

Direzione Comunicazione e rapporti con i cittadini e i territori

Ufficio Relazioni con il Pubblico



“2 MINUTI PER NOI...”

L’opinione degli utenti dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Città metropolitana di Torino

Rilevazione 9 – 20 dicembre 2019

A cura della struttura Audit – Controllo di gestione

Premessa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città metropolitana di Torino 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.

1. Il disegno della ricerca

Nel 2019 l'indagine ha coinvolto tutti gli utenti che si sono rivolti all'URP nel periodo 9 – 20 dicembre utilizzando diversi canali di contatto messi a disposizione dall'Ufficio:

- **sportello**: tutti coloro che si sono presentati personalmente in una delle due sedi URP di Torino (Corso Inghilterra 7 e Via Maria Vittoria 12) sono stati invitati a compilare un breve questionario dopo aver usufruito del servizio;
- **telefono**: chi ha contattato il personale URP via telefono è stato invitato a sottoporsi ad una breve intervista telefonica con l'operatore che somministrava le domande del questionario;
- **e-mail**: in calce alle risposte agli utenti fornite via e-mail è stato inserito un link che permetteva la compilazione telematica del questionario.
- **web**: nelle due settimane di rilevazione nella sezione URP del sito Internet istituzionale era presente un link che permetteva la compilazione del questionario direttamente online

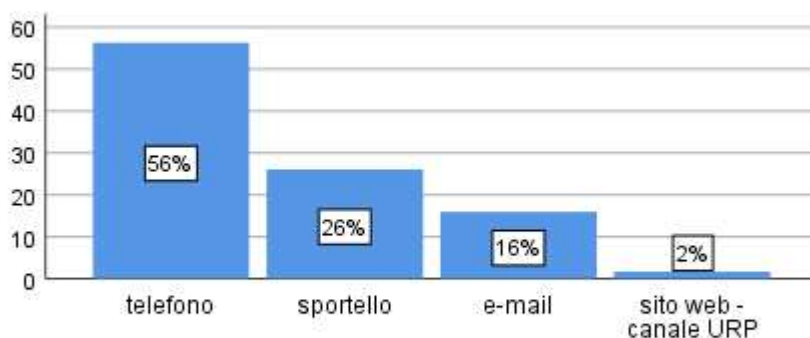
L'indagine è stata pubblicizzata sulla home page sito dell'Ente e tramite i canali social istituzionali.

Hanno partecipato all'indagine 119 utenti, di seguito i risultati emersi.

2. Gli utenti coinvolti nell'indagine

Più della metà degli utenti che ha partecipato all'indagine è stato intervistato telefonicamente da personale dell'URP (56%), il 26% ha compilato il questionario in forma cartacea allo sportello, il 16% a seguito di una risposta via mail ai propri quesiti e solo il 2% ha utilizzato come canale di accesso il sito web dell'Ente.

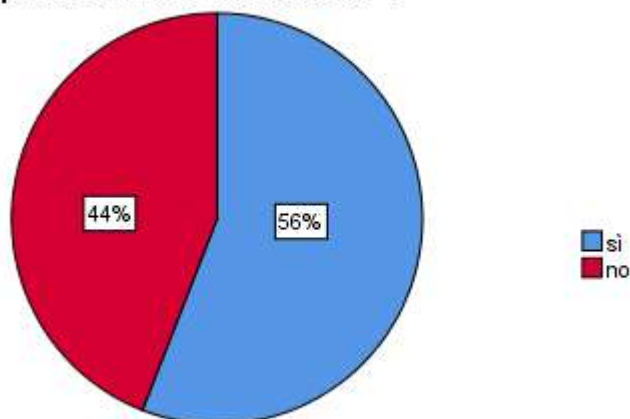
Come ha contattato l'URP?



Base (casi): 119

Per poco più della metà degli utenti si è trattato di un *primo contatto con gli uffici URP* (56%), quasi 6 soggetti su 10 si sono rivolti alla Città metropolitana *in cerca di informazioni o materiali* e poco meno del 20% per *segnalazioni e reclami*. Dalla tabella che segue si ricava che gli altri servizi dell'URP sono richiesti da una percentuale molto più bassa di utenti, che non supera mai il 10%.

E' la prima volta che contatta l'URP?



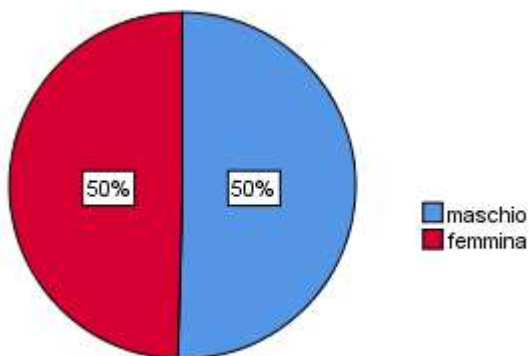
Base (casi): 118

Per quale motivo si è rivolto all'URP?

informazioni e materiale	59%
segnalazioni e reclami	19%
pubblicazione atti/eventi sul sito web CittaMetro	7%
prenotazione visite Palazzo Cisterna/altri eventi	6%
ricarica tessera libera circolazione	5%
accesso agli atti	3%
altro	1%
TOTALE Base(casi): 115	100%

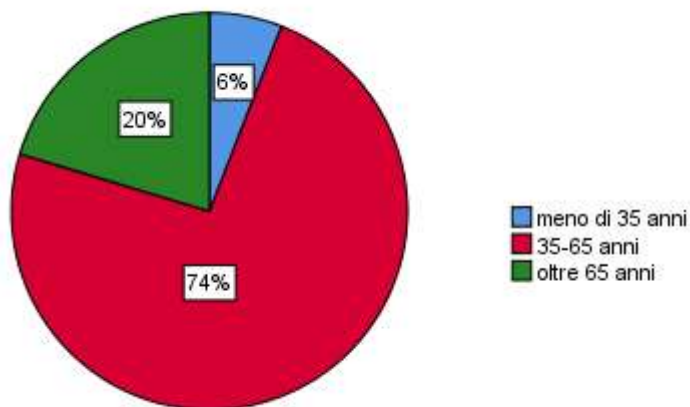
I partecipanti all'indagine sono in egual misura uomini e donne, più di 7 su 10 hanno un'età compresa tra i 35 e i 65 anni, il 20% ha più di 60 anni, mentre la percentuale di under 35 è molto bassa (6%).

Genere



Base (casi): 119

Età



Base (casi): 118

Più della metà dei rispondenti vive nella città di Torino, gli altri risultano distribuiti sul territorio metropolitano in maniera abbastanza uniforme, come si può vedere dalla tabella riportata di seguito in cui, per una maggior facilità di lettura, i Comuni di residenza sono stati raggruppati per zone omogenee. Per una definizione di zona omogenea e un elenco dei Comuni ricompresi in ciascuna zona si rimanda al sito web istituzionale della Città metropolitana all'indirizzo: http://www.cittametropolitana.torino.it/istituzionale/zone_omogenee.shtml

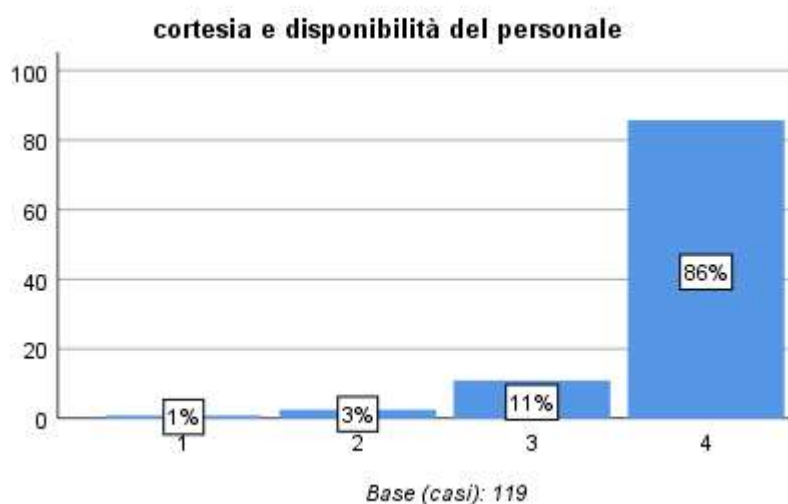
Comune di residenza (raggruppamento in zone omogenee)

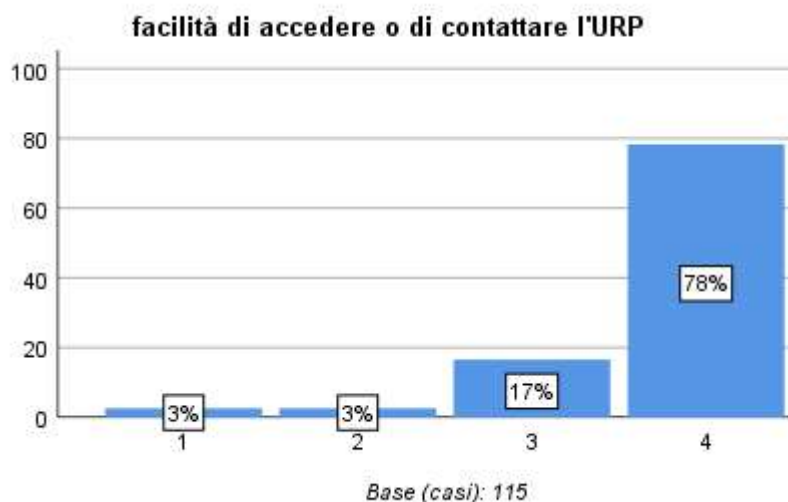
	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
ZONA 1 - TORINO	60	56,1
ZONA 2 - AMT OVEST	5	4,7
ZONA 3 - AMT SUD	6	5,6
ZONA 4 - AMT NORD	7	6,5
ZONA 5 - PINEROLESE	2	1,9
ZONA 6 - VALLI SUSA E SANGONE	6	5,6
ZONA 7 - CIRIACESE - VALLI DI LANZO	6	5,6
ZONA 8 - CANAVESE OCCIDENTALE	2	1,9
ZONA 9 - EPOREDIESE	1	,9
ZONA 10 - CHIVASSESE	4	3,7
ZONA 11 - CHIERESE - CARMAGNOLESE	6	5,6
ZONA 12 - COMUNE AL DI FUORI DELLA AMT	2	1,9
TOTALE	107	100,0

3. La qualità percepita del servizio offerto dall'URP

Agli intervistati è stato chiesto di esprimere una valutazione su alcune dimensioni del servizio di cui avevano appena usufruito. Il giudizio poteva essere fornito assegnando un punteggio da 1 a 4, dove 1 stava ad indicare una totale insoddisfazione mentre 4, al contrario, un livello di soddisfazione elevato.

Tutte le dimensioni proposte sono state valutate perlopiù in maniera positiva. Nei grafici riportati di seguito si può notare come il punteggio 4, quello con cui era possibile esprimere il massimo livello di soddisfazione, sia stato scelto dalla maggior parte dei rispondenti per tutte le dimensioni oggetto di valutazione: si va dal 78% riferito alla *facilità di accedere o contattare il personale URP*, all'80% per la *chiarezza e precisione della risposta ricevuta*, fino all'86% per la *cortesìa e disponibilità del personale* degli uffici metropolitani.





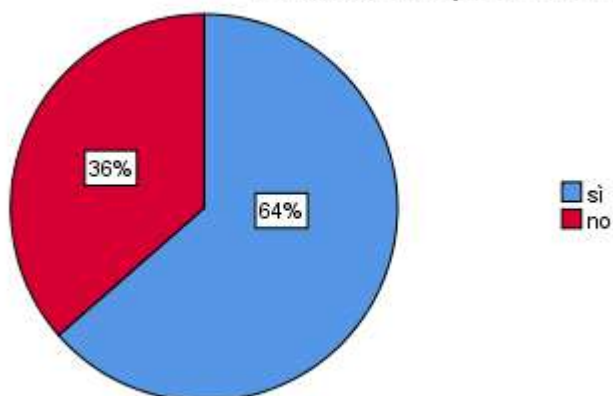
Chiamati poi ad esprimere un giudizio complessivo sul servizio ricevuto, gli utenti confermano la tendenza positiva manifestata sulle singole dimensioni del servizio, con più di 8 rispondenti su 10 che scelgono di assegnare il punteggio di valutazione più alto.



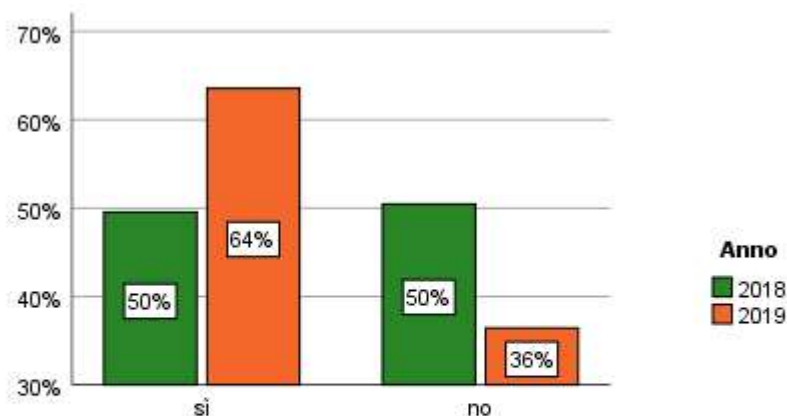
4. I canali Internet e social della Città metropolitana di Torino: conoscenza e utilizzo

Più di 6 intervistati su 10 dichiarano di aver consultato il sito Internet istituzionale della Città metropolitana almeno una volta. Su questo tema è interessante effettuare un confronto col passato: un'analoga rilevazione effettuata nel corso del 2018 aveva fatto emergere, infatti, un dato decisamente più basso: gli utilizzatori passano dal 50% al 64%.

Ha mai consultato il sito www.cittametropolitana.torino.it?



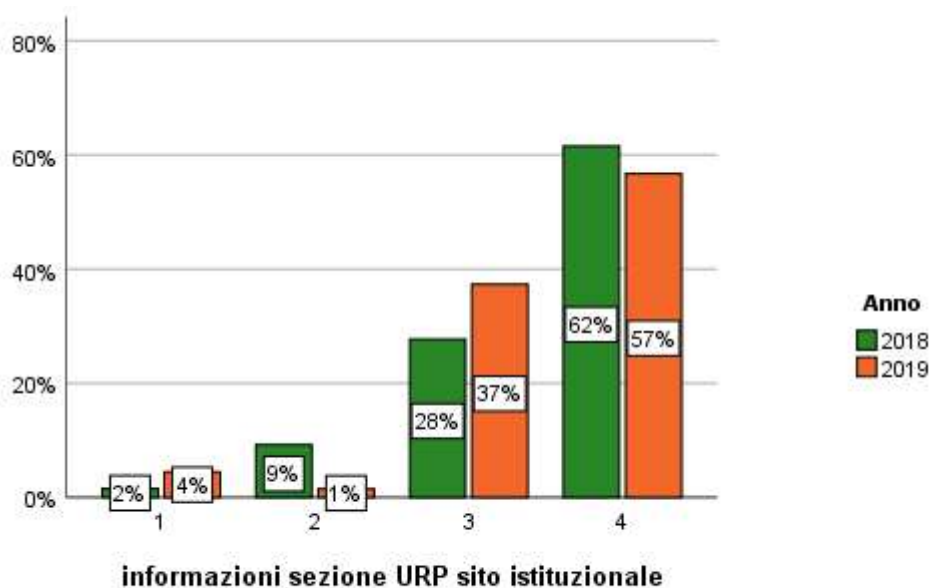
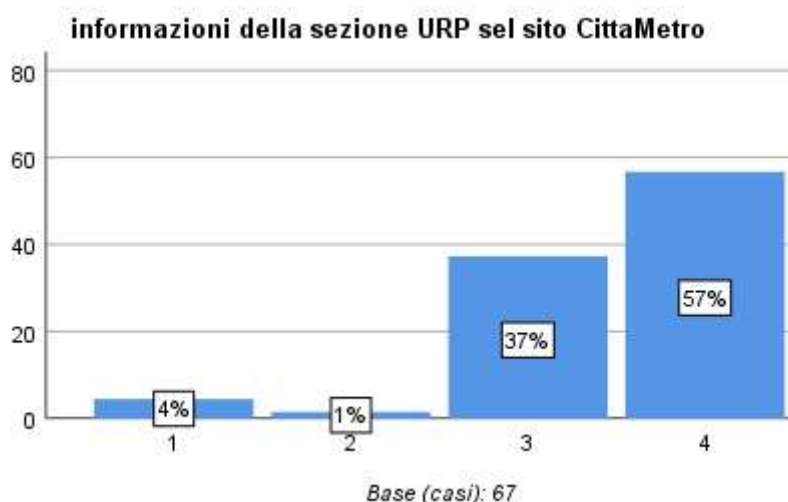
Base (casi): 118



Ha mai consultato il sito www.cittametropolitana.torino.it?

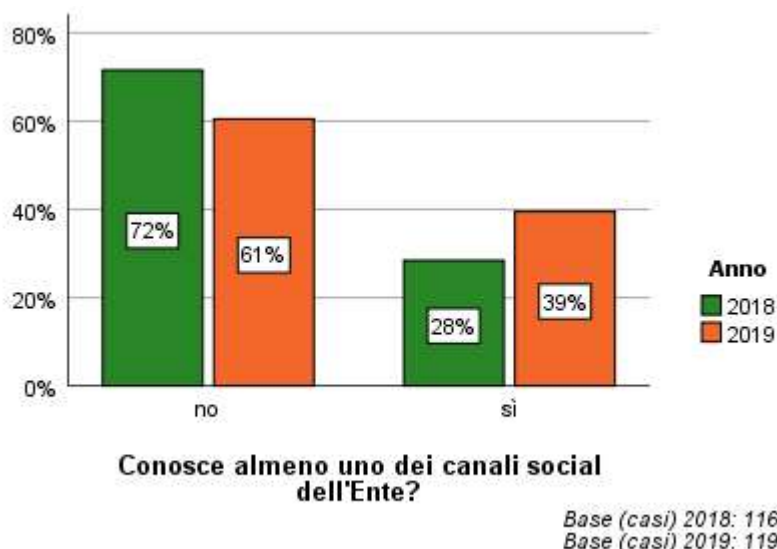
Base (casi) 2018: 109;
base (casi) 2019: 118

Chiamati poi ad esprimere una valutazione, più nello specifico, sulle pagine web che all'interno del sito istituzionale sono dedicate all'URP, gli intervistati esprimono giudizi mediamente positivi: quasi 6 utenti su 10 scelgono il punteggio 4 e il 37% indica il punteggio 3. Confrontando questi risultati con quanto emerso nell'indagine dello scorso anno emerge, nel complesso, un aumento dei giudizi complessivamente positivi dato dalla la somma dei punteggi 3 e 4.



Base (casi) 2018: 65;
base (casi) 2019: 67

La maggior parte degli intervistati riferisce di non aver mai visto i vari profili social della Città metropolitana anche se la situazione appare migliorata rispetto allo scorso anno. La percentuale di chi non conosce neanche uno dei canali social dell'Ente scende dal 72% al 61%.



Analizzando nel dettaglio le risposte degli utenti si ricava che il social più conosciuto è Facebook (27%) seguito da YouTube (11%), Instagram (6%) e Twitter (4%).

Quali canali social della Città metropolitana di Torino conosce?

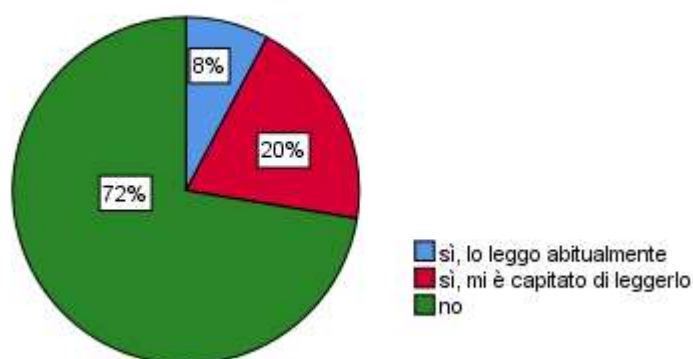
		Percentuale di casi
dato 2019 ^a	non ne conosco nessuno	64%
	Facebook	27%
	YouTube	11%
	Instagram	6%
	Twitter	4%
Totale		113%

a. Base (casi): 112; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

Sempre nell'ambito delle risorse online messe a disposizione dall'Ente, si è chiesto agli utenti se conoscessero "Cronache da Palazzo Cisterna", settimanale di informazione sulle attività della Città metropolitana prodotto dall'Ufficio stampa.

Sette utenti su dieci hanno detto di non conoscerlo, al 20% è capitato di leggerlo almeno una volta, mentre l'8% si è detto lettore abituale.

Conosce 'Cronache di Palazzo Cisterna?'



Base (casi): 116

Conclusioni

Dai risultati dall'indagine emerge una situazione complessivamente positiva in termini di soddisfazione dell'utenza. Anche nel 2019 il **punto di forza dell'URP è rappresentato dalle persone** che vi lavorano: la cortesia e la disponibilità del personale addetto all'Ufficio hanno infatti raccolto il 97% di giudizi positivi.

A seguito dei risultati dell'indagine dello scorso anno, l'URP nel 2019 ha lavorato per migliorare il livello di soddisfazione degli utenti che utilizzano le **pagine web dell'URP**: il lavoro svolto è stato premiato con un miglioramento della qualità percepita. Questo risultato ci sprona a proseguire in questa direzione e dedicare costante attenzione anche alla modalità di contatto online, che costituisce la direzione verso cui le PA devono convergere per andare sempre più incontro alle richieste dei cittadini.

Un notevole miglioramento è stato registrato anche per quanto riguarda il **sito istituzionale www.cittametropolitana.torino.it** : è incrementato il livello di conoscenza e utilizzo dal 50% dello scorso anno al 64% del 2019: in crescita anche il grado di conoscenza dei **canali social** dell'Ente, cresciuto del 10% rispetto al 2018.

Per il futuro potrebbe essere interessante includere nell'area di indagine, oltre all'URP, **tutti gli sportelli** dell'Ente che offrono servizi al pubblico attraverso vari canali di contatto, così da avere un quadro generale del livello di soddisfazione dei cittadini che si rivolgono alla Città metropolitana di Torino per usufruire dei servizi offerti.

Il questionario proposto agli utenti

2 MINUTI PER NOI...

QUESTIONARIO SULL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Stiamo raccogliendo le opinioni dei nostri utenti per migliorare la qualità del servizio offerto. Le chiediamo di dedicarci due minuti del suo tempo per compilare il questionario che trova qui sotto. L'indagine è realizzata in forma anonima.

Grazie!

1. Per quale motivo si è rivolto all'URP?

- informazioni e materiale
- segnalazioni e reclami
- accesso agli atti
- prenotazione visite guidate a Palazzo Cisterna / altri eventi
- ricarica tessera di libera circolazione
- pubblicazione di atti/eventi sul sito web della Città metropolitana di Torino
- Altro:

2. Come ha contattato l'URP?

- telefono
- sportello
- e-mail
- sito Internet - pagine URP
- canali social dell'Ente

3. E' la prima volta che contatta l'URP?

- è la prima volta
- no, l'ho già contattato in passato

Come valuta l'URP?

4.1 Chiarezza e precisione della risposta ricevuta

Per nulla soddisfatto 1 2 3 4 Molto soddisfatto

4.2 Cortesia e disponibilità del personale

Per nulla soddisfatto 1 2 3 4 Molto soddisfatto

4.3 Facilità di accedere o di contattare l'URP

Per nulla soddisfatto 1 2 3 4 Molto soddisfatto

4.4 Se ha navigato nelle pagine Internet dell'URP (<http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/urp>), quanto è soddisfatto delle informazioni disponibili?

Per nulla soddisfatto 1 2 3 4 Molto soddisfatto

4.5 Complessivamente, come valuta il servizio ricevuto dall'URP?

Per nulla soddisfatto 1 2 3 4 Molto soddisfatto

Web e social

5. Ha mai navigato nel sito Internet della Città metropolitana di Torino (www.cittametropolitana.torino.it)?

- sì
- no

6. Quali canali social della Città metropolitana di Torino conosce?

- Facebook
- Twitter
- Flickr
- Instagram (Palazzo Cisterna)
- YouTube
- non ne conosco nessuno

7. Conosce "Cronache di Palazzo Cisterna" , il settimanale della Città metropolitana di Torino?

- sì, lo leggo abitualmente
- sì, mi è capitato di leggerlo qualche volta
- no, non lo conosco

Altre informazioni

8. Genere

- maschio
- femmina

9. Età

- meno di 35 anni
- 35-65 anni
- oltre 65 anni

10. Comune di residenza (solo per area metropolitana di Torino)

11. Se non risiede nell'area metropolitana di Torino, indichi il comune di residenza

E per finire...

12. Ha suggerimenti o proposte per migliorare il servizio offerto dall'URP?
