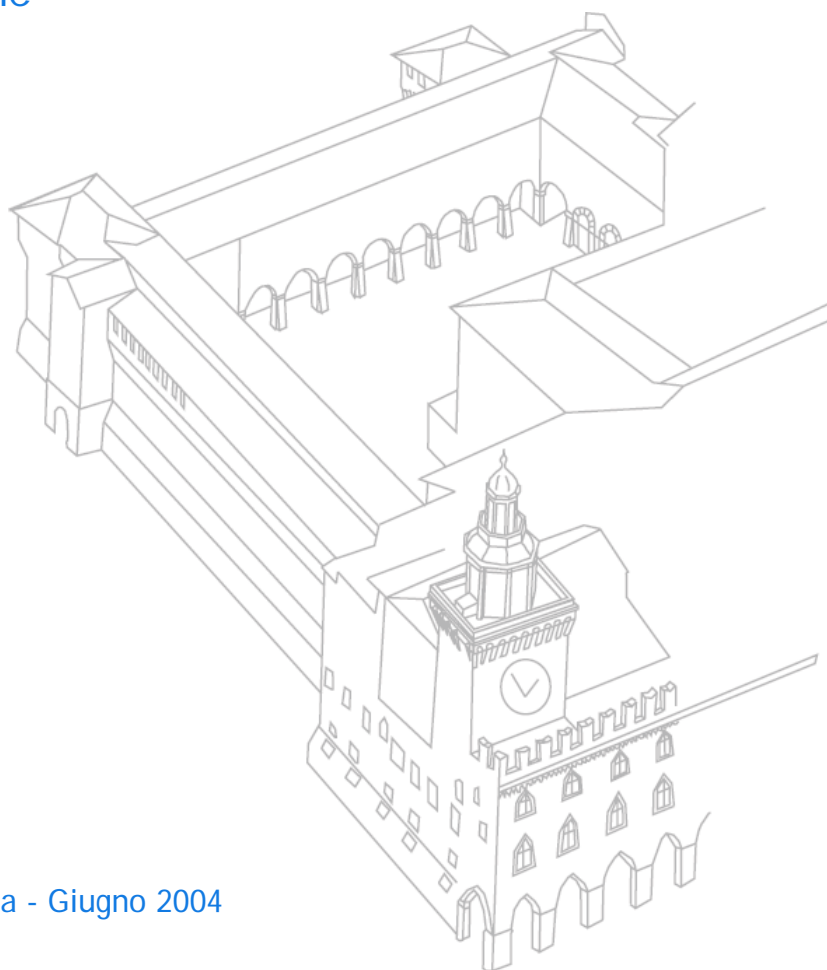




L'Urp, una finestra sulla città

I risultati di una indagine tramite questionari a cura del Settore Sportello del Cittadini - Servizi di Comunicazione



© Comune di Bologna - Giugno 2004

**L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO,
una finestra sulla città**

<u>URP, UN QUESTIONARIO PER CONOSCERCI MEGLIO</u>	1
METODOLOGIA E CONTESTO.....	1
IL QUESTIONARIO	6
<u>UNO SGUARDO SULL'UTENTE</u>	10
PROFILO DELL'UTENZA	10
I RISULTATI DEL QUESTIONARIO CARTACEO.....	14
ANALISI DEI QUESTIONARI RACCOLTI DAI SINGOLI SERVIZI	15
I RISULTATI DEL QUESTIONARIO ON LINE	21
<u>L'URP VISTO DAI CITTADINI</u>	22
LE MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	22
QUALITÀ DEI SERVIZI	24
URP - SPORTELLI DEL CITTADINO DEI QUARTIERI.....	27
"IO VORREI..."	28
<u>CONCLUSIONI</u>	29
ALLEGATO A - IL QUESTIONARIO ON LINE	33
ALLEGATO B - IL QUESTIONARIO CARTACEO.....	48

URP, un questionario per conoscerci meglio

Lo Sportello dei Cittadini del Comune di Bologna ha promosso nel maggio 2003 un questionario per conoscere quanto i servizi di comunicazione offerti sono conosciuti e ed in quale modo percepiti dai cittadini. Quest'indagine sulla "citizen satisfaction" ha avuto come obiettivo principale quello di testare e migliorare la conoscenza dei bisogni e delle attese degli utenti nonché di valutazione della qualità dei servizi rilasciati da parte della comunità. Si è individuato nel questionario uno strumento efficace di contatto e di comunicazione e si è cercato, oltre che raggiungere diverse tipologie di utenti, di formulare domande in grado di restituire un profilo sufficientemente preciso dell' "utente tipo" per far emergere criticità e punti di forza dei diversi servizi offerti.

Metodologia e contesto

Il questionario è stato somministrato dal 12 maggio al 15 giugno 2003 in due modalità: nella versione cartacea, disponibile presso gli sportelli dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Piazza Maggiore, e in quella on line pubblicata sulla Rete Civica Iperbole. La duplice modalità ha consentito di definire meglio - e nelle peculiarità specifiche di ciascun canale di interazione - la tipologia di fruitore: nel caso del questionario cartaceo se ne trovava copia presso i diversi sportelli collocati nella grande Sala dell' URP di piazza Maggiore realizzati dall'Amministrazione per informare, comunicare, ascoltare e rispondere alle esigenze della collettività. La Sala di piazza Maggiore - punto di contatto tra il Comune e la città - oltre che luogo di partecipazione e informazione al cittadino, è la più significativa struttura comunale interamente dedicata alla comunicazione¹.

¹ Oltre all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di piazza Maggiore esistono URP/Sportelli dei cittadini distribuiti presso i Quartieri che forniscono informazioni su servizi e attività dell'Amministrazione comunale e funzionano

Di seguito viene dato un quadro sintetico dei servizi attivi presso la Sala, a partire dal vero e proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico, con cui la Sala viene comunemente identificata.

Oltre allo sportello URP i cui scopi fondamentali sono:

- informare su prestazioni, servizi, attività normative e strutture dell'Amministrazione
- rendere possibile e semplice l'accesso alle procedure dell'Ente
- informare sull'attività degli Enti e delle Amministrazioni non comunali che aderiscono all'URP
- far conoscere il calendario dei principali avvenimenti cittadini
- verificare il gradimento dei servizi per ottimizzarne e migliorarne la qualità,

in Sala sono presenti gli sportelli dell'Info Point Europa, della Rete Civica Iperbole-Internet, dell'Ufficio Presa Visione e Rilascio Atti Amministrativi, dell'Informagiovani, ed inoltre lo Sportello dei Cittadini e lo Sportello Sicurezza.

Per quanto riguarda le funzioni e gli obiettivi specifici di questi servizi si danno di seguito alcune informazioni a carattere generale:

- L'Info Point Europa è uno dei ventuno centri ufficiali di informazione dell'Unione europea operativi in Italia; coordinato dalla Direzione Generale Stampa e Comunicazione della Commissione europea, l'IPE è un servizio gratuito pensato per informare e orientare su

anche come sportelli anagrafici e come erogatori di alcuni servizi alla persona.

attività, politiche, programmi dell'Unione europea e avvicinare i cittadini alla casa-Europa, promovendo la conoscenza dei diritti di cittadinanza europea;

- lo sportello Iperbole-Internet fornisce assistenza e informazioni ai cittadini sui servizi offerti dalla rete civica; offre supporto a istituzioni pubbliche e organismi del terzo settore per diventare fornitori di contenuti nell'ambito del sito istituzionale (www.comune.bologna.it) al servizio di tutta la comunità; sono inoltre disponibili – su prenotazione - postazioni internet per la navigazione gratuita;
- lo sportello Presa visione e rilascio copia Atti amministrativi è il punto dove prendere visione e chiedere copia degli atti e dei documenti amministrativi comunali, ad eccezione delle ipotesi di segreto o tutela dei dati personali previste dalla legge;
- l'Informagiovani è un punto d'ascolto e di consulenza per i giovani della città e i turisti o coloro che vogliono conoscere le opportunità del mondo del lavoro e della scuola, gli eventi e le manifestazioni culturali urbane e le più diverse iniziative rivolte ai ragazzi.

Sono attivi inoltre:

- lo Sportello dei Cittadini, istituito per favorire e sviluppare il rapporto diretto con l'Amministrazione Comunale, un'occasione d'incontro diretto con il Sindaco, il Vicesindaco o gli Assessori comunali che a turno (una mattina alla settimana) incontrano i cittadini che desiderano esporre problemi, avanzare proposte o presentare istanze;
- lo Sportello Sicurezza, aperto il pomeriggio, un punto di ascolto e intervento sul tema della sicurezza - con funzione di raccolta di segnalazioni dei cittadini - per fornire risposte immediate e dirette, anche attraverso l'attivazione delle specifiche competenze per la

soluzione dei problemi finalizzate ad assicurare vivibilità urbana e qualità della vita.

In Sala si trovano anche il self-service dell'Info Point Regione Emilia Romagna, postazione di consultazione e stampa delle pagine del sito ERMES – Emilia Romagna MESsaggi, e quello del Dimmi!, uno sportello automatico per pagare tributi comunali, multe e ottenere in tempo reale numerosi certificati anagrafici.

La mappatura sopra descritta permette di avere una visione dell'offerta relativa alla comunicazione con i cittadini anche se, per la distribuzione dei questionari di cui si tratta in questo documento, ci si è avvalsi solo di alcuni dei servizi illustrati. I canali ritenuti maggiormente adatti per la raccolta dei dati sono stati: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico vero e proprio, l'Ufficio Presa Visione e Rilascio Atti Amministrativi, l'Info Point Europa, l'Informagiovani e lo sportello della Rete Civica Iperbole-Internet. Grazie a questa distribuzione/raccolta "settoriale", segmentata tra i servizi ricordati, è stato possibile leggere i dati rilevati per specifico e singolo canale/target, oltre che come "corpus" complessivo. E' stata affrontata l'analisi in modo sia trasversale che verticale, complementarizzando i risultati ottenuti.

Dallo studio dei dati emergono riflessioni interessanti sull'insieme delle prestazioni di comunicazione erogate dalla struttura comunale di comunicazione con i cittadini, così come approfondimenti significativi sui singoli servizi, dotati di una propria peculiarità di offerta. Da sottolineare come i singoli profili emersi (per servizio) e quello più generale (per insieme di servizi) - e le conseguenti considerazioni - fanno riferimento in ogni caso ad utenti che si sono resi disponibili a compilare il questionario, già pronti quindi ad aprire un dialogo e un confronto con l'Amministrazione.

Il questionario distribuito nella Sala URP ha permesso ai cittadini che abitualmente o saltuariamente si avvalgono dei servizi di front office di

Palazzo d'Accursio di darne una personale valutazione, fondamentale per il miglioramento e/o il riposizionamento dell' offerta.

Il questionario on line è stato compilato da cittadini/utenti dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico che hanno una maggiore dimestichezza e frequentazione con internet. Si tratta di utenti che, in prima battuta, si sono documentati sul web e hanno poi utilizzato i canali informativi "fisici" diretti.

I grafici degli allegati A e B documentano nel dettaglio i risultati dei diversi questionari, mettono a fuoco i profili degli utenti e la loro percezione della qualità dei servizi erogati.

L'allegato A raccoglie i grafici relativi all'indagine svolta on line, l'allegato B quelli relativi alla versione cartacea del questionario.

Il questionario

Di seguito il questionario somministrato ai cittadini:

INFORMAZIONI GENERALI

Età

Meno di 20 anni
Fra i 21 ed i 30 anni
Fra i 31 ed i 40 anni
Fra i 41 ed i 50 anni
Fra i 51 ed i 60 anni
Più di 61 anni

Genere

Uomo
Donna

Titolo di studio

Licenza elementare
Licenza media
Diploma di scuola superiore
Diploma di laurea
Diploma di specializzazione post laurea

Professione

Funzionario/a
Impiegato/a
Operaio/a
Insegnante
Artigiano/a, commerciante
Libero professionista
Studente/essa
Casalinga
Pensionato/a
Non occupato
Altro

Settore di attività

Industria
Servizi
Commercio
Editoria
Agricoltura
Banca, assicurazione
Educazione, formazione
Pubblica Amministrazione
Sanità
Informatica

Altro

Nazionalità²

Italia

Altro

Residenza

Bologna

Provincia

Regione

Altro

Conosce l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio - URP (piazza Maggiore, 6)?³

Sì

No

Se sì, come ha conosciuto l'URP? (è possibile più di una scelta)

Giornali

Radio

Televisione

Altri uffici comunali

Amici

Internet

Altro

Quale dei servizi ha utilizzato? (è possibile più di una scelta)

Sportello URP

Ufficio Rilascio Atti

Call Center

Postazioni gratuite di navigazione Internet

Sportello Rete Civica Iperbole

Info Point Europa

Informagiovani

Info Point Regione Emilia Romagna

Self service Dimmi

Ricevimento settimanale assessori

Sportello Sicurezza

Quante volte li ha utilizzati?

Mai

Raramente

Spesso

Una volta alla settimana

Più volte alla settimana

² La domanda è stata formulata solo per il questionario cartaceo.

³ La domanda è stata formulata solo per il questionario on line.

Quali servizi ha richiesto nello specifico? (è possibile più di una scelta)

Informazioni generiche
Informazioni su uffici e servizi del Comune
Informazioni su normative/accesso agli atti
Informazioni su altri uffici e servizi pubblici (diversi dal Comune)
Informazioni e servizi riguardanti la Rete Civica Iperbole (e-mail, spazio web, allacciamento ad Internet)
Navigazione Internet
Eventi e manifestazioni sportive
Bandi e Concorsi
Corsi
Studio e lavoro all'estero
Borse di studio
Opportunità di lavoro e stage in altri paesi europei
Informazioni e documentazione sulle istituzioni europee
Servizio Dimmi (certificazioni e pagamento tributi comunali)
Richieste/Segnalazioni assessori
Richieste/Segnalazioni Sportello Sicurezza
Altro:

Da 5 a 10 come giudica i servizi dell'URP di Palazzo d'Accursio?

<i>ACCESSIBILITA'</i>	
Orari di apertura	
Comodità nel raggiungere l'URP	
Efficacia della segnaletica interna di orientamento	
<i>LOCALI E AMBIENTI</i>	
Accoglienza e comfort degli ambienti	
Riservatezza e rispetto della privacy	
<i>MATERIALI E STRUMENTI</i>	
Reperibilità e facilità d'uso degli strumenti	
Adeguatezza dei materiali informativi	
<i>AFFIDABILITA' E CREDIBILITA'</i>	
Affidabilità, completezza, aggiornamento informazioni	
Tempi di attesa e tempestività delle risposte	
<i>RELAZIONE E COMUNICAZIONE</i>	
Chiarezza e completezza nelle risposte	
Capacità di ascolto e cortesia dell'operatore	

Conosce gli URP (Uffici per le Relazioni con il Pubblico) di quartiere?

Si
No

Sa quali servizi offrono?

Si

No

Suggerimenti

... ..

Grazie per la collaborazione!!!

Uno sguardo sull'utente

Profilo dell'utenza

Prima di conoscere da vicino l'utente-tipo che ha compilato il questionario presso la Sala URP, è opportuno descrivere sinteticamente il profilo dell'utente che frequenta i servizi di front office di Palazzo d'Accursio (l'Urp propriamente detto, lo Sportello Rilascio Atti, l'Info Point Europa, l'Informagiovani, lo Sportello Iperbole e le postazioni pubbliche).

Un identikit di massima si ottiene grazie a:

- dati sull'utenza raccolti nel tempo e in diverse occasioni
- dati numerici generali sulla frequenza giornaliera/mensile/annuale rispetto all'intera struttura
- dati numerici generali sulla frequenza giornaliera/mensile/annuale rispetto ai servizi specifici
- interviste qualitative a operatori che prestano servizio presso la struttura comunale e conoscono l'utenza attraverso il contatto quotidiano.

Utilizzando le informazioni sopra elencate è stato possibile disegnare un quadro per meglio contestualizzare l'analisi dei dati raccolti dai questionari, i cui risultati sono quindi – alla luce delle informazioni di background e del confronto con le informazioni disponibili - più interpretabili e significativi.

Per quanto riguarda le indicazioni relative al front office dell'Urp centrale⁴ emerge come a frequentarlo siano soprattutto donne. Hanno un'età media attorno ai quarant'anni, sono per lo più residenti a Bologna e in testa alle loro richieste si trovano le informazioni sui servizi del Comune (bando casa, sussidi per le famiglie, tasse, etc.)

seguite da informazioni su spettacoli, eventi, convegni e seminari/corsi.

Anche l'Informagiovani registra una massiccia presenza femminile: le frequentatrici hanno circa venticinque anni e risiedono a Bologna o sono studentesse universitarie "fuori sede". Le richieste più gettonate riguardano l'ambito lavorativo: la ricerca di lavoro in generale, ma anche la formazione professionale e l'offerta scolastica.

Diverso, invece, quanto messo in luce dai dati relativi allo Sportello Rilascio Atti. In questo caso sono soprattutto uomini di quaranta anni, per lo più residenti in città. I documenti più richiesti sono quelli inerenti le gare d'appalto, le licenze, le delibere e le ordinanze. Il pubblico femminile – in minoranza - che si rivolge al servizio ha un'età media sui venticinque anni ed è interessato soprattutto a saperne di più sui bandi di concorso aperti e sugli esiti dei concorsi.

Per meglio mettere a fuoco il profilo dell'utenza dello Sportello della Rete Civica Iperbole è necessario valutare nella loro specificità ciascuna delle due attività principali del servizio: l'assegnazione di account e la navigazione Internet sulle postazioni pubbliche. Da una prima valutazione si rilevano per alcuni aspetti analogie, per altri differenze - anche notevoli - tra le tipologie di persone che si rivolgono ai due servizi. Un quadro di riferimento più chiaro si ottiene considerando rispettivamente anche i "numeri" di diversa entità: nel periodo gennaio-agosto 2003 sono stati assegnati 232 nuovi account mentre, nello stesso periodo, gli utilizzatori delle postazioni Internet pubbliche sono state 7794.

A richiedere l'account Iperbole sono generalmente utenti di genere maschile (73%) con un'età che varia fra i 20 e 40 anni. Se non è impiegato (40%) il cittadino richiedente è libero professionista (19%), possiede un pc "all'avanguardia" (80%) ed è stato informato dei servizi della Rete Civica dagli amici (62%) o da materiale informativo distribuito (28%).

⁴ Come in precedenza anche questi dati, per scelta metodologica, si riferiscono allo Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di piazza Maggiore e non forniscono indicazioni sulla rete decentrata di URP/Sportelli del cittadino di Quartiere.

Ad accedere alle postazioni pubbliche Iperbole sono, invece, utenti equamente distribuiti fra i due generi: è, infatti, uguale la percentuale (50%) di uomini e donne che fruiscono delle postazioni pubbliche. L'utente in questione ha già navigato in Internet (93%), ha utilizzato in altre occasioni l'e-mail (88%) e accede alle postazioni Iperbole per navigare e per comunicare tramite posta elettronica. L'utente navigatore conosce il servizio pubblico di consultazione Internet casualmente (42%) oppure tramite un amico (38%). In genere non risiede a Bologna (78%) e, in un rapporto fra utenti italiani e stranieri, oltre un terzo proviene da un altro paese (37%). La sua età media è compresa fra i 25 e i 30 anni (37%), ma è molto alta anche la percentuale di coloro che hanno fra i 18 e i 24 anni (28%). L'utente navigatore è in genere studente (33%) oppure è impiegato o libero professionista (19%).

Per l'Info Point Europa la conoscenza è molto precisa ed è stata ottenuta attraverso statistiche, rilevazioni diverse in occasioni specifiche, strumenti di indagine cartacei e on line, quali questionari, schede da compilare, richieste provenienti dall'utenza. L'utente che si rivolge a questo servizio ha un'età compresa tra i 20 e i 40 anni, è bolognese, con titolo di studio medio-alto (studente universitario, laureato, con specializzazione post-laurea), elevate capacità di utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche e buona conoscenza delle lingue straniere (una o più lingue comunitarie). Ha interesse ad essere informato e/o approfondire i temi europei per motivi di studio, ricerca, lavoro, cultura personale, con particolare attenzione alle opportunità offerte dal contesto comunitario (azioni, programmi di finanziamento, possibilità di carriera, etc.) e alla normativa e alla documentazione ufficiale dell'Unione Europea. Ha un approccio flessibile e "multiculturale" che viene messo in luce dalla disponibilità a percorsi di mobilità in Europa. Il fruitore dell'Info Point Europa accede regolarmente ai servizi offerti e mostra un alto livello di interazione, anche attraverso la partecipazione attiva alle iniziative di sensibilizzazione promosse dal centro.

Più difficile risulta tracciare un profilo dell'utente-tipo che accede ai servizi dell'Ufficio Relazioni con il pubblico del Comune di Bologna venendone a conoscenza via Internet. Per avere qualche riferimento generale relativo all'utenza digitale, si dà di seguito qualche dato sugli accessi ai server della Rete Civica Iperbole. La rete segna, infatti - tanto quanto i servizi presenti all' URP di Palazzo d' Accursio -, un punto d'incontro - ancorché telematico - tra i cittadini e l'Amministrazione, fra la comunità digitale e le risorse on line, informative e di servizio. Fondamentale nel sistema è la Banca dati URP (www.comune.bologna.it/frame_urp.htm) a cura della Redazione Centrale: un archivio in continuo aggiornamento che raccoglie circa 2000 schede sui servizi del Comune e di Altri Enti, le manifestazioni in città, i concorsi, etc. Di recente la Banca dati è stata arricchita dalle schede del "Cosa fare se", una guida facile da consultare, ispirata alla metafora degli "eventi della vita" per suggerire al cittadino digitale i percorsi e le risposte alle più diffuse problematiche quotidiane. Gli accessi al Server web www.comune.bologna.it erano in media circa 370000 al giorno (dati calcolati al dicembre 2003) di cui il 2,1% è di utenti Iperbole. I cittadini singoli connessi ad Iperbole, quale provider pubblico comunale, sono - sempre in riferimento alla data del 31 dicembre 2003 - 16950, mentre gli "utenti collettivi" (associazioni, pubbliche amministrazioni, organizzazioni non governative, scuole, parrocchie, ecc.) 1700. A fornire informazioni per pubblicare le oltre 22000 pagine web che costituiscono il patrimonio del sito della Rete Civica sono 1270 fornitori esterni all'Amministrazione, una vera e propria comunità on line. Anche i numeri riferiti al traffico di posta elettronica, con le 228.000 e-mail tra messaggi spediti e inviati, sono interessanti per dare la dimensione delle relazioni comunitarie. E' anche rilevante notare come su una media quotidiana (sempre calcolata a dicembre 2003) oltre 10.000 connessioni uniche, la provenienza si suddivide fra un 74% italiana e un 23% estera. Questi dati su Iperbole restituiscono l'immagine di un dialogo telematico vitale fra cittadini e Amministrazione che favorisce la comunicazione

interattiva e la partecipazione, anche attraverso la posta elettronica e servizi innovativi.

I risultati del questionario cartaceo

L'analisi prosegue prendendo in considerazione i dati raccolti attraverso i questionari somministrati in modalità cartacea e on line. Tutte le considerazioni che seguono riguardano un cittadino/tipo disponibile e aperto al dialogo con l'amministrazione comunale, interessato a far sentire la propria opinione, fiducioso di essere ascoltato, un cittadino già in rapporto con i servizi offerti: infatti chi ha compilato il questionario cartaceo era già presente in Sala URP per usufruire di un servizio, mentre chi ha compilato il questionario on line era già sulla home page della Rete Civica Iperbole.

I questionari cartacei compilati in Sala URP sono stati complessivamente **296**. Dall'analisi dei dati raccolti si evidenzia che il 35% degli utenti che hanno compilato il questionario è piuttosto giovane, di un'età compresa fra i 21 e 30 anni ed il 23% appartiene alla fascia d'età fra i 31 e i 40 anni. Usufruisce dei servizi offerti anche un 7% d'utenza giovanissima con età inferiore ai 21 anni. La partecipazione delle donne (62%) è decisamente più alta rispetto a quella degli uomini (36%). Pur essendo frequentati anche da stranieri, i servizi di Sala accolgono un'utenza di nazionalità prevalentemente italiana (90%). A rispondere al questionario, nello specifico, sono stati prevalentemente cittadini residenti a Bologna (69%). Il livello di istruzione è medio alto: il 43% ha conseguito un diploma di scuola media superiore e il 34% ha conseguito la laurea. Più bassa, ma presente e significativa, la percentuale con diploma di specializzazione post laurea (8%). Sono liberi professionisti (17%), impiegati (16%) e pensionati (16%) gran parte dei "compilatori", cui seguono studenti (14%), non occupati (14%) ed insegnanti (8%). In particolare – benché i dati raccolti a riguardo siano un numero relativamente basso

a causa dell'alta percentuale di risposte in questo campo non compilate (31%) – la maggior parte degli utenti risulta essere impiegata nei seguenti settori di attività professionale: servizi (13%), educazione/formazione (11%) e Pubblica Amministrazione (10%).

Analisi dei questionari raccolti dai singoli servizi

La Sala URP ospita lo Sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Ufficio Rilascio Atti, l'Informagiovani, l'Info Point Europa e lo Sportello Iperbole. I questionari sono stati distribuiti presso ciascun servizio. Si riporta di seguito l'analisi dei dati relativa agli utenti che, dopo aver fruito dei singoli servizi di sportello, si sono resi disponibili alla compilazione del questionario, riconsegnandolo poi allo sportello a cui avevano appena acceduto. Questa ultima modalità di consegna e raccolta segmentata, verticale ha permesso di poter descrivere l'utente URP che ha compilato il questionario – oltre che in maniera complessiva e generale – anche per ogni singolo servizio. Di seguito le considerazioni sui dati raccolti⁵.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

I questionari raccolti presso lo Sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono stati 142 (47,97%) su un totale compilato in Sala di 296.

Dai questionari compilati e consegnati al front office URP risulta un'utenza suddivisa in fasce d'età molto varie: il 23,2% degli utenti ha un'età compresa fra i 31 e 40 anni, il 23,2% ha oltre i 61 anni, il 20,4% tra i 21 e i 30, il 17,61% tra i 51 e i 60 e, infine, il 15,5% tra i 41 e i 50 anni. Sono, comunque, in maggior numero utenti giovani (l'età compresa fra il periodo di studio e il primo impiego) e over 61

⁵ I servizi presenti in Sala comprendono anche il Call Center, l'Info Point Regione Emilia Romagna, il Self service Dimmi, il Ricevimento settimanale assessori e lo

(età pensionabile). Il questionario restituisce un utente-tipo italiano, diplomato e residente a Bologna; molti i pensionati (27%), tante le persone legate al mondo dell'istruzione (studenti 8,5% e insegnanti 7,7%). Il servizio dello Sportello URP viene conosciuto prevalentemente attraverso altri uffici (30%) o attraverso i mezzi di comunicazione (giornali 13,8% e televisione 4,8%) e risulta essere il servizio in assoluto più utilizzato, anche se in maniera discontinua. Ci si rivolge all'URP per chiedere informazioni generiche o relative agli uffici e ai servizi del Comune. Promosso a pieni voti, il servizio dell'URP gode di ottima stima da parte dell'utenza per tutti i livelli identificati dagli indicatori. Voti medi superiori all'8 sono stati infatti espressi per giudicare accessibilità, locali e ambienti, materiali e strumenti, affidabilità e credibilità, relazione e comunicazione relativi al servizio. Nel suo complesso è stato giudicato uno dei migliori servizi erogati: efficiente, chiaro e completo. A tanta soddisfazione espressa dall'utenza a riguardo del servizio di piazza Maggiore corrisponde un'alta percentuale (58,5%) di utenti che non conosce i servizi erogati dagli URP di Quartiere.

Da segnalare tra i suggerimenti rivolti nello specifico al servizio le seguenti proposte:

- implementare un quadro informativo unitario di partenza sui servizi offerti
- conservare e accrescere il livello e la qualità dei servizi offerti
- migliorare la pubblicità per gli uffici periferici (dove sono e cosa fanno).

Sportello Sicurezza. Si tratta di servizi automatizzati o con modalità particolari tali da non essere stati considerati quali punti adatti alla distribuzione del questionario.

Sportello Rilascio Atti

I questionari raccolti presso lo Sportello dell'Ufficio Rilascio Atti sono stati **36** (12,16%) su un totale compilato in Sala di 296.

L'utente/compilatore dello Sportello Rilascio Atti ha tra i venti e i quarant'anni, è prevalentemente donna (61,1%), di nazionalità italiana (94,4%) e residente a Bologna (72,2%). Il suo livello d'istruzione è mediamente alto (41,7% i laureati e 30,6% i diplomati) e svolge attività lavorativa generica, ma altamente specializzata, da libero professionista (30,6%). Il servizio è stato conosciuto attraverso l'informazione fornita da altri uffici. Nello specifico l'ufficio Rilascio Atti è tra i servizi maggiormente utilizzati – superato solo dallo Sportello URP e dall'Informagiovani e seguito dall'Info Point Europa – anche se la fruizione è discontinua. Utilizzato, in particolare, per richiedere informazioni sulla normativa (19%), il servizio viene complessivamente giudicato positivo. Un voto alto, superiore all'8, viene attribuito ai diversi indicatori di qualità: buona l'accessibilità, accoglienti i locali e riservati gli operatori, reperibili e adeguati materiali e strumenti, affidabile il servizio e chiara la comunicazione. Frequentatori soddisfatti, gli utenti di questo servizio ignorano, però, le possibilità offerte dagli URP di Quartiere. Dai questionari si evidenzia una precisa peculiarità del servizio a cui si rivolgono utenti con specifiche richieste e sufficiente dimestichezza con la Pubblica Amministrazione. Un servizio ben focalizzato, anche in ottemperanza alla normativa che lo regola, che incontra positivamente le esigenze dei suoi utenti. "Efficiente e soddisfacente" sono i termini che si possono utilizzare per descrivere lo Sportello visto dal punto di vista dell'utenza.

Resta purtroppo negativo il dato relativo alla conoscenza degli URP di Quartiere non ancora sufficientemente diffusa, dato deludente se si ipotizza il successo che gli sportelli potrebbero riscuotere nelle sedi di erogazione distaccate.

Da segnalare tra i suggerimenti rivolti nello specifico al servizio le seguenti proposte:

- richiesta di diminuzione del costo degli atti richiesti
- possibilità di ricevere le informative sui servizi offerti anche per posta alla residenza dei cittadini
- accesso anche ai protocolli interni degli uffici dei vari settori competenti oltre che alle convenzioni di contratti e ai pareri dei suddetti uffici
- introduzione della climatizzazione

Info Point Europa

I questionari raccolti presso l'Info Point Europa sono stati **27** (9,12%) su un totale compilato in Sala di 296.

Giovanissimi (meno che ventenni per il 51,9%) e di genere femminile (63%) sono i maggiori utenti/compilatori dell'Info Point Europa. Con alto livello d'istruzione (diplomati 40,7% e laureati 40,7%), sono i "bolognesi" (residenti in città 40%) che si guardano intorno per capire cosa offrono i paesi d'oltralpe. In maggioranza studenti (25,9%) o non occupati (11,1%), non mancano i liberi professionisti (22,2%) in uno scenario in cui anche il mondo del lavoro ha aperto le frontiere e la curiosità per l'estero non è più solo caratteristica del "turista". Sono, infatti, le informazioni sulle istituzioni europee (28,1%) e sulle opportunità di lavoro o stage all'estero (17,5%) le più richieste allo Sportello. Gli utenti sono ampiamente soddisfatti del servizio, soprattutto a livello contenutistico e di affidabilità, credibilità e chiarezza delle informazioni. Con una percentuale schiacciante (71%), l'Info Point Europa, oltre ad essere apprezzato, risulta essere tra i servizi più richiesti.

Da segnalare tra i suggerimenti rivolti nello specifico al servizio le seguenti proposte:

- organizzazione di iniziative informative come le *Conversazioni d'Europa*
- maggior numero di postazioni per la navigazione sui siti dell'Unione Europea
- diffusione degli stessi strumenti nelle sedi di quartiere.

Informagiovani

I questionari raccolti presso l' Informagiovani sono stati **68** (22,97%) su un totale compilato in Sala di 296.

Molto simili alle caratteristiche dell'utente tipo dell'Info Point Europa sono quelle dell'utente/compilatore del questionario che si rivolge allo Sportello Informagiovani. Appartenente ad una fascia d'età leggermente superiore (il 78% ha tra i 21 e i 30 anni), vi assomiglia per tante altre caratteristiche. Dai dati emersi tra quelli raccolti fra coloro che hanno compilato il questionario, si delinea un soggetto femminile (72%), giovane, studente (il 30% di cui diplomati 49% e laureati 42%) o non occupato (40%). Se si nota una corrispondenza tra l'utente tipo dell'InfoPoint Europa e quello dell'Informagiovani, non si può dire altrettanto per quanto riguarda le affinità nella modalità di utilizzo dei due servizi. Singolare l'affezione dimostrata dagli utenti dell'Informagiovani: un buon 33% dice di utilizzare lo Sportello "spesso" e il 9% di recarsi con una frequenza di "una volta alla settimana". Questo dato interessante mette in evidenza una percentuale di utenti che utilizza sistematicamente il servizio e, se confrontata con gli altri dati, risulta relativamente più alta rispetto agli altri servizi. Si delinea così un servizio utilizzato con regolarità. Per quanto riguarda le informazioni richieste, sono per lo più generiche (19%) con alcuni picchi relativi all'ambito dell'orientamento nel campo

del lavoro e dello studio (orientamento agli studi 15%, concorsi 13% e studio e lavoro all'estero 9%). In sintesi, un servizio a 360 gradi che accontenta un'utenza giovane su un ampio raggio di richieste ed è molto frequentato.

Da segnalare tra i suggerimenti rivolti nello specifico al servizio le seguenti proposte:

- ampliare il servizio che potenzialmente potrebbe dare molto ma resta sacrificato dalle strutture non sufficienti (a partire dagli spazi)
- maggiore diffusione di materiale informativo (volantini, brochure, ecc.)

Sportello Iperbole

I questionari raccolti presso lo Sportello Iperbole sono stati **23** su un totale compilato in Sala di 296.

I questionari rilasciati allo Sportello Iperbole mettono a fuoco un'utenza più adulta (dai 31 ai 40 anni il 30,43%) e omogenea nel genere (donne 56,52%, uomini 43,48%). Anche il livello di istruzione sembra essere più vario: rispetto alle analisi relative agli altri servizi, l'utenza dello Sportello Iperbole, infatti, si caratterizza per avere significative percentuali – oltre che di diplomati (30,43%) e laureati (30,43%) – anche di utenti con la licenza media (17,39%) o con la specializzazione post laurea (13,04%). Quasi imprescindibile la "bolognesità" con una percentuale dell'82,6% di utenti residenti in città e dell'8,70% in provincia. Professione (liberi professionisti 26,09%, operai 13,04%, impiegati 13,04%) e settore di attività varie (servizi 17%, educazione 13% e – a parità di percentuale sul valore dell'8,7% - commercio, agricoltura, informatica e Pubblica Amministrazione). Il servizio viene utilizzato spesso (56,52%) e in maniera regolare.

Inoltre, emerge dai dati raccolti tra gli utenti che hanno compilato il questionario presso questo servizio che la maggior parte delle persone (27,7%), vi si rivolge per accedere alle postazioni gratuite per la navigazione Internet. Solo il 20,45% si rivolge allo Sportello Iperbole per richiedere informazioni. Lo Sportello viene giudicato positivamente soprattutto per la reperibilità e l'adeguatezza dei materiali distribuiti e degli strumenti messi a disposizione (voto medio 8,9). Tra le informazioni più richieste, quelle specifiche per fornire le quali il servizio è stato pensato: tutto ciò che concerne la navigazione in Internet (19,4%) e le informazioni sulla Rete Civica Iperbole (16,4%). L'alto gradimento del servizio nel suo complesso viene confermato dalla mancanza di suggerimenti e proposte per il miglioramento.

I risultati del questionario on line

I questionari compilati on line sono stati **125**. Il 37,6% degli utenti che ha risposto alle domande ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, mentre il 30,4% ha fra i 21 ed i 30 anni. La partecipazione delle donne (50,4%) è stata di poco più alta rispetto a quella degli uomini (45,6%). Il livello di istruzione degli utenti è medio alto: il 43,2% ha conseguito il diploma di scuola media superiore mentre il 35,2% è laureato. Più bassa, ma ugualmente significativa, la percentuale di utenti in possesso di un diploma di specializzazione post laurea (10,4%).

La maggior parte di coloro che hanno compilato il questionario è impiegato (45,6%) o libero professionista (11,2%). In particolare, il 36,8% lavora nella Pubblica Amministrazione e l'11,2% nei servizi. Commercio (8%), informatica (7,2%), sanità ed industria (6,4%) sono gli altri settori di attività che completano il profilo occupazionale degli utenti. Hanno risposto al questionario soprattutto cittadini residenti a Bologna, ovvero il 75,2%. Soltanto l'8,8% abita in provincia.

L'URP visto dai cittadini

Le modalità di fruizione del servizio

Dopo la messa a fuoco del "profilo dell'utente" – secondo le diverse tipologie riconducibili alla fruizione dei servizi specifici e grazie alla lettura trasversale dei dati raccolti (cittadino digitale, utente di sala, utente dei diversi sportelli presenti in sala) - si è cercato di far emergere, approfondendo lo studio dei dati dell'insieme dei questionari, l'immagine percepita, complessiva del servizio. Il tentativo è stato quello di delineare, attraverso le opinioni dell'utenza sulle abitudini di fruizione dei servizi di Sala, un disegno di "come si colloca" e "come viene visto" l'URP.

Inoltre si è ritenuto metodologicamente corretto lasciare suddivise le opinioni raccolte attraverso le due modalità di rilevazione (questionario on line e cartaceo), anche se spesso le risposte sono convergenti e conducono allo stesso risultato.

On line

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è conosciuto dall'87,2% dei cittadini che hanno compilato il questionario on line e nel 33,6% dei casi l'URP è stato conosciuto proprio tramite Internet. Il 30,4% degli utenti ha invece dichiarato di conoscere l'URP di Piazza Maggiore grazie ad altri uffici comunali.

Dall'indagine risulta che lo "Sportello URP" è il servizio, tra quelli ospitati in piazza Maggiore, più utilizzato (54,4% dei casi); registra un'alta percentuale di fruizione anche lo "Sportello Iperbole – Internet" (29,6%); il 18,4% usufruisce esclusivamente delle postazioni gratuite di navigazione in Internet, prestazione specifica dello Sportello Iperbole. Tra gli altri servizi i cittadini frequentano molto il Self Service Dimmi (24,8%) e l'Informagiovani (15,2%).

A queste alte percentuali di fruizione non corrisponde, però, un'assidua frequentazione degli stessi da parte dei cittadini. Il 53,6% degli utenti

dichiara di averli utilizzati raramente e soltanto il 22,4%, meno della metà, vi è ricorso spesso.

Le informazioni richieste dal cittadino riguardano soprattutto gli uffici e i servizi del Comune (44,8%), i bandi e concorsi (36,8%), le informazioni generiche (38,4%) e le informazioni e i servizi riguardanti la Rete Civica Iperbole (21,6%).

Cartaceo

A far conoscere l'Ufficio Relazioni con il Pubblico a questi cittadini non particolarmente "telematici" sono stati soprattutto altri uffici comunali (29%). Non particolarmente alta la percentuale di utenti che è venuta a conoscenza dell'URP di Sala tramite Internet (13%). Abbastanza significativa (20%) invece la percentuale di utenti che ha "sentito parlare" e conosciuto il servizio grazie ad amici e conoscenti.

Tra i servizi disponibili presso l'URP di piazza Maggiore - dai dati raccolti attraverso entrambe le modalità di somministrazione dei questionari - risulta come lo Sportello URP sia quello più utilizzato, con una percentuale del 44%. Segue con una percentuale abbastanza rilevante l'Informagiovani al 21% e, tra gli altri sportelli, con valori medi si attestano l'Info Point Europa (8%), l'Ufficio Rilascio Atti (8%). Relativamente bassa la percentuale di utenti che usano le postazioni gratuite di navigazione in Internet, il 7% contro il 18,45 raccolto tra gli utenti "on line". Ad un'alta percentuale di utenti che accede raramente (43%) al servizio corrisponde una quasi uguale percentuale di utenti che accede spesso (42%), mentre le percentuali di accesso regolare - "una volta alla settimana" (7%) o "più volte alla settimana" (2%) - sono scarse.

Il cittadino richiede nello specifico, soprattutto, informazioni generiche (20%) o relative ad uffici e servizi del Comune (16%) ed anche, ma in percentuale minore, informazioni relative a bandi e concorsi, ad altri uffici e servizi pubblici e a normativa/accesso agli atti.

Qualità dei servizi

Che cosa piace e non piace all'utente? Una serie di domande, come è stato precedentemente accennato, sono state poste per raccogliere giudizi approfonditi dei cittadini sui servizi della Sala URP. Si è chiesto all'utente di esprimere il suo giudizio (con voto da 5 a 10, in un crescendo positivo) su voci suddivise per indicatori (*accessibilità, locali e ambienti, materiali e strumenti, affidabilità e credibilità, relazione e comunicazione*). In particolare, per quanto riguarda *l'accessibilità* si è chiesto di esprimere un giudizio su **orari di apertura, comodità, efficacia della segnaletica interna di orientamento**. Per l'indicatore relativo a *locali e ambienti* i giudizi riguardano **accoglienza e comfort degli ambienti e riservatezza e rispetto della privacy**. Riguardo a *materiali e strumenti* sono stati valutati la **reperibilità e facilità dell'uso degli strumenti e l'adeguatezza dei materiali informativi**. Per giudicare *affidabilità e credibilità* il voto è stato attribuito a **affidabilità, completezza e aggiornamento delle informazioni** e ai **tempi di attesa e tempestività delle risposte**. Infine, il giudizio su *relazione e comunicazione* è stato espresso sui livelli della **chiarezza e completezza nelle risposte** e sulla **capacità di ascolto e cortesia dell'operatore**.

E' stato così possibile stilare una sorta di "pagella" dell'URP che raccoglie giudizi, critiche e apprezzamenti.

Anche in questo caso si è ritenuto metodologicamente corretto mantenere separati i giudizi degli utenti che hanno compilato i questionari on line da quelli di coloro che li hanno compilati sul modulo cartaceo.

On line

I cittadini, che hanno compilato il questionario on line, promuovono a pieni voti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio. Quanto all'accessibilità i navigatori assegnano un "8" alla flessibilità degli orari di apertura (22,4%), mentre soltanto il 6,4% li ritiene insufficienti. Il 22,4% ritiene ottima l'ubicazione dell'URP e il 18,4% giudica più che sufficiente l'efficacia della segnaletica interna di orientamento.

Il 24% promuove ancora a pieni voti l'accoglienza ed il comfort degli ambienti. Il 20,8% giudica buona la tutela della riservatezza e il rispetto della privacy contro il 14,4% di quelli che pensano sia sufficiente.

I cittadini giudicano buona la reperibilità e la facilità d'uso degli strumenti (23,2%) così come l'adeguatezza dei materiali informativi (21,6%).

Per il 24% l'affidabilità, la completezza e l'aggiornamento delle informazioni meritano un "8", mentre i tempi di attesa e la tempestività delle risposte sono ritenuti sufficienti dal 14,4% e buoni dal 20,8%.

Gli operatori dei servizi disponibili presso l'URP sono promossi anche per le loro qualità relazionali e comunicative. Il 23,2% giudica buona la chiarezza e la completezza nelle risposte ed il 21,6% la capacità di ascolto e la cortesia dell'operatore.

Cartaceo

Come per i questionari on line, anche agli utenti del questionario cartaceo sui servizi di Sala è stato richiesto di esprimere un voto di qualità, attraverso gli indicatori sopra menzionati, da 5 a 10.

I voti espressi dall'utenza sono risultati, anche in questo caso, molto positivi, a conferma di un'unanime promozione dei servizi e di una sostanziale omogeneità di percezione dei servizi da parte dell'utenza,

sia che abbia molta dimestichezza coi mezzi telematici, sia che ne abbia meno o non ne abbia affatto. Evitando di indagare nuovamente le percentuali dei voti assegnati (vista la somiglianza con i dati sopra riportati), si è considerato il voto medio per ottenere un giudizio unitario significativo. L'utenza giudica efficienti, con voto superiore all'8, gli orari di apertura dei vari servizi e premia soprattutto l'Infopoint Europa (che registra un voto medio pari a 9,37). Positiva è ritenuta anche l'ubicazione, quindi la comodità, dei vari servizi con votazioni comprese tra l'8 e il 9. Buono ed equamente distribuito fra i servizi il risultato riferito alla segnaletica in termini di efficacia all'orientamento. Tra i servizi meglio segnalati emergono l'URP, il Rilascio Atti e l'Informagiovani. Il voto medio complessivo attribuito all'accessibilità è stato 8,45 e l'Info Point Europa è risultato il servizio più votato dai cittadini. Pienamente promossi anche i locali e gli ambienti, sia per elementi pratici come il comfort e l'accoglienza delle sale, sia per gli aspetti relazionali come la riservatezza e il rispetto della privacy. Voti più che sufficienti sono stati raccolti presso i vari servizi e riguardano il giudizio sui locali (dal 7,7 di Iperbole all' 8,9 dell'URP). Un primato è ottenuto dallo Sportello URP – con il suo voto medio 8,60 dato dalla somma dei voti medi *sull'accoglienza e il comfort degli ambienti e sulla riservatezza e rispetto della privacy* (contro il voto medio, ottenuto dai servizi complessivamente, pari a 8,22). Fra i più alti, il giudizio mediamente ottenuto riguardo ai materiali e agli strumenti messi a disposizione in tutti i servizi, considerata sia la reperibilità e facilità d'uso degli strumenti che l'adeguatezza dei materiali informativi. I giudizi medi si attestano attorno all'8,61 con un picco dell'Info Point Europa che ottiene il 9,15.

Tutti i servizi sono ritenuti affidabili e credibili: buoni la completezza e l'aggiornamento delle informazioni così come i tempi d'attesa e la tempestività delle risposte. Standard di servizio di buon livello vengono "promossi" con un voto medio - corrispondente a 8,71 - spalmato fra i vari servizi. Punta di diamante l'informazione chiara e completa che i servizi forniscono: alto il livello di chiarezza e completezza delle

risposte e decisamente positiva la capacità di ascolto e la cortesia degli operatori. Il voto medio, ottenuto dalla somma dei giudizi tra tutti questi ultimi parametri indagati, è 9,01. Dato che sottolinea l'efficacia dei servizi riguardo i contenuti mettendo in luce chiarezza, completezza e affidabilità delle informazione erogate e relativa soddisfazione espressa dall'utenza.

Estrapolando i dati dal giudizio globale - positivo per tutti i servizi - ottenuto complessivamente attraverso gli indicatori, meritano il premio di "migliori della classe" l'Info Point Europa e lo Sportello URP.

URP - Sportelli del cittadino dei Quartieri

Si è voluto anche indagare il livello di conoscenza dell'utenza rispetto agli URP/Sportelli del cittadino dei Quartieri. Le due domande relative, semplici e dirette - una sulla conoscenza dell'esistenza dei servizi, l'altra conseguente alla risposta affermativa della prima sui diversi servizi erogati - non si sono spinte ad approfondire altri e più specifici contenuti.

On line

I cittadini che hanno compilato il questionario on line si dividono nettamente sulla conoscenza degli URP/Sportelli del cittadino dei Quartieri: il 47,2% ha risposto di non conoscerli, mentre il 41,6% ha affermato il contrario. L'alta percentuale di "no" trova conferma nel 44% degli utenti che ha risposto di non sapere quali servizi offrano. Questo dato legato alla non conoscenza dei servizi URP di Quartiere non va sottovalutato, soprattutto alla luce di un complessivo giudizio positivo sui servizi esistenti presso la Sala Centrale di Palazzo d'Accursio. Si sottolinea come i dati raccolti possano essere letti, e successivamente interpretati, come una sollecitazione a potenziare l'informazione sugli URP di Quartiere e a farne conoscere l'offerta.

Cartaceo

Risulta ugualmente molto alta la percentuale di cittadini, tra quelli che si sono recati di persona alla Sala di Palazzo d'Accursio, che non conosce gli URP/Sportelli del cittadino dei Quartieri: il 62% ha risposto di non conoscerli e il 30% ha dato risposta affermativa. La percentuale di risposte negative trova conferma nel numero, seppur non alto, di risposte non compilate (8%), fenomeno non molto frequente per le altre domande. A conferma ulteriore dei dati, le risposte quasi analoghe riguardo ai servizi offerti: il 62% dei cittadini ha risposto di non conoscerli, il 25% di conoscerli ed il 13% non ha risposto.

"Io vorrei..."

Il questionario ha dato la possibilità ai compilatori di esprimere un parere aperto e facoltativo, classificato come voce "suggerimenti". Di seguito i risultati ottenuti.

On line

Il questionario on line ha lasciato ampio spazio anche ai suggerimenti, ma l'utenza non ha risposto positivamente all'invito di esprimere commenti e consigli. Il 91,2% infatti non ha compilato questo campo. Tra gli sporadici consigli raccolti si segnalano: l'invito a migliorare la cartellonistica, a separare gli URP/Sportelli del cittadino dei Quartieri dagli uffici anagrafe, a fornire informazioni più precise su altri uffici pubblici e l'apertura serale dell'URP.

Cartaceo

Anche la versione cartacea del questionario ha lasciato ampio spazio ai suggerimenti ma, come nel caso precedente, la proposta non ha riscosso grande successo. Solo qualche consiglio generico è stato raccolto attraverso questo strumento, come l'invito a migliorare la

cartellonistica, l'accoglienza e la precisione delle informazioni. A confermare la frequentazione dei servizi di sala e l'opinione che siano un utile mezzo di contatto fra utenza e Amministrazione, è da segnalare la richiesta, da parte di alcuni cittadini, di aprire l'URP di piazza Maggiore anche di sera.

Una mancata partecipazione a collaborare con questa specifica domanda – da parte di un'utenza che si è dimostrata ben disponibile e precisa nella compilazione degli altri quesiti – può significare la non sostanziale esigenza di evidenziare critiche o ambiti in cui si renda necessario il miglioramento. La mancanza di critiche sembra rivelare una certa soddisfazione e un giudizio positivo dell'utenza sull'URP, in egual misura da parte di coloro che hanno compilato il questionario on line che di coloro che hanno compilato la versione cartacea.

Conclusioni

Dai dati raccolti si possono trarre molteplici conclusioni, compiere analisi di dettaglio, complesse e trasversali. L'obiettivo prioritario - e di sintesi - è stato quello di raccogliere il punto di vista degli utenti sul servizio complessivamente e nelle sue articolazioni. Partendo dal presupposto che l'URP e i suoi servizi sono il cuore dell'indagine, sono stati raccolti commenti e risposte per tracciare un profilo il più possibile completo. Ora, spostando il focus dal servizio a chi ne usufruisce, è possibile delineare un "utente tipo", approfondendo un tema precedentemente solo sinteticamente presentato.

La definizione di un utente con caratteristiche peculiari può, infatti, rappresentare un utile strumento di riferimento per successivi approfondimenti e/o azioni mirate che necessitino di conoscere il proprio target nel dettaglio. Pur trattandosi sempre di utenti della sala URP, invitati ad esprimere pareri e giudizi sui servizi annessi, si è preferito anche in questo caso mantenere la suddivisione fra i cittadini che avevano compilato il questionario nelle due diverse modalità proposte dell'on line e cartaceo. Pur parlando dello stesso tema, e pur

rispondendo a domande uguali e inerenti lo stesso argomento d'indagine, i due profili emersi si differenziano per alcuni particolari. E' sembrato interessante presentare le sottili differenze in modo da fare emergere un utente tipo meno rigido nella sua descrizione, forse più utile come prototipo di riferimento. Mantenere la divisione ha permesso inoltre di non dimenticare che ancora esiste una distinzione fra cittadini legata alle modalità di approccio alla Pubblica Amministrazione: l'accesso per via telematica, seppur in crescente aumento, non è una pratica comune a tutti. E' utile qui richiamare come, in uno stesso lasso di tempo, hanno risposto al questionario on line 125 utenti, mentre la versione cartacea è stata compilata da 296 utenti (per un totale di questionari raccolti di 321).

On line

L'utente tipo (compilatore del questionario) ha tra i 30 ed i 40 anni, diplomato o laureato e residente a Bologna. In genere è donna (anche se la percentuale è distribuita in maniera abbastanza equilibrata tra i due generi e si abbassa il numero di donne rispetto agli utenti del questionario cartaceo che vedremo di seguito), lavora prevalentemente nella Pubblica Amministrazione, conosce l'URP, ma lo frequenta raramente. Dei servizi erogati in sala utilizza soprattutto il front office dell'URP, il self service Dimmi e le postazioni pubbliche Iperbole/Internet. Chiede informazioni su uffici e servizi del Comune, informazioni generiche ed è interessato a bandi e concorsi. I servizi erogati dall'URP di Palazzo d'Accursio sono promossi a pieni voti dall'utente che non conosce, però, gli URP di Quartiere. I dati raccolti descrivono un utente che conosce bene gli strumenti informatici e sa come reperire informazioni sul web. La disponibilità di informazioni e servizi on line consente al cittadino di avere un contatto continuo con l'Amministrazione comunale in modo semplice ed immediato e soddisfa l'utenza nella ricerca di risposte anche specifiche. L'accesso alle informazioni e ai servizi dell' Amministrazione per via telematica è una

modalità sempre più diffusa. Le tecnologie di rete stanno cambiando le abitudini dei cittadini anche nel rapporto con i servizi della Pubblica Amministrazione.

Cartaceo

Di poco più giovane è l'utente tipo compilatore del questionario cartaceo: di età compresa tra i 21 e i 30 anni, residente a Bologna e con un livello d'istruzione medio alto, diplomato o laureato. Più ampia la sfera professionale di appartenenza: è infatti, parimenti, un libero professionista, un impiegato o uno studente. Tra i lavoratori l'ambito di attività risulta non essere troppo discriminante: l'utente tipo lavora nel campo dei servizi, dell'educazione e della formazione così come nella Pubblica Amministrazione. L'utente è prevalentemente di genere femminile, conosce l'URP grazie alla frequentazione di altri uffici comunali o per "sentito dire" ma non ha dimestichezza con gli URP/Sportelli del cittadino di Quartiere di cui spesso ignora l'esistenza o non ne conosce servizi e potenzialità. Non usa gli strumenti telematici per accedere ai servizi del Comune e all'URP di piazza Maggiore si reca per richiedere informazioni prevalentemente generiche, relative ad uffici e servizi del Comune o a bandi e concorsi, rivolgendosi soprattutto allo Sportello URP e all'Informagiovani. L'utilizzo dei Servizi di Sala non è, però, un'abitudine consolidata: l'utente non si reca regolarmente o con scadenze fisse presso i servizi di piazza Maggiore, benché la qualità degli stessi, in termini di accessibilità, ambienti, affidabilità, credibilità e comunicazione, sia considerata decisamente buona.

L'utente della Sala URP è, quindi, giovane e interessato alle informazioni disponibili presso i servizi. Aperto al contatto con l'Amministrazione comunale e, seppur soddisfatto della qualità dei servizi esistenti, alla ricerca di modalità sempre più immediate e semplici. Non sono state registrate particolari scontentezze o criticità, né sono stati espressi suggerimenti specifici che segnalino particolari

mananze nei servizi. L'accesso alle informazioni e ai servizi dell'Amministrazione, gestito attraverso i servizi dell'URP centrale, risulta essere chiaro, efficiente e apprezzato dall'utenza.

Allegato A⁶ - Il questionario on line

Il questionario, on line dal 12 maggio al 15 giugno, è stato compilato da 125 utenti.

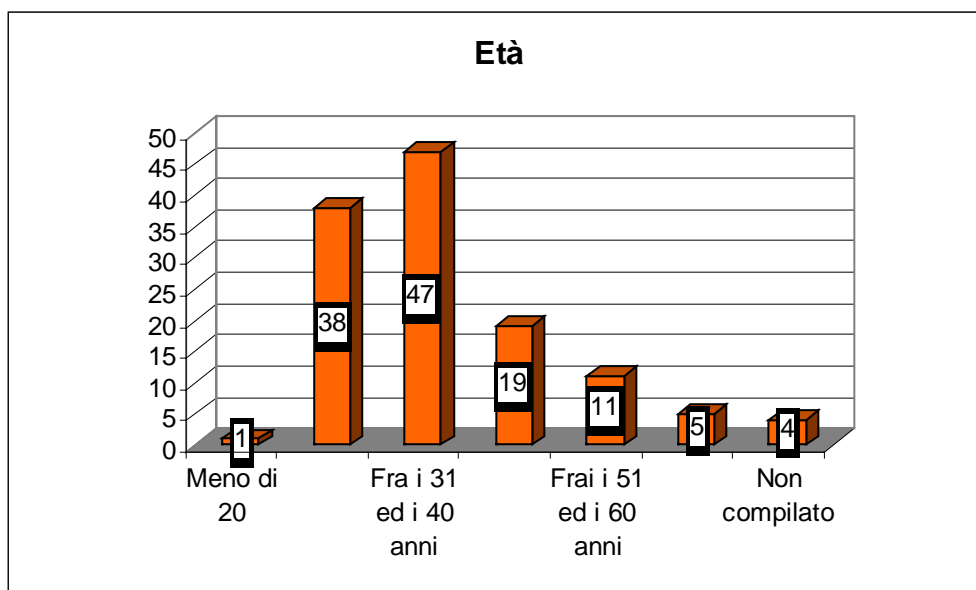


Fig. 1- La fascia d'età più presente, tra coloro che hanno risposto al questionario, è quella di utenti fra i 31 ed i 40 anni (37,6%), seguita da chi ha fra i 21 e i 30 anni (30,4%). Si tratta delle due fasce d'età che, più delle altre, sono preparate per le nuove tecnologie e utilizzano Internet come mezzo di comunicazione e strumento di lavoro.

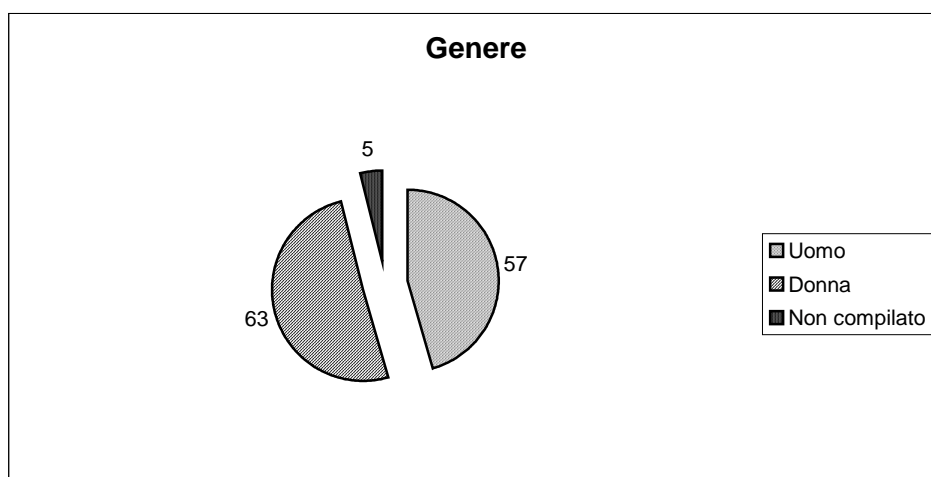


Fig. 2- Gli utenti si dividono quasi equamente fra uomini (45,6%) e donne (50,4%): le nuove tecnologie sono patrimonio culturale di

⁶ Nei grafici è espresso il valore e non la percentuale di quanti hanno compilato il questionario on line.

entrambi i generi, senza le consuete e significative differenze che caratterizzano ancora altri aspetti della nostra società e cultura.



Fig. 3 - Il livello culturale e formativo è risultato essere un dato che incide fortemente nell'uso di Internet inteso, non solo come strumento di semplice svago personale, ma come strumento di comunicazione e d'accesso a vari servizi, compresi quelli che la Pubblica Amministrazione offre al cittadino. E' medio alto il titolo di studio di coloro che hanno compilato il questionario on line.

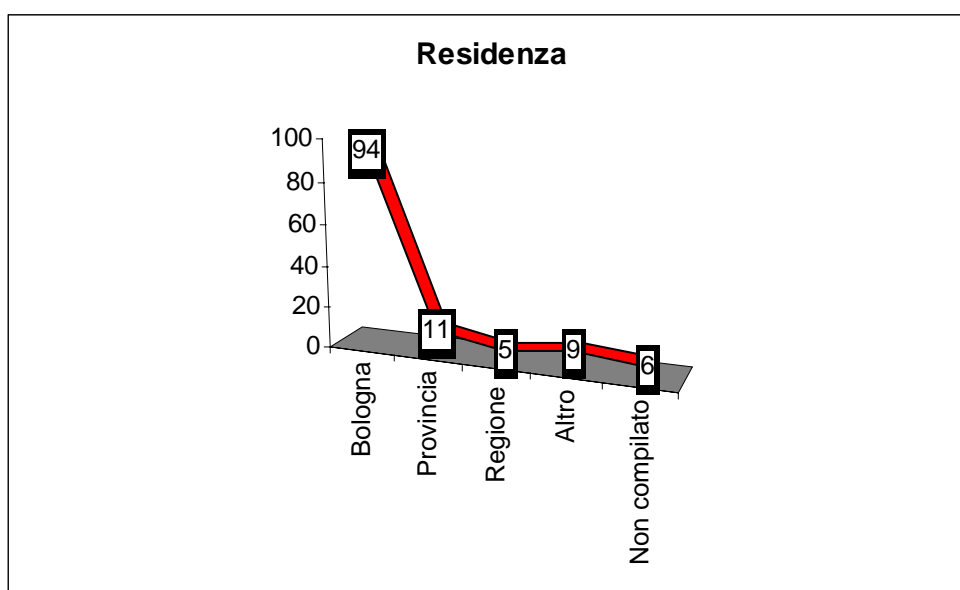


Fig. 4- A rispondere al questionario on line sono stati soprattutto cittadini residenti a Bologna (75,2%). I cittadini "bolognesi" infatti,

accedendo ai servizi offerti dall'URP con maggiore frequenza, si sono chiaramente mostrati più interessati a collaborare all'indagine.

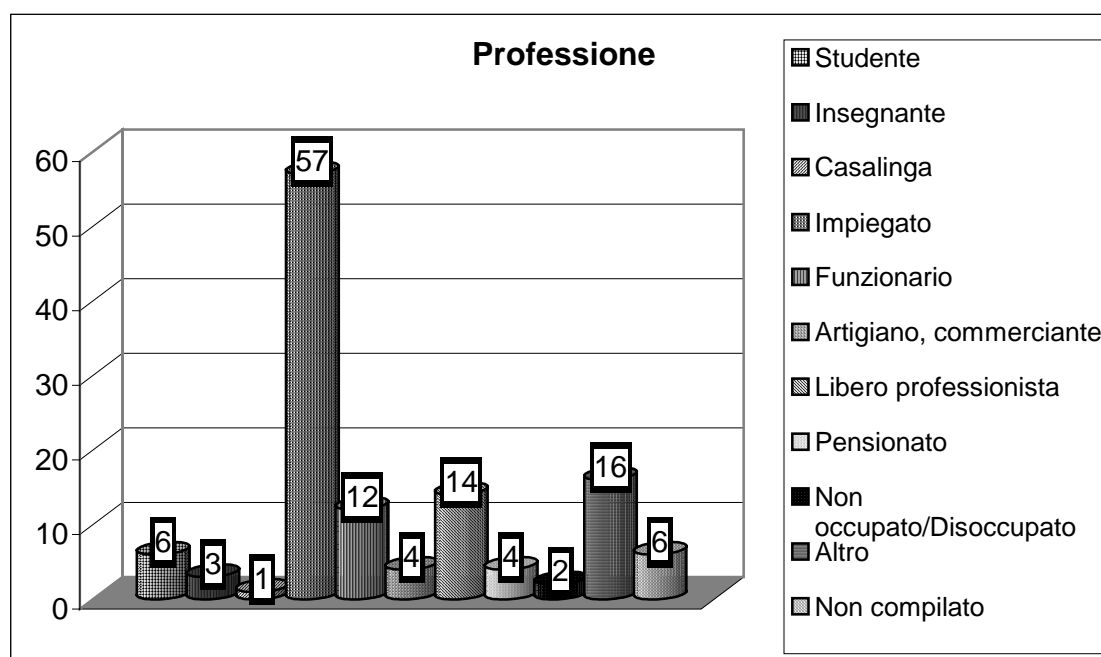


Fig. 5- La professione "per eccellenza" dell'utente che ha compilato il questionario è quella dell'impiegato generico (45,6%) seguita, anche se in percentuale decisamente minore, da quella del libero professionista (11,2%). I dati raccolti non sorprendono e confermano il filo conduttore emerso dall'indagine: l'utente ha una cultura medio-alta e svolge spesso un'attività lavorativa di concetto, esplicitata in un ambito in cui le nuove tecnologie sono consueto strumento di lavoro e perciò familiari.

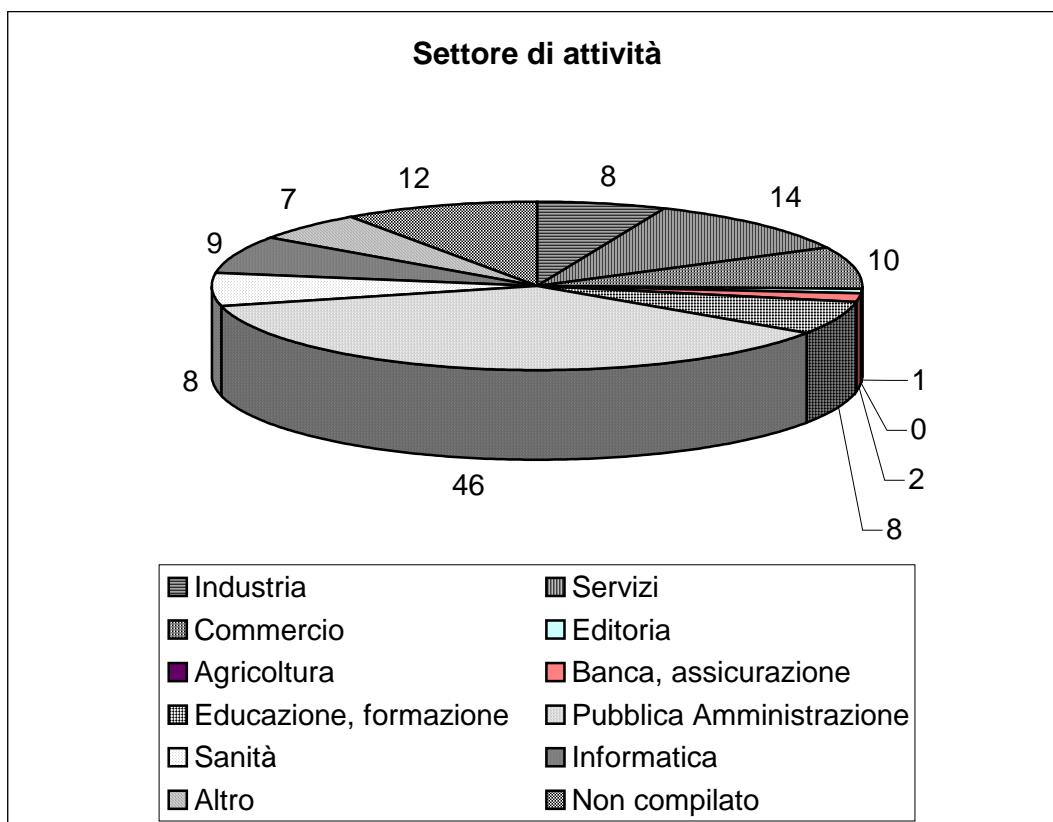


Fig. 6 - I principali settori di attività lavorativa degli utenti intervistati aiutano a focalizzare la tipologia dell'utenza: la Pubblica Amministrazione emerge su tutti (36,8%). A seguire, gli utenti risultano occupati nell'ambito dei servizi (11,2%), del commercio (8%), dell'informatica (7,2%), della sanità e dell'industria (6,4%).

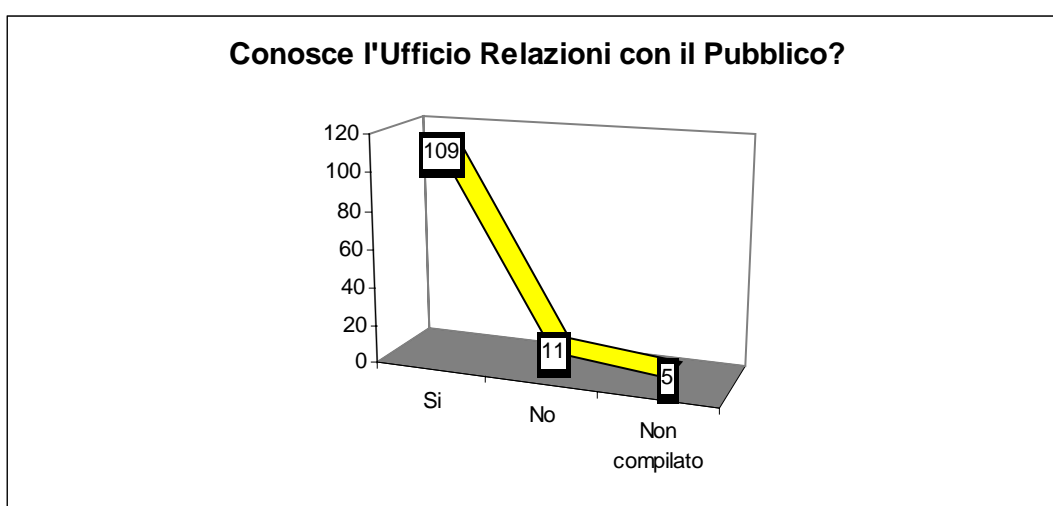


Fig. 7 - L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è conosciuto dall'87,2% dei cittadini che hanno compilato il questionario on line. La nuova

definizione del vecchio "Centro d'Informazione Comunale" è ormai largamente consolidata, anche se qualcuno ancora la ignora.

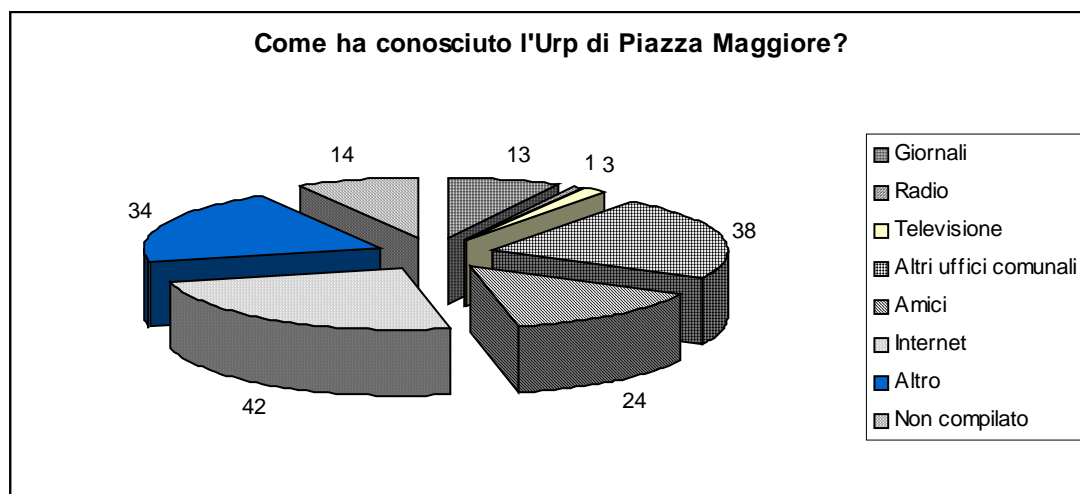


Fig. 8 – Un buon numero di utenti che ha compilato il questionario - il 33,6% - dichiara di avere appreso dell'esistenza dell'URP tramite Internet: le nuove tecnologie stanno emergendo sulle consuete modalità di comunicazione e si stanno conquistando un ruolo importante con una parte di utenza significativa. Nel 30,4% dei casi a far conoscere l'URP di Palazzo d'Accursio sono stati "altri uffici comunali".

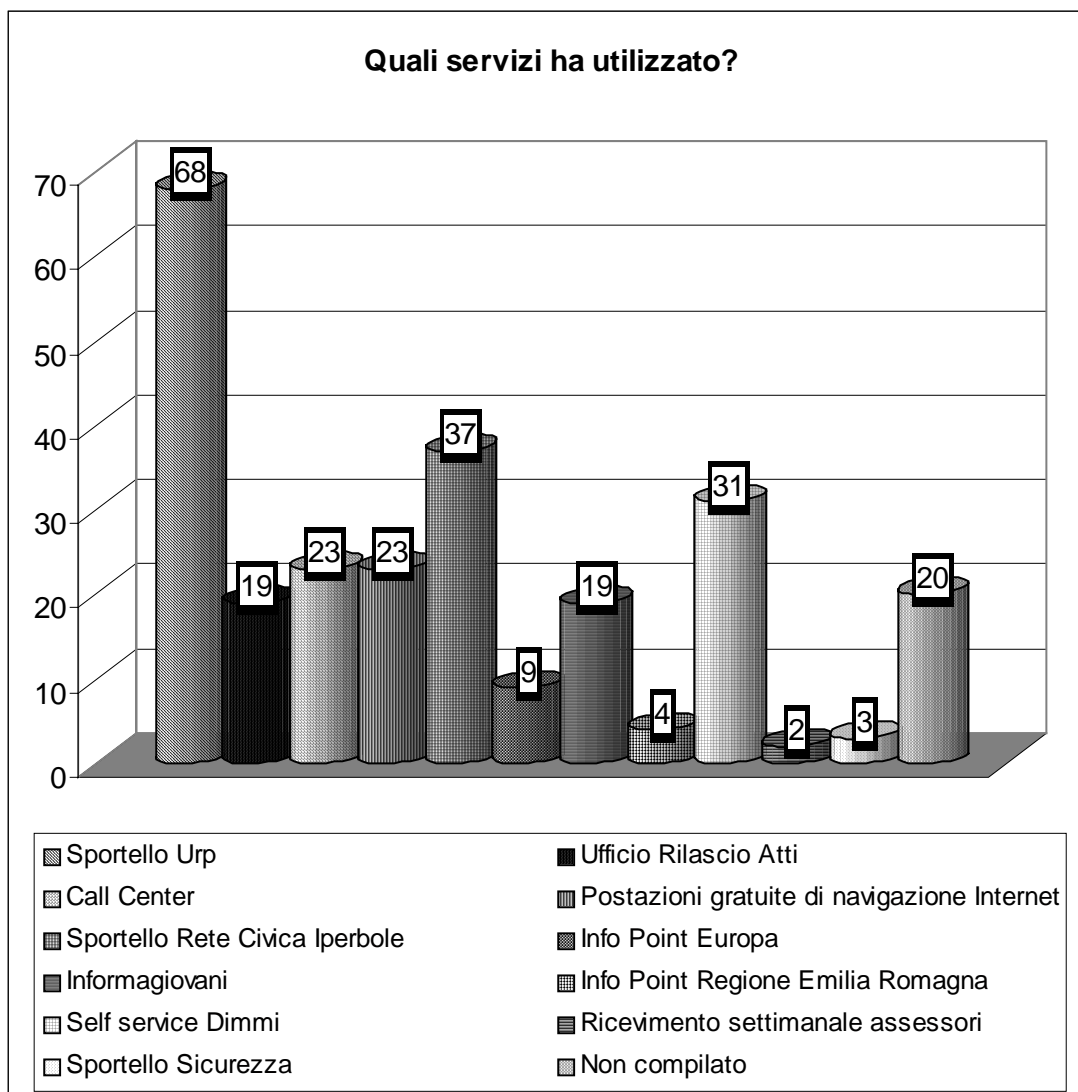


Fig. 9- Lo Sportello URP (54,4%) è il servizio più richiesto tra quelli offerti dalla sala di Palazzo d'Accursio. Alta anche la percentuale di quanti utilizzano lo Sportello della Rete Civica Iperbole (29,6%). I dati sottolineano un buon accesso ai servizi a più ampio raggio informativo, mentre si restringe il campo degli utenti nel caso dei servizi rivolti a specifiche fasce di cittadini o relativi a specifici settori.

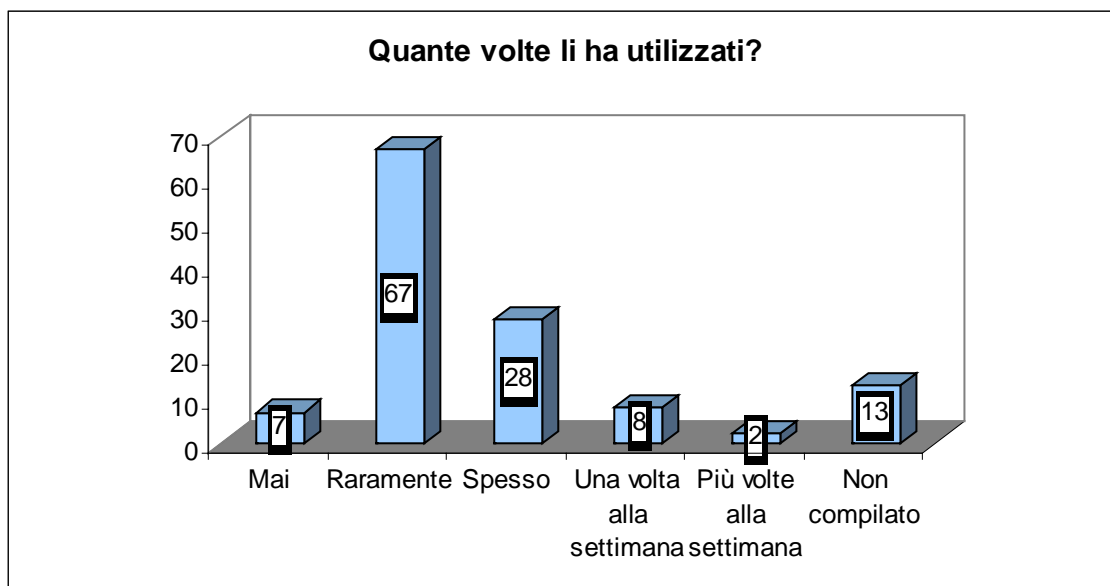
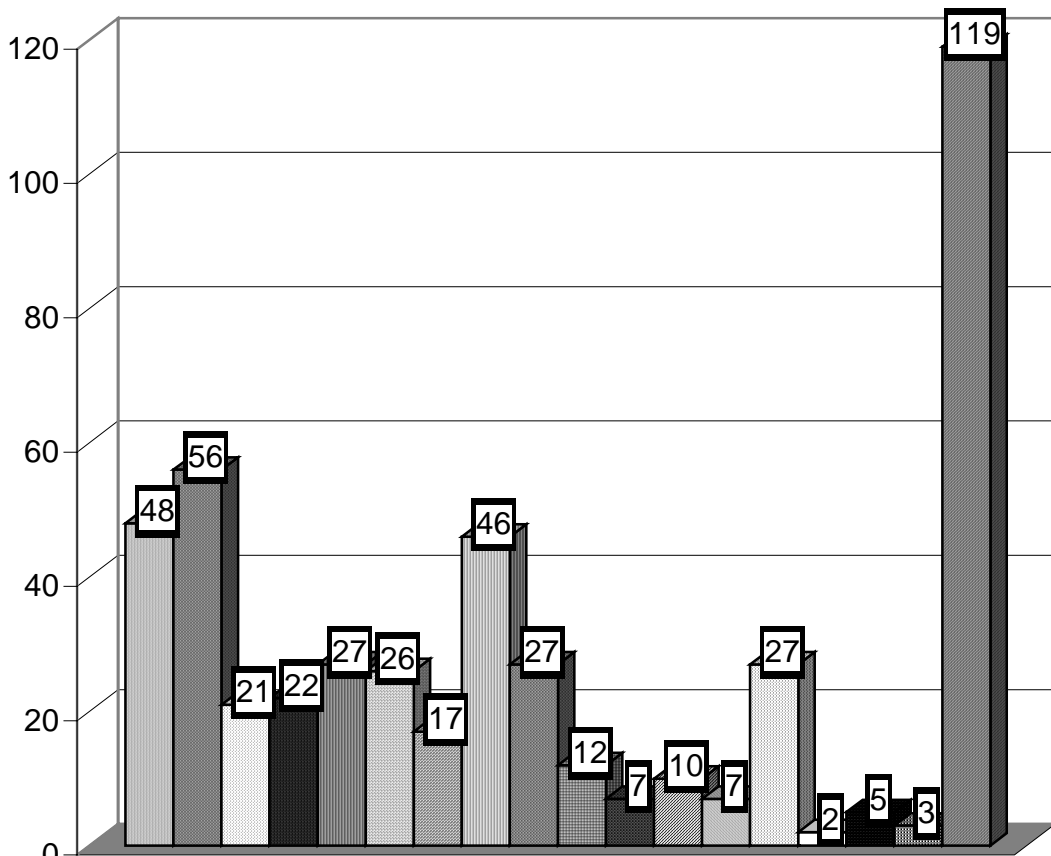


Fig. 10 - Nonostante le alte percentuali di fruizione di alcuni servizi, i dati ne rivelano una scarsa frequenza di utilizzo (53,6%). E' ancora prevalentemente raro l'uso costante e ripetuto dei servizi, per quanto si evidenzia una fascia di cittadini che conferma la sua fidelizzazione (22,4%). L'utenza è così divisa tra una maggioranza che solo saltuariamente usufruisce dei servizi e alcuni consolidati utenti con una discreta disinvoltura all'accesso. Non emerge l'esistenza di un accesso diffuso e equamente distribuito fra i cittadini.

Quali servizi ha utilizzato nello specifico?



- Informazioni generiche
- Informazioni su uffici e servizi del Comune
- Informazioni su normative/accesso agli atti
- Informazioni su altri uffici e servizi pubblici (diversi dal Comune)
- Informazioni e servizi riguardanti la Rete Civica Iperbole (e-mail, spazio web, allacciamento ad Internet)
- Navigazione Internet
- Eventi e manifestazioni sportive
- Bandi e concorsi
- Corsi
- Studio e lavoro all'estero
- Borse di studio
- Opportunità di lavoro e stage in altri paesi europei
- Informazione e documentazione sulle istituzioni europee
- Servizio Dimmi (certificazioni e pagamento tributi comunali)
- Richieste/Segnalazioni assessori
- Richieste/Segnalazioni Sportello Sicurezza
- Altro
- Non compilato

Fig. 11 - *Le informazioni più richieste dai cittadini sono relative agli uffici e ai servizi comunali (44,8%) cui seguono informazioni di tipo generico (38,4%). Dai questionari emerge un buon equilibrio fra la domanda dei cittadini e la risposta dei servizi. I cittadini richiedono nello specifico chiarimenti e approfondimenti sui temi per rispondere ai quali i servizi sono appositamente stati pensati.*

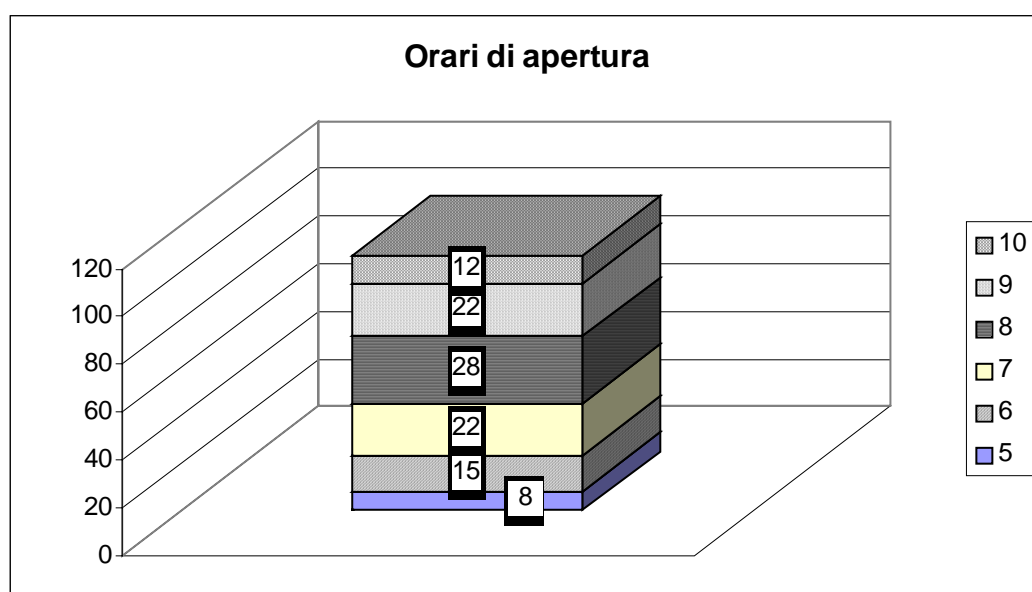


Fig. 12 - *I servizi della Sala URP, a parere di chi ha compilato il questionario, osservano orari di apertura che soddisfano l'utenza. L'orario di apertura è stato mediamente promosso a pieni voti e solo una modestissima percentuale di cittadini ha ritenuto di giudicarlo insufficiente. Per quanto riguarda questa caratteristica dei servizi sono stati addirittura rilevati anche picchi molto alti di gradimento.*

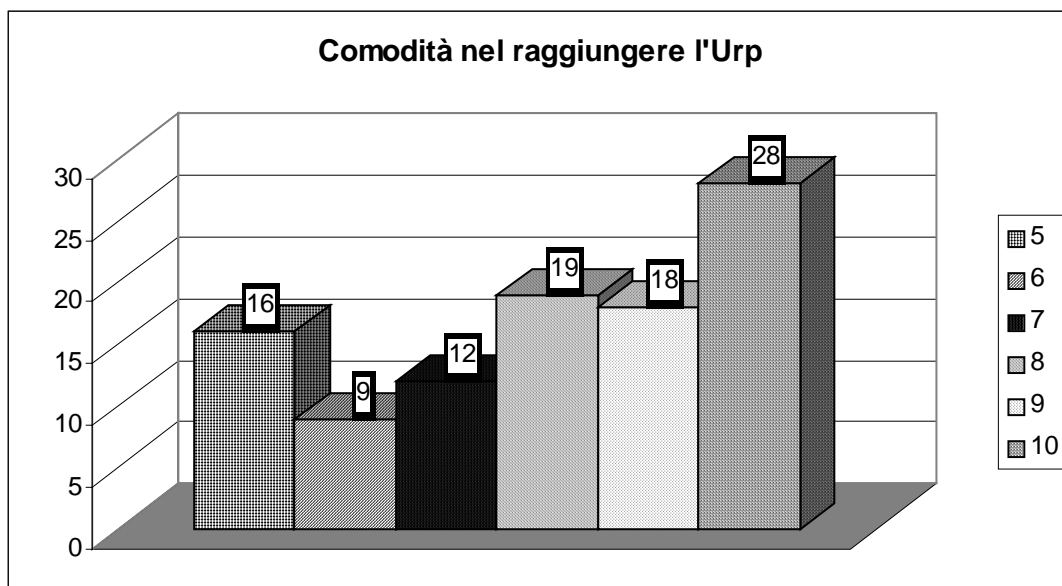


Fig. 13 - *L'ubicazione dei servizi viene ritenuta ottima da una buona percentuale di utenti. La maggior parte dei cittadini ritiene di poter raggiungere comodamente la sede degli uffici. Solo una percentuale non molto rilevante critica la posizione dei locali.*

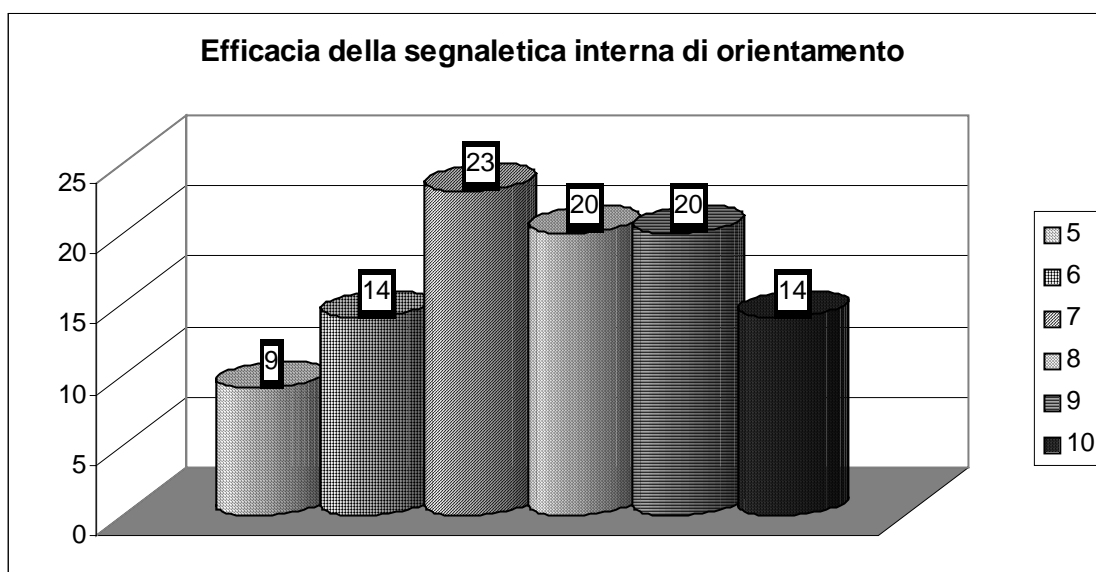


Fig. 14 - *La segnaletica di orientamento interna agli uffici accontenta l'utenza. Viene nella media giudicata sufficientemente efficace. Il giudizio diffuso in modo equilibrato fra gli utenti (situato ad un livello di valore medio) e la mancanza di alte percentuali di giudizio positivo possono far credere che la segnaletica venga apprezzata, ma non venga ritenuta un elemento troppo rilevante per l'efficacia dei servizi.*

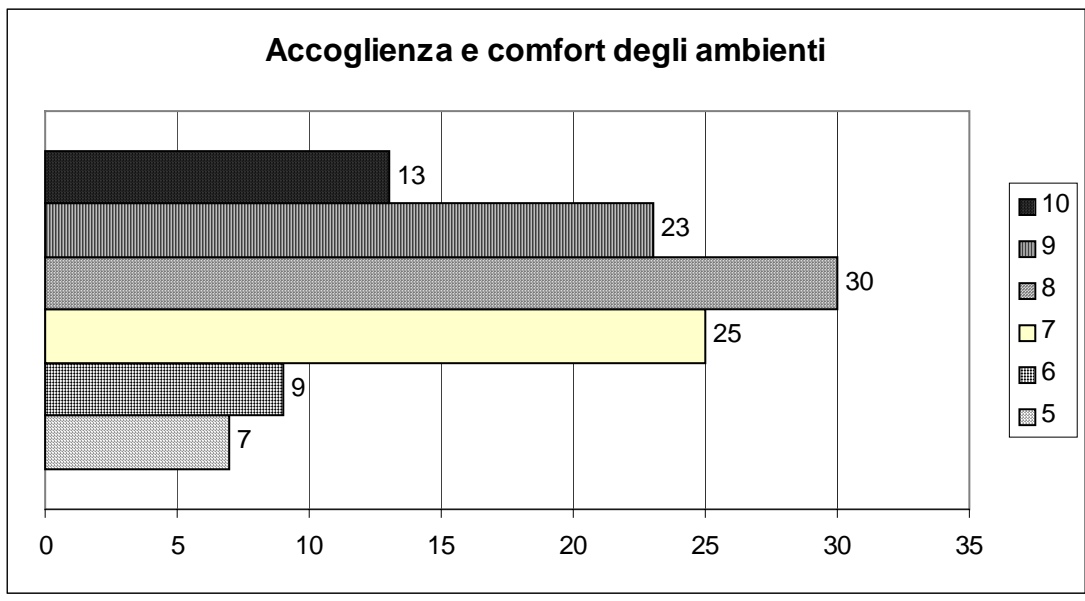


Fig. 15 - *I cittadini sono in media contenti dell'accoglienza e del comfort offerti dagli ambienti in cui sono collocati i servizi. Circa un terzo dell'utenza intervistata ha dato giudizi più che sufficienti su questo aspetto confermando nel complesso un buon apprezzamento dei locali e degli ambienti destinati ai servizi di Sala.*

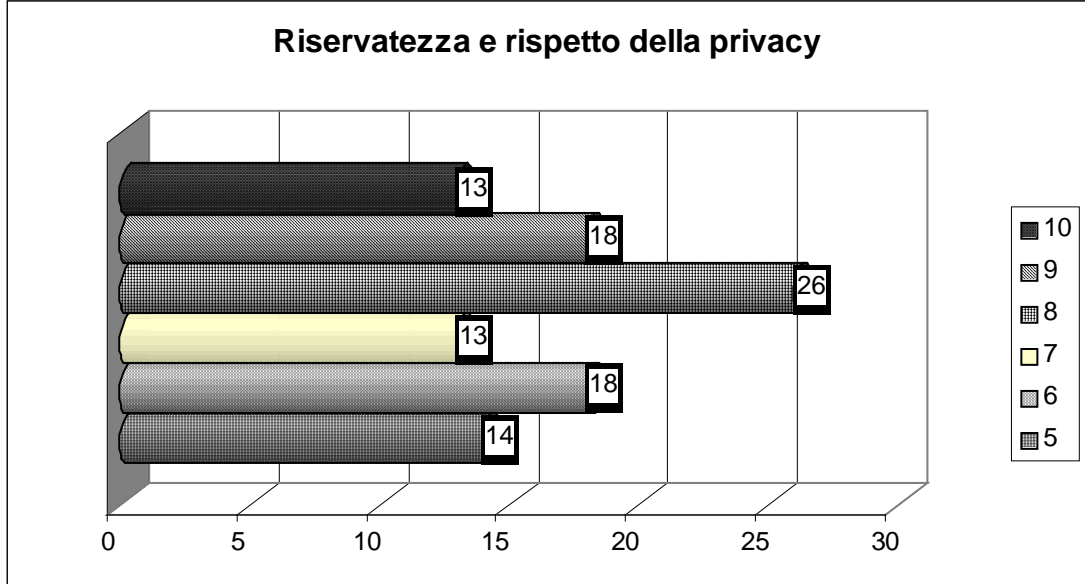


Fig. 16 - *Vi è riservatezza e un buon rispetto della privacy nella fornitura dei servizi ai cittadini, i quali esprimono in merito un giudizio positivo e abbastanza uniforme.*

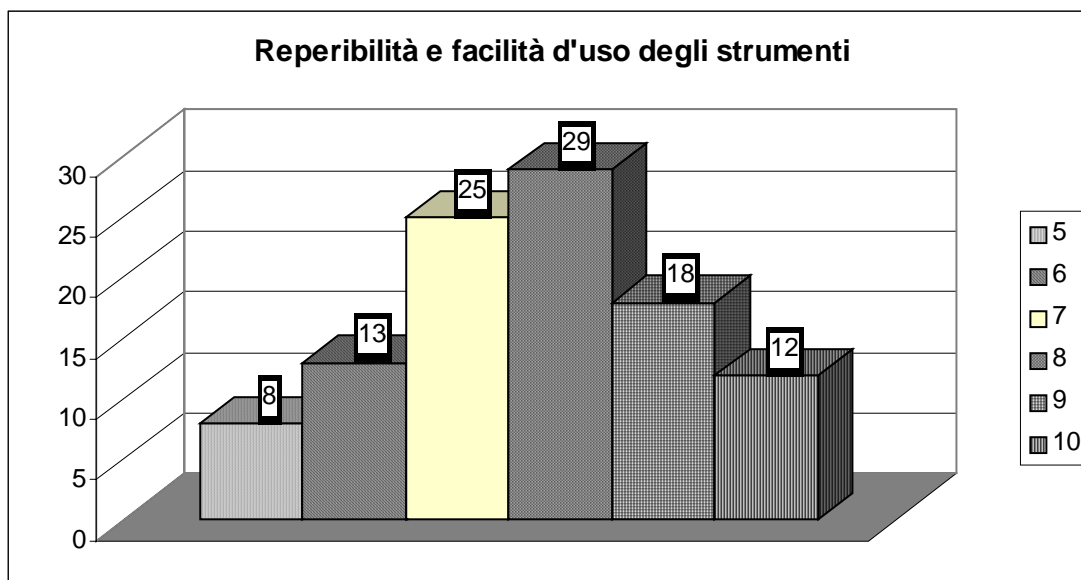


Fig.17 - Gli utenti ritengono che depliant, brochure e volantini, che raccolgono informazioni sui servizi offerti dall'Amministrazione e da enti ed associazioni fornitori di informazioni, siano collocati in punti ben visibili ed accessibili. Una corretta collocazione dei materiali informativi sembra facilitare il cittadino nelle sue ricerche rendendolo più autonomo.

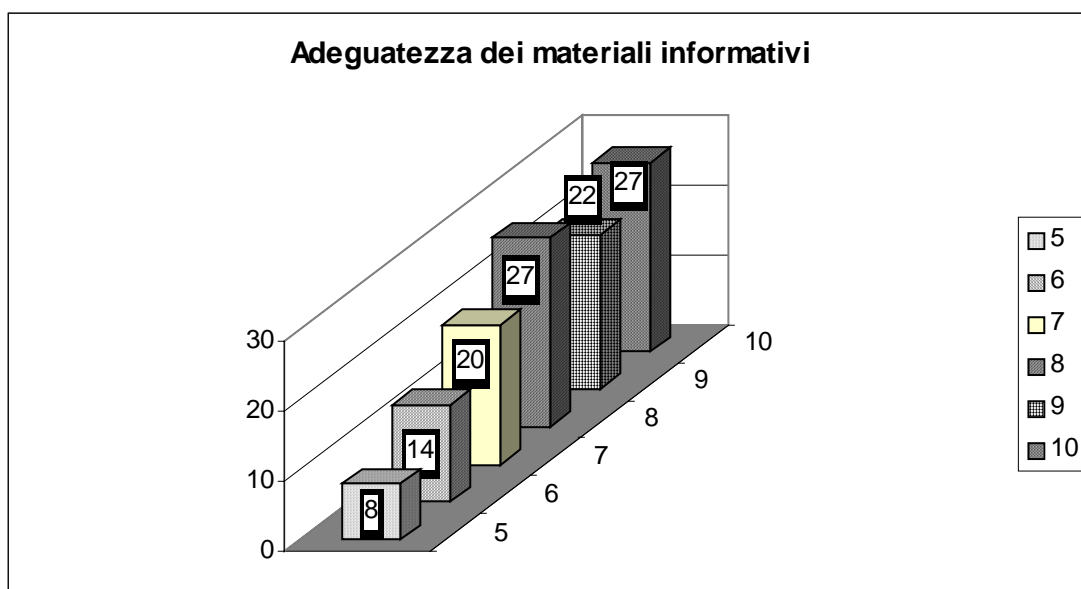


Fig. 18 – Il giudizio sull'adeguatezza dei materiali informativi, ulteriore strumento di professionalità e di servizio offerto, è stato più che positivo.

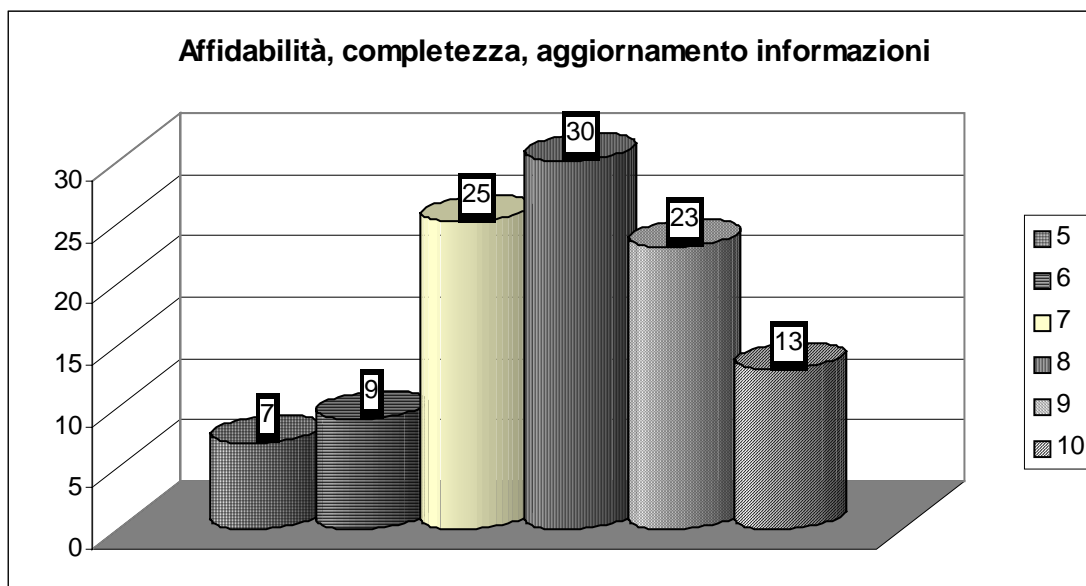


Fig. 19 - *L'affidabilità e la completezza delle informazioni sono giudicate più che sufficienti. Gli operatori di sala e del Call Center, grazie alle banche dati URP e IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) e alla navigazione in Internet, sono in grado di fornire informazioni complete e sempre aggiornate.*

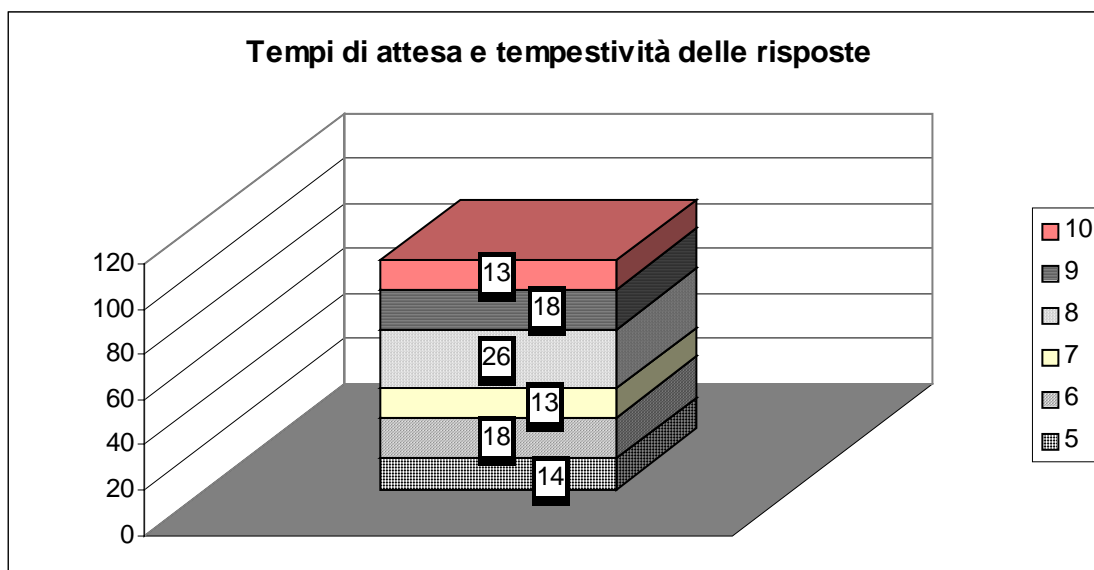


Fig. 20 - *Un'informazione veloce e tempestiva. Il cittadino, quando si rivolge all'URP, vuole ottenere informazioni in tempi brevi e nel modo più completo possibile. Anche queste, come le altre caratteristiche passate al vaglio dei cittadini, concorrono al mantenimento di standard di servizio di buon livello.*

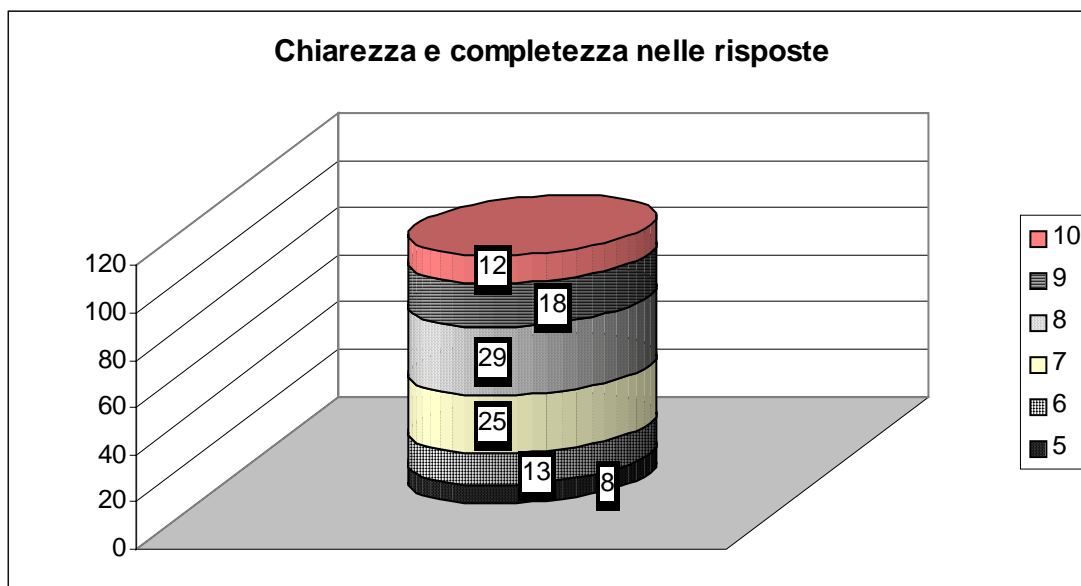


Fig. 21 - *Un linguaggio chiaro per garantire al cittadino risposte complete. La professionalità degli operatori di URP e Call Center si misura anche dalla capacità di informare gli utenti che dall'indagine è risultata semplice e esauriente.*

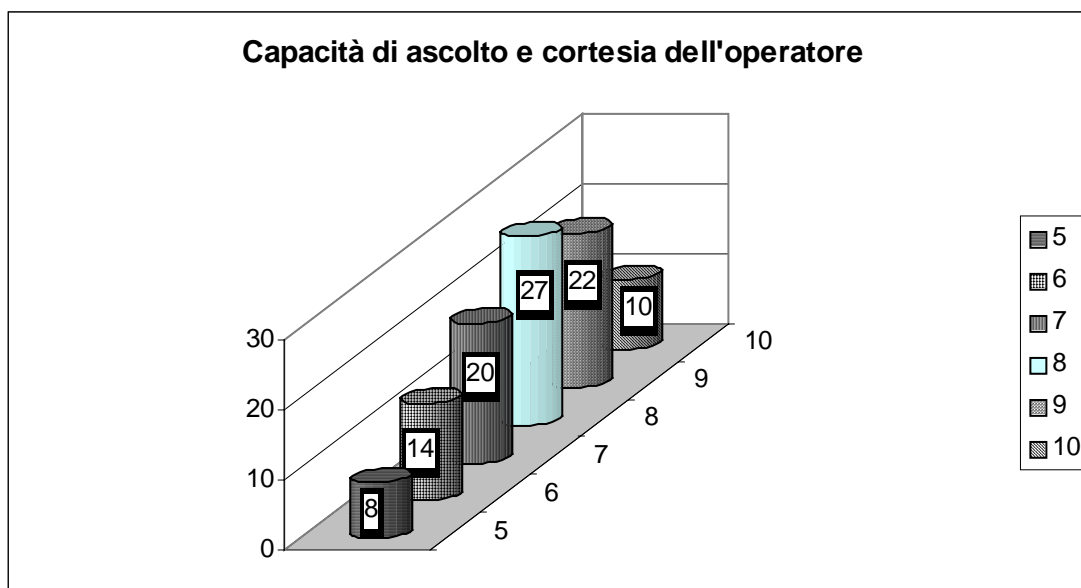


Fig. 22 – *Ascoltare i bisogni è uno dei compiti dello Sportello dei cittadini per conoscere più da vicino le esigenze degli utenti e, quindi, poter migliorare la qualità dei servizi erogati. Gli utenti hanno espresso soddisfazione e la consapevolezza di una buona risposta al loro bisogno di essere ascoltati.*

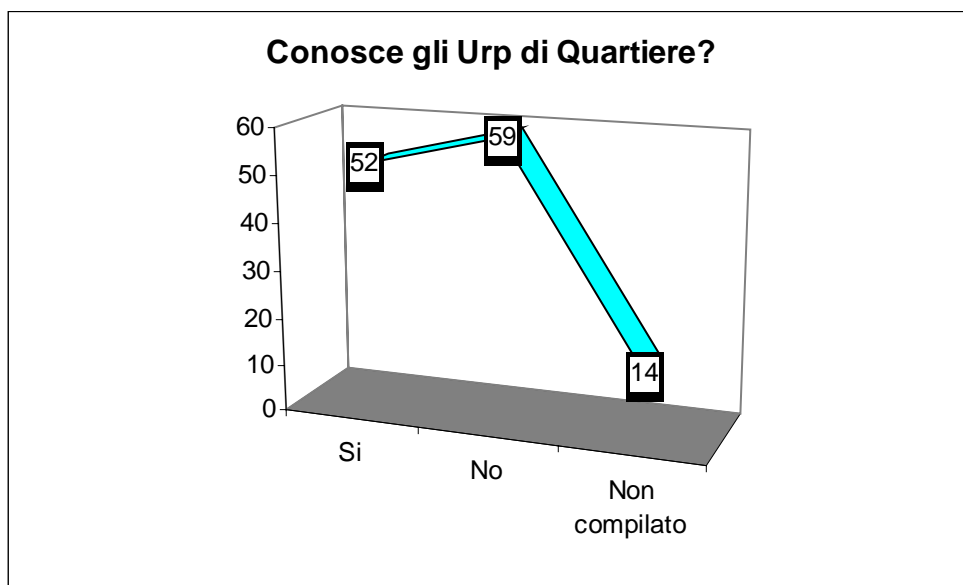


Fig. 23 – Sono poco conosciuti gli URP/Sportelli del cittadino di Quartiere: non tutti forse sanno che presso queste strutture si possono trovare molti servizi.

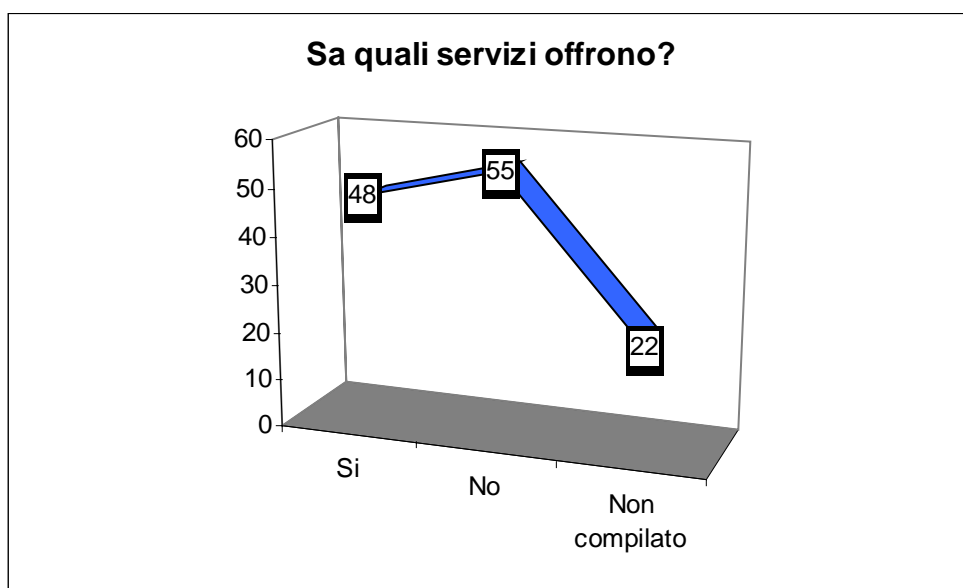


Fig. 24 - I risultati di questa domanda sono una naturale conseguenza di quanto affermato nella precedente che rilevava una scarsa conoscenza dei servizi decentrati. Tra i suggerimenti, molti i cittadini che chiedono di separare gli URP/Sportelli del cittadino dagli Uffici anagrafe per, attraverso questa differenziazione, dare maggiore visibilità.

Allegato B - Il questionario cartaceo

Come già precedentemente indicato, il questionario cartaceo è stato somministrato dal 12 maggio al 15 giugno presso la Sala URP di Palazzo d'Accursio ed è stato compilato da 296 cittadini.

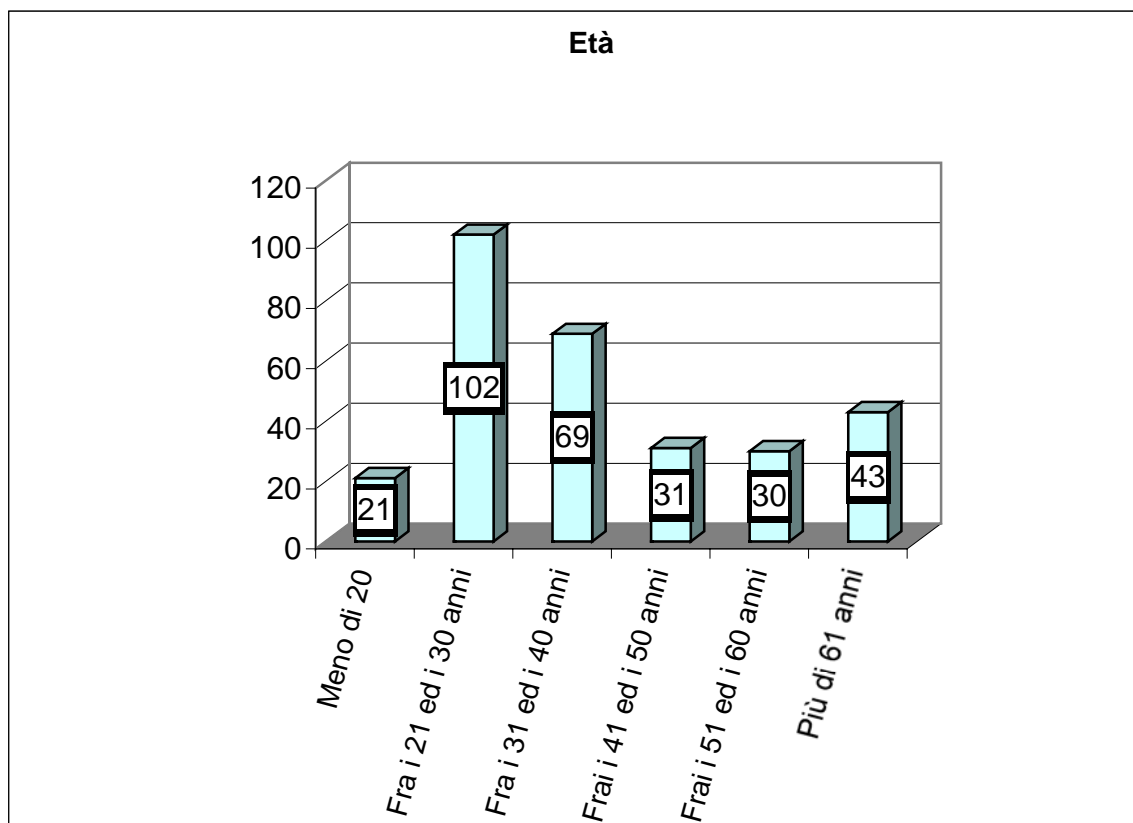


Fig.1 – E' un'utenza giovane quella che fruisce dei servizi offerti dalla Sala URP. Il dato si avvicina a quanto emerso dal questionario on line. Nella versione telematica sono i cittadini tra i 31 ed i 40 anni a fruire di questi servizi, mentre in quello cartaceo sono i più giovani (21-30 anni) a frequentare gli sportelli informativi di Palazzo d'Accursio.

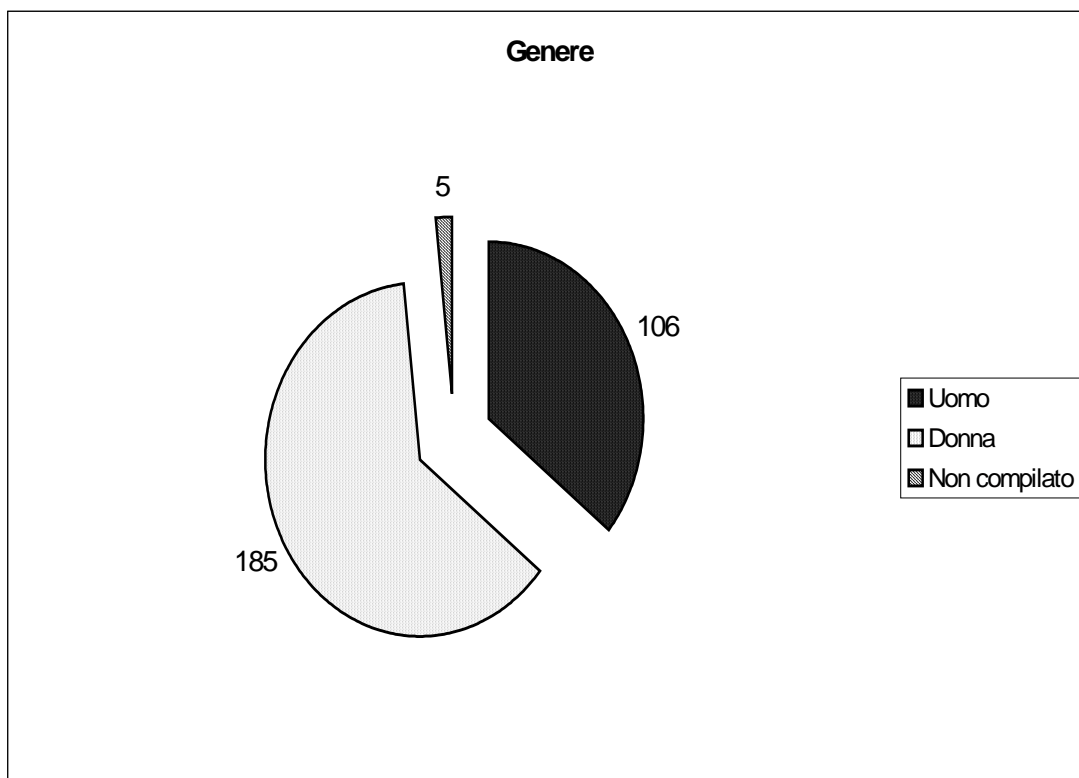


Fig.2 – *Significativa la presenza femminile tra gli utenti di Sala che hanno compilato il questionario, molto più alta di quanto registrato con il questionario on line.*

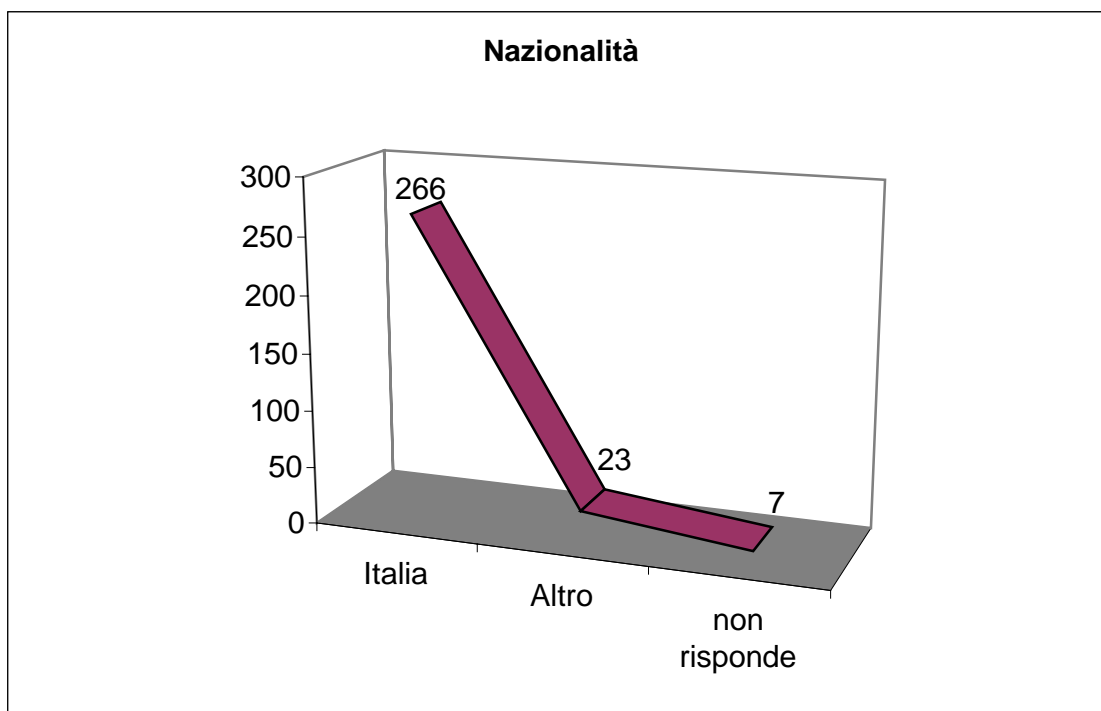


Fig. 3 – *Dai risultati emersi gli utenti sono in netta maggioranza di nazionalità italiana.*

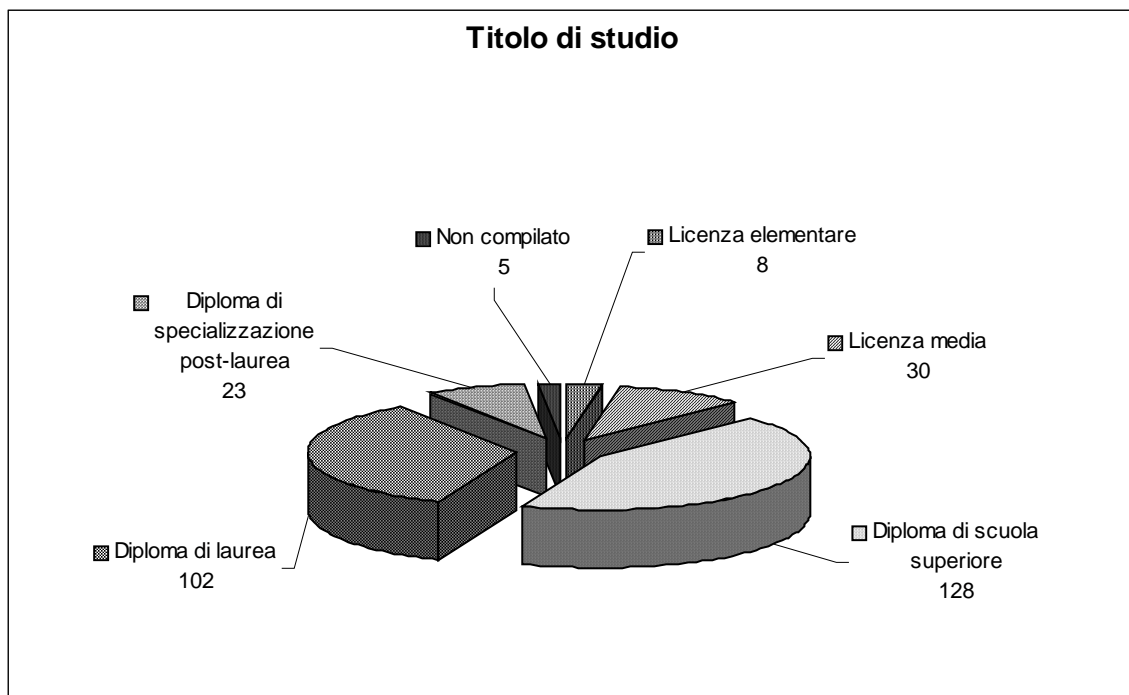


Fig.4 – L'utenza che ha compilato il questionario ha un livello culturale e formativo medio-alto: sono per lo più diplomati (43%) ed è buona anche la percentuale dei laureati (34%). Si conferma anche in questo caso il dato emerso nel questionario on line. Diminuisce, ma di poco, solo la percentuale di quanti hanno conseguito un diploma di specializzazione post laurea. Se ne deduce un livello culturale e formativo leggermente superiore che caratterizza l'utenza che ha compilato il questionario on line. Molto spesso infatti, l'alfabetizzazione informatica si accompagna con un maggior livello di formazione.

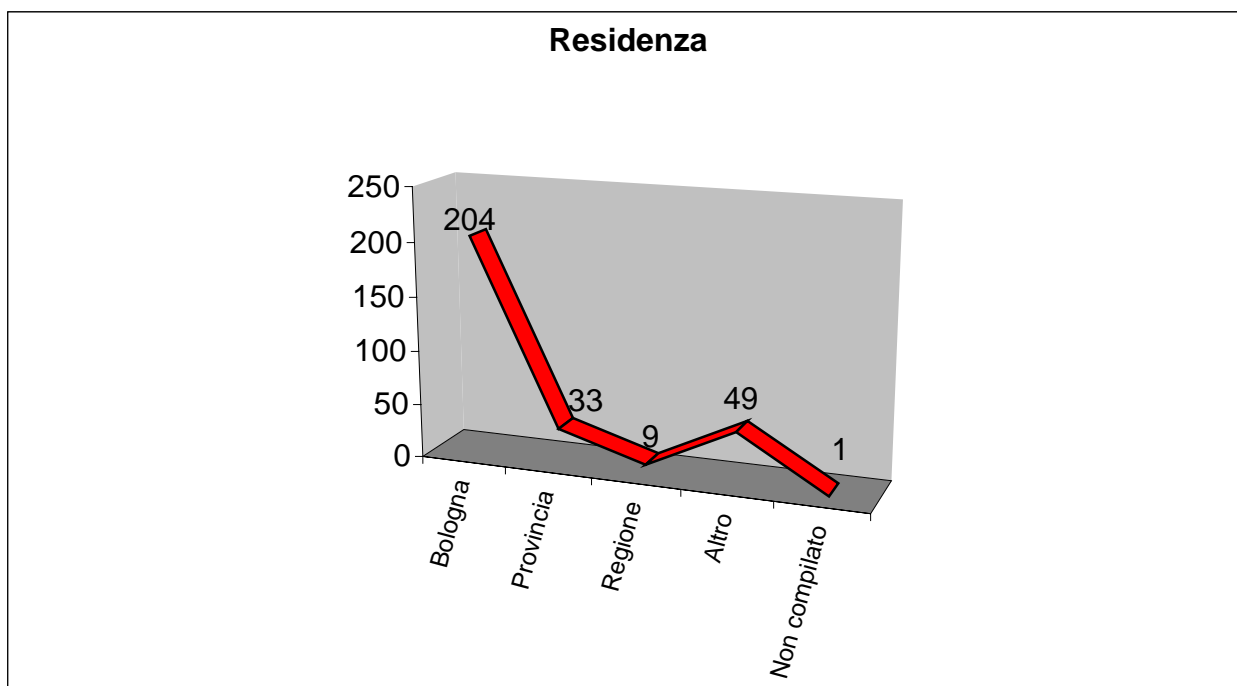


Fig.5 - *I residenti a Bologna accedono con maggiore frequenza ai servizi offerti dall'URP. Il dato non è poi molto diverso da quello del questionario on line. I cittadini "bolognesi" sono molto più interessati di altri ad esprimere la propria opinione per migliorare la qualità dei servizi offerti.*

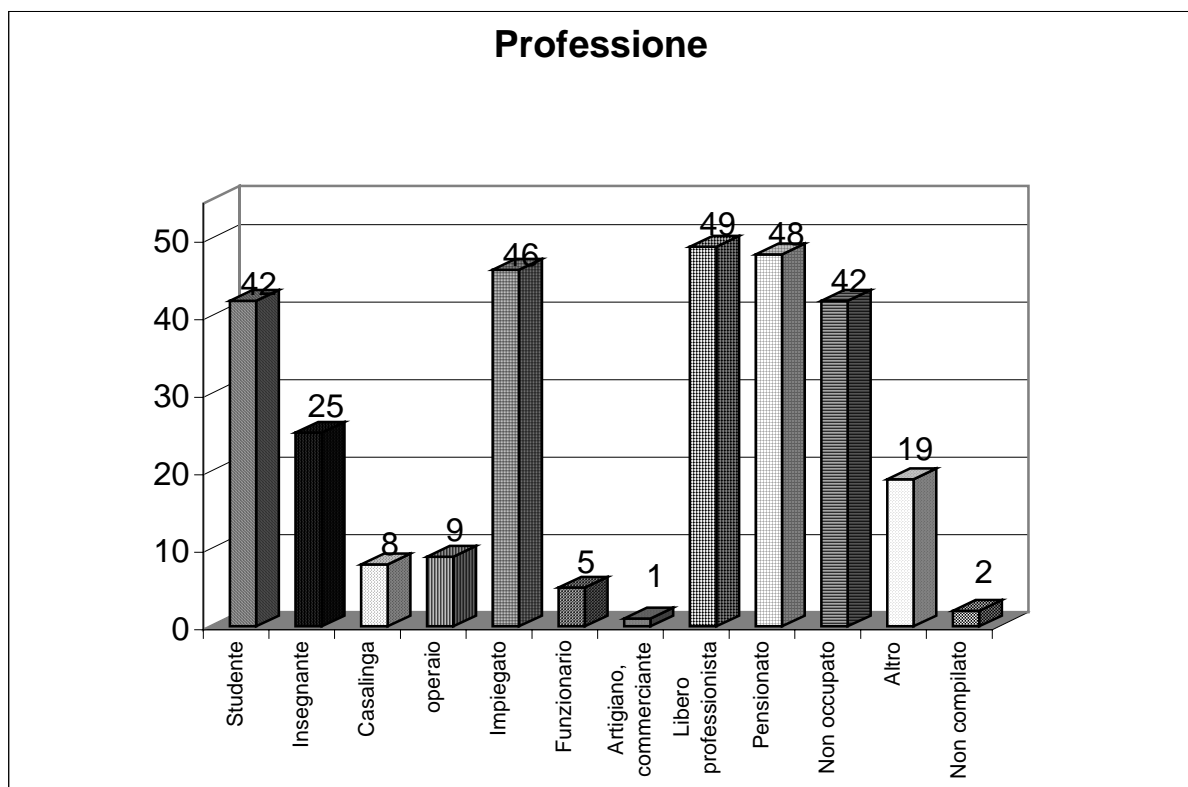


Fig. 6 – *Liberi professionisti, impiegati e pensionati. Sono i profili professionali più diffusi tra i cittadini che hanno compilato il questionario. A seguire studenti, non occupati ed insegnanti.*

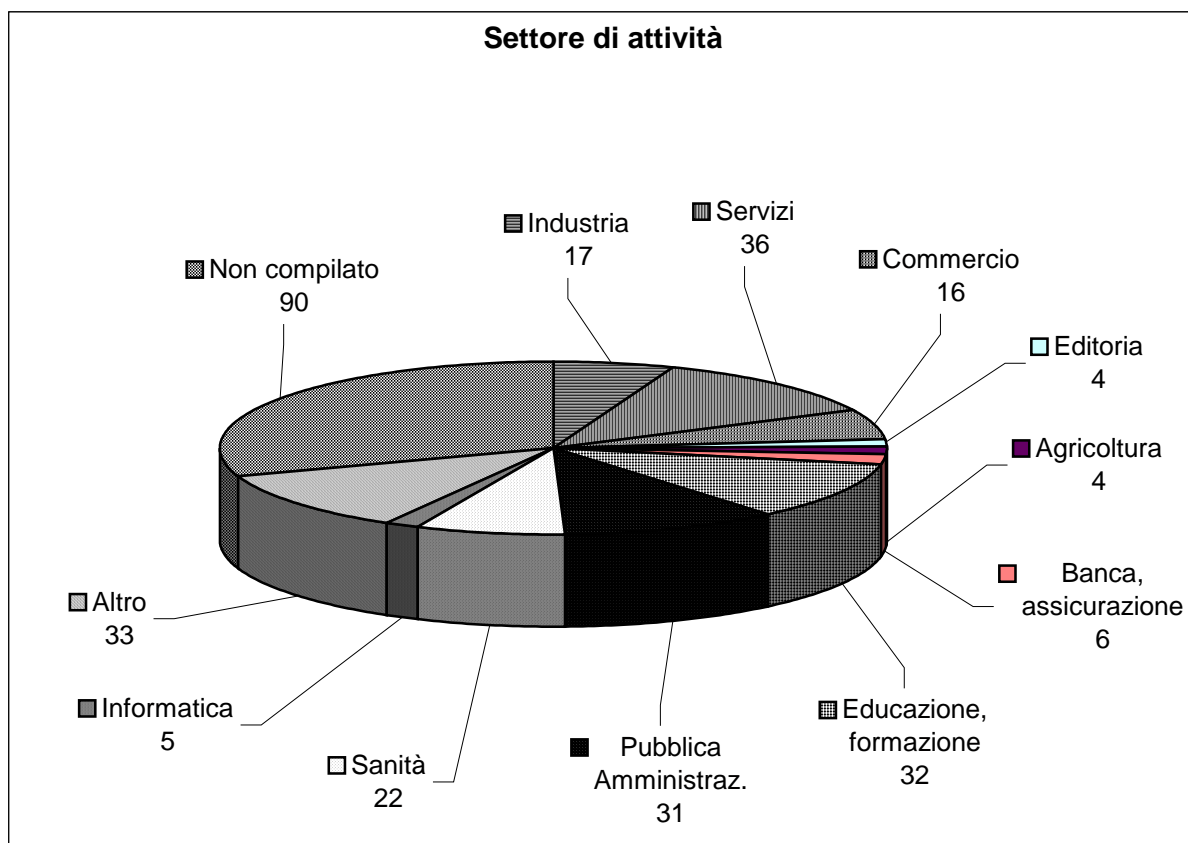


Fig.7 – Una larga fetta di utenti non ha risposto alla domanda sul settore di attività di appartenenza perciò non è stato facile osservare l'utenza dal punto di vista da questo punto di vista. Le percentuali raccolte indicano, comunque, una vasta appartenenza all'area dei servizi, dell'educazione/formazione e della Pubblica Amministrazione.

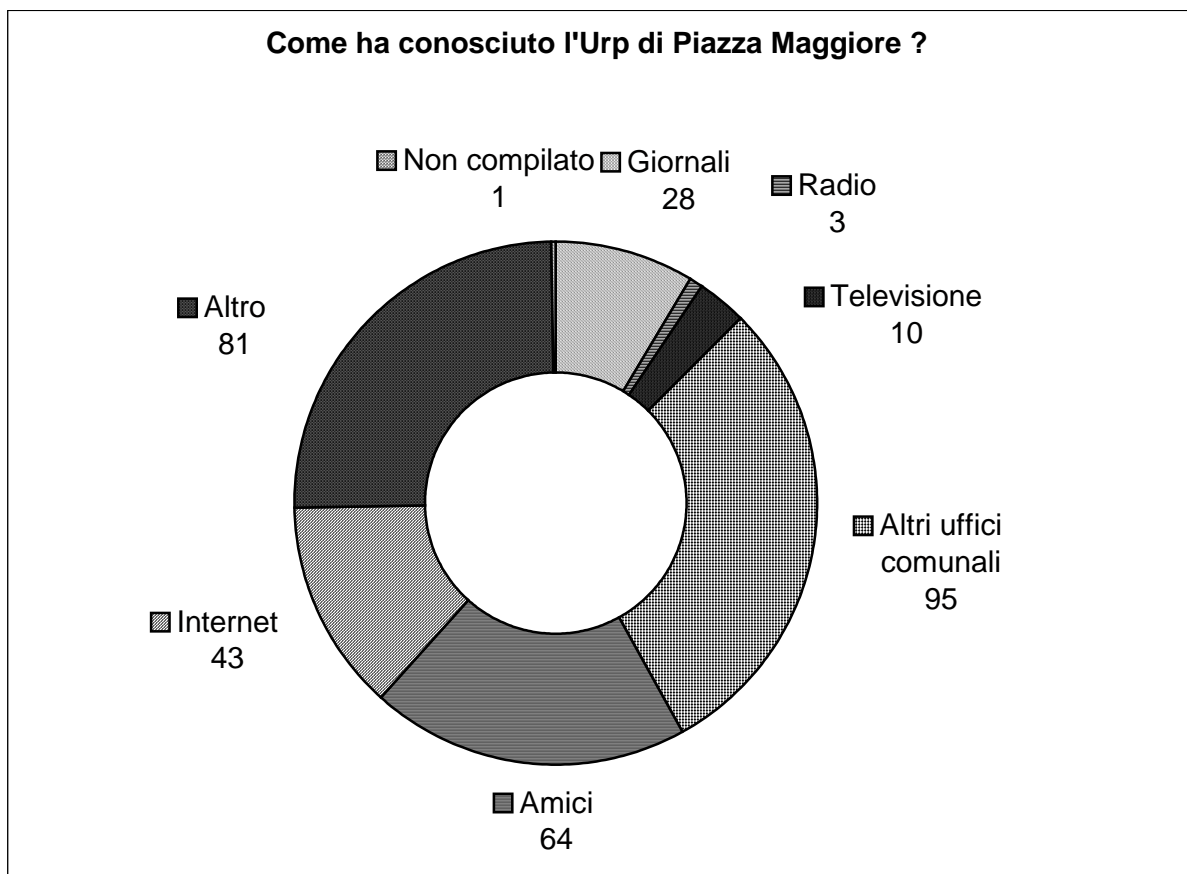


Fig.8 – *Situazione eterogenea rispetto alle modalità di conoscenza del servizio. In molti hanno dichiarato di aver conosciuto l'URP attraverso altri uffici comunali (29%). Nettamente in calo la percentuale di quanti hanno appreso dell'esistenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite Internet. Si ribalta così il risultato emerso dall'indagine on line.*

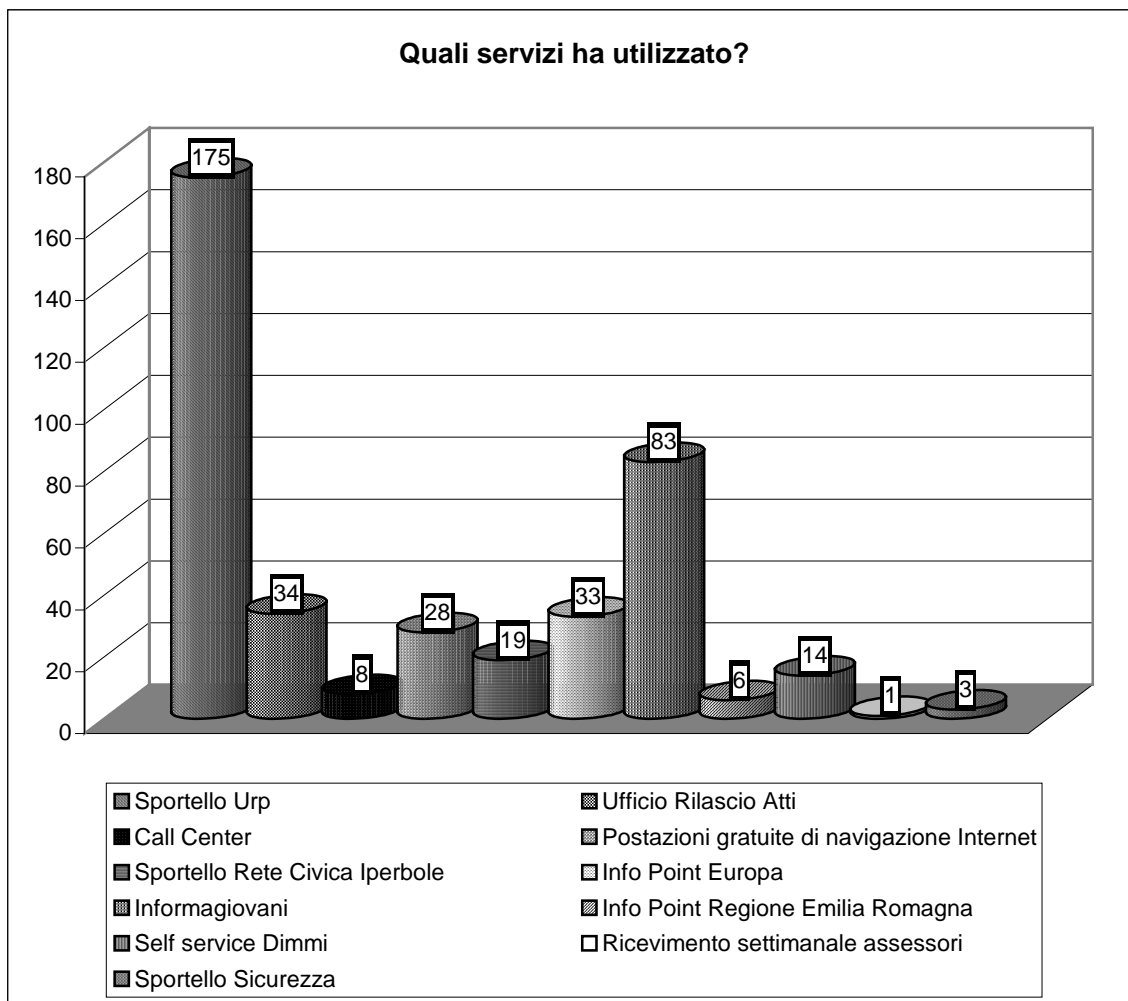


Fig. 9 – *E' sempre lo Sportello URP il servizio più richiesto. A seguire l'Informagiovani, l'Info Point Europa e l'ufficio Rilascio Atti.*

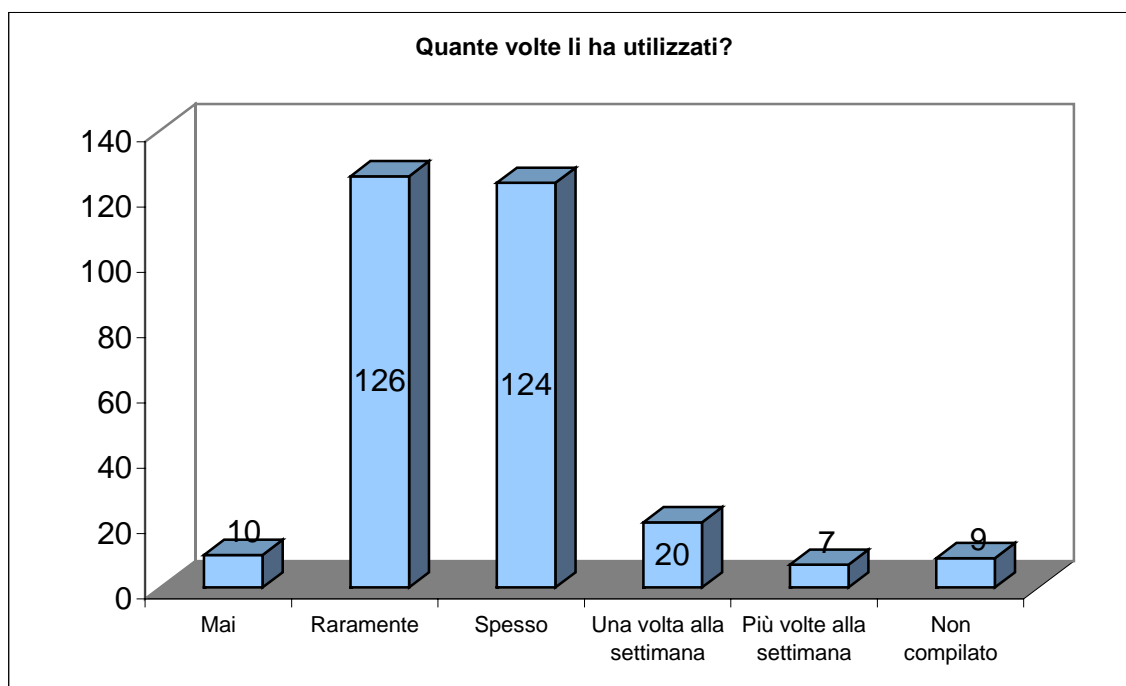


Fig. 10 – *Due, ed opposte, sono le modalità di utilizzo dei servizi. Tra gli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo c'è chi utilizza raramente i servizi di Sala e chi li utilizza spesso. Benché le percentuali di fruizione siano alte la modalità non è ne regolare ne scandita nel tempo. Aumenta, rispetto ai risultati ottenuti dai questionari on line, la percentuale di quanti dichiarano di utilizzarli spesso.*

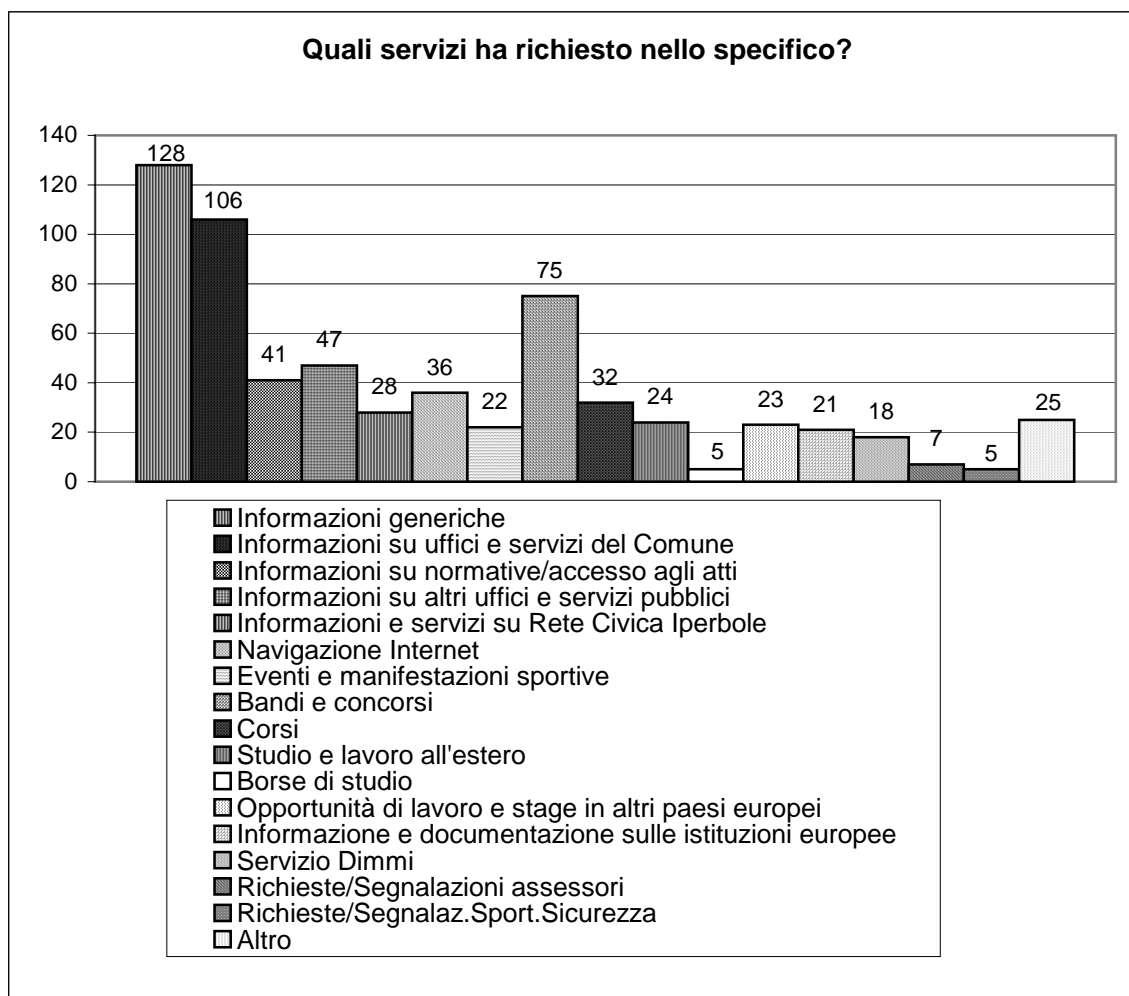


Fig. 11 – *Le informazioni generiche sono quelle più gettonate. Seguono quelle più specifiche relative a bandi e concorsi e agli altri uffici e servizi del Comune. La maggior parte di informazioni richieste da chi ha compilato il questionario è di tipo generico.*

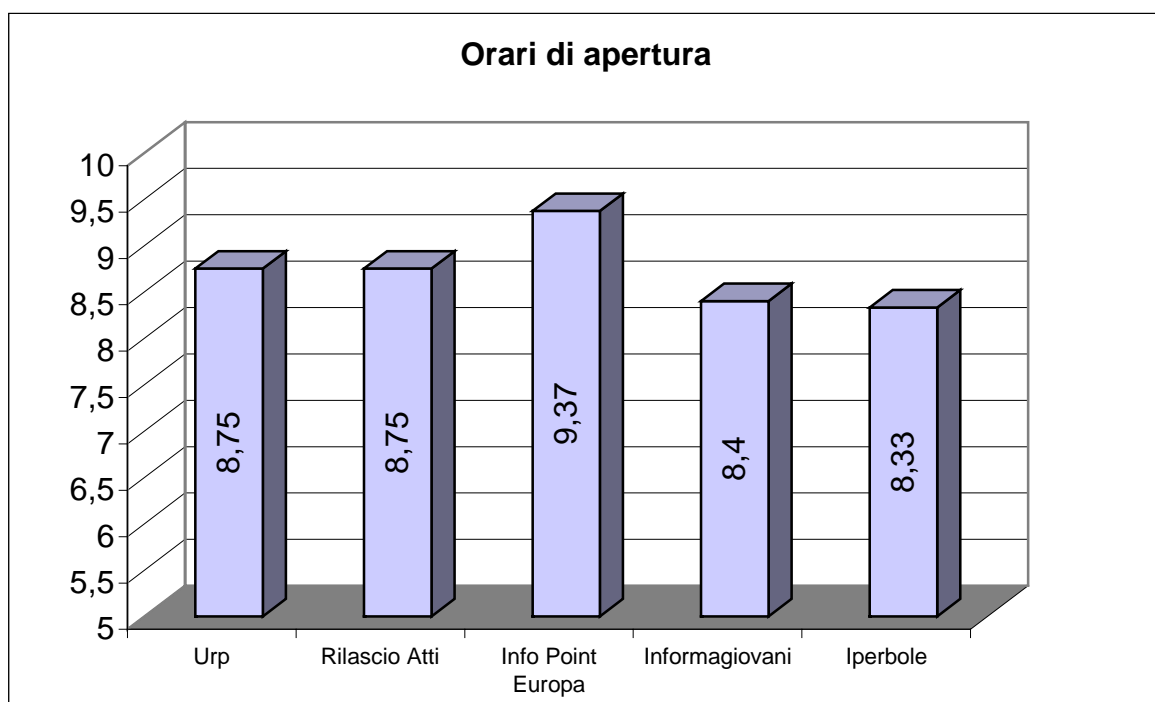


Fig.12 – Questo grafico, come i successivi, visualizza il voto medio che ciascun servizio ha totalizzato rispetto agli orari di apertura. L'Info Point Europa è il servizio più apprezzato per l'accessibilità. Buoni anche i risultati per lo Sportello URP ed il Rilascio Atti.

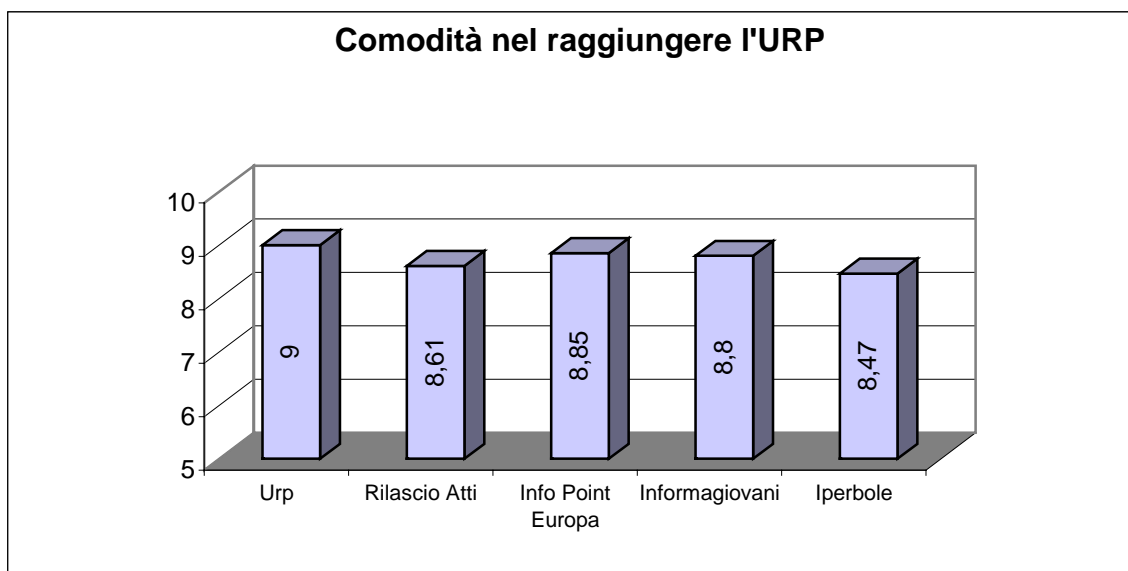


Fig. 13 – *Tutti i servizi offerti dalla Sala URP di Palazzo d'Accursio sono promossi a pieni voti quanto all'ubicazione e, quindi, alla comodità nel raggiungerli.*

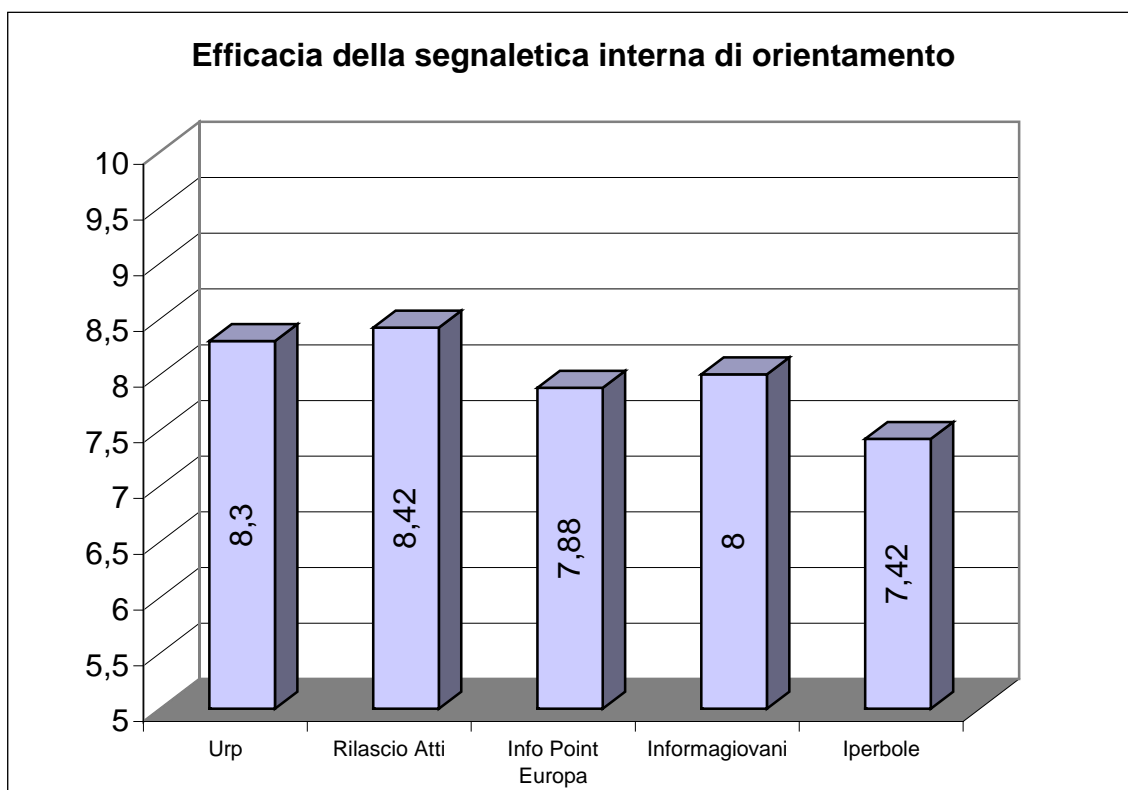


Fig. 14 – *URP, Rilascio Atti e Informagiovani sono i servizi che i cittadini ritengono siano meglio segnalati.*

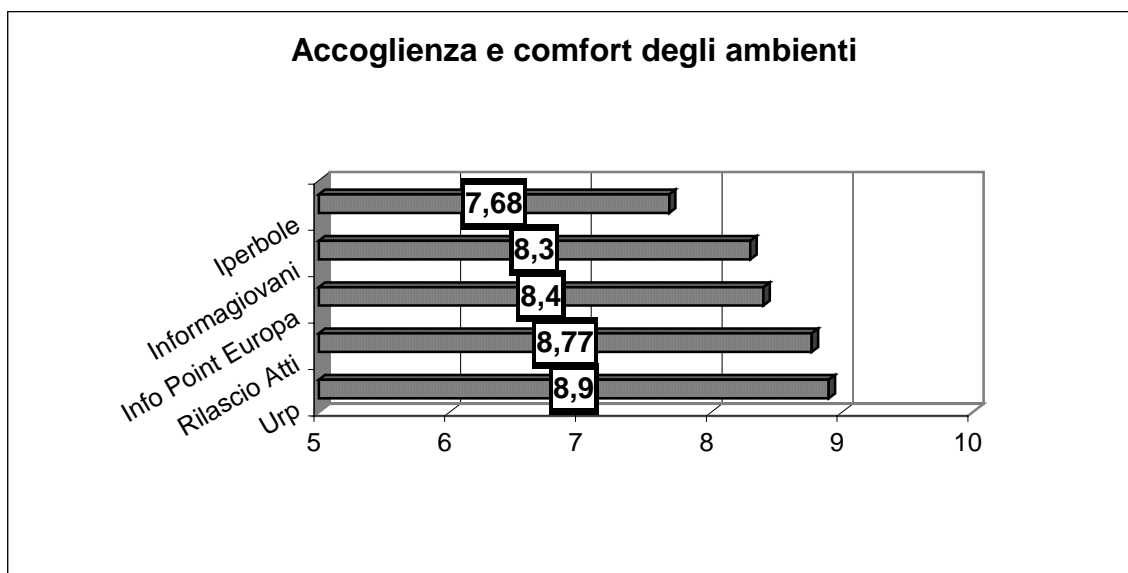


Fig. 15 – *E' l'URP ad aggiudicarsi il palmarés come servizio più accogliente e confortevole. Buona anche la media degli altri servizi.*

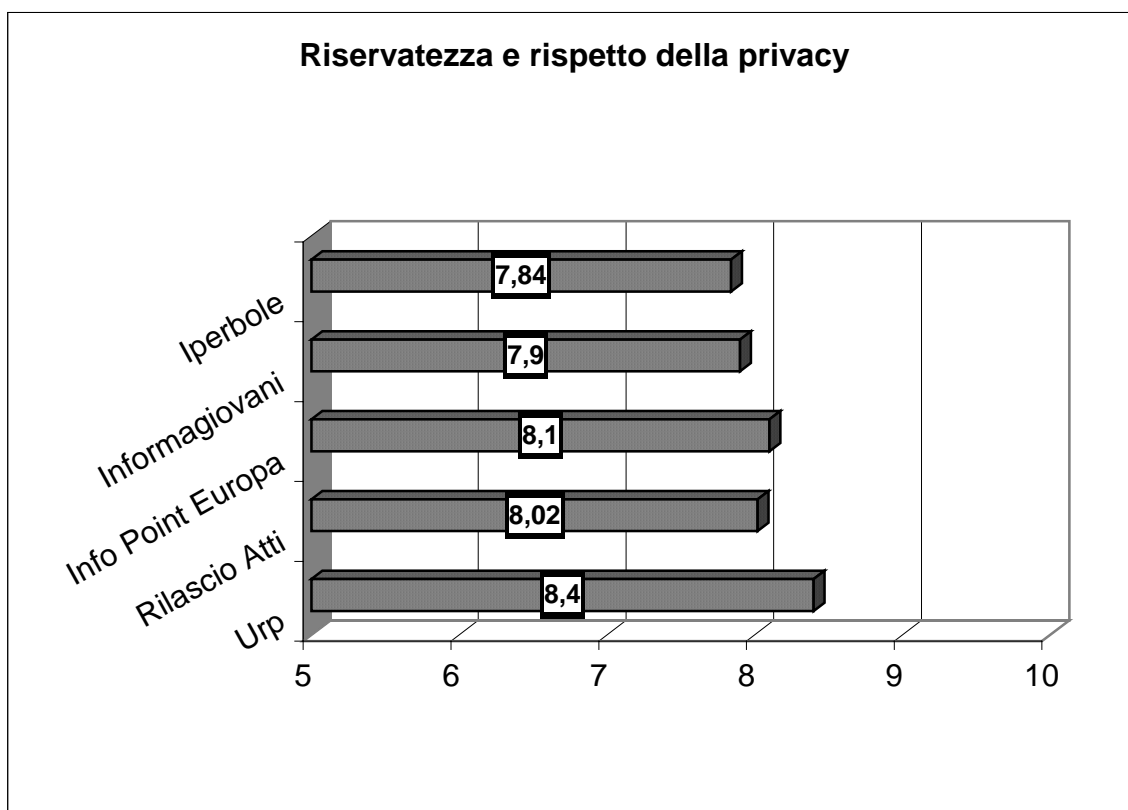


Fig. 16 – *La media è più che sufficiente per tutti i servizi, ma è ancora lo Sportello URP ad essere premiato. Il giudizio è uniforme come quello espresso nel questionario on line.*

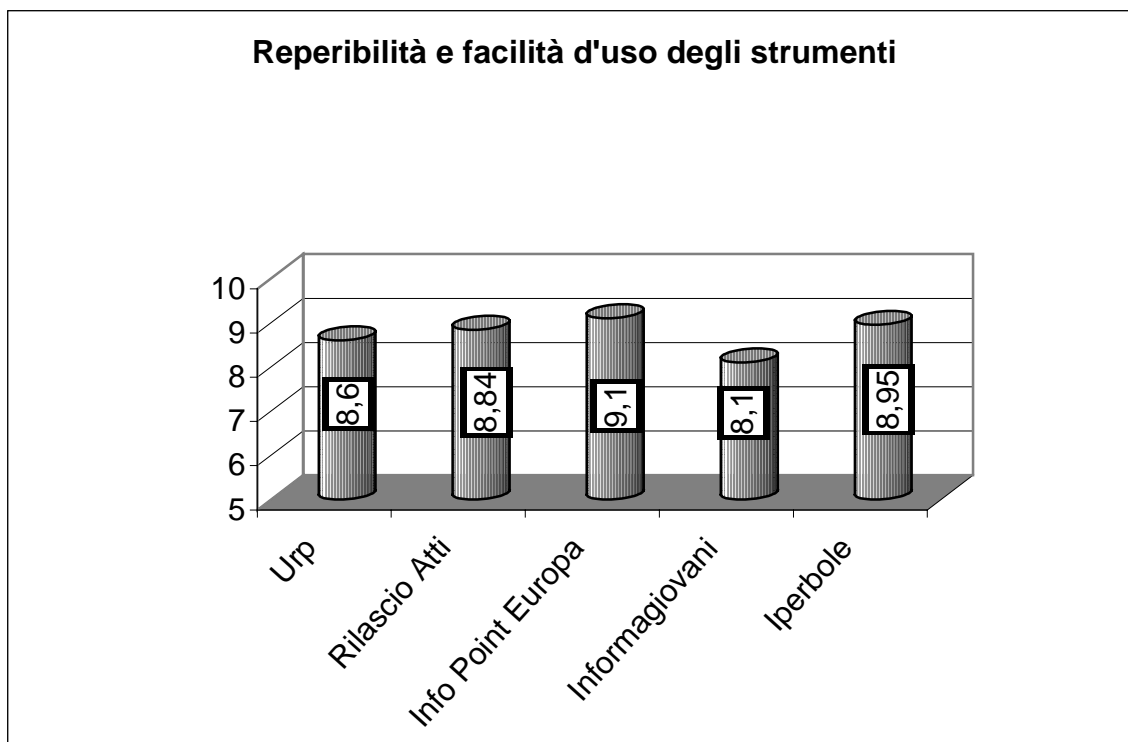


Fig. 17 - *Ottimo il giudizio dei cittadini sulla reperibilità e facilità degli strumenti in uso presso i servizi. L'Info Point Europa è ritenuto il servizio migliore quanto a questo indicatore. Tale livello di standard di servizio è dovuto anche al tipo di informazioni erogate che spesso necessitano di strumenti adeguati ed altamente efficaci.*

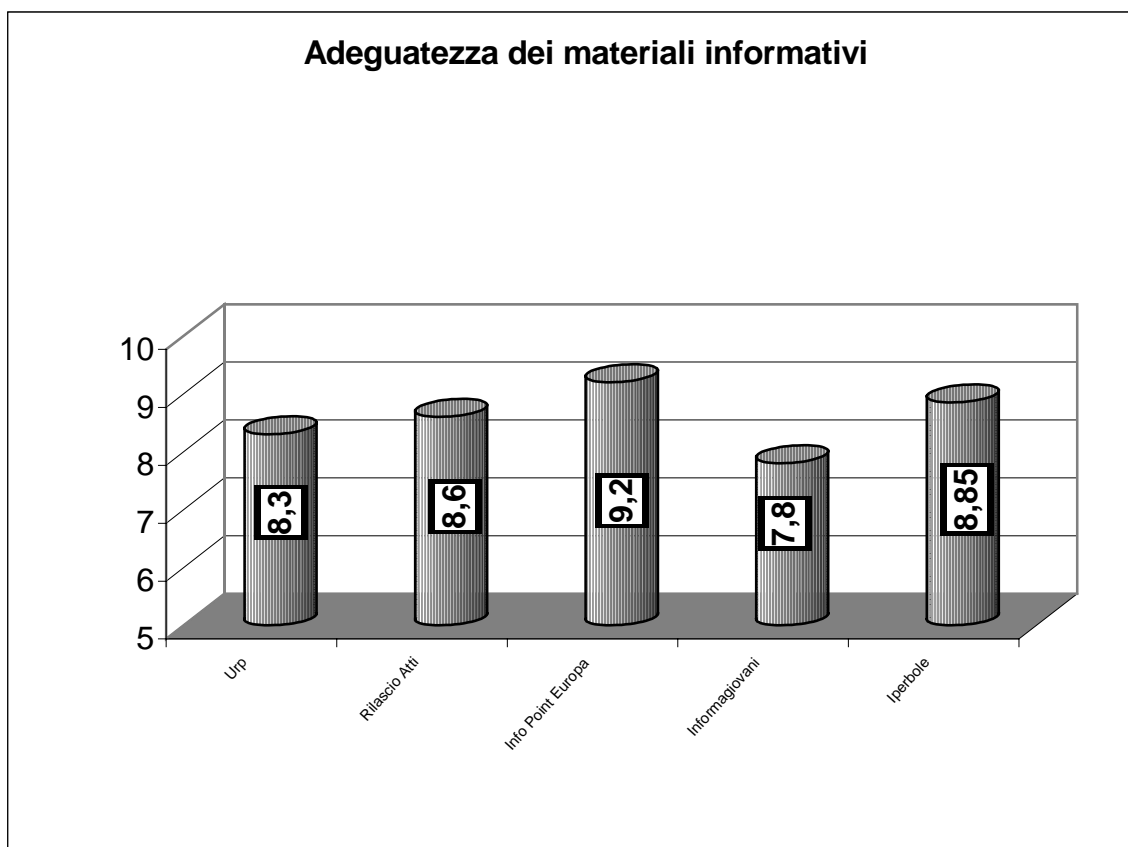


Fig. 18 – Sulla bontà, completezza e efficacia dei materiali informativi distribuiti presso i servizi, si conferma, attraverso il questionario cartaceo, il giudizio positivo già espresso dai cittadini che hanno compilato il questionario on line.

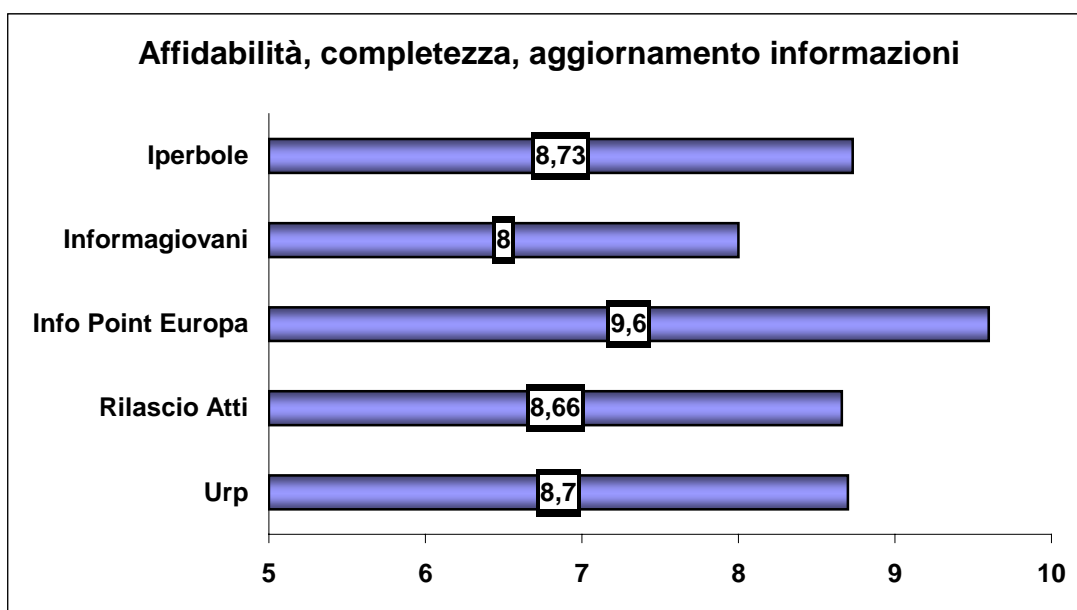


Fig. 19 – Il giudizio da parte dell'utenza sull'affidabilità, la completezza e l'aggiornamento delle informazioni reperibili presso i servizi è

mediamente molto buono con un picchio di maggiore positività per quanto concerne l'Info Point Europa.

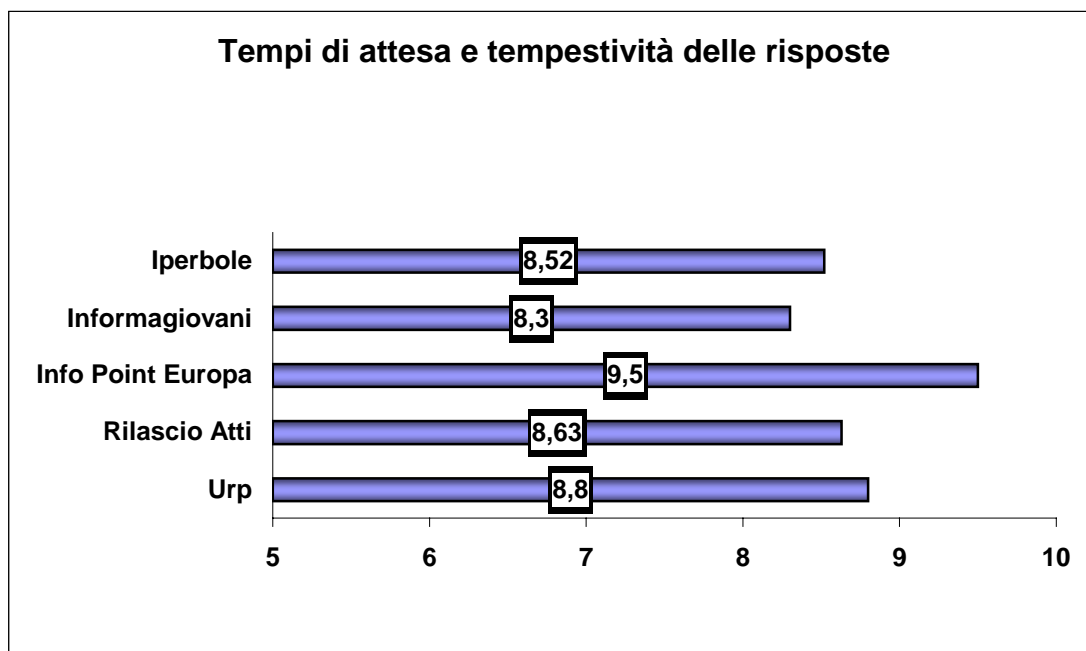


Fig. 20 – *Tempi di attesa e tempestività delle risposte sono tra i parametri più sensibili nel giudizio dei cittadini. Quasi la totalità degli utenti che ha compilato il questionario ha giudicato queste caratteristiche più che positive su tutti i servizi. Tra i valori da giudicare, i "tempi" risultano particolarmente importanti perché, se soddisfacenti, permettono standard di servizio di buon livello.*

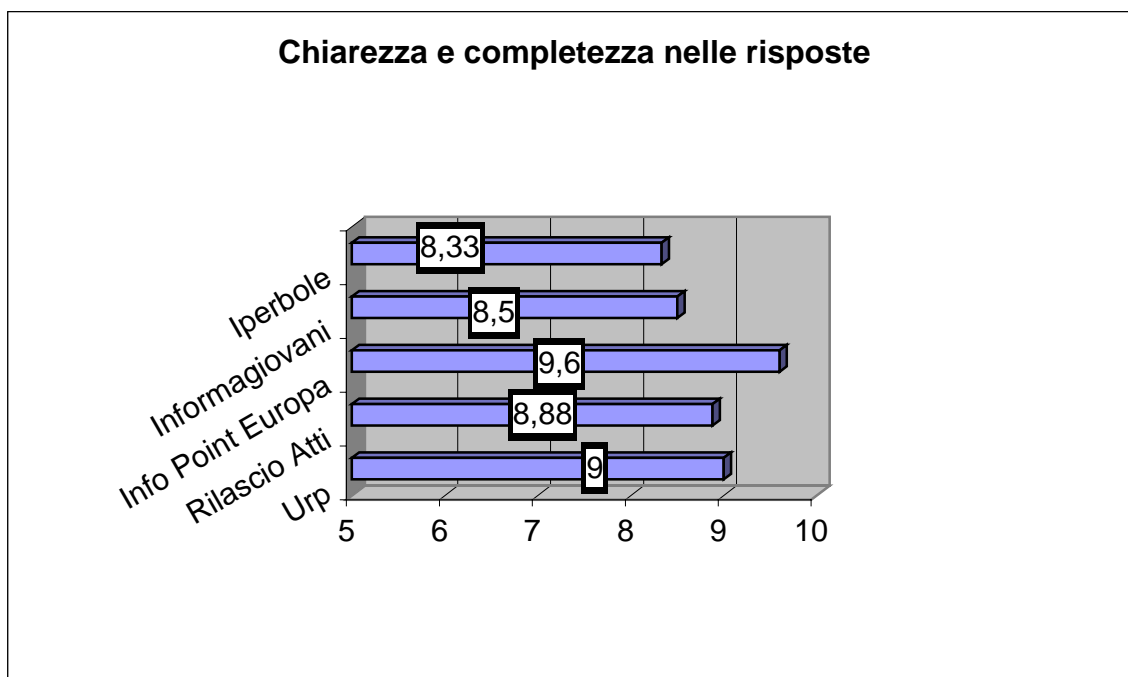


Fig. 21 – *Un'informazione chiara e completa, ritenuta di ottimo livello dai cittadini, consente importanti miglioramenti ai servizi come la riduzione dei tempi di attesa. Anche per questo indicatore si riconferma il giudizio espresso nel questionario on line.*

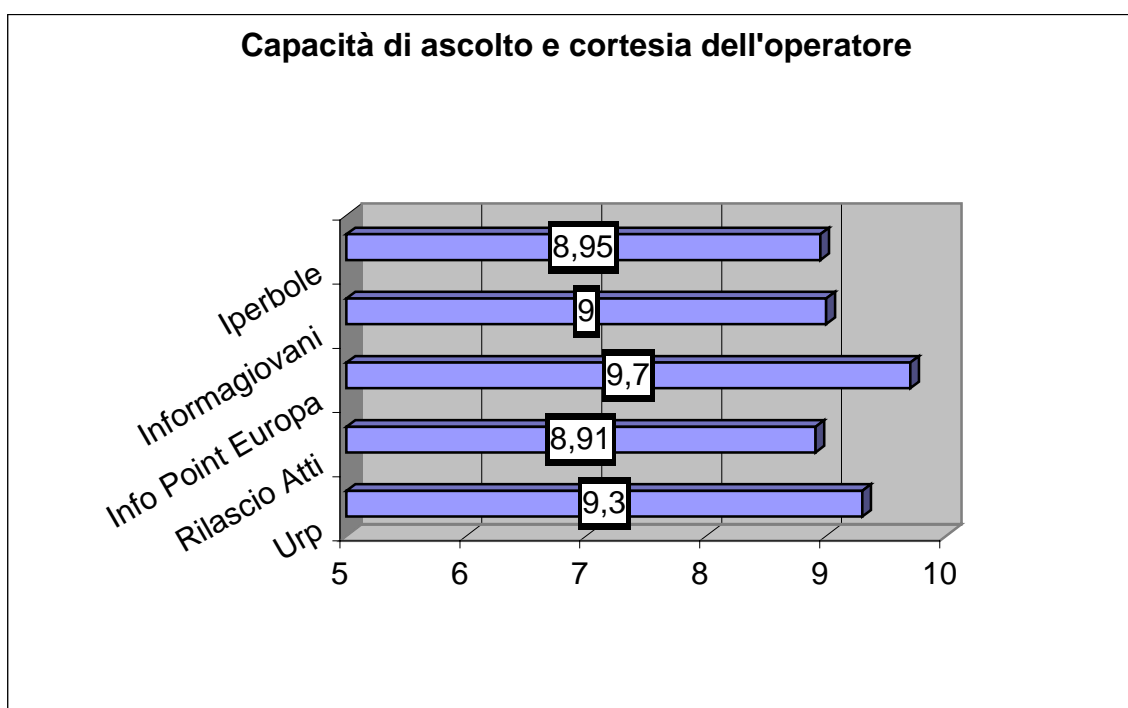


Fig. 22 – *Buoni i voti attribuiti alla capacità d'ascolto e alla cortesia degli operatori, dai cittadini che hanno compilato il questionario e che*

probabilmente sono quelli che hanno un contatto maggiore con gli operatori stessi. Un giudizio che nasce quindi dall'esperienza diretta.

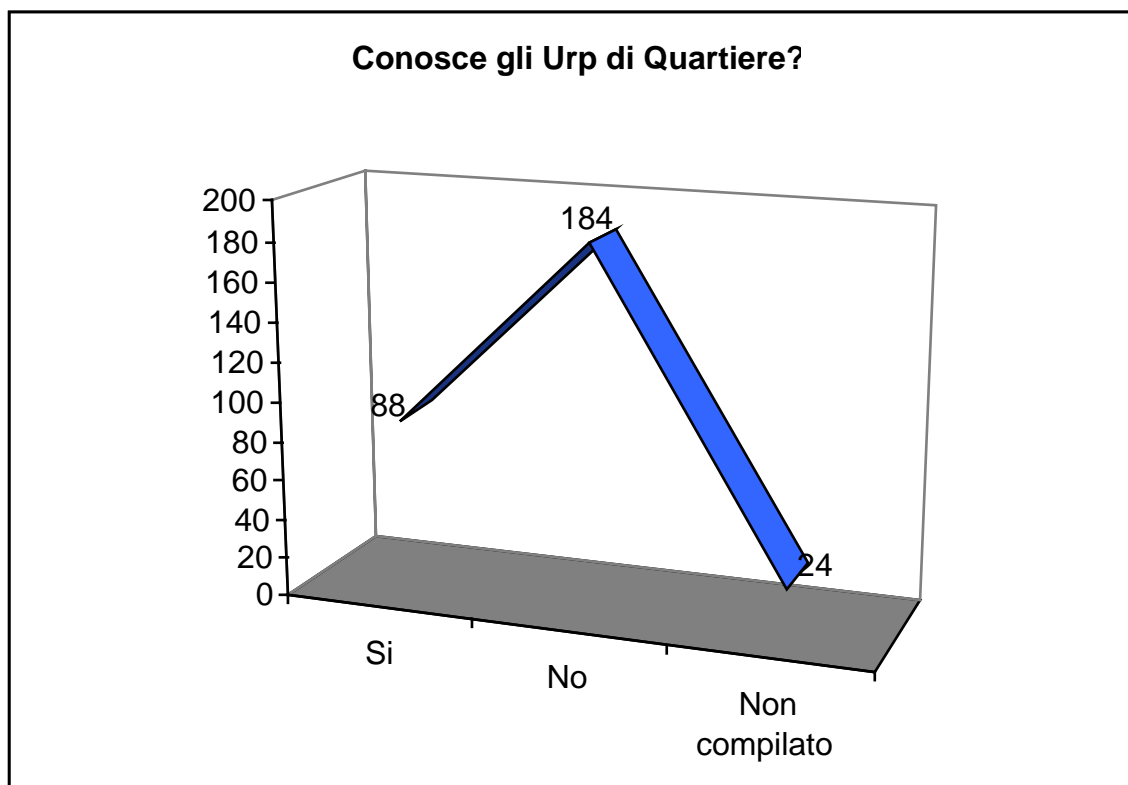


Fig. 23 – Come già riscontrato attraverso i questionari on line, anche dai dati raccolti con la versione cartacea, risulta che un'alta percentuale di cittadini tra chi ha risposto, non conosce gli URP di Quartiere e forse anche per questo è sempre molto alta l'affluenza presso quello conosciuto e centrale di Palazzo d'Accursio.

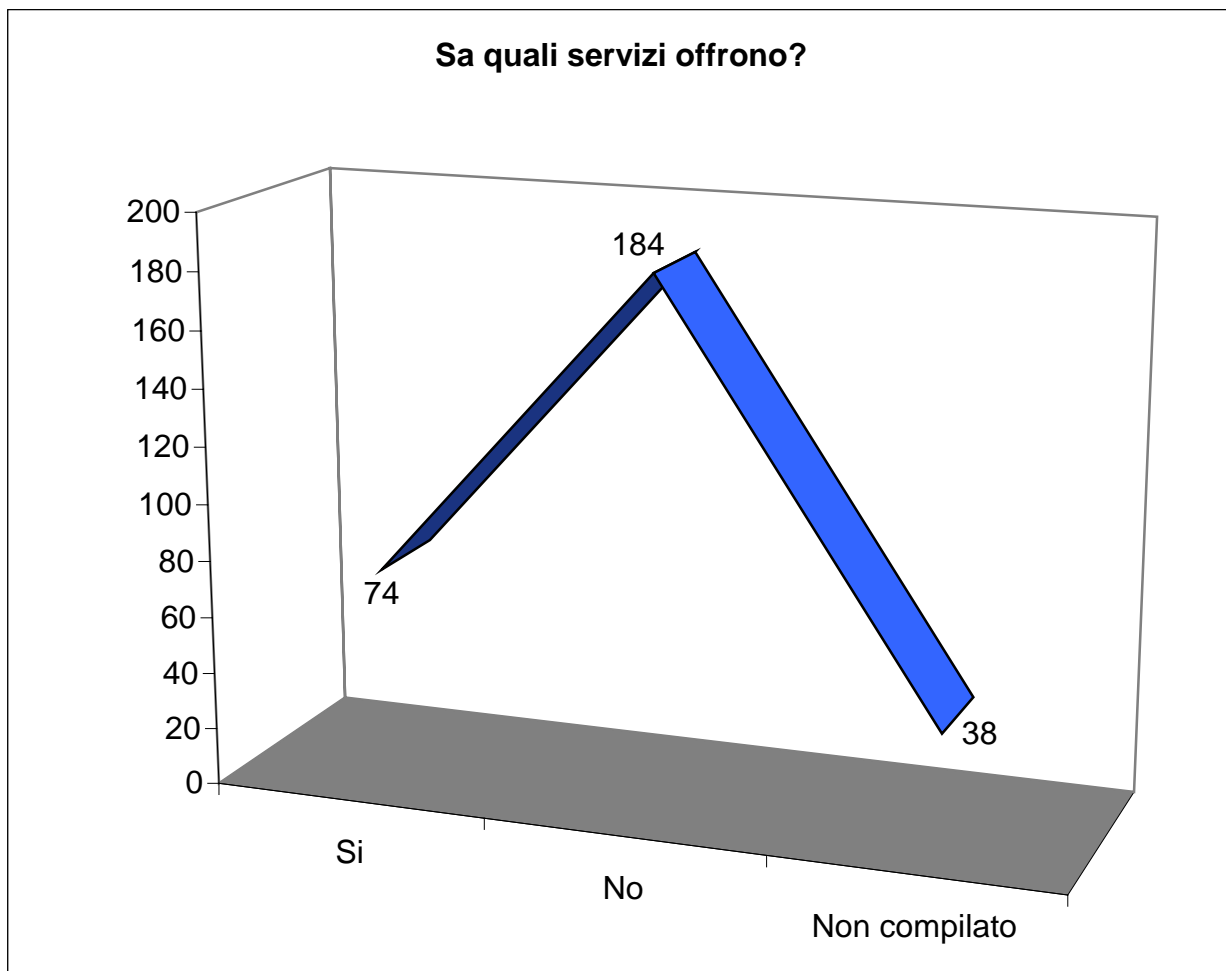


Fig. 24 – Si ripete quanto già emerso dal questionario on line: gli URP di Quartiere sono poco conosciuti così come non si conoscono i servizi offerti presso queste strutture.

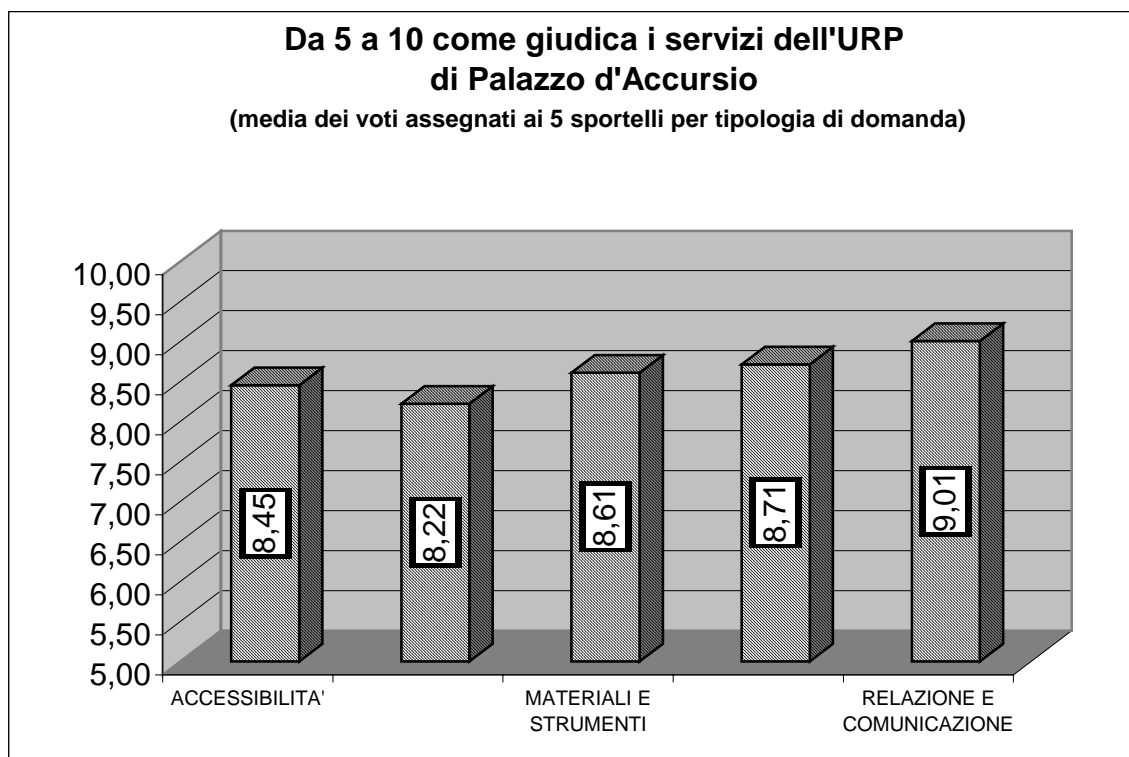


Fig. 25 – *Uno sguardo complessivo e conclusivo sui servizi si può avere attraverso questo grafico: i servizi erogati presso l'URP di Palazzo d'Accursio hanno ricevuto un giudizio altamente positivo. I voti sono stati raccolti ed elaborati grazie all'utilizzo di cinque indicatori ritenuti significativi e capaci di ricoprire a trecentosessanta gradi le caratteristiche dei servizi dell'URP. In base a queste cinque tipologie erano state precedentemente formulate anche le domande.*