

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO

Direzione – Politiche Attive del Lavoro e dell'Istruzione, Solidarietà Sociale, Provveditorato, Trasporti, Urp, Formazione



SERVIZIO
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CUSTOMER SATISFACTION **2022**

Rilevazione marzo- settembre 2022

L'opinione degli utenti dell' Ufficio
Relazioni con il Pubblico (URP) sede di
Agrigento e sedi periferiche

ANALISI DATI

Dirigente
D.ssa Maria Antonietta Testone

A cura del responsabile della comunicazione – Servizio Back-office
D.ssa Giuseppina Micciché

PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Libero Consorzio Comunale di Agrigento dedica da sempre grande attenzione alle informazioni di ritorno dagli utenti: oltre alle attività ordinarie di ascolto realizzate attraverso i vari canali messi a disposizione (sportello, telefono, e-mail, sito web), periodicamente vengono realizzate indagini di customer satisfaction. La misurazione della soddisfazione degli utenti costituisce, infatti un importante elemento per i processi di miglioramento organizzativo interno.

IL PROGETTO

Nel 2022 l'indagine ha coinvolto tutti gli utenti che si sono rivolti all'URP sede di Agrigento e sedi periferiche di Bivona, Cammarata, Canicattì, Licata, Ribera e Sciacca, **nel periodo marzo – settembre 2022**

Il progetto ha preso in esame solamente **l'utenza allo sportello**, pertanto nei locali di front-office sono state organizzate delle postazioni per consentire l'autocompilazione del questionario cartaceo; tutti coloro che si sono presentati personalmente in una delle sette sedi URP sono stati invitati a compilare un breve questionario dopo aver usufruito del servizio.

IL QUESTIONARIO

Il questionario, elaborato dal servizio back-office, è stato strutturato in 3 parti:
La prima parte è dedicata all'informativa generale per definire le caratteristiche dell'utenza (genere e nazionalità).

La seconda parte è dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione del servizio per rispondere all'esigenza di analizzare gli ambiti che riguardano la tempestività e rapidità della risposta, la completezza e precisione della risposta, la cortesia del personale, l'efficienza nell'espletamento del servizio e il grado di valutazione complessivo del servizio ricevuto.

Il questionario gradua le risposte mettendo prima quelle di minor valore. Parimenti la legenda dei grafici fa riferimento a una scala da 1 a 5 che equivale dal minimo al massimo.

La parte finale invece è dedicata all'informativa per definire la tipologia di pratica/servizio fruito.

Si ripropone anche il questionario per una migliore comprensione delle analisi.



N.

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO

URP - AGRIGENTO

INDAGINE DI CUSTOMER

La compilazione del questionario è anonima e i dati rilevati saranno trattati nel rispetto delle norme sulla privacy e raccolti in modo aggregato per soli fini di ricerca.

Gentile utenza

Vi chiediamo cortesemente di compilarlo e vi ringraziamo per averci concesso un po' del vostro tempo. Compilando il questionario avrete contribuito al miglioramento qualitativo dei servizi offerti

NAZIONALITA': _____

SESSO: M ☐ F ☐

Quanto è rimasto soddisfatto del servizio?

Molto Insoddisfatto	Insoddisfatto	Indifferente	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
------------------------	---------------	--------------	-------------	----------------------

Tempestività e rapidità
della risposta

Completezza e precisione
della risposta

Cortesie del personale

Efficienza nell'espletamento
del servizio

Come valuta
complessivamente il
servizio ricevuto dall'URP ?

Grazie per la collaborazione

Campo riservato al Funzionario

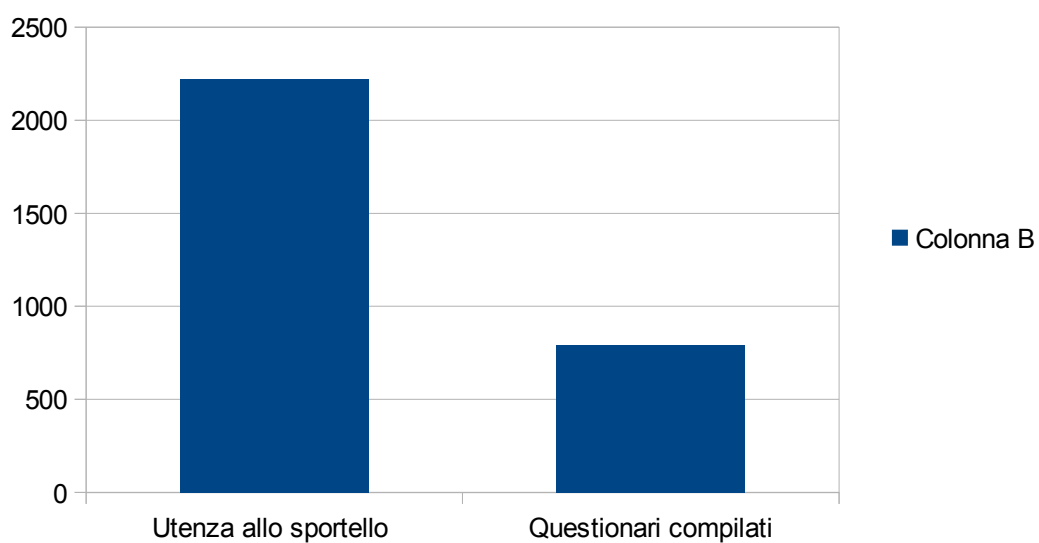
Tipo di Servizio Offerto
data.....ora..... firma.....

I RISULTATI DELL'INDAGINE URP SEDE DI AGRIGENTO

CHI SONO GLI UTENTI

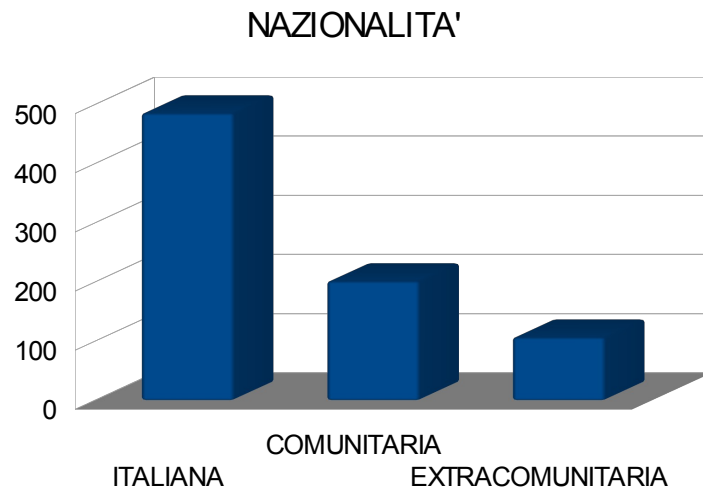
Su 2223 utenti che si sono presentati allo sportello URP sede di Agrigento nel **periodo marzo – settembre**, hanno partecipato all'indagine 792 utenti.

I PARTECIPANTI ALL'INDAGINE

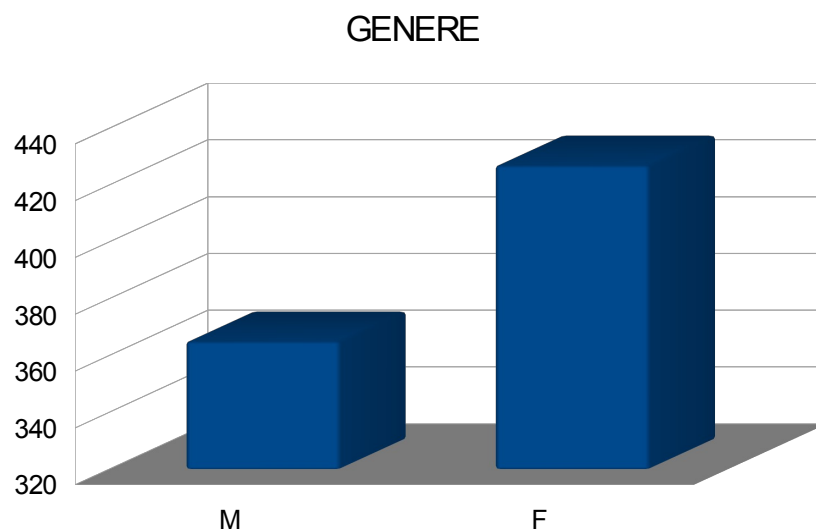


I dati della sezione anagrafica

Più della metà dei rispondenti è di nazionalità italiana, gli altri risultano prevalentemente di nazionalità appartenente all'Unione Europea, seguiti da utenza di nazionalità extracomunitaria.

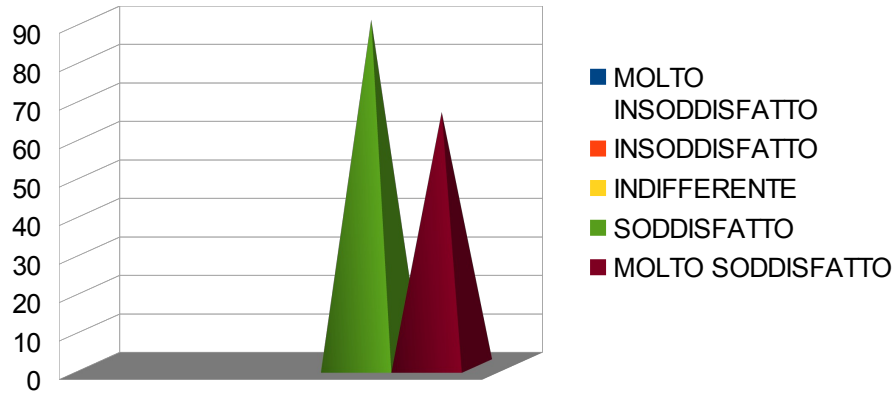


Come si può vedere dal grafico riportato, i partecipanti all'indagine sono in prevalenza donne.

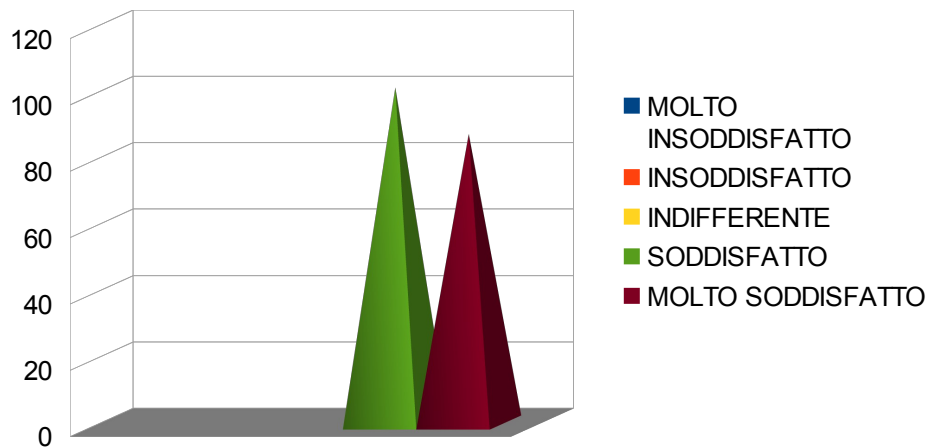


LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO OFFERTO DALL'URP

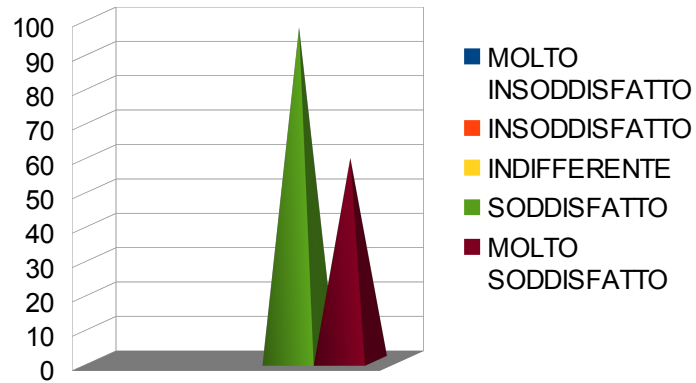
TEMPESTIVITA' E RAPIDITA' DELLA RISPOSTA



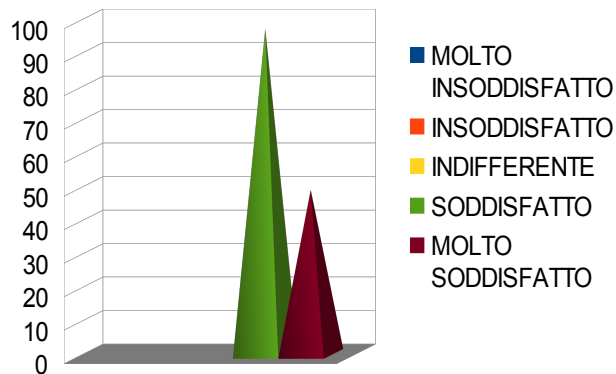
COMPLETEZZA E PRECISIONE DELLA RISPOSTA



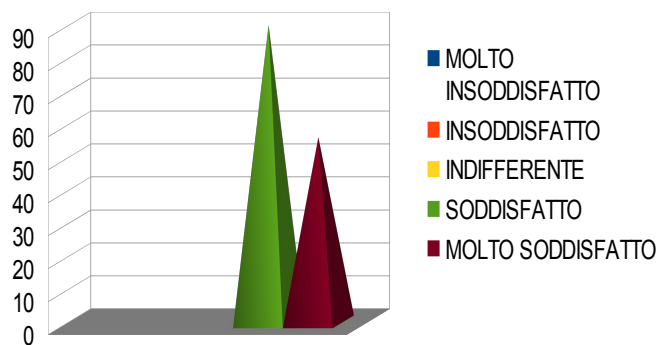
CORTESIA DEL PERSONALE



EFFICIENZA NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO



COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO RICEVUTO DALL'URP?

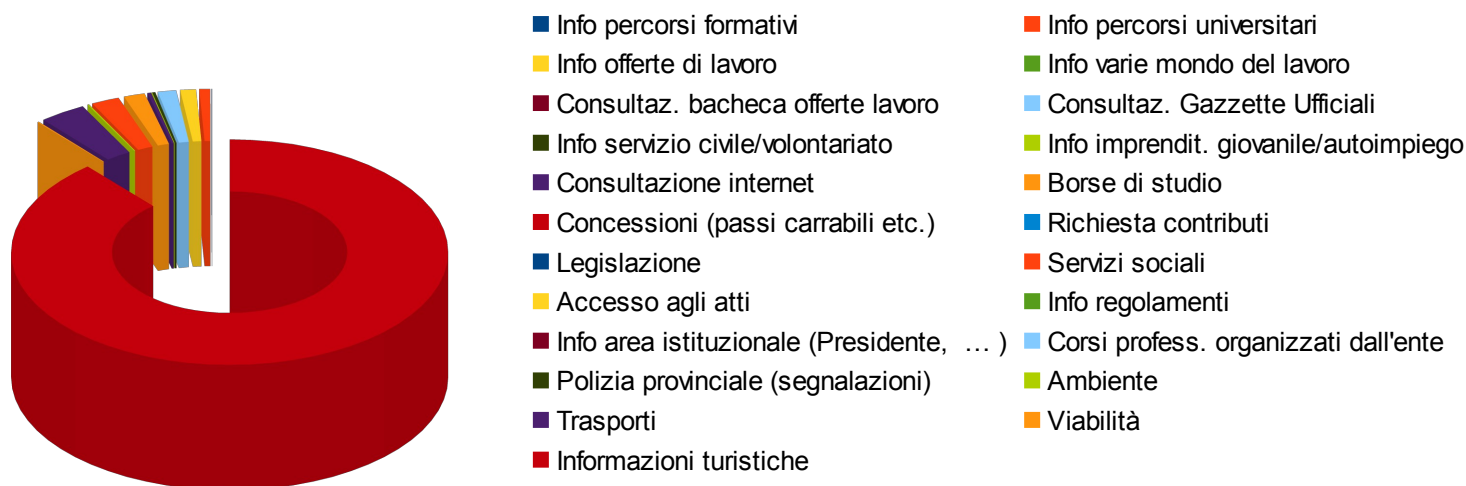


IL SERVIZIO RICHIESTO – (su totale base utenza n. 2223)

Più della metà degli utenti che si sono rivolti all'URP di Agrigento erano in cerca di informazioni turistiche, seguito da utenti interessati a richiedere informazioni sui Servizi Sociali dell'Ente. A questo proposito è importante ricordare che il dato relativo ai servizi richiesti è sicuramente influenzato dal periodo nel quale la rilevazione è stata effettuata, si tratta infatti di un periodo in cui è rilevante l'afflusso turistico in città, a seguire l'avvio del servizio di assistenza scolastica ai disabili.

TIPO DI SERVIZIO OFFERTO	N.
Info percorsi scolastici	9
Info percorsi formativi	1
Info percorsi universitari	20
Info offerte di lavoro	29
Info varie mondo del lavoro	0
Consultaz. bacheca offerte lavoro	0
Consultaz. Gazzette Ufficiali	34
Info servizio civile/volontariato	5
Info imprendit. giovanile/autoimpiego	1
Consultazione internet	7
Borse di studio	39
Concessioni (passi carrabili etc.)	0
Richiesta contributi	0
Legislazione	0
Servizi sociali	52
Accesso agli atti	0
Info regolamenti	0
Info area istituzionale (Presidente, ...)	0
Corsi profess. organizzati dall'ente	0
Polizia provinciale (segnalazioni)	0
Ambiente	3
Trasporti	86
Viabilità	3
Informazioni turistiche	2206

TIPO DI SERVIZIO OFFERTO



DATI COMPLESSIVI

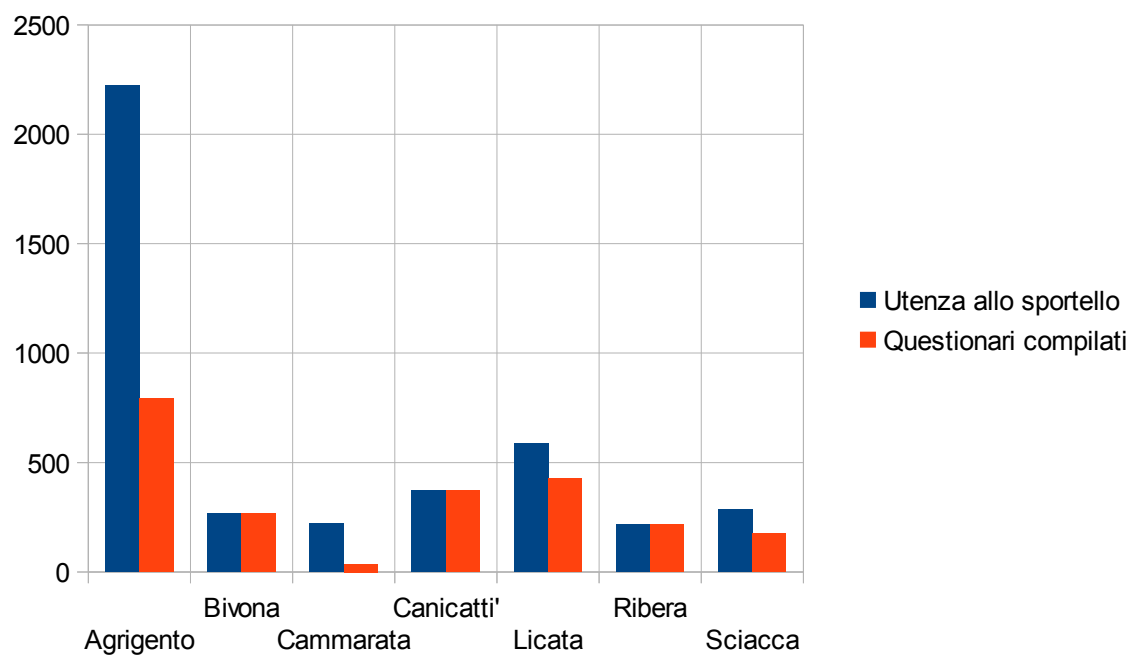
SEDE URP DI AGRIGENTO E SEDI URP PERIFERICHE

I PARTECIPANTI ALL'INDAGINE	Agrigento	Bivona	Cammarata	Canicatti'	Licata	Ribera	Sciacca
Utenza allo sportello	2223	268	223	372	586	218	285
Questionari compilati	792	268	36	372	425	218	177
NAZIONALITA'	Agrigento	Bivona	Cammarata	Canicatti'	Licata	Ribera	Sciacca
ITALIANA	485	233	35	325	335	218	177
COMUNITARIA	201	23	1	47	72	0	0
EXTRACOMUNITARIA	106	12	0	0	18	0	0
	792	268	36	372	425	218	177
GENERE	Agrigento	Bivona	Cammarata	Canicatti'	Licata	Ribera	Sciacca
M	365	115	17	85	246	106	62
F	427	153	19	287	179	112	115
	792	268	36	372	425	218	177

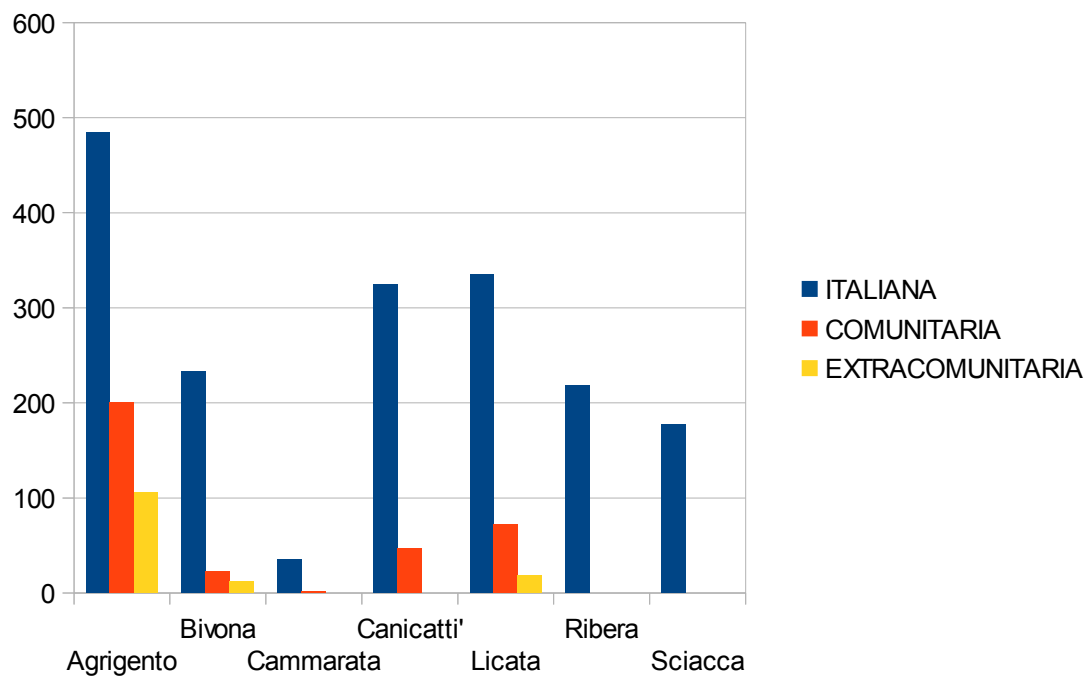
TOTALE

4175

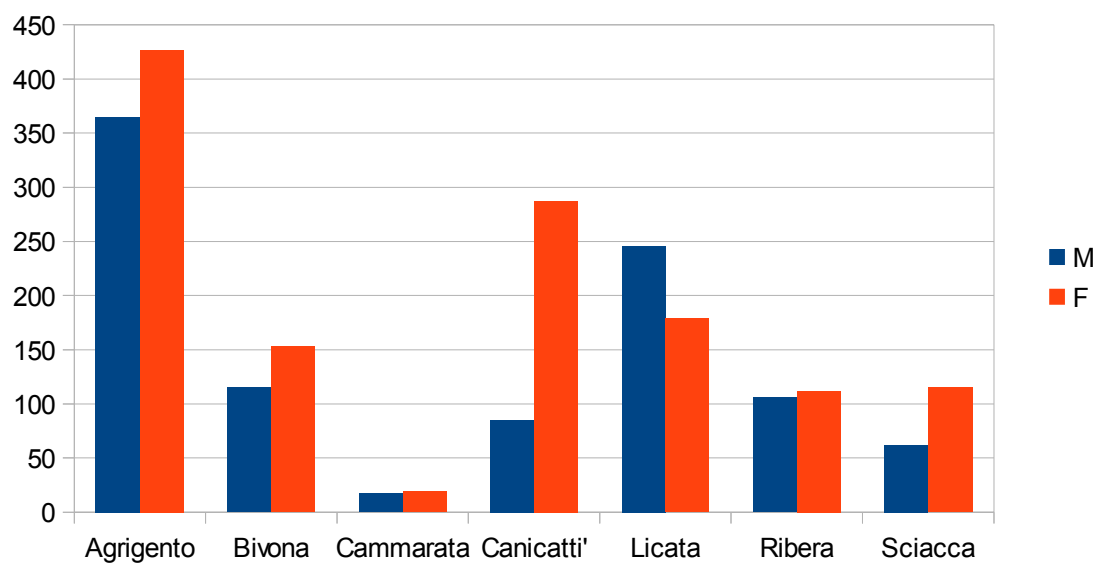
I PARTECIPANTI ALL'INDAGINE



NAZIONALITA'

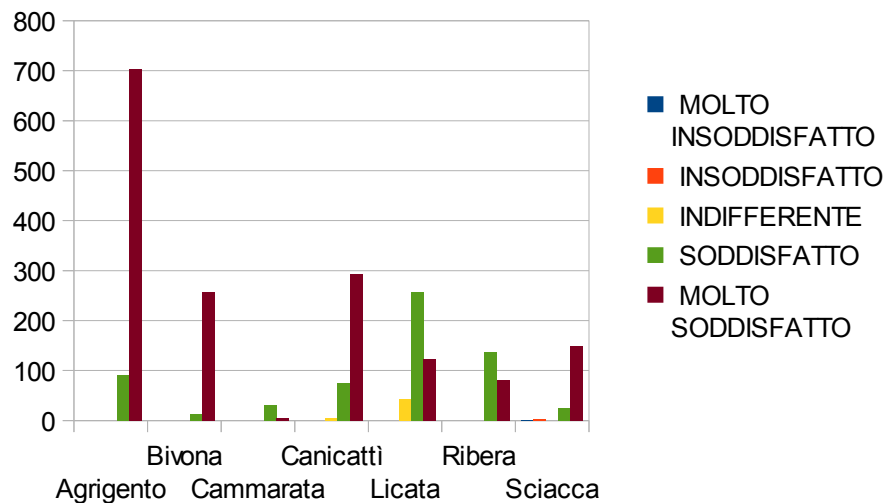


GENERE

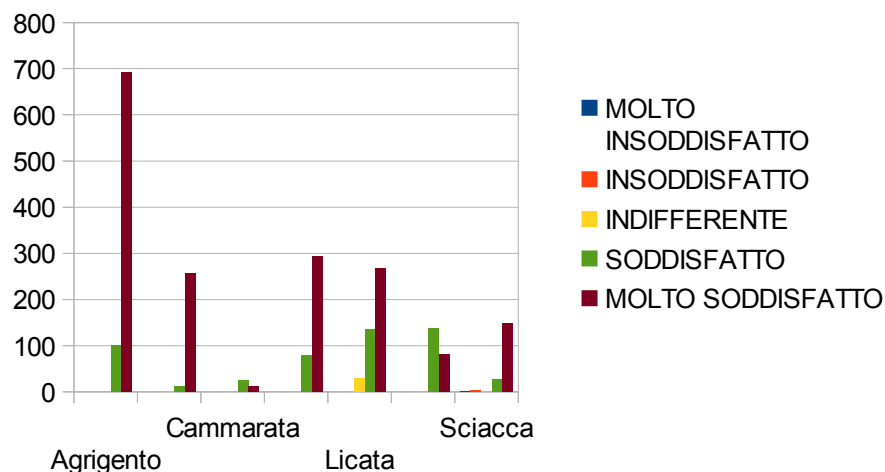


LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO OFFERTO DALL'URP

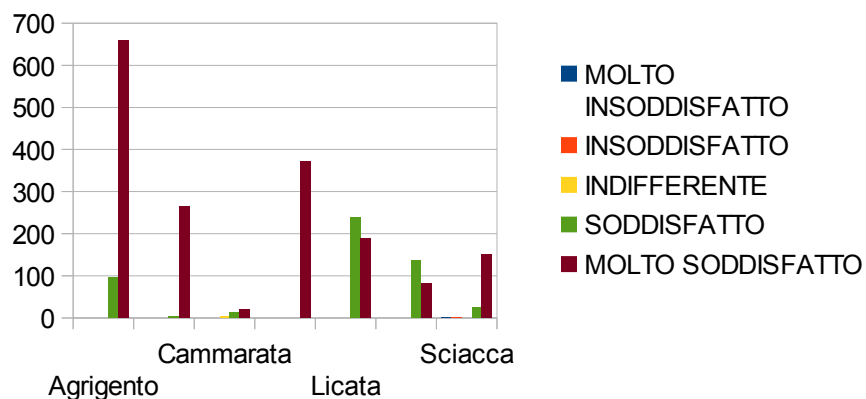
TEMPESTIVITA' E RAPIDITA' DELLA RISPOSTA



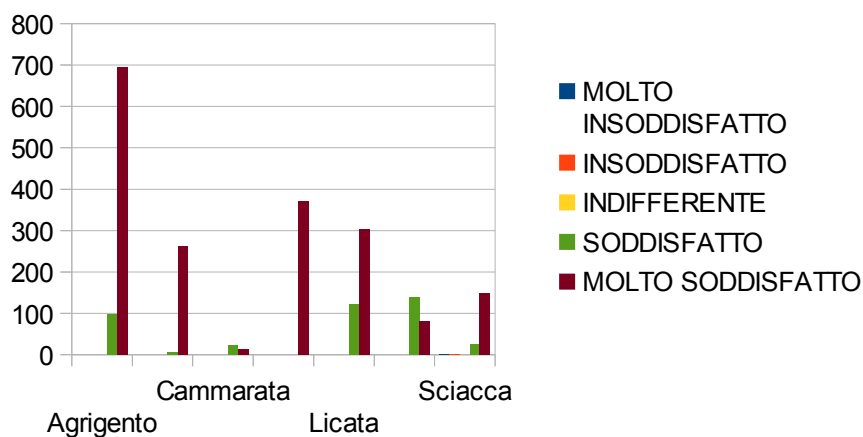
COMPLETEZZA E PRECISIONE DELLA RISPOSTA



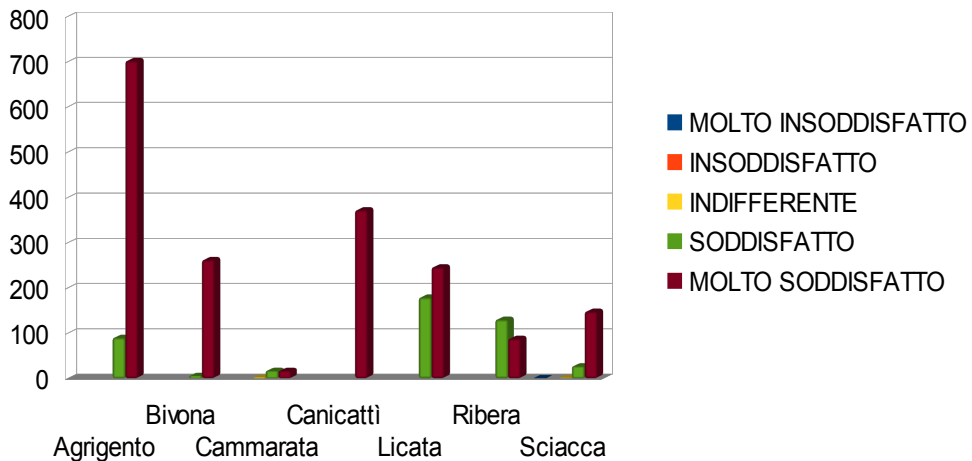
CORTESIA DEL PERSONALE



EFFICIENZA NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO



COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO RICEVUTO DALL'URP?

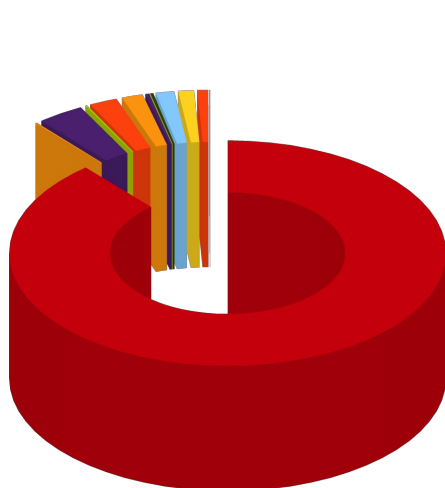


IL SERVIZIO RICHIESTO – (su totale base utenza COMPLESSIVA n. 4175)

TIPO DI SERVIZIO OFFERTO	Agrigento	Bivona	Cammarata	Canicatti	Licata	Ribera	Sciacca
Info percorsi scolastici	9	3	0	0	0	0	0
Info percorsi formativi	1	7	1	33	0	0	0
Info percorsi universitari	20	0	2	2	66	0	0
Info offerte di lavoro	29	21	14	45	115	1	63
Info varie mondo del lavoro	0	30	7	80	20	16	0
Consultaz. bacheca offerte lavoro	0	33	0	67	0	66	0
Consultaz. Gazzette Ufficiali	34	37	1	35	0	90	0
Info servizio civile/volontariato	5	5	1	3	12	0	5
Info imprendit. giovanile/autoimpiego	1	6	0	4	0	0	7
Consultazione internet	7	9	7	15	17	19	0
Borse di studio	39	40	1	8	54	13	9
Concessioni (passi carrabili etc.)	0	0	1	5	0	0	8
Richiesta contributi	0	0	0	5	0	0	0
Legislazione	0	6	0	6	0	0	0
Servizi sociali	52	6	19	30	42	12	45
Accesso agli atti	0	0	0	1	0	0	0
Info regolamenti	0	0	0	0	0	0	0
Info area istituzionale (Presidente, ...)	0	0	0	5	0	0	0
Corsi profess. organizzati dall'ente	0	0	2	0	0	0	3
Polizia provinciale (segnalazioni)	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	3	0	1	1	0	0	0
Trasporti	86	0	1	7	0	0	0
Viabilità	3	15	19	5	6	0	5
Informazioni turistiche	2206	29	2	15	93	1	32

AGRIGENTO

TIPO DI SERVIZIO OFFERTO



- Info percorsi formativi
- Info offerte di lavoro
- Consultaz. bacheca offerte lavoro
- Info servizio civile/volontariato
- Consultazione internet
- Concessioni (passi carrabili etc.)
- Legislazione
- Accesso agli atti
- Info area istituzionale (Presidente, ...)
- Polizia provinciale (segnalazioni)
- Trasporti
- Informazioni turistiche
- Info percorsi universitari
- Info varie mondo del lavoro
- Consultaz. Gazzette Ufficiali
- Info imprendit. giovanile/autoimpiego
- Borse di studio
- Richiesta contributi
- Servizi sociali
- Info regolamenti
- Corsi profess. organizzati dall'ente
- Ambiente
- Viabilità

BIVONA

Tipo di Servizio offerto



- Info percorsi scolastici
- Info percorsi universitari
- Info varie mondo del lavoro
- Consultaz. Gazzette Ufficiali
- Info imprendit. giovanile/autoimpiego
- Borse di studio
- Richiesta contributi
- Servizi sociali
- Info regolamenti
- Corsi profess. organizzati dall'ente
- Ambiente
- Viabilità
- altro
- Info percorsi formativi
- Info offerte di lavoro
- Consultaz. bacheca offerte lavoro
- Info servizio civile/volontariato
- Consultazione internet
- Concessioni (passi carrabili etc.)
- Legislazione
- Accesso agli atti
- Info area istituzionale (Presidente, ...)
- Polizia provinciale (segnalazioni)
- Trasporti
- Informazioni turistiche

CAMMARATA

Tipo di Servizio offerto



CANICATTI'

Tipo di Servizio offerto



LICATA

Tipo di Servizio offerto



- Info percorsi scolastici
- Info percorsi universitari
- Info varie mondo del lavoro
- Consultaz. Gazzette Ufficiali
- Info imprendit. giovanile/autoimpiego
- Borse di studio
- Richiesta contributi
- Servizi sociali
- Info regolamenti
- Corsi profess. organizzati dall'ente
- Ambiente
- Viabilità
- Info percorsi formativi
- Info offerte di lavoro
- Consultaz. bacheca offerte lavoro
- Info servizio civile/volontariato
- Consultazione internet
- Concessioni (passi carrabili etc.)
- Legislazione
- Accesso agli atti
- Info area istituzionale (Presidente, ...)
- Polizia provinciale (segnalazioni)
- Trasporti
- Informazioni turistiche

RIBERA

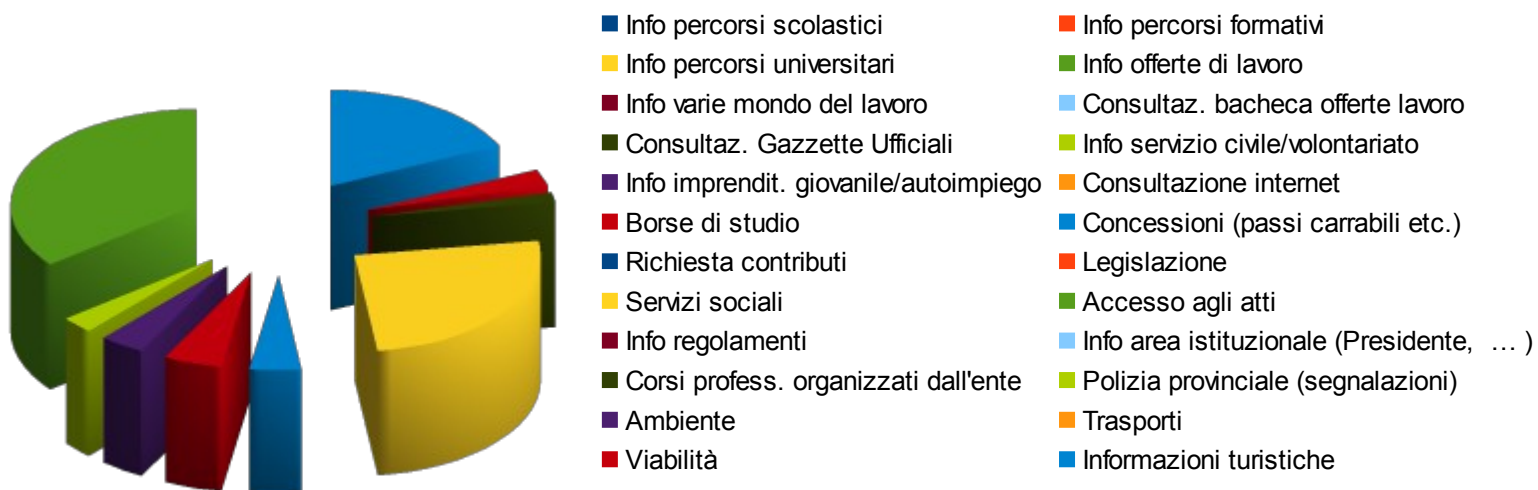
Tipo di Servizio offerto



- Info percorsi scolastici
- Info percorsi universitari
- Info varie mondo del lavoro
- Consultaz. Gazzette Ufficiali
- Info imprendit. giovanile/autoimpiego
- Borse di studio
- Richiesta contributi
- Servizi sociali
- Info regolamenti
- Corsi profess. organizzati dall'ente
- Ambiente
- Viabilità
- Info percorsi formativi
- Info offerte di lavoro
- Consultaz. bacheca offerte lavoro
- Info servizio civile/volontariato
- Consultazione internet
- Concessioni (passi carrabili etc.)
- Legislazione
- Accesso agli atti
- Info area istituzionale (Presidente, ...)
- Polizia provinciale (segnalazioni)
- Trasporti
- Informazioni turistiche

SCIACCA

Tipo di servizio offerto



CONCLUSIONI

GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'URP SEDE DI AGRIGENTO E SEDI PERIFERICHE

Sulla scorta dei dati rilevati, è possibile trarre una valutazione complessivamente più che positiva. Gli aspetti maggiormente apprezzati sono quelli relativi al fattore “umano” (la competenza, la cortesia, la chiarezza di informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Per il futuro potrebbe essere interessante coinvolgere gli utenti che utilizzano gli altri canali messi a disposizione dall'URP (telefono, e-mail, web), così da avere un quadro generale del livello di soddisfazione degli utenti che si rivolgono al Libero Consorzio Comunale di Agrigento per usufruire dei servizi offerti.