'URP per i servizi demografici, il 17% per informazioni generali su pratiche del Comune e di altri Enti. Rilevante anche la percentuale che vi si reca per ottenere modulistica varia.

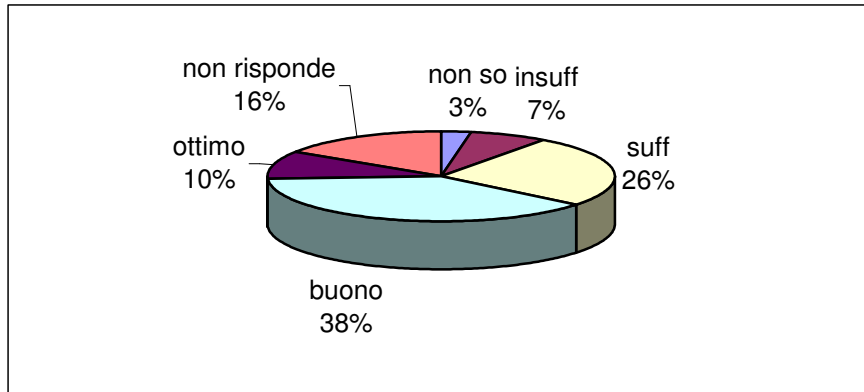
Motivo del contatto



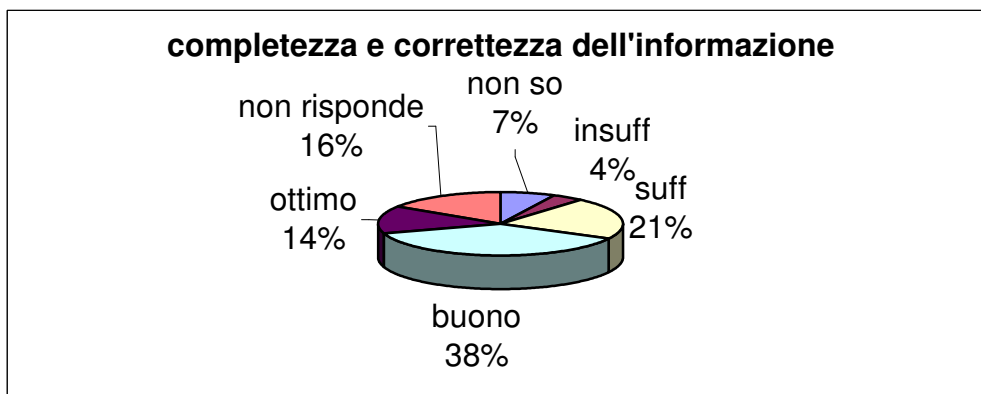
Il modo più comune di rivolgersi all'URP è quello di andarvi di persona. Vi sono però diversi contatti telefonici.

Esaminando il grado di soddisfazione riguardo agli orari di apertura, gli intervistati nel 37% dei casi sono molto soddisfatti, solo il 6% lo ritiene insufficiente.

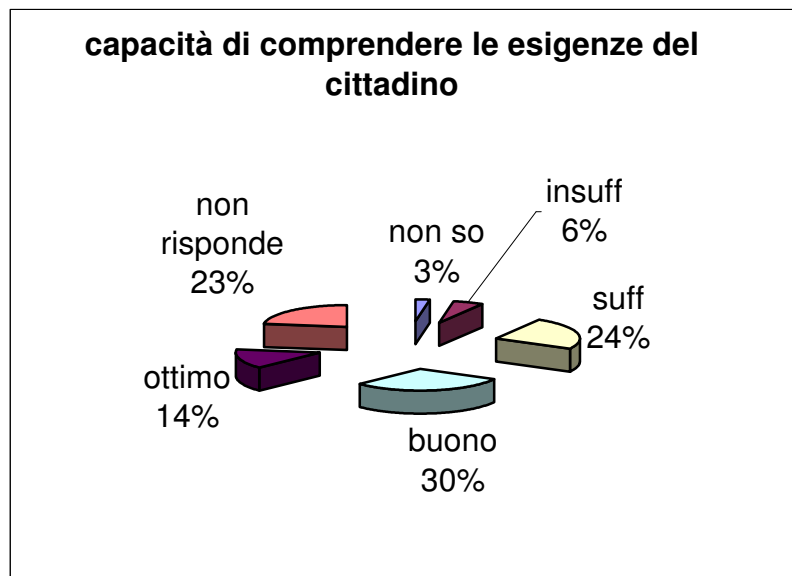
Le **condizioni ambientali** sono state giudicate accoglienti e adatte al pubblico dal 48% degli intervistati.



Esaminando il grado di soddisfazione riguardo alla completezza e correttezza dell'informazione il 52% si ritiene molto soddisfatto. Solo il 4% è insoddisfatto.



Il 68% degli intervistati ritiene di aver trovato capacità di ascolto.



Il servizio erogato è stato giudicato buono dal 42% con tempi di risposta normali.

IN SINTESI.

La maggior parte (50%) di coloro che hanno risposto al questionario aveva un'età compresa tra i 26 e i 45 anni.

La frequenza di contatto con l'Ufficio non è risultata assidua ma saltuaria e solitamente gli intervistati si rivolgono all'URP prevalentemente per i servizi demografici e per richiesta di informazioni su pratiche del Comune. Abbastanza ampia la percentuale di coloro che hanno espresso un'opinione sulla presentazione di reclami e segnalazioni.

Da sottolineare che la distribuzione è stata effettuata in un periodo in cui l'affluenza era nella media.

Il giudizio sull'ufficio in generale è stato buono, sia per quanto concerne i tempi di risposta (brevi, solo il 4% attende oltre 10 minuti) e il servizio erogato, sia per quanto riguarda la disponibilità degli operatori. Tuttavia, risulta evidente che il servizio non è ancora molto conosciuto.

Andranno evidentemente studiate nuove forme di pubblicizzazione dei servizi offerti dall'URP. Presso l'Ufficio saranno sempre disponibili i questionari per continuare a raccogliere i vostri suggerimenti!