



Reggio Emilia  
città  
delle persone

**urp**

ufficio relazioni  
con il pubblico

Comune Informa

# Risultati indagine conoscitiva 2017

## URP-COMUNE INFORMA

# **Risultati indagine conoscitiva 2017**

**URP-COMUNE INFORMA**



## PREMESSA

Da Novembre 2017 a Gennaio 2018 , l'URP - Comune Informa del Comune di Reggio Emilia ha realizzato un'indagine conoscitiva relativa al suo servizio. Lo scopo è stato quello di raccogliere indicazioni e suggerimenti al fine di migliorare l'offerta delle informazioni e dei servizi e aggiornare il contenuto della Carta dei Servizi. Il questionario è stato distribuito agli utenti tramite contatto diretto (auto compilazione e/o intervista), attraverso i canali web (email, sito internet e social network). Nella prima modalità di approccio, trattandosi di un'intervista diretta (nei casi in cui l'intervistato abbia dato disponibilità) è stato possibile chiedere precisazioni su affermazioni poco chiare di chi rispondeva, così come fornire spiegazioni nel caso di domande meno comprensibili.

I dati raccolti in forma anonima hanno permesso di valutare le necessità e le preferenze di un pubblico perlopiù eterogeneo. Il campione calcolato ha considerato i dati relativi al numero di abitanti (aggiornati al 31/12/2016), prevedendo un margine di errore pari al 5% e un livello di confidenza del 95%. I risultati della procedura ci hanno indicato quale campione da raggiungere il dato di 383 utenti e i cittadini che hanno restituito il questionario compilato sono stati 325.

Il questionario è stato creato con il programma Limesurvey. Il Programma, che consente la creazione di un modulo da distribuire pubblicamente e compilare online, ha permesso che i dati inseriti dagli utenti venissero raccolti in un foglio di calcolo e ordinati automaticamente. Tutte le interviste effettuate sono state inserite nella piattaforma, che ha reso possibile un monitoraggio costante e omogeneo dei risultati.



## COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Tra i 325 intervistati, la scheda anagrafica ha prodotto i seguenti risultati:

- secondo il genere, il 53,5% donne e il 46,5% uomini ;
- secondo l'età, la fascia 15–24 anni (7%), 25-34 (7,7%), 35-49 (29,3%), 50-64 (26,8%) e i cittadini over 65 anni (29,2%) ;
- secondo il titolo di studio, licenza elementare (2,1%), licenza media (15,7%), diploma scuola superiore (49,5%), laurea triennale (7,4%), laurea specialistica o vecchio ordinamento (22,8%) e specializzazione (2,5%) ;
- secondo l'attività lavorativa, studente (7,7%), disoccupato (8,5%), impiegato (25,9%), dirigente (3,7%), libero professionista (9,2%), casalinga (5%), pensionato (34,5%) e la condizione "Altro" (5,5%) .

grafico 1

Anagrafica - Sesso

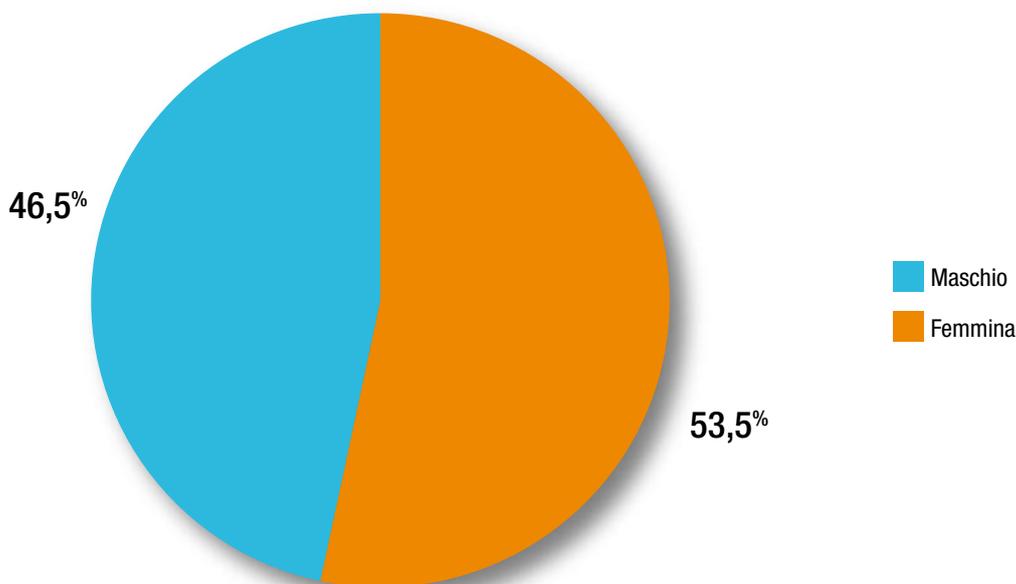


grafico 2

## Anagrafica - Et 

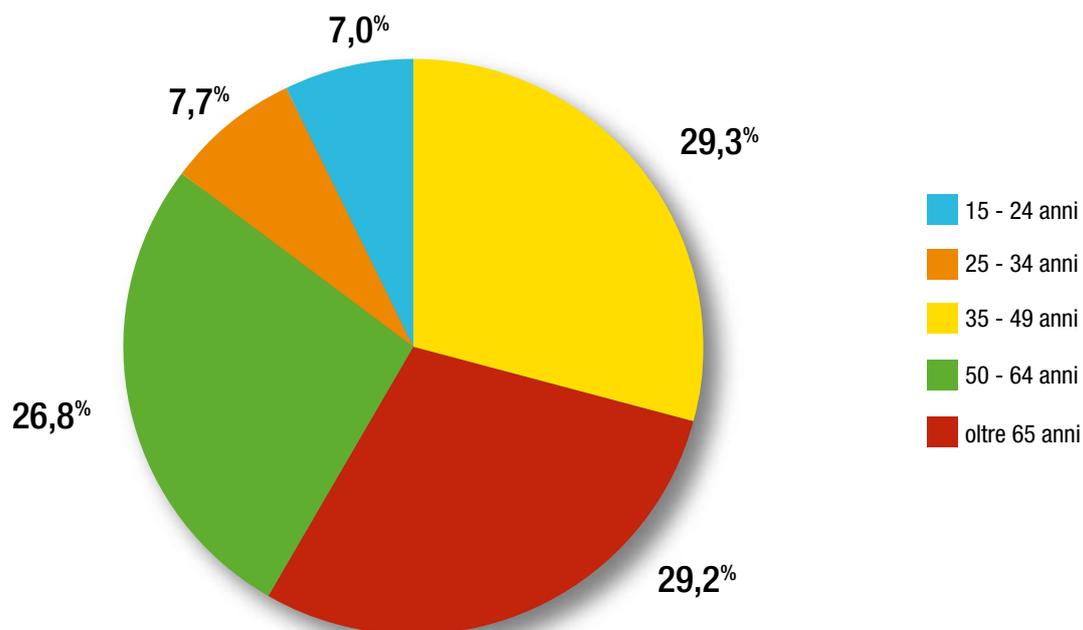


grafico 3

## Anagrafica - Titolo di studio

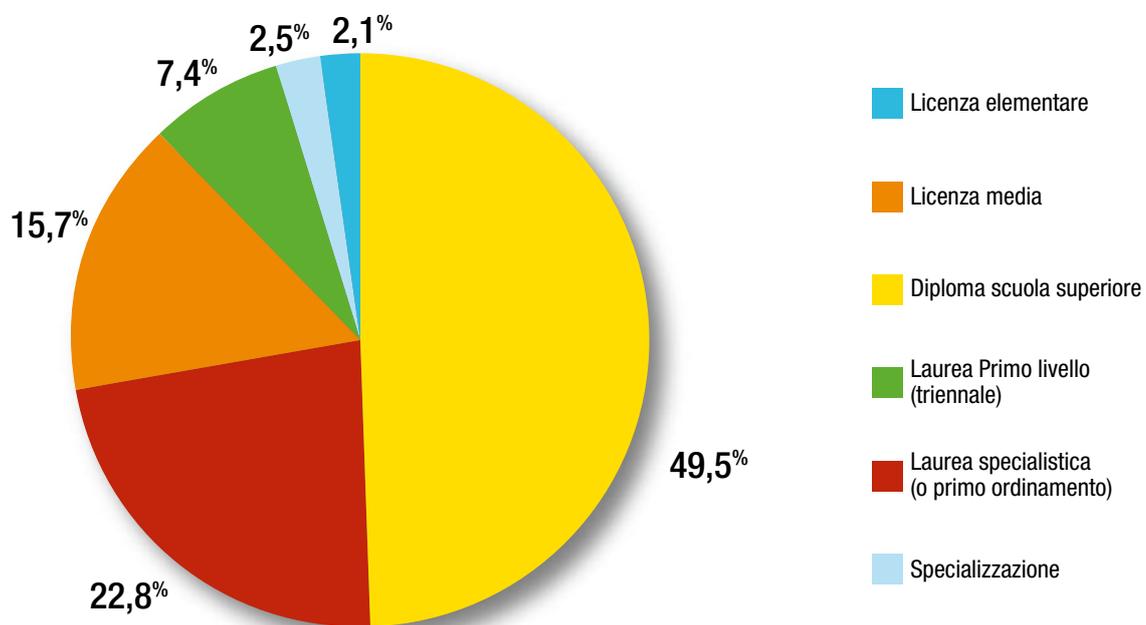
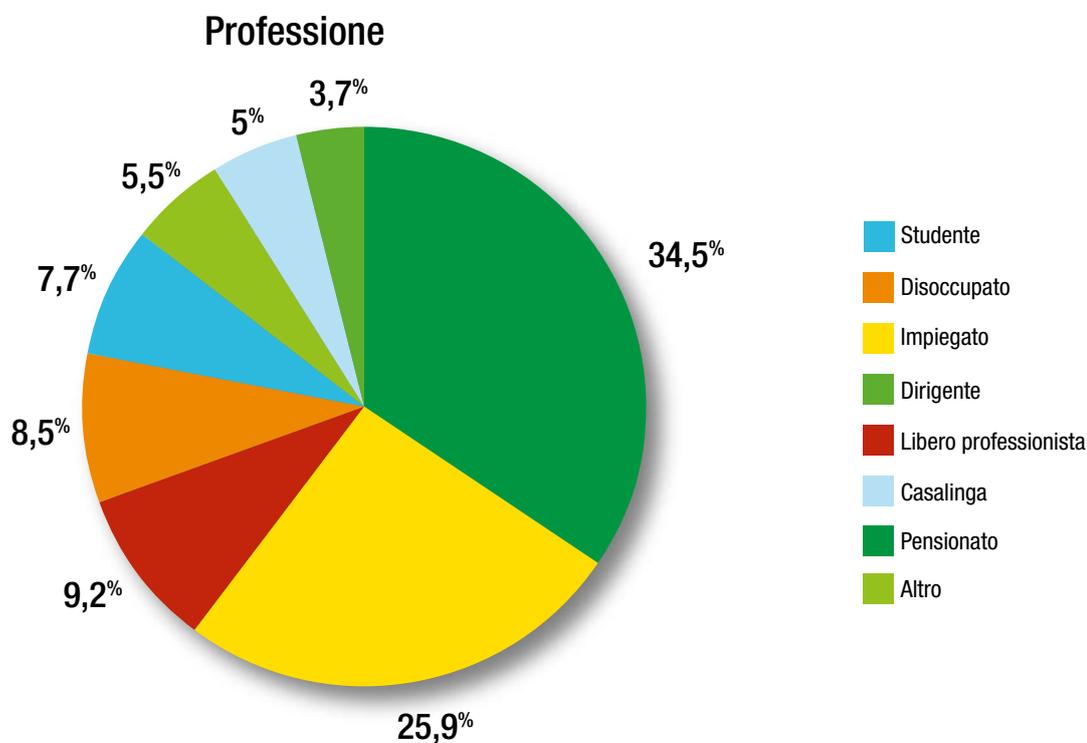


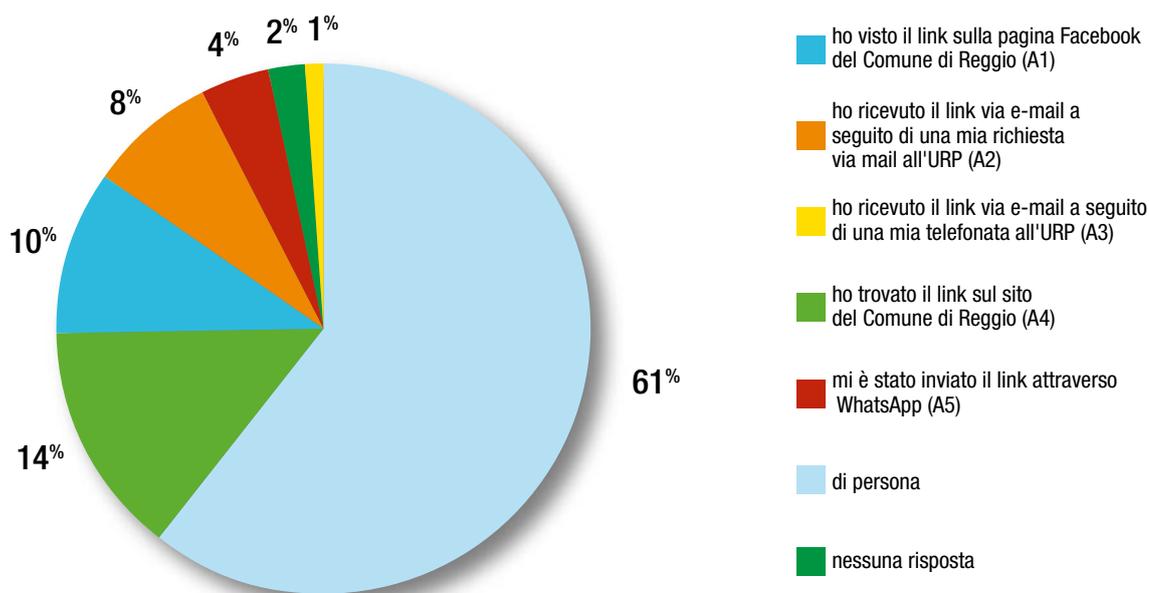
grafico 4



Il percorso seguito dai nostri utenti per la compilazione del questionario è stato il seguente: il 61% tramite contatto diretto, il 10% attraverso il link pubblicato sui social network del Comune (Facebook e Twitter), l' 1% tramite contatto telefonico, il 14% dal link sul sito web del Comune e, infine, l'8% tramite link ricevuto per email, il 4% tramite invio del link attraverso Whatsapp.

grafico 5

## Percorso compilazione questionario



Gli stessi dati sono stati aggregati ed elaborati in funzione della modalità di compilazione online ed offline. I risultati ci restituiscono il seguente dato: 36% ha risposto utilizzando un canale online, mentre il 62 % tramite contatto diretto o telefonico. Questi dati sono in linea con l'attività dell'URP, in quanto i maggiori contatti avvengono offline.

## RISULTATI OTTENUTI

Alla domanda: “Si è mai rivolto a URP – Comune Informa”?, l’81,5% degli intervistati ha risposto “Sì”. Il dato è rappresentativo di un campione che conosce l’URP e che ha potuto dare concretamente suggerimenti utili per migliorare l’offerta delle informazioni e dei servizi considerando anche che oltre il 68% di chi si è rivolto all’URP ha dichiarato di averlo fatto più volte nel corso del 2017.

Solo un 25,5% di coloro che non si sono rivolti all’URP dichiara di non averlo fatto perchè non conosceva l’esistenza dell’ufficio.

grafico 6

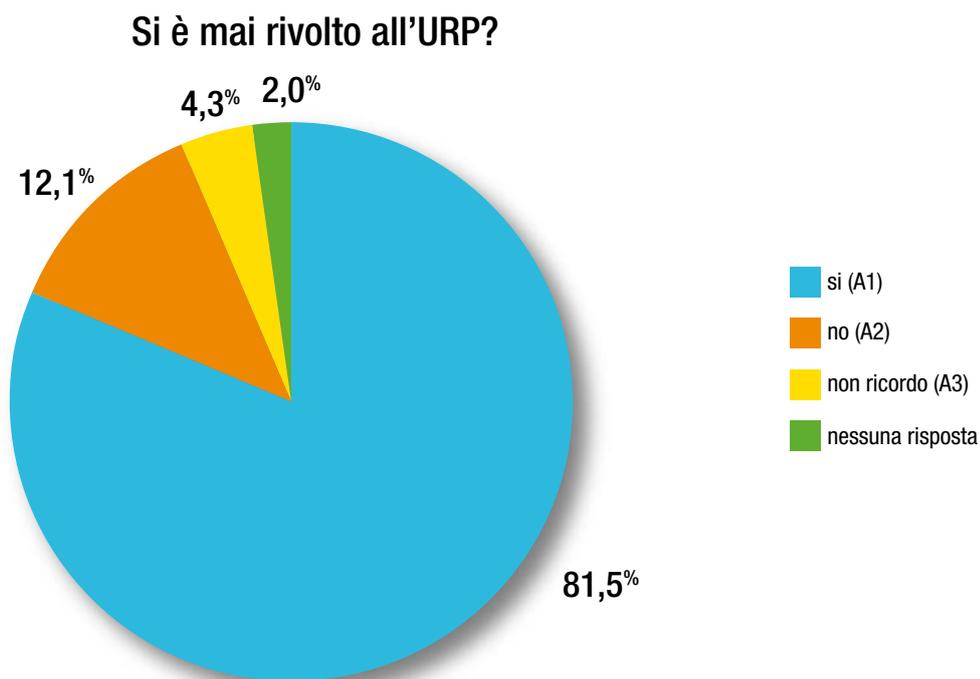


grafico 7

Se si è rivolto all'URP, Nell' ultimo anno con quale frequenza si è rivolto all'URP?

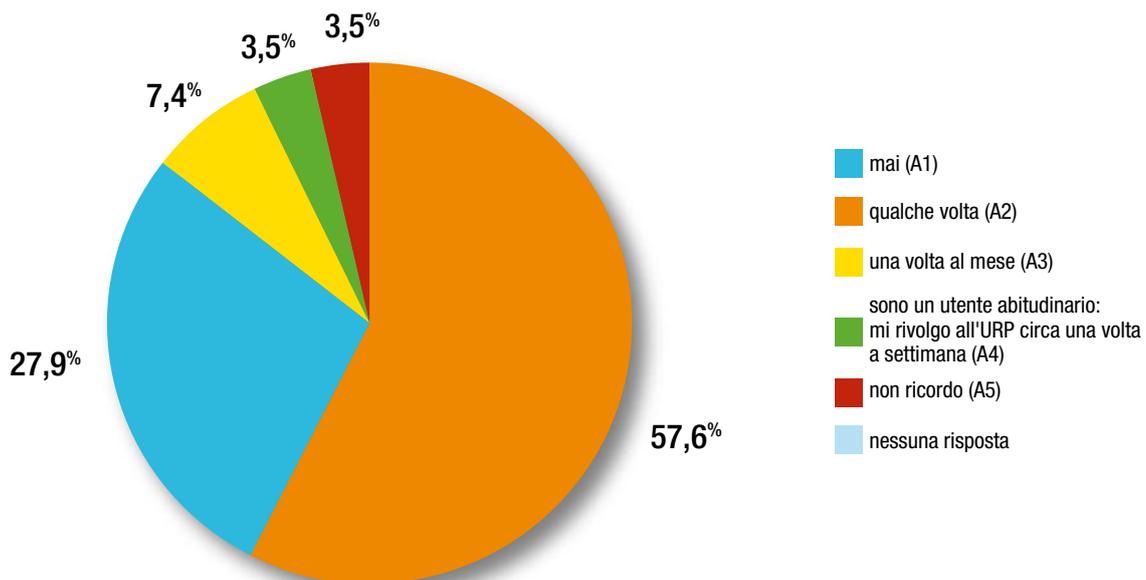
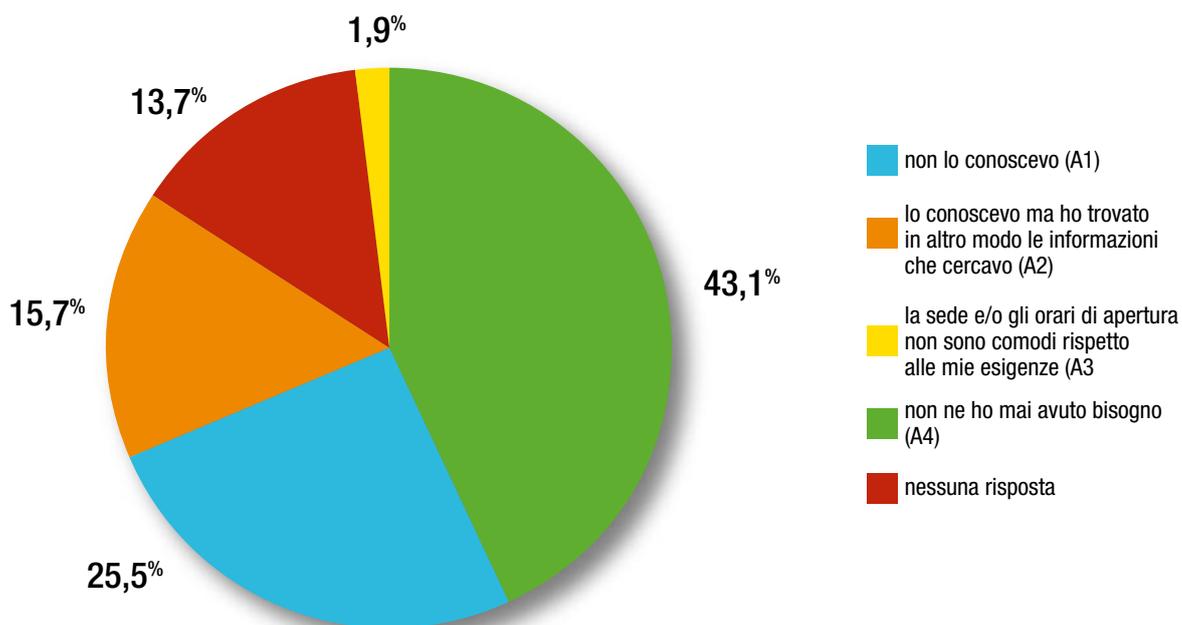


grafico 8

Se non si è rivolto all'URP, per quale motivo?

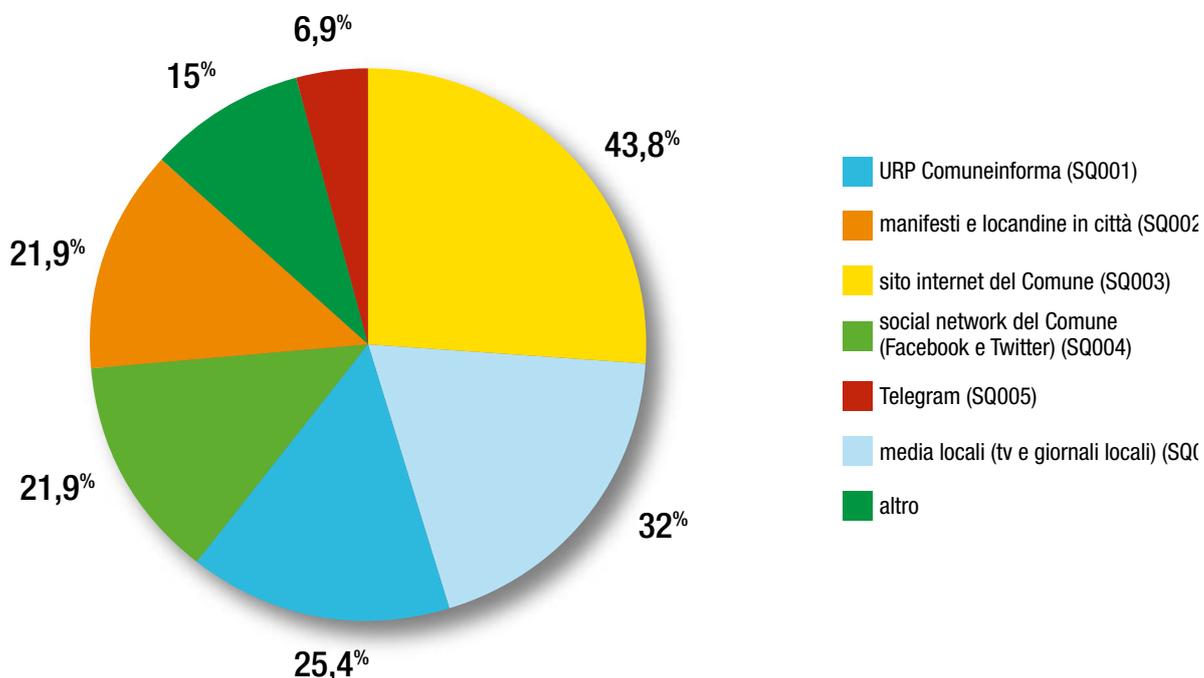


I canali di informazione maggiormente utilizzati dagli intervistati per raccogliere informazioni sull'attività del Comune si confermano:

- il sito internet del Comune (43,8%)
- i media e le tv locali (32%)
- i manifesti e le locandine affissi in città e i social network de Comune (entrambi al 21,9 %)
- URP ComuneInforma (25,4%)
- Telegram (6,9%)
- Alti canali (15%) come newsletter del Comune, passaparola, siti internet, lat e luoghi di aggregazione sul territorio

grafico 9

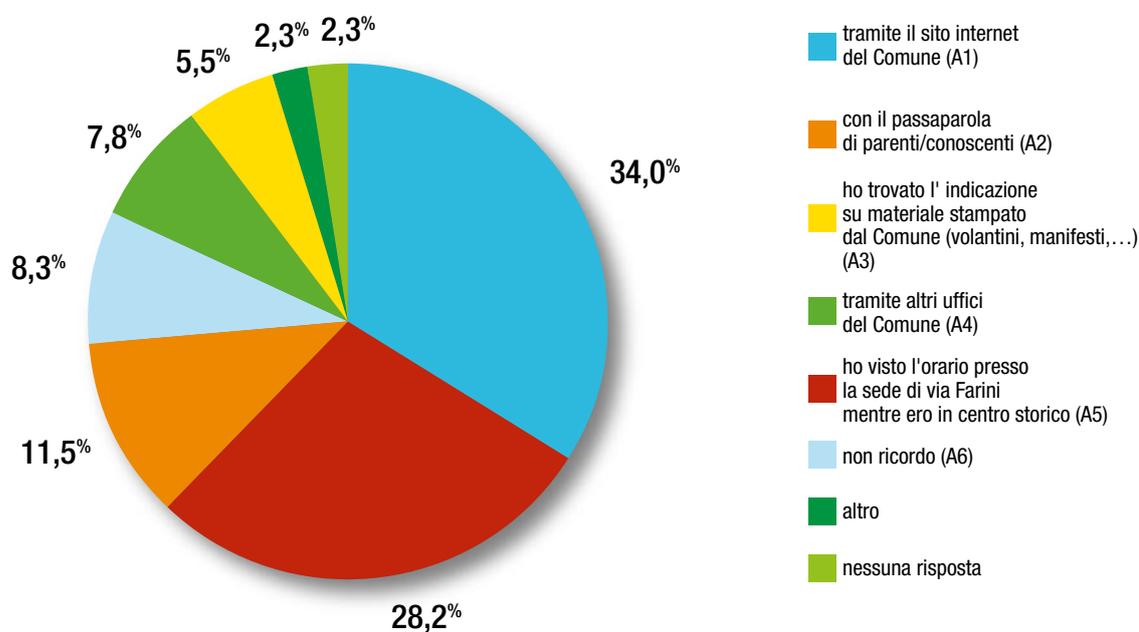
### Quali i canali di informazione maggiormente utilizzati



Il Sito internet del Comune (34%) e la segnaletica della sede di via Farini (28,2%) sono i principali canali con cui i cittadini sono venuti a conoscenza degli orari di apertura dell'URP.

grafico 10

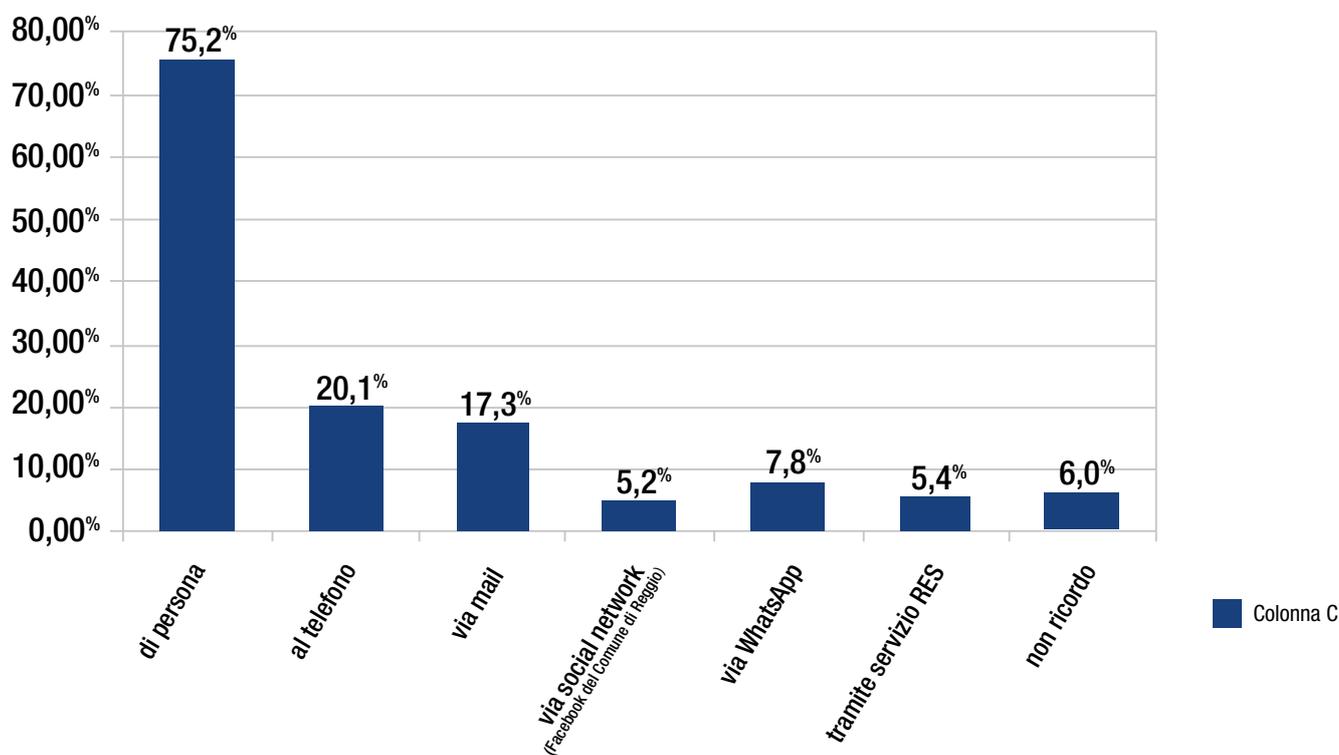
### Come è venuto a conoscenza dell'esistenza dell'URP e dei suoi orari di apertura?



La maggioranza degli intervistati dichiara di essersi rivolto almeno una volta nel 2017 all'URP di persona (75,2%). Seguono i contatti telefonici (20,1%) e via mail (17,3%).

Nella sua esperienza, si è rivolto all' URP: (più risposte possibili)

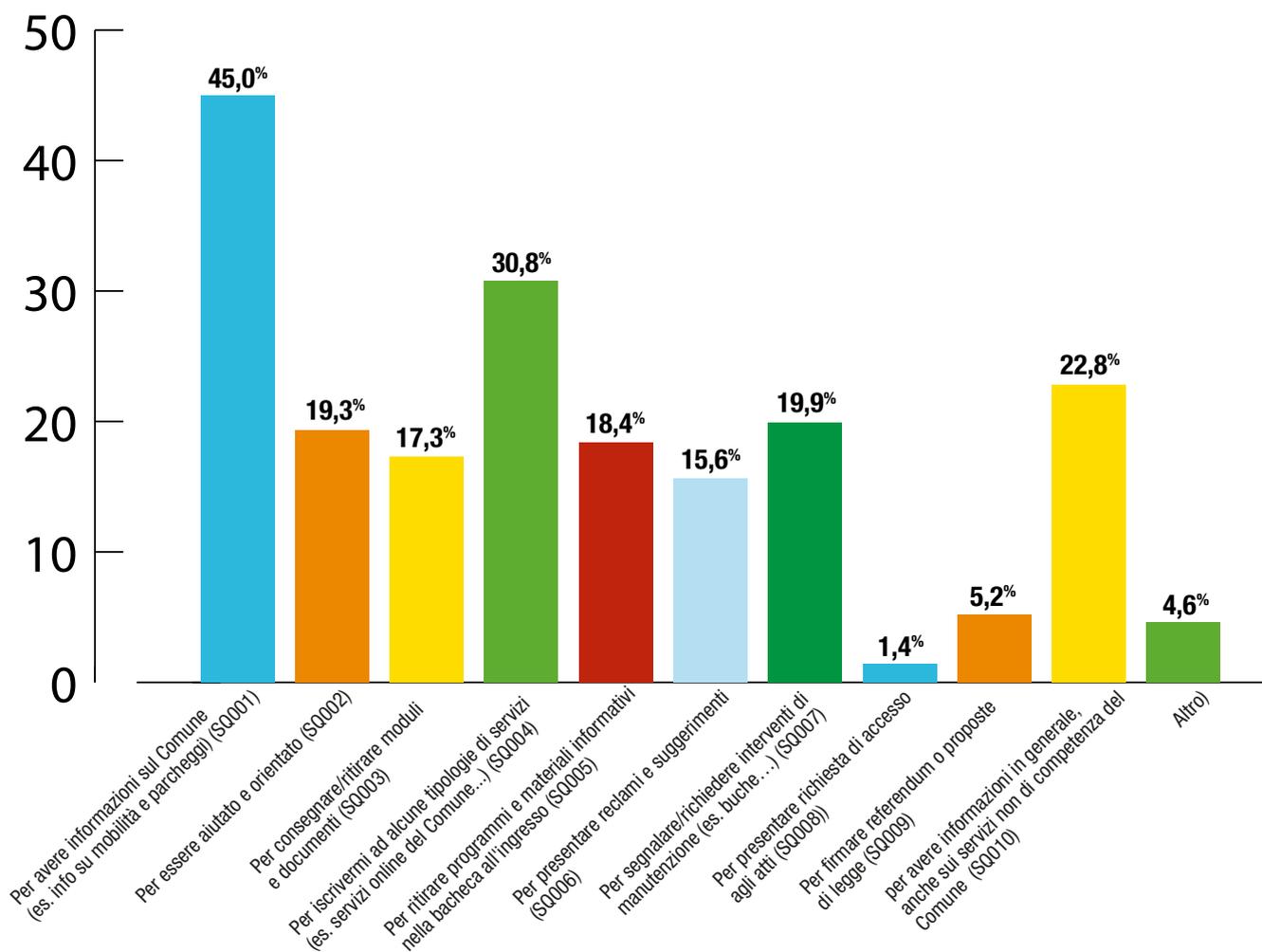
grafico 11 Nella sua esperienza, si è rivolto all' URP: (più risposte possibili)



Avere informazioni sulle attività e i servizi del Comune (45%), iscriversi ai servizi (30,8%), avere informazioni su servizi non di competenza comunale (22,8%) sono le principali motivazioni che hanno spinto gli utenti a rivolgersi all'URP.

grafico 12

## Per quali tipologie di servizi si è rivolto all' URP?



## SODDISFAZIONE

La seconda parte del questionario, in linea con la necessità di verificare gli indicatori contenuti nella carta dei servizi e recepire eventuali suggerimenti per la stesura della nuova versione, era orientata alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza in particolare rispetto a:

- sede di URP / ComuneInforma
- servizio erogato

### 6. Rispetto all'URP ( ComuneInforma – via Farini), quanto si ritiene soddisfatto (in una scala da 1 a 4, dove 1 è per niente e 4 è molto) dei seguenti aspetti?

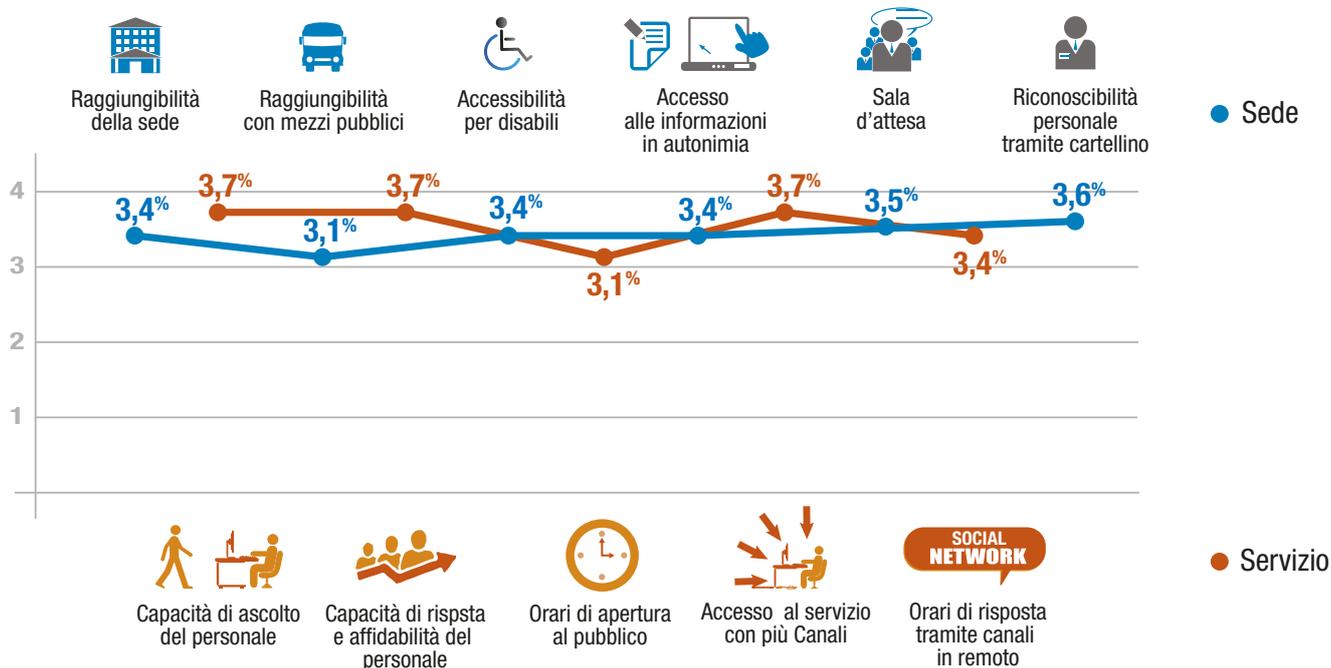
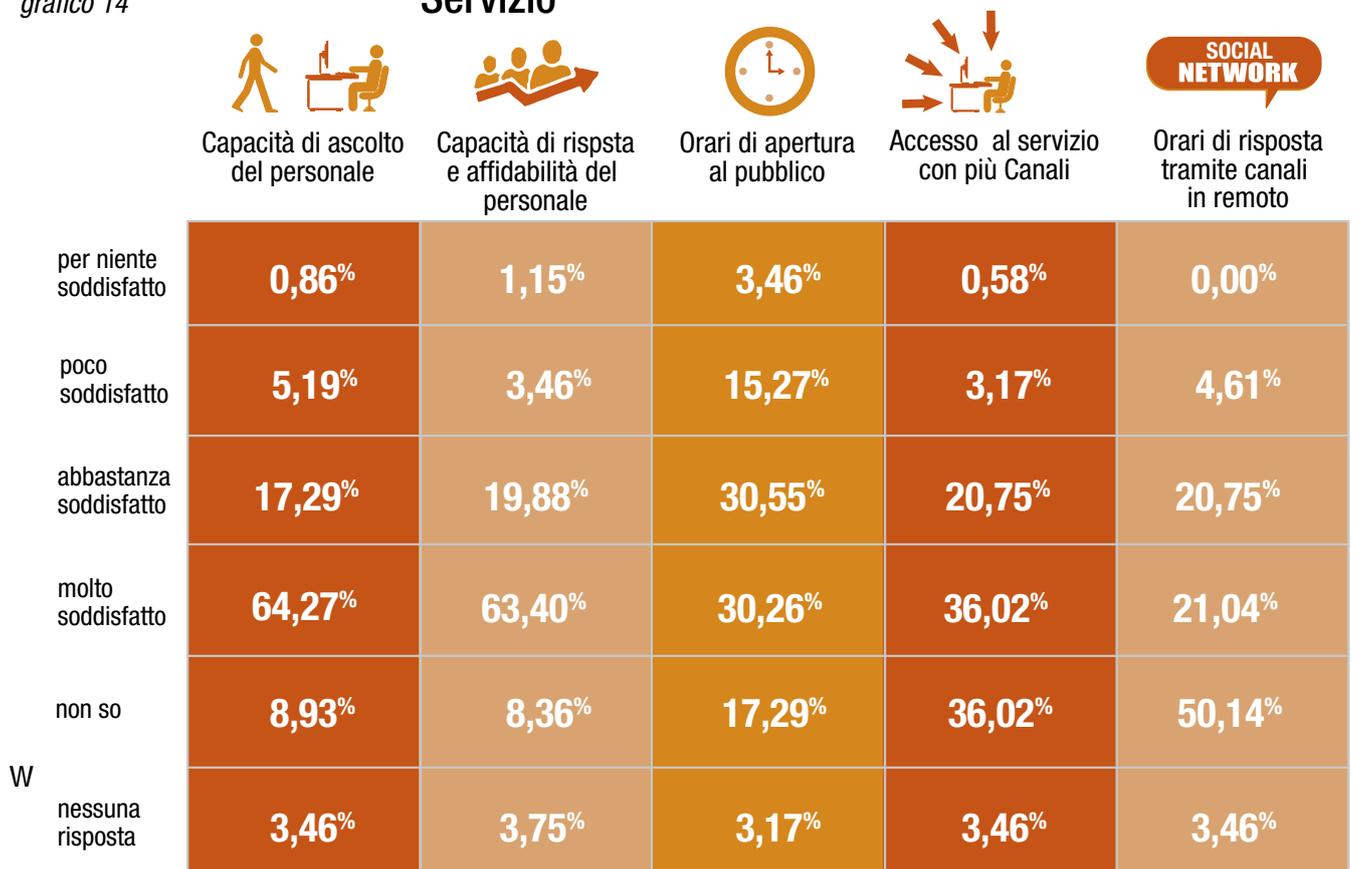
grafico 13

#### Sede

	 Raggiungibilità della sede	 Raggiungibilità con mezzi pubblici	 Accessibilità per disabili	 Accesso alle informazioni in autonomia	 Sala d'attesa	 Riconoscibilità personale tramite cartellino
per niente soddisfatto	3,17%	4,03%	0,58%	0,86%	0,58%	0,58%
poco soddisfatto	7,78%	10,09%	4,90%	6,05%	5,19%	3,46%
abbastanza soddisfatto	29,11%	26,80%	14,41%	34,58%	28,53%	19,60%
molto soddisfatto	51,30%	26,22%	20,75%	35,16%	43,80%	53,03%
non so	5,76%	29,11%	55,33%	20,17%	18,44%	19,31%
nessuna risposta	2,88%	3,75%	4,03%	3,17%	3,46%	3,46%

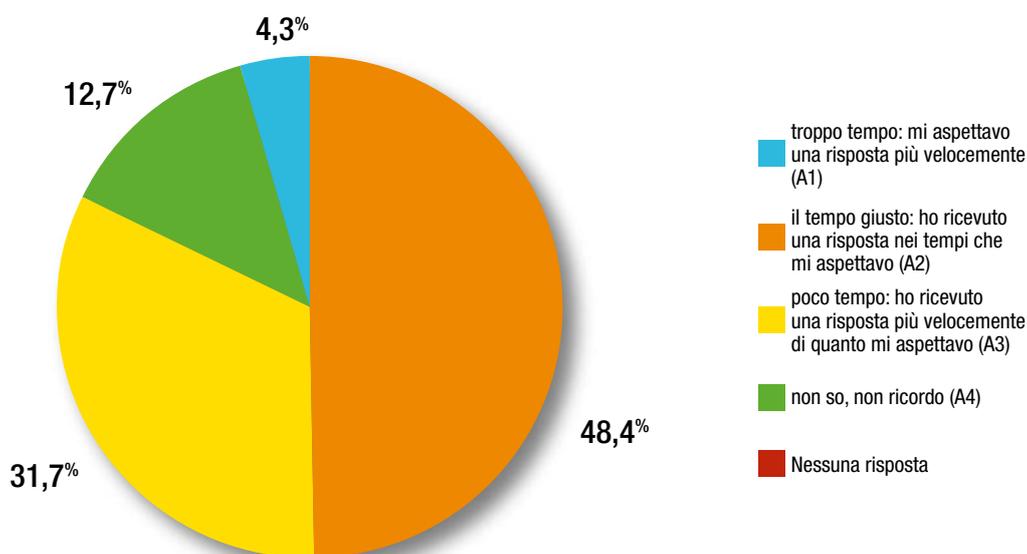
grafico 14

## Servizio



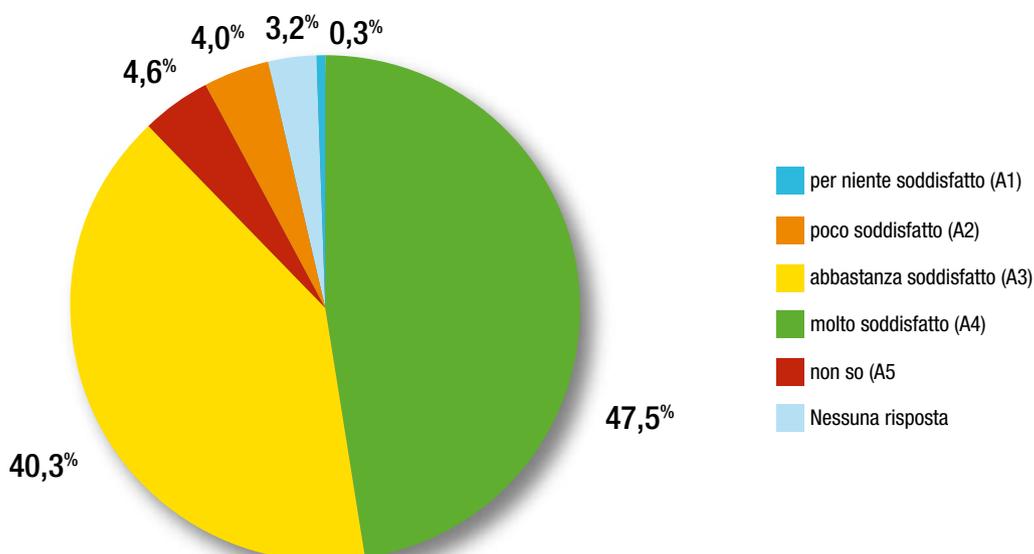
Sempre in merito al servizio, gli utenti si dichiarano soddisfatti rispetto al tempo con cui hanno ottenuto una risposta dall'URP: nel tempo percepito come "giusto" per il 48,4% dei casi e, addirittura, più velocemente di quanto pensassero per il 31,7% dei casi.

grafico 16 Rispetto alle sue aspettative, il tempo trascorso dalla sua richiesta alla ricezione di una risposta da parte dell' URP è stato:



Complessivamente, l'87,8% degli intervistati si ritiene abbastanza (40,3%) o molto (47,5%) soddisfatto di URP (ComuneInforma – via Farini)

grafico 17 Quanto si ritiene soddisfatto di URP?

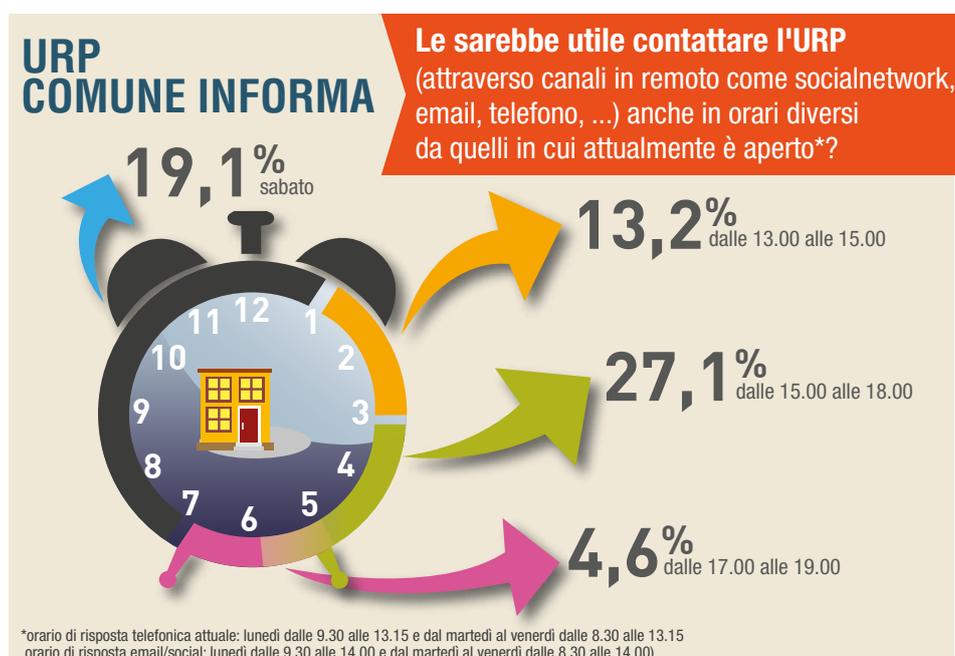


Solo il 21,4 % degli intervistati è a conoscenza dell'esistenza della Carta dei Servizi dell'URP e, di questi, il 43,2 % ne ha preso visione.

## ORARIO

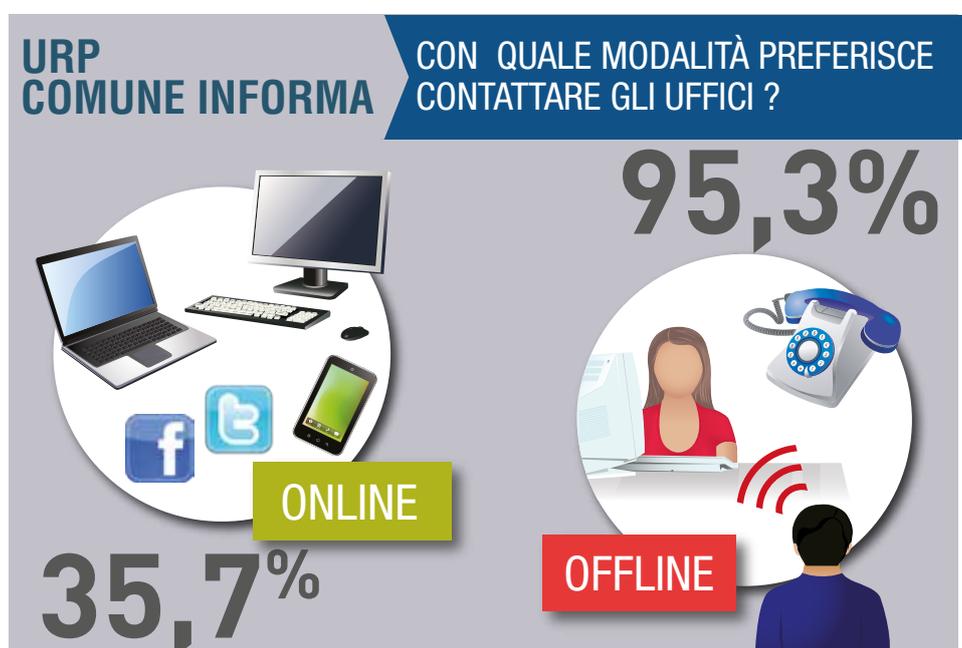
Rispetto all'orario di contatto, la maggioranza degli utenti (57,9%) telefona o si reca all'URP nella prima parte della mattina, tra le 9 e le 11.

Per quanto riguarda i contatti in remoto il 36% dei cittadini si dichiara soddisfatto degli attuali orari di copertura; del restante 64% solo il 27,1% degli intervistati sarebbe interessato ad un ampliamento in fascia pomeridiana (15-18).



Spostando l'attenzione su altri aspetti, notiamo che il contatto diretto con gli operatori di URP – Comune Informa risulta la modalità preferita per comunicare con l'Ufficio, come si evinceva già dai percorsi di compilazione del questionario.

Un'ulteriore conferma di questo dato possiamo riscontrarla dalle risposte alla domanda "Con quale modalità preferisce contattare URP – Comune Informa?"



L'immagine mostra le percentuali di risposta delle modalità di contatto suddivise nelle categorie *offline* e *online*, dove con **offline** si intendono le modalità di contatto di **persona 75,2** e per **telefono 20,1** e con **online** le forme di comunicazione nel web (**email 17,8**, **social network 5,2**, **whatsapp 7,8** e **RES 5,4**).

## INDICE

<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>Composizione del campione .....</b>	<b>5</b>
<b>Risultati ottenuti .....</b>	<b>9</b>
<b>Conclusioni .....</b>	<b>19</b>