

---

The logo for the Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) of the Comune di Massa, featuring the letters 'URP' in a bold, blue, sans-serif font with a slight shadow effect.

# COMUNE DI MASSA

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

**DATI RELATIVI ALL' ANNO 2018**

**Settore Staff, Sociale, Servizi cimiteriali, Farmacie**

**Dirigente: Massimo Tognocchi**

**A cura dell' URP**

**Aprile – maggio 2018**

## **INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

Nel periodo compreso tra i mesi di aprile e maggio 2018 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Massa ha condotto, così come avviene regolarmente dal 2005 -anno di certificazione del sistema di qualità-, un'indagine di *customer satisfaction* finalizzata alla valutazione del servizio erogato al cittadino.

Costituendo uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi, la *customer satisfaction*, ossia la "soddisfazione del cliente", rappresenta, per quanti operano a diretto contatto con il pubblico uno strumento di gestione dell'organizzazione essenziale per individuare, da un lato, i "punti di forza" del servizio, da mantenere e/o sviluppare, e, dall'altro, i "punti critici" su cui è necessario intervenire e modificare.

Un servizio che voglia mantenere un alto grado di soddisfazione degli utenti, migliorandone il rapporto con la P.A., deve lavorare in un costante sforzo organizzativo per non subire perdite nel livello di standard raggiunti, operando con la consapevolezza che, con il trascorrere del tempo, gli utenti abituati ad un certo grado di "soddisfazione" sviluppano nuovi stati di necessità.

La *customer satisfaction* viene condotta attraverso la somministrazione di un questionario articolato in più sezioni e con diversi gradi di valutazione strutturato in modo da:

- comprendere le aspettative degli utenti;
- determinare quanto il servizio sia in grado di soddisfare queste aspettative;
- sviluppare servizi in linea con le aspettative;
- esaminare la risposta degli utenti per orientare il servizio in futuro.

Dar seguito a quanto emerso dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti consentirà non solo di migliorare il servizio offerto, adeguandolo alle maggiori o diverse richieste, ma anche di accrescere il grado di soddisfazione degli utenti che vedranno utilizzati e valorizzati i suggerimenti forniti attraverso le risposte ai questionari.

## **I CONTATTI**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico gli utenti, residenti e non, possono rivolgersi attraverso diversi canali di contatto:

- tramite accesso diretto allo sportello, sito al piano terra del palazzo comunale in via Porta Fabbrica 1;
- telefonicamente, utilizzando la linea diretta o il numero verde dedicato;
- tramite e mail.

## **SINTESI DELL'ATTIVITA' DELL'URP**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta per il cittadino-utente il primo punto di contatto con l'Ente, conseguentemente l'attività del servizio è strutturata in modo tale da fare dell'accoglienza e dell'ascolto dell'utente il punto nodale attorno al quale sviluppare l'intera attività.

Il **front office**, dunque, è l'attività principale dell'ufficio. Il personale svolge un ruolo operativo/relazionale derivante dall'interazione diretta con il cittadino-utente che si concretizza in:

- attività informativa su servizi e procedimenti propri dell'Ente o di altri organismi territoriali;
- consegna di modulistica;
- raccolta di segnalazioni per disservizi/problematiche del territorio (attraverso il sistema Massa Città Inter@ttiva);
- servizi per conto di altri Enti (attivazione TS-CSN; stampa CUD; prenotazioni on line per rilascio passaporto...)
- distribuzione di materiale promozionale informativo e turistico (eventi, manifestazioni, formazione, seminari, ...);
- diffusione messaggi di pubblica utilità attraverso maxi schermo.

Ma rilevante ed indispensabile per un corretto svolgimento delle attività di sportello, e per molti versi ancor più determinante, è l'attività di **back office** nella quale confluiscono i flussi informativi dell'Ente, si organizzano le procedure e le attività di progettazione. Il **back office** si occupa di:

- gestire la comunicazione interna e i rapporti con i referenti interni all'Ente;
- raccogliere ed elaborare le informazioni destinate agli utenti;
- mantenere costantemente aggiornate le informazioni disponibili sul sito web relativamente a procedimenti, scadenze, eventi, news, ecc. (anche in collaborazione con l'Ufficio Stampa);
- aggiornare procedure e documenti su "Amministrazione Trasparente" in adempimento degli obblighi di pubblicazione introdotti dal D.Lgs n. 33/2013 come modificato dal D.lgs 97/2016;
- redigere e inviare, con cadenza quindicinale, la newsletter informativa;
- supportare il Settore Informatico dell'Ente nello sviluppo dei servizi on line, accreditando le richieste di iscrizioni allo sportello telematico dei tributi, anagrafe e servizi a domanda individuale;
- raccogliere e mantenere aggiornato il materiale informativo e/o promozionale esposto negli spazi dedicati (bacheche, espositori, totem) all'interno del locale U.R.P.;
- aggiornare costantemente e diffondere di messaggi di pubblica utilità attraverso il maxischermo tv;
- raccogliere e mantenere aggiornate le banche dati interne consultate dal front office;
- aggiornamento costante e tempestivo della modulistica;
- analisi del grado di soddisfazione degli utenti e dei dati raccolti dal front office.

Da evidenziare che il locale dell'Urp ha una copertura Wi-fi e permette, al suo interno, la possibilità di navigare in internet.

## **METODOLOGIA E SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE**

Per lo svolgimento dell'indagine è stato utilizzato un questionario in autocompilazione, distribuito attraverso lo sportello dell'URP e reso disponibile anche in formato on line sul sito internet istituzionale, all'interno delle pagine web dedicate all'URP.

La scala di valori utilizzata va da "1" a "5" con "1" corrispondente a al grado di soddisfazione minimo

"per niente soddisfatto" e "5" corrispondente a "molto soddisfatto".

La modalità di campionamento scelta è quella del *campionamento casuale semplice*, costituito da tutti i cittadini che sono entrati in contatto con il front office dell'URP nei mesi di aprile e maggio 2018, periodo scelto per lo svolgimento dell'indagine. Elaborazione dei dati, analisi e produzione report sono state le fasi successive dell'attività. I dati sono stati inseriti in un foglio di calcolo e costruiti grafici e tabelle per una più agevole lettura dei risultati.

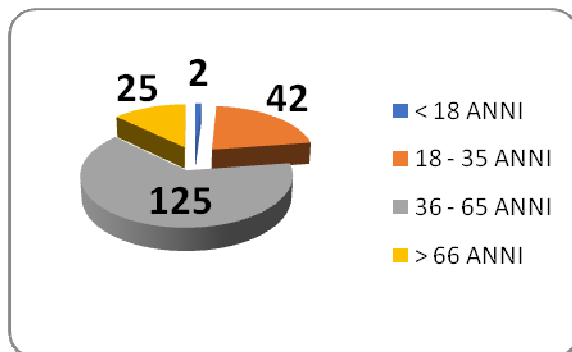
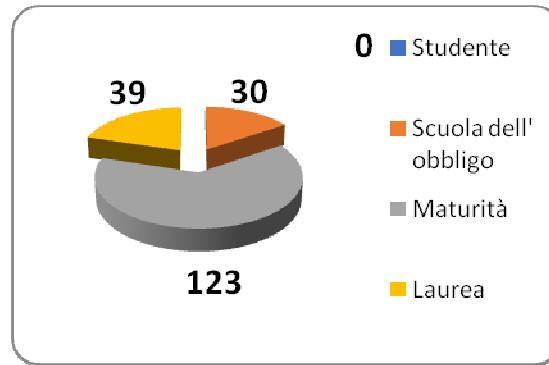
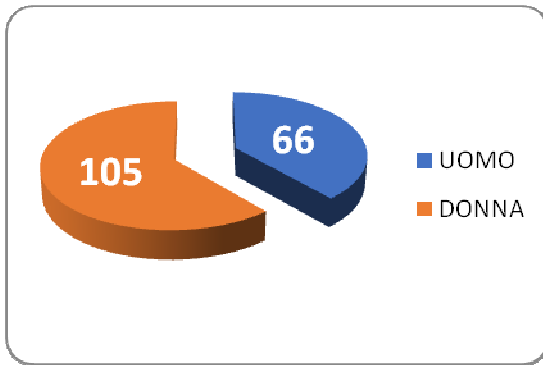
Il totale dei questionari raccolti ammonta a 201 ma, data la mancanza cospicua di dati in alcuni di essi, ai fini di una corretta valutazione, ne sono stati considerati n. **196**, di cui 38 compilati on line, pari al 19,3%.

Il questionario di rilevazione che viene proposto agli utenti è strutturato in modo tale da consentire di individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio e, conseguentemente, stabilire in che modo intervenire al fine di raggiungere questo obiettivo. La somministrazione del questionario per un arco di tempo piuttosto ampio consente di coinvolgere un campione di utenza il più ampio possibile: residenti/non residenti, giovani/over 65, studenti/pensionati, lavoratori/disoccupati, ecc.

L'impostazione del questionario è rimasta sostanzialmente invariata rispetto agli anni precedenti: sedici voci riferite ai vari aspetti del servizio suddivise tra valutazioni di ambienti, servizi offerti, personale. Per ciascuna voce sono previste due valutazioni: importanza (scala di riferimento 1-5, dove 1 corrisponde a "per niente importante" e 5 a "molto importante") e soddisfazione (scala di riferimento 1-5 dove 1 corrisponde a "per niente soddisfatto" e 5 a "molto soddisfatto").

Unica modifica rispetto alle precedenti edizioni riguarda l'integrazione con una nota esplicativa di ciascuna voce degli indicatori (es. "chiarezza della segnaletica dell'URP" -> integrata con "indicazioni e cartellonistica interna ed esterna") al fine di agevolare gli utenti nell'individuazione dell'argomento oggetto di valutazione. Dalle rilevazioni compiute in passato si era ricavato, infatti, che spesso gli utenti avevano difficoltà ad individuare concretamente l'oggetto richiamato nella valutazione. Alla fine del questionario viene richiesto un giudizio di soddisfazione complessiva del servizio. La collocazione del quesito è finalizzata ad ottenere una valutazione ponderata che rifletta le risposte fornite in precedenza. Il dato che se ne ricava classifica, intuitivamente, la qualità del servizio offerto dall'URP.

## 2018 Profilo anagrafico dei rispondenti



	Studente	Scuola dell'obbligo	Maturità	Laurea
Q	0	30	123	39
%	0,00%	15,46%	63,40%	20,10%

Dal profilo si rilevano:

- una prevalenza di rispondenti donne
- prevalenza di utenti appartenenti alla fascia d'età compresa tra i 36 e i 65 anni (65%)
- l'utenza si caratterizza con un buon grado di istruzione: il 63,40% è in possesso di diploma ed il 20,10% risulta laureato.

Il profilo è allineato a quello delle rilevazioni precedenti

## I RISULTATI

I risultati dell'indagine puntano a mettere in evidenza:

- la valutazione media su ogni singolo aspetto del servizio espressa sia come "attesa" sia come "percezione"
- la distribuzione in dettaglio su ogni singolo aspetto e confronto con i risultati della precedente edizione
- la percentuale degli utenti "soddisfatti", che hanno cioè dato una valutazione "buono" oppure "ottimo"
- la valutazione media globale sul servizio offerto
- i suggerimenti, per i quali si è scelta la forma di risposta aperta per raccogliere il maggior numero possibile di informazioni.

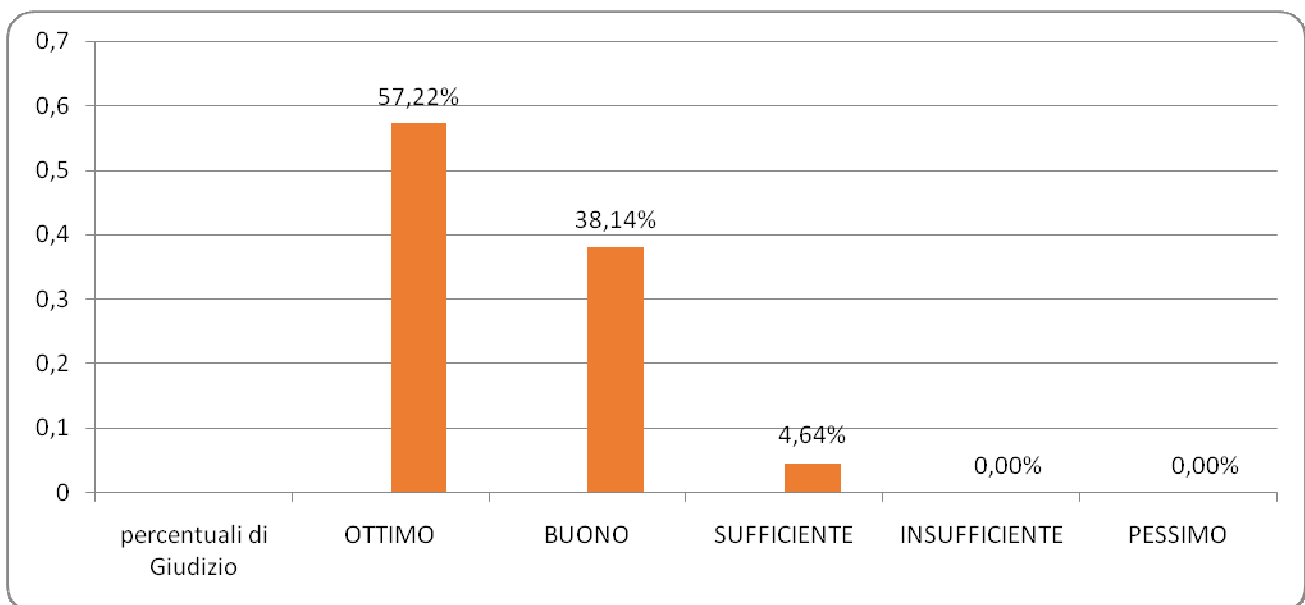
Le mancate risposte non sono rientrate nel conteggio degli indici di soddisfazione. L'analisi e l'elaborazione dei dati è stata effettuata dal personale dell'URP e sottoposta all'attenzione del dirigente.

I risultati sono stati tradotti nel presente rapporto conclusivo, diffuso attraverso la pubblicazione del sito web e reso disponibile anche in forma cartacea allo sportello.

Per favorire la lettura dei dati principali sull'andamento del servizio è stata predisposta anche una rappresentazione grafica, con un confronto degli ultimi tre anni, che è stata affissa sulla bacheca dell'URP insieme ad altri documenti del Sistema di Gestione della Qualità che l'URP ha implementato dal 2005, mantenuto sino ad oggi a seguito di periodiche verifiche.

## LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La domanda "riepilogativa" inerente il giudizio complessivo sul servizio erogato dall'URP conferma un buon grado di soddisfazione, come risulta dal grafico sotto riportato: le valutazioni buono/ottimo corrispondono al 95.36% del totale (57.22% ottimo – 38.14% buono) a fronte del 93.90% espresso dagli utenti nel 2017. Il giudizio medio espresso dai cittadini sulla qualità percepita è risultato pari a **4,48** con lieve aumento rispetto al 2017 (4,43)



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" /"OTTIMO"

2017	2018
93,90%	95,36%

Nella **tabella 1** sono descritti i valori medi espressi dai cittadini relativamente all'importanza degli elementi oggetto di indagine, che quindi costituiscono le "attese", e a fianco i corrispondenti valori medi che rappresentano la "percezione" che i cittadini hanno avuto nell'erogazione del servizio.

Dai giudizi espressi complessivamente nei questionari somministrati emerge una valutazione più che positiva, anche se si registrano lievi scarti rispetto alle attese. Punte elevate di soddisfazione (oltre il 4.85 con scarto positivo o invariato tra atteso e percepito) nelle valutazioni riferite al **personale** (cortesia 4.88 – disponibilità all'ascolto 4.86 – competenza 4.85 – capacità di risolvere i problemi 4.61). La valutazione più bassa, sempre in termini di soddisfazione, si registra nella "**tutela della riservatezza**": ritenuta un valore alquanto importante (4.69) ottiene solo 3.97. E' palese che il front office avrebbe necessità di una sistemazione logistica maggiormente in grado di tutelare la privacy degli utenti, soprattutto di quanti si rivolgono allo sportello per problematiche legate

al disagio economico-sociale. Purtroppo, attualmente, le risorse finanziarie dell'Ente non permettono investimenti su arredi e interventi di manutenzione per un riallestimento dei locali, però verrà sicuramente tenuta presente la necessità di garantire che il colloquio operatore/utente avvenga nella maggior riservatezza possibile.

**2018 Tabella 1**

TIPOLOGIA DOMANDE	ATTESA (importanza)	PERCEZIONE
N.1 Chiarezza della segnaletica	4,58	4,45
N.2 Facilità di accesso	4,63	4,35
N. 3 Accoglienza dell'ambiente	4,56	4,41
N. 4 Organizzazione degli spazi	4,43	4,32
N. 5 Tutela della riservatezza	4,69	3,97
N. 6 Orario di apertura	4,63	4,50
N. 7 Tempo di risposta alla richiesta	4,69	4,71
N. 8 Completezza delle informazioni	4,76	4,70
N. 9 Presenza di materiale informativo	4,51	4,23
N. 10 Disponibilità di modulistica	4,64	4,51
N. 11 Cortesia del personale	4,87	4,88
N. 12 Disponibilità all'ascolto del personale	4,86	4,86
N. 13 Competenza del personale	4,85	4,85
N. 14 Capacità di risolvere i problemi	4,73	4,61
N. 15 Semplicità di consultazione	4,53	4,17
N. 16 Completezza delle informazioni	4,56	4,18

Da rilevare un lieve scarto di segno negativo tra atteso e percepito superiore rispetto alle altre voci, nel giudizio espresso in merito al **sito internet**: "semplicità di consultazione" e "completezza delle informazioni" riportano, rispettivamente, -0.36 e -0.38, che evidenziano ancora la necessità di un adeguamento nell'organizzazione del portale web.

Analogamente, sempre con giudizio superiore a 4 ma con lievi scarti tra l'atteso e il percepito, il giudizio riguardante la **struttura dei locali**. Oltre alle già ricordate problematiche legate alla "tutela della riservatezza" (scarto -0.72) riportano un segno negativo nella differenza tra atteso/percepito anche "facilità di accesso" (scarto -0.28), "accoglienza dell'ambiente" (scarto -0.15), "chiarezza della segnaletica" (scarto -0.13), "organizzazione degli spazi" (scarto -0.11).

## IL CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI NEL TEMPO

2018 Tabella 2 – valutazioni medie negli ultimi 6 anni

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Chiarezza della segnaletica	4,35	4,46	4,23	4,36	4,33	4,45
Facilità di accesso	4,56	4,51	4,33	4,42	4,42	4,35
Accoglienza ambiente	4,52	4,61	4,13	4,45	4,37	4,41
Organizzazione spazi	4,26	4,09	3,98	4,17	4,27	4,32
Tutela della riservatezza	4,00	4,50	4,43	3,99	3,99	3,97
Orario di apertura	4,42	4,46	4,42	4,39	4,51	4,50
Tempo di risposta	4,52	4,55	4,51	4,64	4,63	4,71
Completezza informazioni	4,59	4,64	4,64	4,66	4,67	4,70
Materiale informativo	4,45	4,33	4,29	4,28	4,25	4,23
Disponibilità di modulistica	4,54	4,38	4,39	4,4	4,33	4,51
Cortesìa del personale	4,75	4,77	4,70	4,84	4,79	4,88
Disponibilità all'ascolto	4,74	4,74	4,66	4,78	4,73	4,86
Competenza del personale	4,68	4,79	4,69	4,76	4,76	4,85
Capacità di risolvere i problemi	4,52	4,56	4,48	4,52	4,50	4,61
Sito internet: semplicità di consultazione	2,48	4,25	4,40	4,25	4,06	4,17
Sito internet: completezza delle informazioni	2,47	4,28	4,44	4,22	4,06	4,18

## PUNTI DI FORZA

Prendendo a riferimento, oltre alla tabella 1, i dati della tabella 2 e, nello specifico, i giudizi riferiti agli ultimi due anni (2017 e 2018), punto di forza del servizio risultano il **sito internet** e il **personale**, le cui voci di valutazione evidenziano, a distanza di 12 mesi, tutti valori in crescita.

I giudizi attinenti l'attività di quanti operano al front office denotano che il personale viene percepito come accogliente e professionalmente preparato. L'incremento di punteggio, nel confronto tra 2017 e 2018, registrato nella "**disponibilità all'ascolto**" (+0.13) e "**capacità di risolvere i problemi**" (+0.11) sottolineano che gli utenti trovano, da parte del front office, attenzione, comprensione dei bisogni e competenza. A dimostrazione che la risorsa umana se adeguatamente motivata, preparata e inserita in un gruppo di lavoro in cui le competenze acquisite si trasferiscono armonicamente, come avviene presso l'URP del Comune di Massa, rappresenta un valore aggiunto in un servizio già funzionalmente strutturato.



Quanto al **sito web**, il segno positivo nel confronto di valutazione 2017/2018 (+0.12 **completezza di informazioni** e +0.11 **semplicità di consultazione**), conferma il buon lavoro svolto in questo intervallo di tempo tanto dall'URP quanto dal Settore Informatico. A seguito del report dell'anno 2017 il sito, infatti, è stato oggetto di un costante monitoraggio e di un lavoro di implementazione che ha riguardato tanto l'aspetto tecnico (revisione dei tag per migliorare la ricerca delle pagine web) quanto l'implementazione delle informazioni disponibili.

Spiccano nella tabella 2, inoltre, gli incrementi riferiti alla "**disponibilità di modulistica**" +0.18 e "**chiarezza della segnaletica**" +0.12. Da sottolineare, a tale proposito, che l'Ufficio provvede a verificare periodicamente la validità dei moduli a disposizione destinati all'utenza e l'aggiornamento in caso di modifiche o sostituzioni di documenti avviene sempre in maniera tempestiva non appena il nuovo modello viene messo a disposizione dal servizio competente.

## **PUNTI DI DEBOLEZZA**

Riprendendo quanto messo in rilievo dalla tabella 1 e rapportando i dati alle valutazioni della tabella 2, si evidenziano, quali elementi su cui intervenire senz'altro le due voci riguardanti la **struttura** intesa come sistemazione logistica dello sportello: "**tutela della riservatezza**" e "**facilità di accesso**".

Quanto al primo aspetto (tutela della riservatezza) è purtroppo oggettivo che, non essendoci possibilità di creare angoli separati destinati al colloquio utente/addetto, quanti si rivolgono al front office sono costretti a parlare di tematiche riguardanti, magari, difficoltà economiche familiari o situazioni di disagio sanitario senza poter "riservare" il proprio racconto esclusivamente alla persona individuata come riferimento. Attualmente, come già spiegato, la mancanza di risorse economiche da destinare alla riorganizzazione logistica dello sportello non permette di ipotizzare, a breve, l'individuazione di soluzioni diverse a queste difficoltà evidenziate. E' comunque apposta, una segnaletica per il rispetto delle distanze di cortesia dallo sportello quando gli operatori sono già impegnati e, soprattutto, il personale è sempre attento a creare le condizioni migliori per garantire, il più possibile, la riservatezza degli utenti.

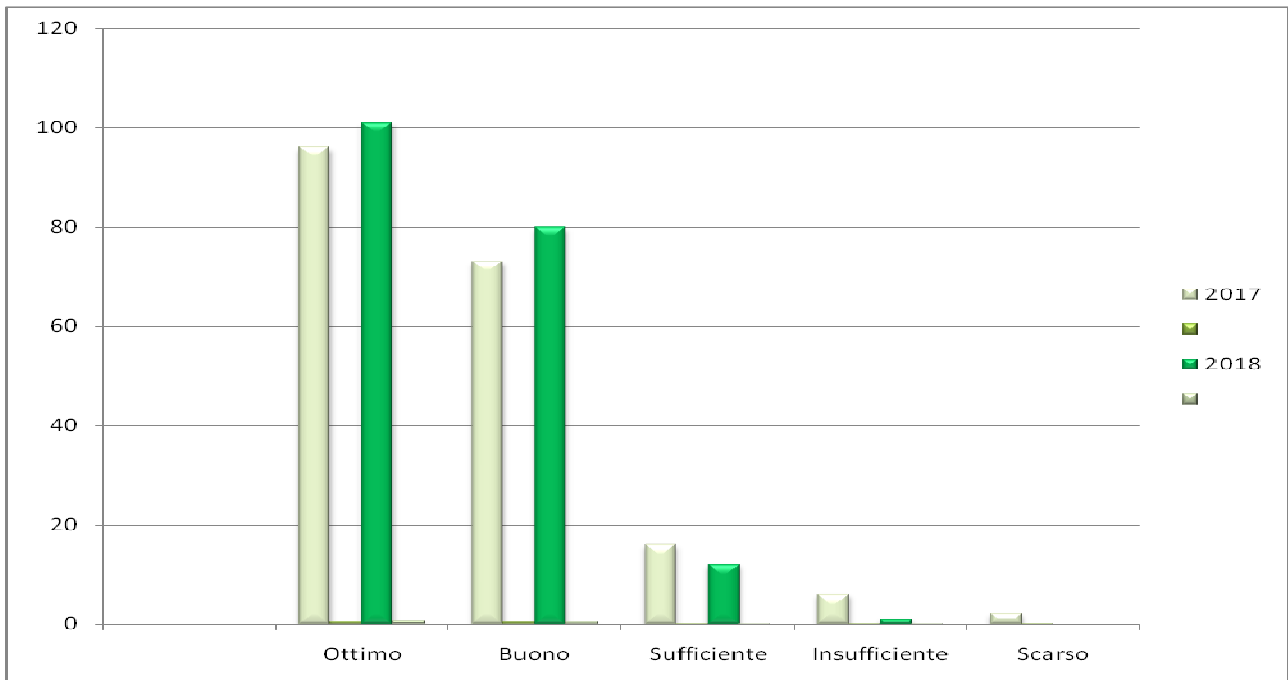
Sempre per quanto riguarda la struttura, la "**facilità di accesso**" si rivela un punto di debolezza. E' utile, al riguardo, incrociare tale dato con la tabella 3 di pag. 17, dalla quale è possibile ricavare che le difficoltà sono riferite anche alle porte di ingresso eccessivamente pesanti e poco manovrabili soprattutto per anziani e per quanti accedono con passeggini e carrozzine (la necessità di sostituire o quanto meno modificare le porte di ingresso era già stata segnalata dalla Responsabile URP al Responsabile della Sicurezza con mail del 13.04.2018. Nonostante la sollecita risposta dal servizio destinatario, ad oggi ancora nessun intervento di manutenzione è stato eseguito).

Per quanto riguarda, invece, l'**organizzazione del servizio**, un elemento su cui intervenire è rappresentato dalla "**presenza di materiali informativo**". Dai suggerimenti emerge la richiesta di più materiale riguardante la montagna e la città, anche dal punto di vista turistico.

A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

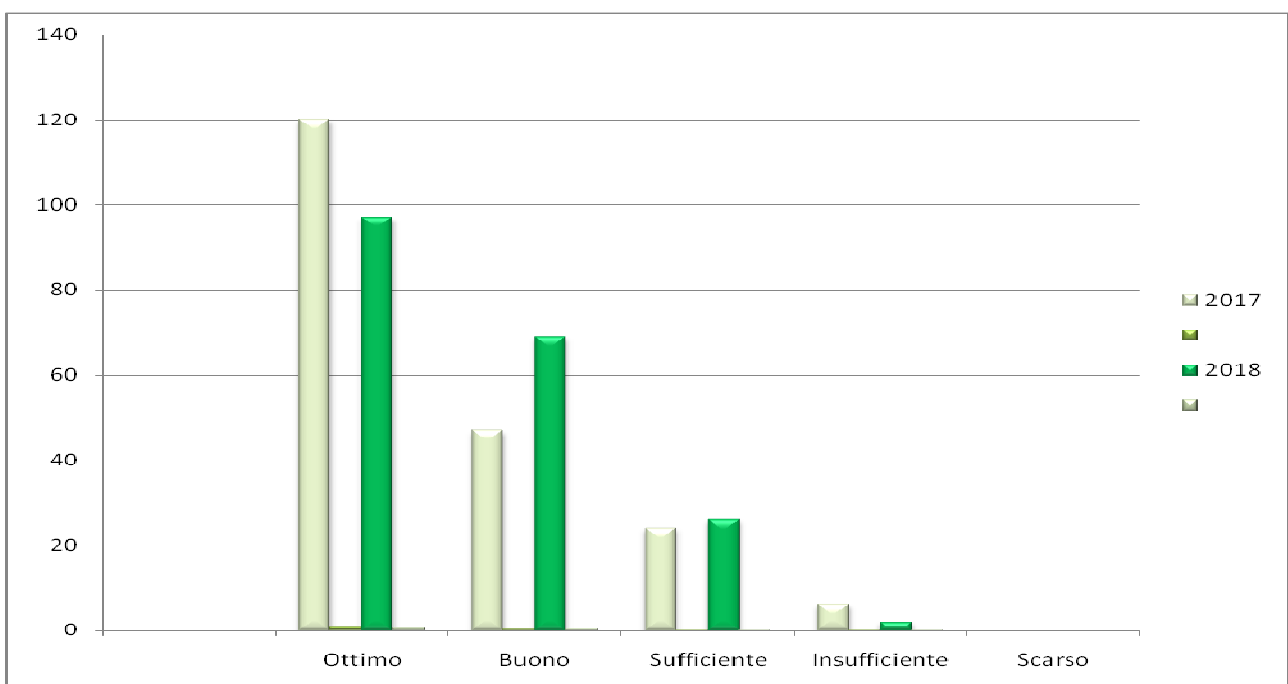
## 2018 LA STRUTTURA

## Chiarezza della segnaletica

Percezione : valutazione media **4,45**Importanza: valutazione media **4,58**

Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017 : 91.00% 2018: 93.30%

## Facilità di accesso

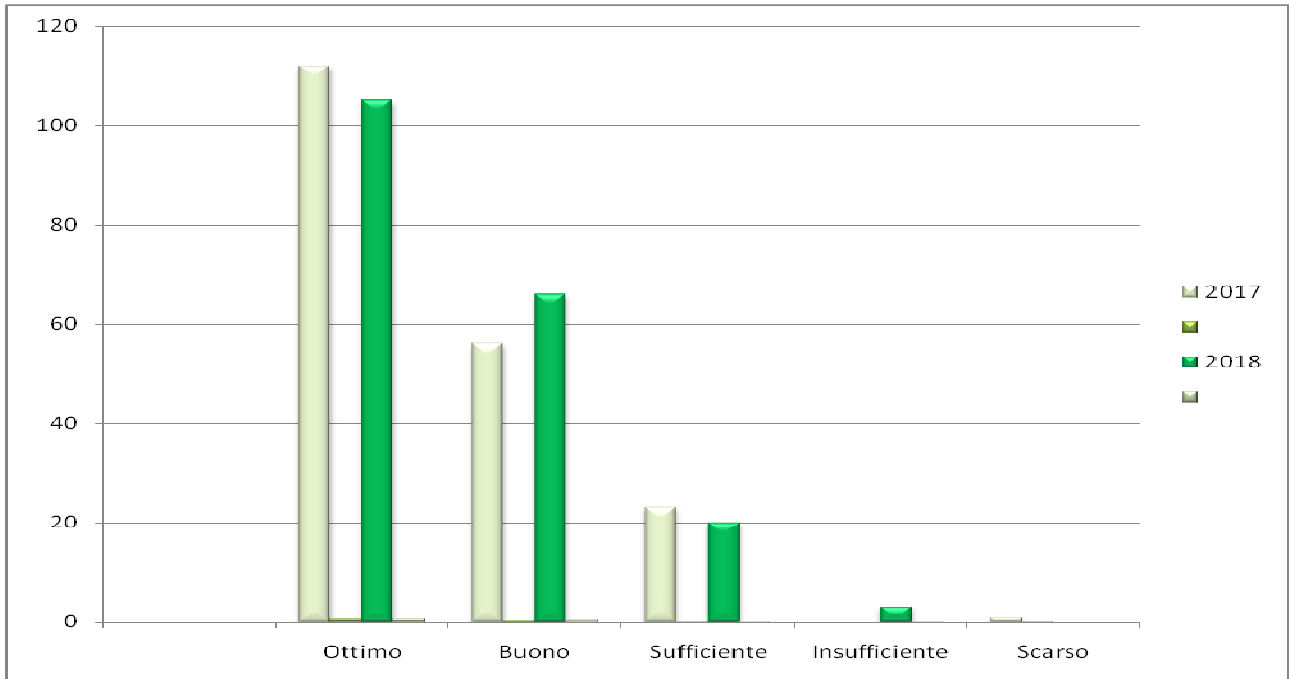
Percezione : valutazione media **4,35**Importanza: valutazione media **4,63**

Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017:- 83.92% 2018: 85.57%

### Accoglienza dell'ambiente

Percezione : valutazione media **4,41**

Importanza: valutazione media **4,56**

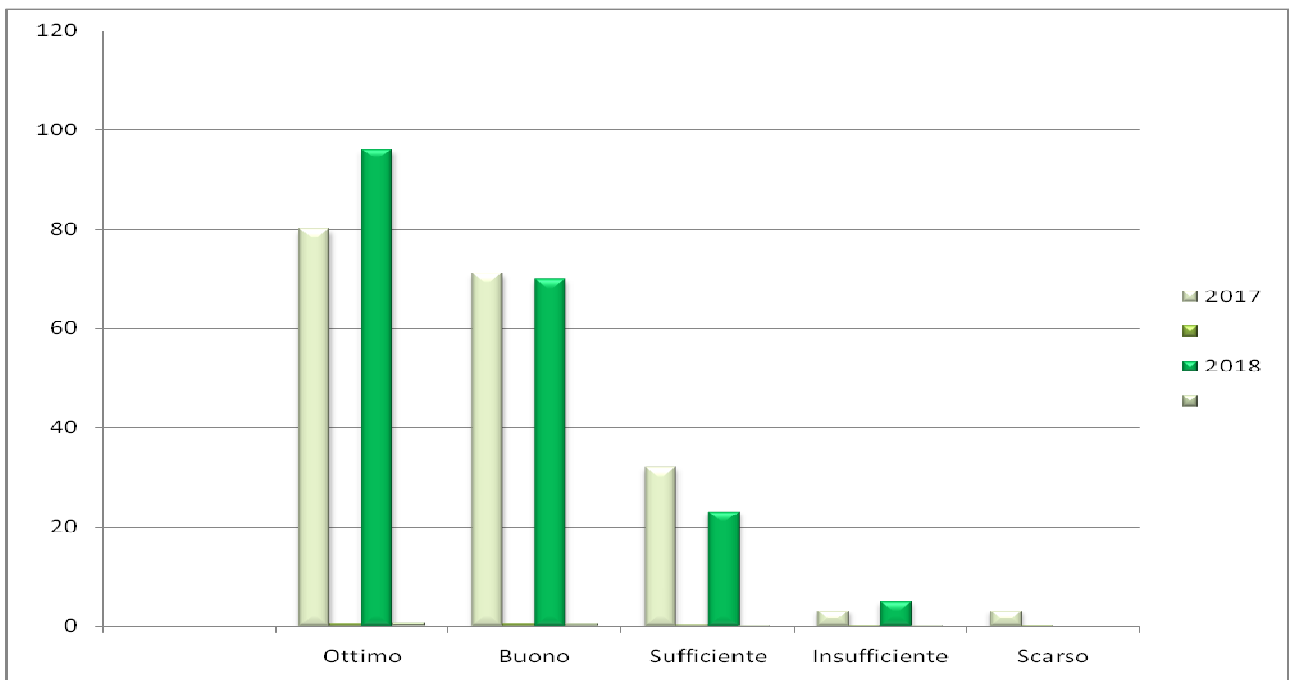


Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" **2017: 84.42%** **2018: 88.14%**

### Organizzazione degli spazi

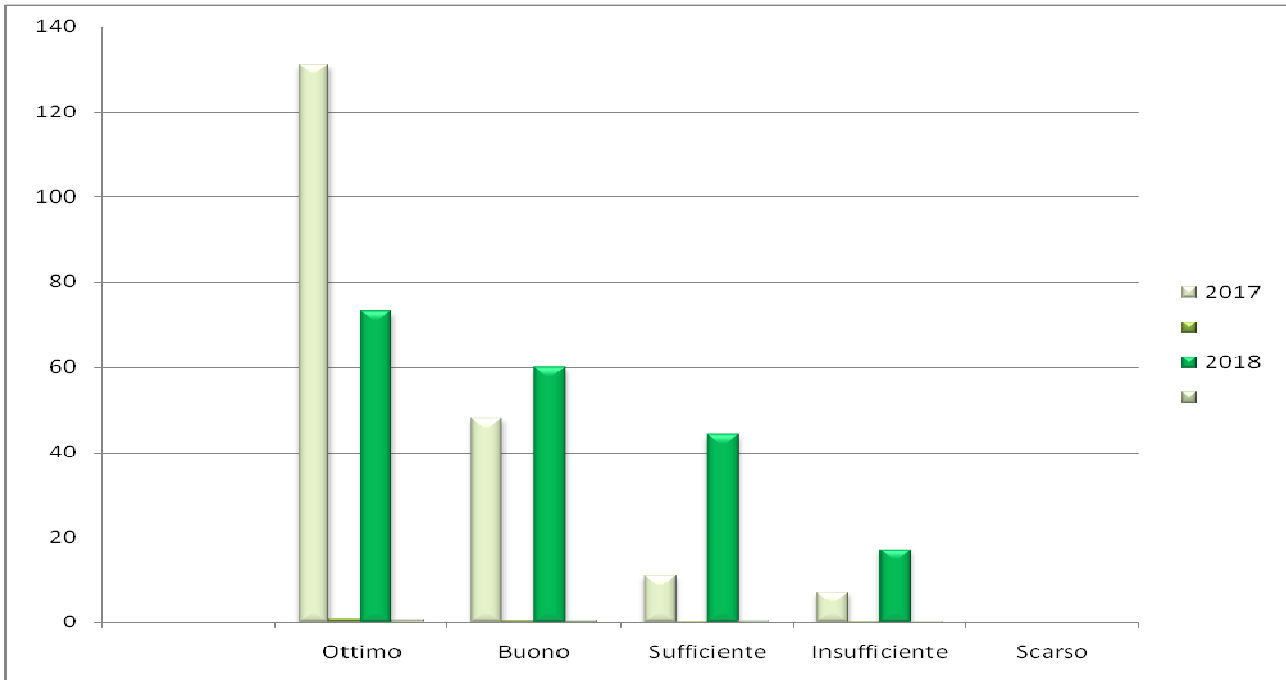
Percezione : valutazione media **4,32**

Importanza: valutazione media **4,43**



Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" **2017: 75.88%** **2018: 85.57%**

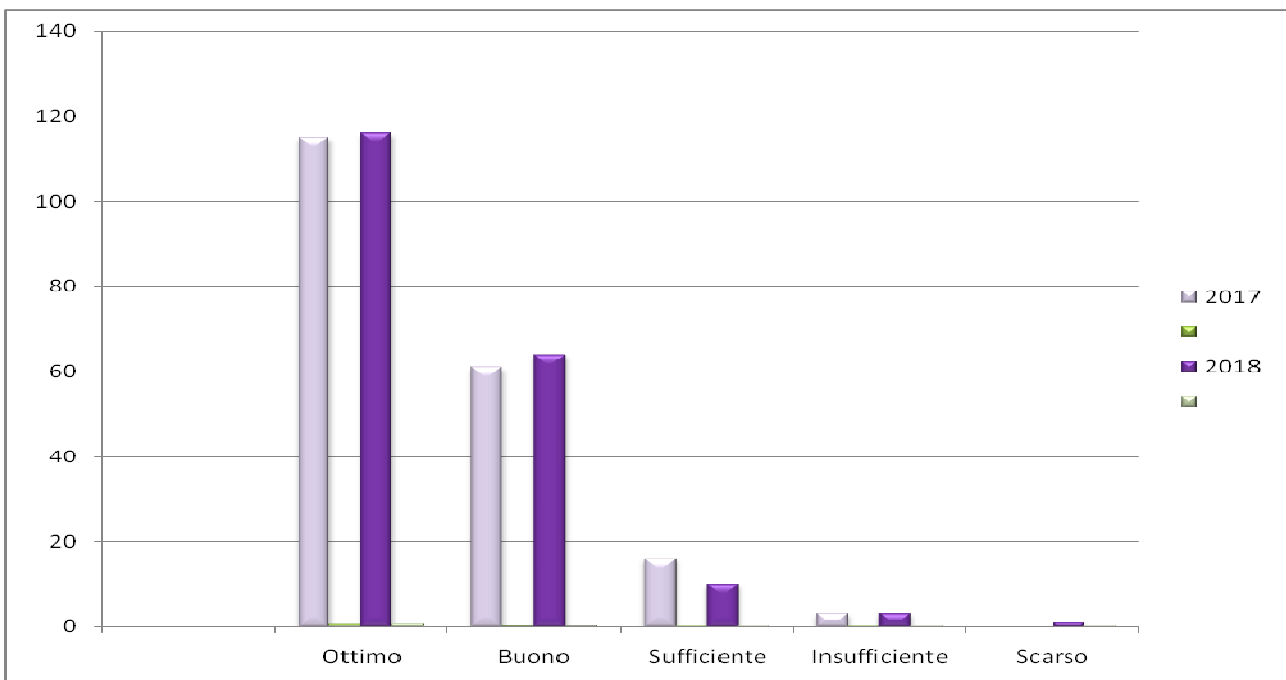
## Tutela della riservatezza

Percezione : valutazione media **3,97**Importanza: valutazione media **4,69**

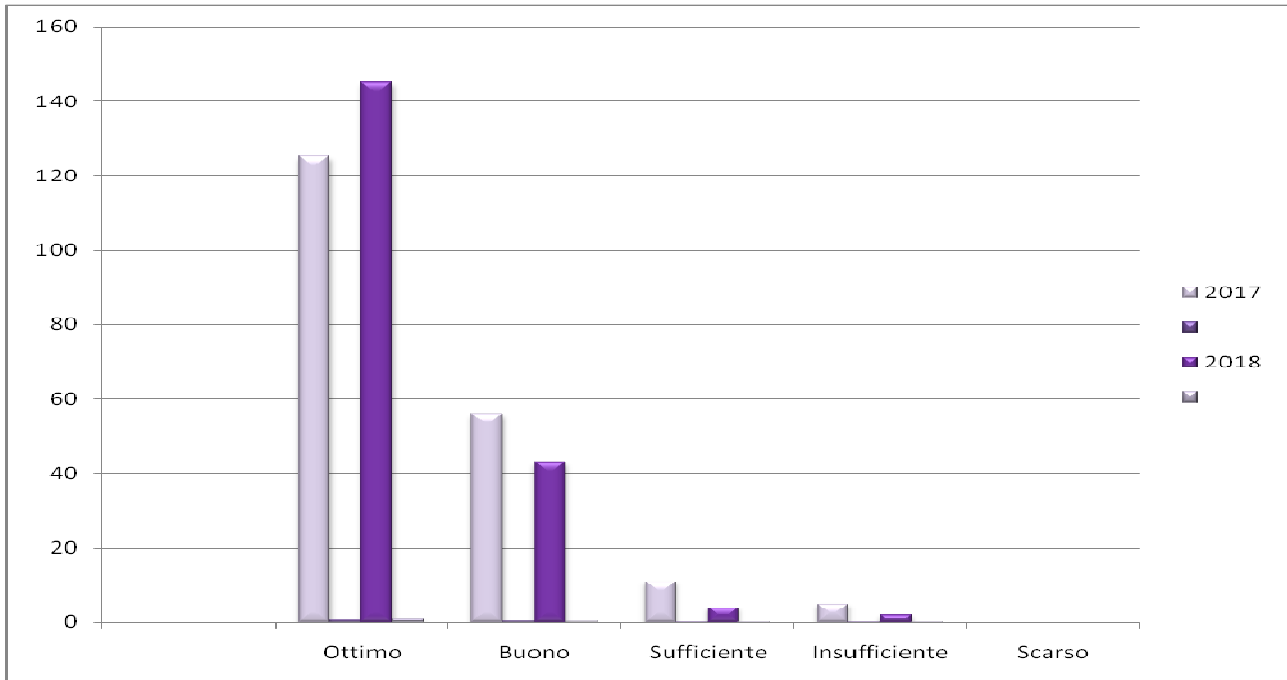
Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" **2017: 89.95%** **2018: 68.56%**

## 2018 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

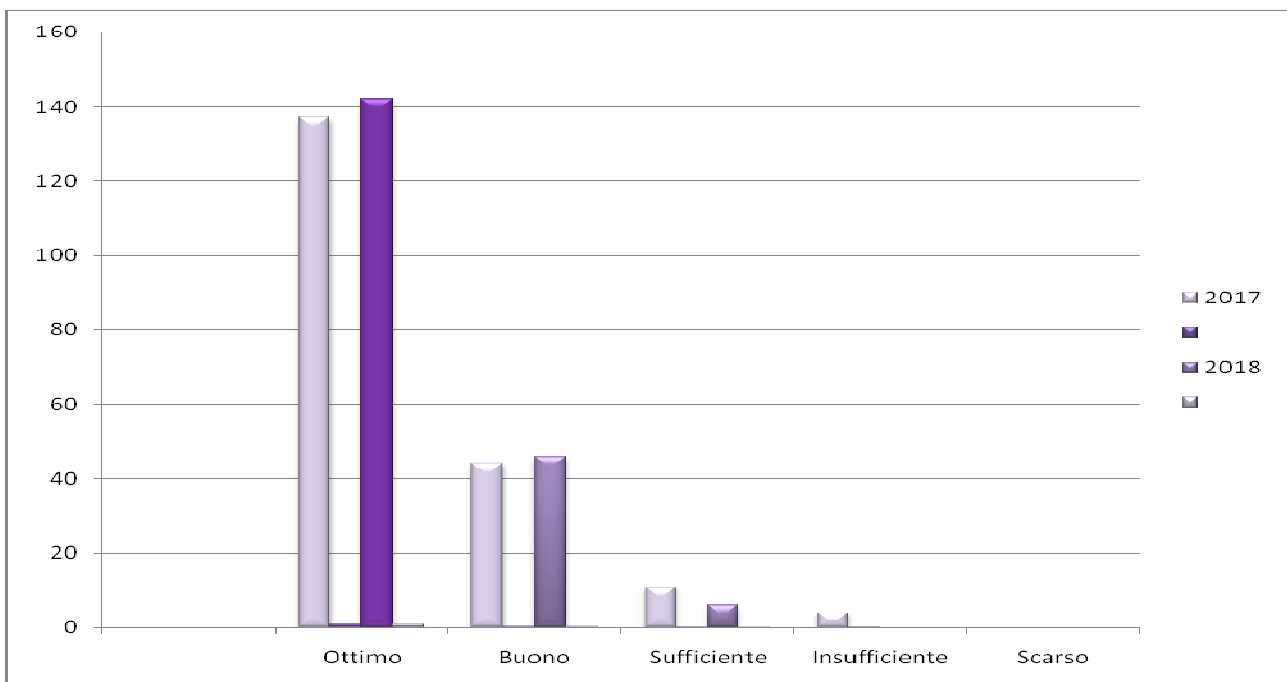
## Orario di apertura

Percezione : valutazione media **4,63**Importanza: valutazione media **4,50**

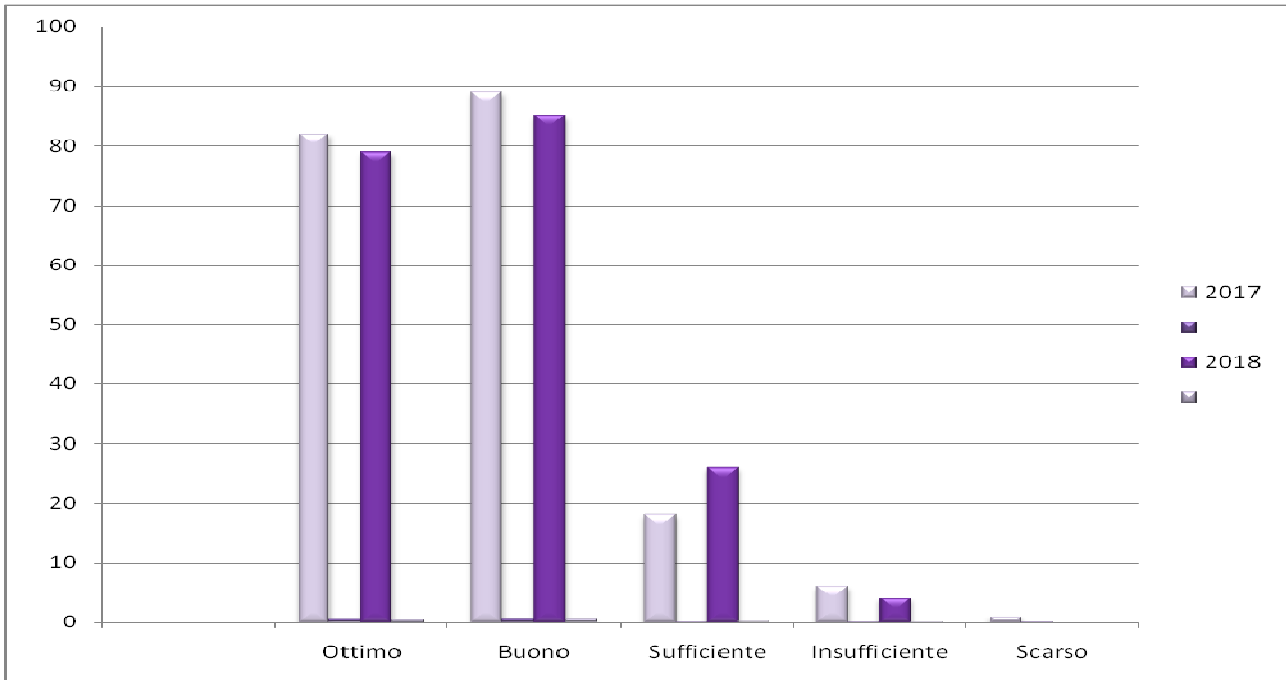
Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" **2017: 88.44%** **2018: 92.78%**

**Tempo di risposta alla richiesta**Percezione : valutazione media **4,71**Importanza: valutazione media **4,69**

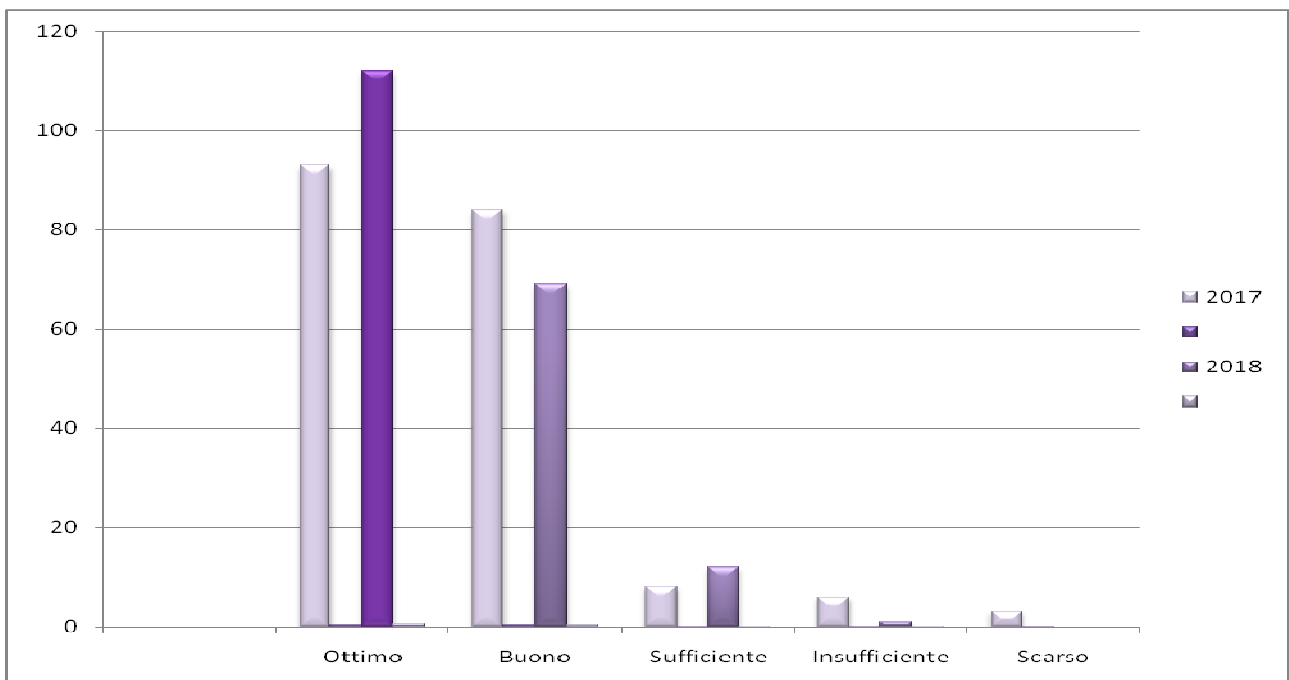
**Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 90.95% 2018 : 96.91%**

**Completezza delle informazioni**Percezione : valutazione media **4,70**Importanza: valutazione media **4,76**

**Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 90.95% 2018 : 96.91%**

**Presenza di materiale informativo**Percezione : valutazione media **4,23**Importanza: valutazione media **4,51**

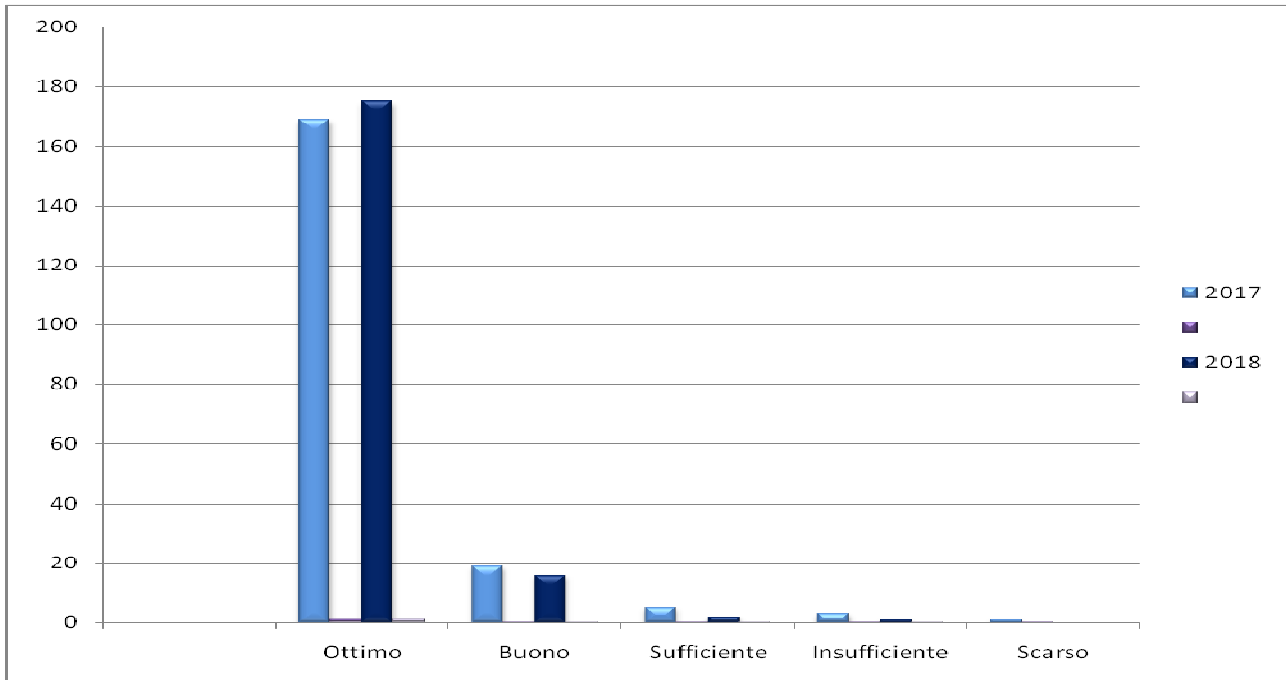
**Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 85.93% 2018: 84.54%**

**Disponibilità di modulistica**Percezione : valutazione media **4,51**Importanza: valutazione media **4,64**

**Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 88.94% 2018: 93.30%**

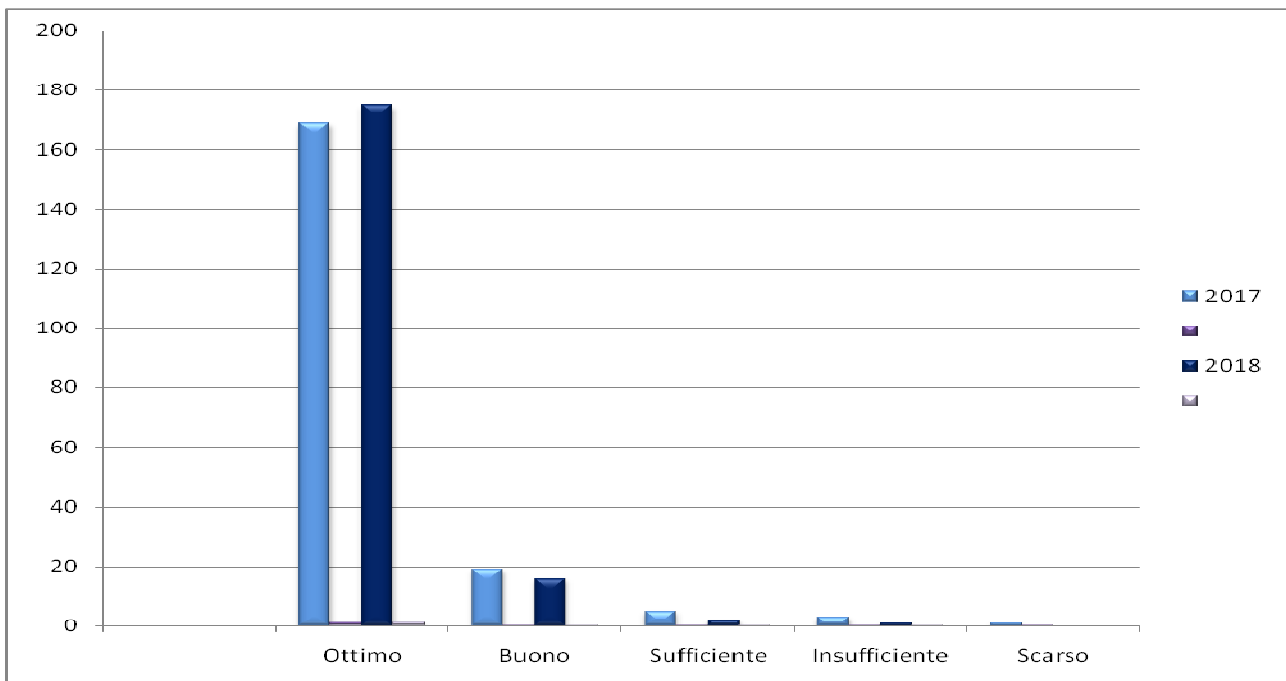
## 2018 IL PERSONALE

## Cortesia del personale

Percezione : valutazione media **4,88**Importanza: valutazione media **4,87**

Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 94.47% 2018 : 98.45%

## Disponibilità all'ascolto del personale

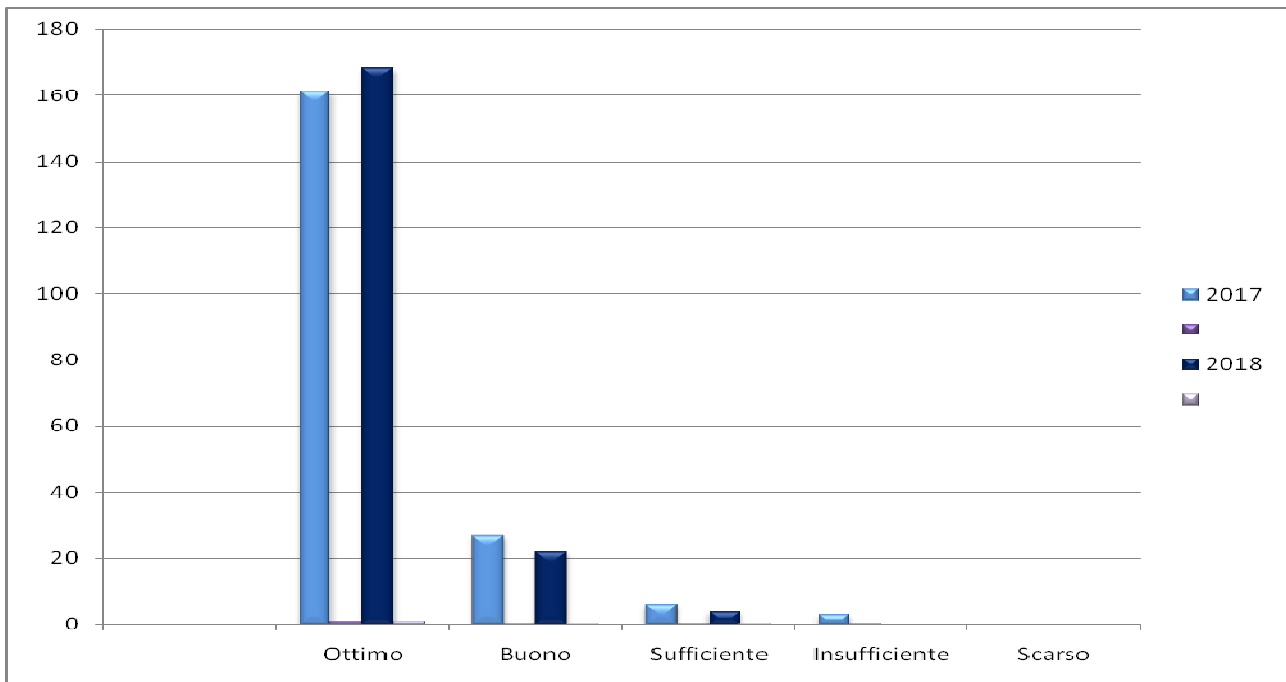
Percezione : valutazione media **4,86**Importanza: valutazione media **4,86**

Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 93.97% 2018: 98.45%

### Competenza del personale

Percezione : valutazione media **4,85**

Importanza: valutazione media **4,85**

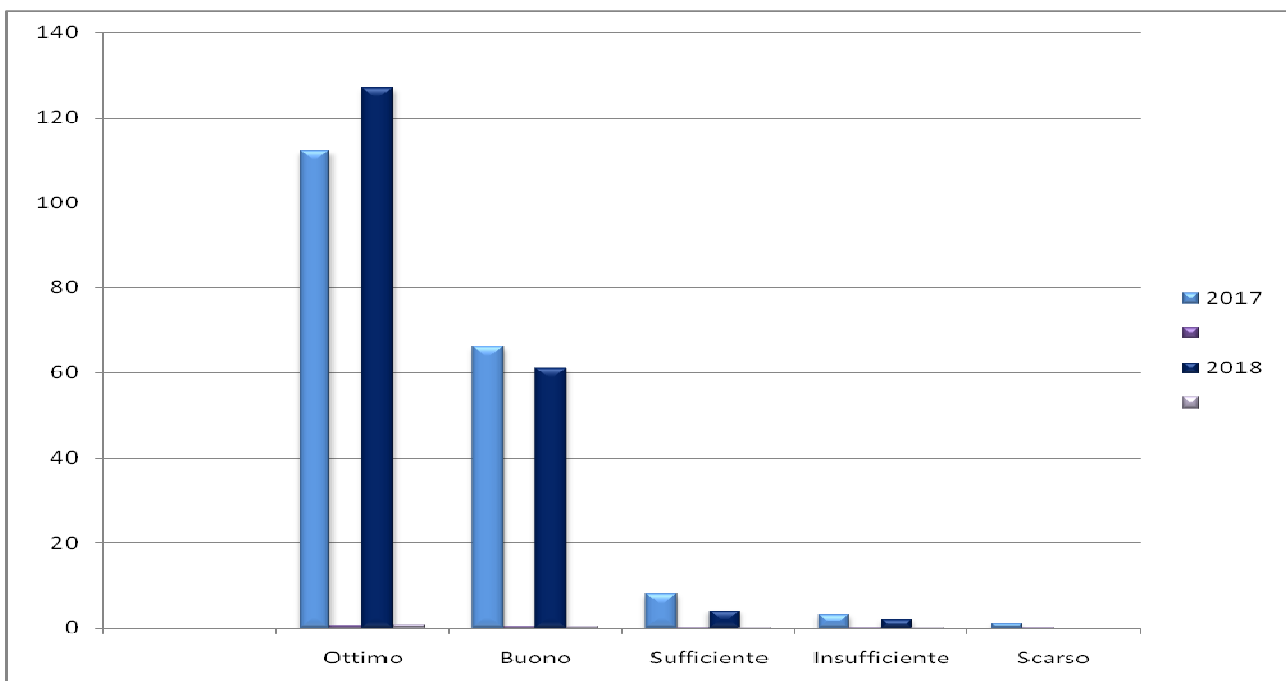


**Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 94.47% 2018: 97.94%**

### Capacità di risolvere i problemi

Percezione : valutazione media **4,73**

Importanza: valutazione media **4,61**

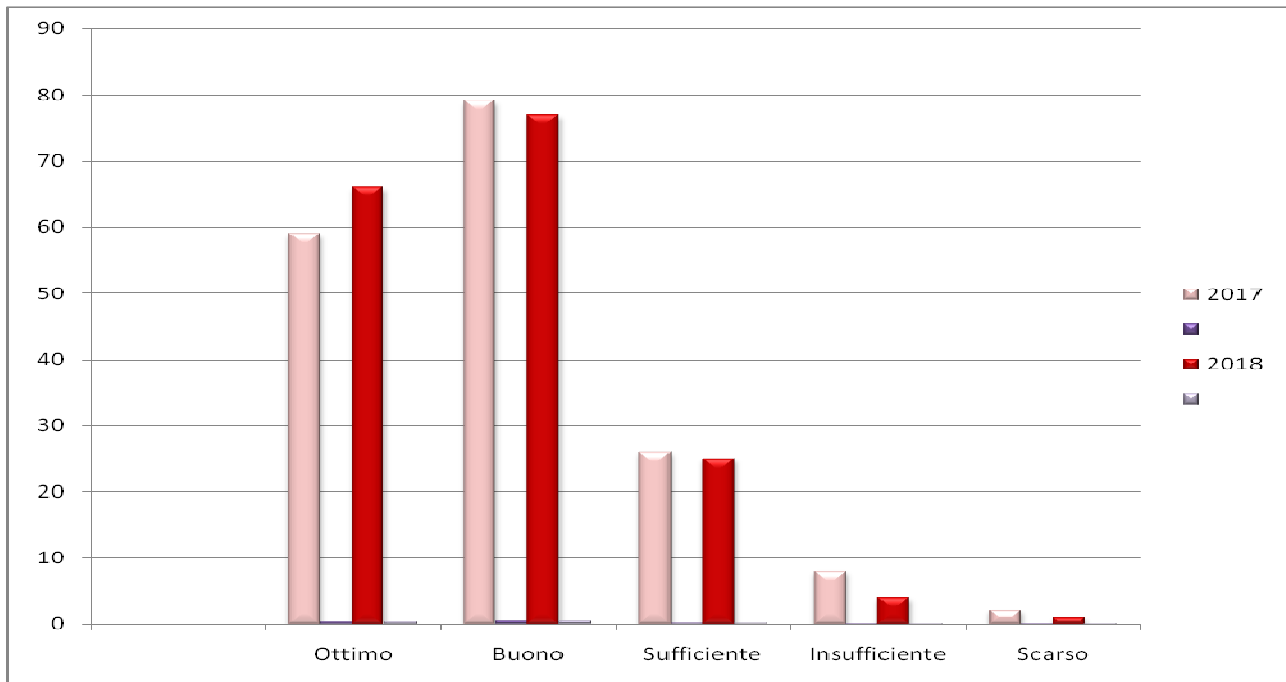


**Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" 2017: 89.45% 2018: 96.91%**



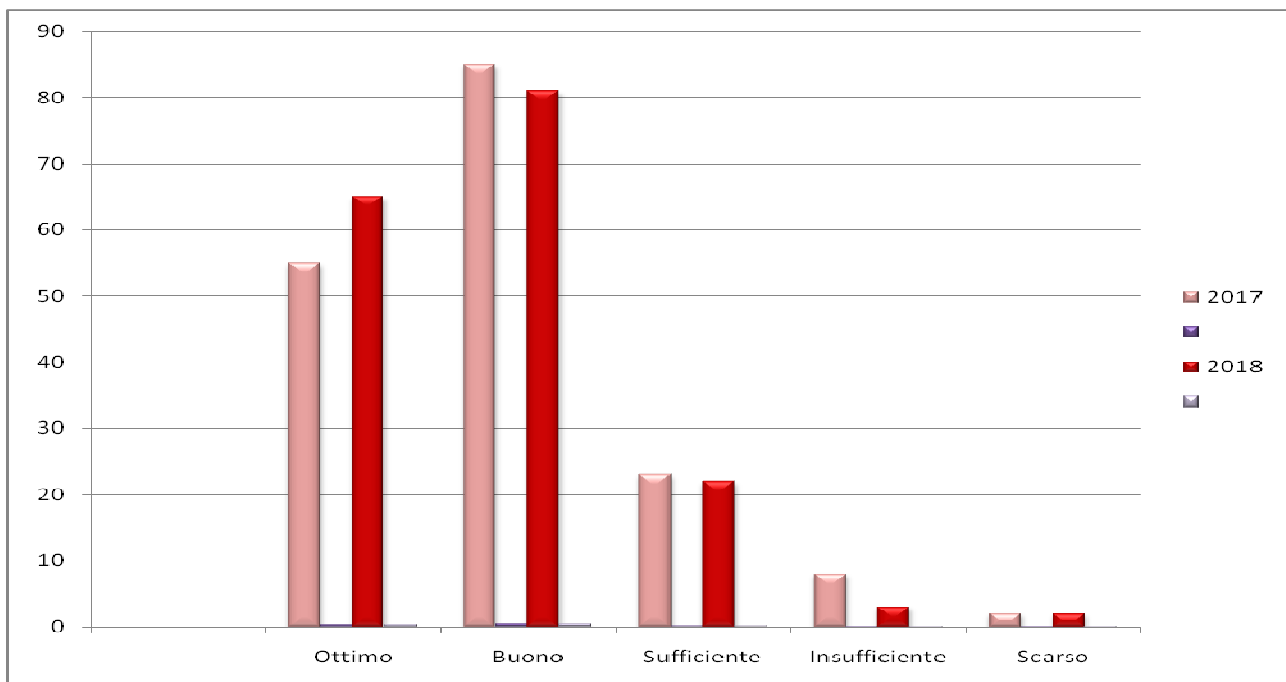
## 2018 SITO INTERNET

## Semplicità di consultazione

Percezione : valutazione media **4,17**Importanza: valutazione media **4,53**

Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" **2017: 69.35%** **2018: 73.71%**

## Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media **4,18**Importanza: valutazione media **4,56**

Utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO/OTTIMO" **2017: 70.35%** **2018: 75.26%**

## I SUGGERIMENTI

2018 Tabella 3

Questionario N°	Suggerimenti
1	Nessuno
2	Più pulizia del locale.
5	Ottimo.
7	Far copiare questo servizio ad altri uffici comunali. Forse andrebbe meglio per tutti i cittadini che si presentano in comune.
16	Le porte molto pesanti vanno cambiate - pericolose
22	Orario di apertura più esteso, soprattutto in estate. Per gli anziani soprattutto, parcheggio più agevole.
35	Accendete il riscaldamento altrimenti le impiegate ibernano.
40	No
41	Sufficiente
49	Maggiore attenzione e completezza informazioni sociali.
56	Nessuno, va bene così
69	Privacy.
75	Tutela della riservatezza non sufficiente.
79	Il sito dovrebbe essere più chiaro e semplice.
87	Orario apertura prolungato al sabato e ampliamento delle informazioni anche al settore turistico.
103	Più posti a disposizione per sedersi.
114	Sistemare porte.
122	Più privacy.
123	Accendere e utilizzare il totem.
124	Porte d'ingresso molto pesanti.
125	Porte pesanti e rotte.
126	Più postazioni per sedersi.
127	Porte troppo pesanti e poco sicure!!!
128	Più materiale informativo sulla città.
129	Buono l'orario di apertura, meglio sarebbe aprire un pomeriggio in più.
137	È tutto ok.
138	Mancano cartine sui sentieri di montagna.
139	Ci sono porte guaste! Prego, cambiatele!
142	Ottimo personale, più materiale informativo.
163	Le porte sono eccessivamente pesanti!
174	Cambiare le porte, sembrano pericolose.
175	Tende rotte
180	Aggiustare le porte a vetro ... Grazie!

## CONCLUSIONI

Complessivamente, anche per il 2018, il questionario di gradimento ha messo in luce la buona qualità del servizio offerto dall'URP ai propri utenti. Il giudizio buono/ottimo che già aveva caratterizzato il risultato della valutazione 2017 è ulteriormente migliorato nel 2018 individuando però degli elementi sui quali ancora è necessario intervenire al fine di proseguire con un incremento qualitativo del percorso di sviluppo del servizio.

A tale fine appare utile prendere in considerazione, oltre ai risultati delle valutazioni, anche quanto suggerito direttamente dagli utenti e, in parte, già utilizzato come termine di raffronto nell'indicazione dei punti di debolezza.

Le prime azioni che saranno poste in essere riguarderanno dunque:

- la **struttura** (compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente): sistemazione delle porte di accesso, interventi sulla segnaletica;
- l'**organizzazione**: contatti costanti con enti/associazioni del territorio per la raccolta di materiale turistico/informativo da lasciare a disposizione degli utenti.

Altri elementi ai quali fare attenzione secondo i suggerimenti:

- la **segnaletica**: è stato indicato di utilizzare i totem informativi (a questo proposito si evidenzia che i Servizi Informativi stanno lavorando al fine di riattivare i totem attualmente già installati);
- l'**ambiente**: compatibilmente con disponibilità finanziarie e attuale organizzazione degli spazi saranno valutate le richieste di aumentare i posti a sedere a disposizione degli utenti.