

INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL'UTENZA 2018

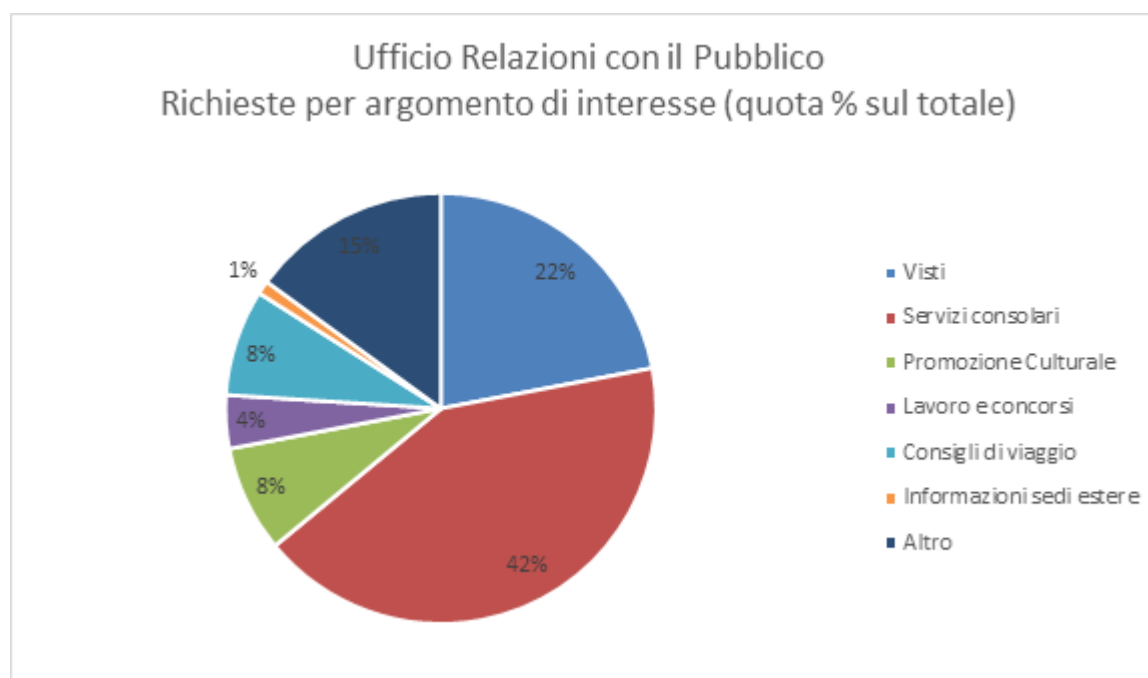
relativamente ai servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico
del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

Nel 2018 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha risposto a 37.776 richieste dell'utenza (+27% rispetto al 2017), e inviando 27.401 comunicazioni via e-mail, effettuando 10.025 telefonate e gestendo 350 visite. Si tratta di oltre tremila comunicazioni al mese, con risposte inviate, oltre che in italiano, in inglese, francese, spagnolo e portoghese.

Rispetto al 2017, si registra un incremento di oltre novemila mail in entrata e un leggero calo delle telefonate (circa mille unità in meno). Si conferma la tendenza decrescente delle visite (-26% rispetto al 2017).

Gli argomenti dei quesiti hanno riguardato, in percentuale:

- Servizi consolari (42%)
- Visti (22%)
- Consigli di viaggio (8%)
- Promozione culturale (8%)
- Lavoro e concorsi (4%)
- Informazioni sulle sedi estere (1%)
- Altri argomenti (15 %)



Anche per l'anno 2018 è stata condotta **un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi resi dall'URP**, al fine di trarre suggerimenti utili al miglioramento delle prestazioni. L'indagine si basa su un **questionario anonimo** che può essere compilato online attraverso un link posto in calce a ogni e-mail di risposta; una versione cartacea è invece disponibile per chi visita l'Ufficio. Al momento, non è prevista la possibilità di fornire una valutazione da parte di utenti che contattino l'URP telefonicamente.

Il totale dei **questionari compilati online** nel 2018 è di **403**. Di seguito i risultati:

- molto soddisfatto – 154 (39%)
- soddisfatto – 118 (29%)
- poco soddisfatto – 61 (15%)
- per niente soddisfatto – 70 (17%)

Si rileva che **l'83% degli utenti si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto dall'URP**. In particolare, la percentuale di chi si è dichiarato 'molto soddisfatto' è aumentata rispetto al 2017 (dal 32% al 39%).

I casi di insoddisfazione per i servizi resi dall'URP riguardano principalmente l'eccessiva standardizzazione delle risposte, la segnalazione di informazioni già note, la scarsa pertinenza della risposta con il quesito.

L'URP ha raccolto 41 **questionari cartacei**, che in grande maggioranza riportano un **giudizio positivo (86 %)** sulla chiarezza, adeguatezza e completezza delle risposte ricevute e sulla disponibilità e competenza degli operatori. Solo sei questionari riportano un livello di soddisfazione scarso.

I dati raccolti evidenziano che la quasi totalità dei visitatori dell'URP sono di nazionalità italiana (38) e in maggioranza uomini (23). Con riferimento alla professione, si registra una maggiore affluenza di pensionati (14) e liberi professionisti (7), seguono impiegati (5) e studenti (5), non mancando disoccupati (4), dirigenti (2), operai (2) e casalinghe (2).

Anche nel caso dei visitatori, le richieste di informazioni più frequenti riguardano i visti e i servizi consolari.

Al termine del modulo, sia online sia cartaceo, l'utente viene invitato a **suggerire** proposte per migliorare il servizio offerto dall'Ufficio URP. I suggerimenti ricevuti riguardano principalmente una maggiore accessibilità dell'Ufficio, attraverso aperture pomeridiane o una connessione Skype.

L'**aggiornamento delle "domande frequenti"** riportate sul sito (https://www.esteri.it/mae/it/servizi/sportello_info/domandefrequenti) ha permesso ai cittadini di formulare quesiti sempre più specifici e pertinenti. Questo, a sua volta, ha consentito all'URP di approfondire le proprie risposte e di elaborarne di nuove.

Si segnala infine che nel corso del 2018 l'URP si è adeguato all'entrata in vigore del Regolamento Generale dell'Unione europea sulla protezione dei dati personali (vedi https://www.esteri.it/mae/it/servizi/sportello_info/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali.html).