

## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2017

### Analisi del parere dell'utenza relativamente ai servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel 2017 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Farnesina ha ricevuto 18.113 comunicazioni scritte, 11.153 telefonate e 477 visitatori, per un totale complessivo di **29.743 contatti**.

Nel corso dell'anno è proseguita l'azione volta a misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dall'URP, attraverso la somministrazione di un questionario anonimo che l'utente può compilare direttamente on-line, attraverso un link posto in calce ad ogni email di risposta. Un questionario cartaceo, analogo a quello disponibile on-line, è stato distribuito in via sperimentale all'utenza che si è presentata al Front Office.

Attraverso la compilazione del questionario, costituito da sei domande a risposte chiuse e da uno spazio dove inserire liberamente commenti e suggerimenti, è stato chiesto all'utenza di esprimere, su base volontaria e in pieno anonimato, una valutazione sulla prestazione ricevuta, al fine di migliorare il servizio offerto dall'Ufficio.

L'indagine ha mostrato che **nel 2017 l'82% degli utenti che si è rivolto all'URP della Farnesina si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto**.

Nel dettaglio, 82 questionari compilati e restituiti hanno rivelato le seguenti opinioni:

27 - molto soddisfatto

25 - soddisfatto

17 - poco soddisfatto

13 - per niente soddisfatto

L'Ufficio tiene in grande conto i risultati della rilevazione al fine di migliorare i servizi erogati, attraverso una gestione più mirata delle risorse umane e strumentali, un approfondimento e un affinamento delle informazioni contenute nelle risposte, nonché l'aggiornamento degli operatori, nell'ottica di una formazione continua. Inoltre, sono attualmente allo studio modalità per incrementare l'adesione dell'utenza alla rilevazione.

Nel 2017 gli argomenti delle richieste dei cittadini sono risultati, in percentuale:

