**INDAGINE SUL GRADIMENTO DELL’UTENZA 2023**

**relativamente ai servizi offerti dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Nell’anno 2023 l’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito complessivamente 64.589 contatti, così suddivisi:

comunicazioni e-mail (risposta aiquesiti anche in lingua inglese, francese o spagnola)**:** 41.402

telefonate: 23.176

visite: 11

L’utilizzo delle mail e del telefono resta al momento il mezzo di contatto preponderante.

L’afflusso delle richieste non è comunque omogeneo durante l’arco dell’anno, in quanto ci sono periodi caratterizzati da un picco di utenza e periodi in cui viceversa si verifica un calo. Tali variazioni dipendono principalmente dai procedimenti amministrativi in corso, in particolare dall’esistenza o meno di bandi e/o selezioni in scadenza o comunque in svolgimento o quando si verificano situazioni di emergenza di qualunque tipo relativa a connazionali all’estero.

In particolare, il cospicuo aumento delle comunicazioni mail è legato all’elevatissimo numero di appelli pervenuti: a) sul conflitto in corso in Israele e Gaza per chiedere un cessate il fuoco e garantire l’accesso agli aiuti umanitari e b) contro le modifiche apportate al Regolamento Sanitario Internazionale che stabiliscono che l’OMS sia l’autorità prevalente nelle emergenze sanitarie pubbliche.

L’Ufficio per le Relazioni con il pubblico ha svolto anche per il 2023 un’indagine per la valutazione della soddisfazione del servizio ricevuto dagli utenti esterni. Il questionario è reso in forma anonima ed è pubblicato on line al seguente link <https://www.esteri.it/it/sportello_info/questionario-di-gradimento-urp/>.

Altra modalità di somministrazione è la seguente: nell’e-mail di risposta l’utente viene invitato a collegarsi al sito, all’indirizzo specificato, per compilare il questionario.

Sono stati restituiti 241 questionari.

Purtroppo il dato è parziale poiché a causa di problemi tecnici legati allo spostamento del server i report relativi ai mesi di luglio e agosto sono andati perduti. Inoltre dei 241 questionari restituiti 42 erano privi della valutazione e contenevano solo suggerimenti generici e alcuni sono stati inviati dall’utenza più volte nell’arco della stessa giornata esprimendo un grado di insoddisfazione.

Quindi sono stati presi in considerazione solo 199 questionari. L'utenza ha espresso la propria percezione sulla qualità del servizio erogato in questo modo:

per niente soddisfatto – 89

poco soddisfatto – 29

soddisfatto – 28

molto soddisfatto – 53

* 41% soddisfatto
* 59% poco soddisfatto

Si è consapevoli dei limiti dell’analisi dal punto di vista statistico ma se ne possono comunque ricavare delle utili indicazioni.

I casi di insoddisfazione per i servizi resi dall’URP riguardano principalmente l’eccessiva standardizzazione delle risposte e la loro genericità o segnalazione di informazioni già noteoppure la scarsa pertinenza della risposta rispetto al quesito.

Le aree tematiche che hanno interessato maggiormente gli utenti hanno riguardato in percentuale:

* Servizi consolari – 27%
* Visti – 16%
* Promozione culturale - 1%
* Lavoro e concorsi - 2%
* Informazioni sulle sedi estere - 1%
* Altro - 40%
* Consigli di viaggio - 13%

Si ricorda all’utenza che è importante partecipare al sondaggio perché è un’occasione di partecipazione con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti. Obiettivo dell'indagine è quello di rilevare il livello di gradimento dei servizi resi ma anche conoscere le effettive esigenze degli utenti per consentire una riorganizzazione semplice ed efficace delle modalità di fruizione dei servizi.

Si ringrazia l’utenza che ha dedicato pochi minuti del loro tempo per compilare il questionario, scusandoci con coloro che hanno subito qualche disguido, assicurando il massimo impegno per migliorare e innovare sempre.