



PROVINCIA
DI TORINO

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il ruolo svolto dall'URP. L'opinione dei dipendenti.

Marzo 2012

Indice

1. Il disegno della ricerca	2
2. Le opinioni dei dipendenti	3
3. Appendice metodologica	12
3.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana	12
3.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	13
3.3 Nota sull'uso dei valori assoluti v.a.	13

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e
Qualità della Provincia di Torino

1. Il disegno della ricerca

L'indagine sulla soddisfazione del Cliente Interno è un'attività di rilevazione della Customer Satisfaction finalizzata ad indagare nel dettaglio le opinioni dei colleghi in riferimento a Servizi interni, ovvero di supporto agli altri Servizi dell'Ente. Nel 2011, in tale ambito, il *Servizio Relazioni con il Pubblico* ha realizzato un'indagine in merito al ruolo che svolge nell'Ente e ai servizi che eroga ai colleghi.

La somministrazione del questionario, dovendo tenere conto anche dei colleghi non dotati di una postazione informatica, è avvenuta sia per via telematica (invio di una e-mail a tutte le login dell'Ente) sia per posta interna (invio del questionario cartaceo ai dipendenti con mansioni di cantoniere e usciere).

La rilevazione delle opinioni è stata condotta utilizzando un questionario **semi-strutturato**, che contiene cioè sia domande a *risposta chiusa*, dove il rispondente può scegliere la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite, sia a *risposta aperta*, che permettono, invece, di indicare liberamente qualunque informazione si ritenga opportuno segnalare.

Per quanto riguarda i contenuti delle domande, invece, la prima parte del questionario permetteva di rilevare come i colleghi *definiscono l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e se la loro attività lavorativa prevede contatti con l'utenza esterna*; una sezione più ampia ha riguardato quindi i rapporti di collaborazione con l'URP.

Il questionario prevedeva, inoltre, degli spazi in cui si sono sollecitati i dipendenti ad indicare sia *le modalità di gestione che sarebbero preferibili in caso di domande di accesso agli atti, segnalazioni o reclami*, sia *gli aspetti della collaborazione con l'URP che potrebbero essere migliorati*.

L'ultima sezione del questionario ha permesso, invece, di rilevare alcuni aspetti sociografici dei dipendenti quali *il profilo professionale, gli anni di servizio e l'Area o il Servizio di appartenenza*.

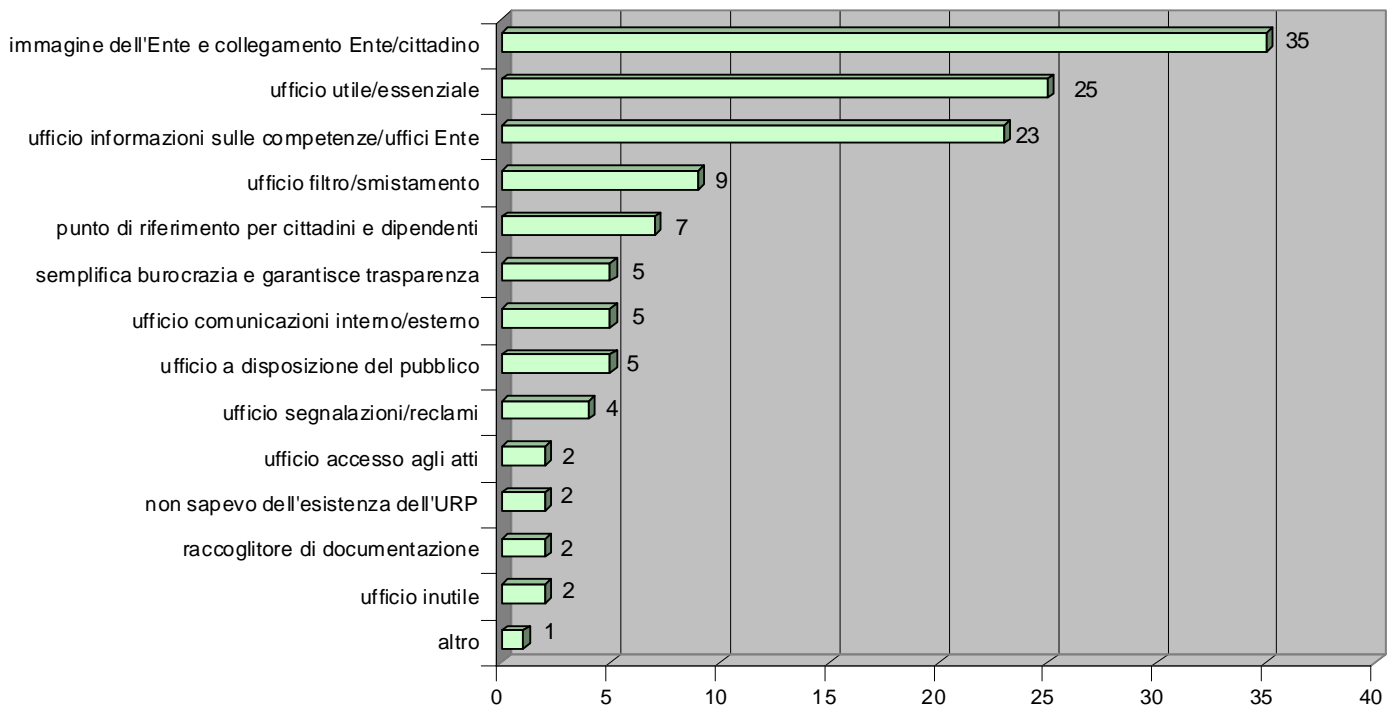
Di seguito sono riportati i risultati della rilevazione condotta tra dicembre 2011 e gennaio 2012.

Hanno partecipato all'indagine 382 dipendenti.

2. Le opinioni dei dipendenti

1

Come definiresti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico? – valori %

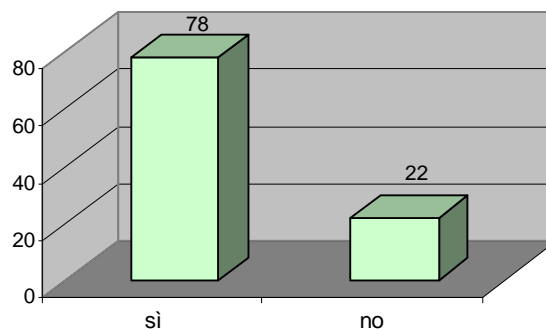


Base (casi): 240; la somma delle % supera il 100% perché era possibile dare più risposte

Nella modalità *altro* i dipendenti hanno indicato: *un servizio ai cittadini a supporto della qualità dei suoi servizi* (1 caso); *l'URP è l'ufficio provinciale che monitora il gradimento dei servizi provinciali* (1 caso); *un servizio efficiente al 60%* (1 caso).

2

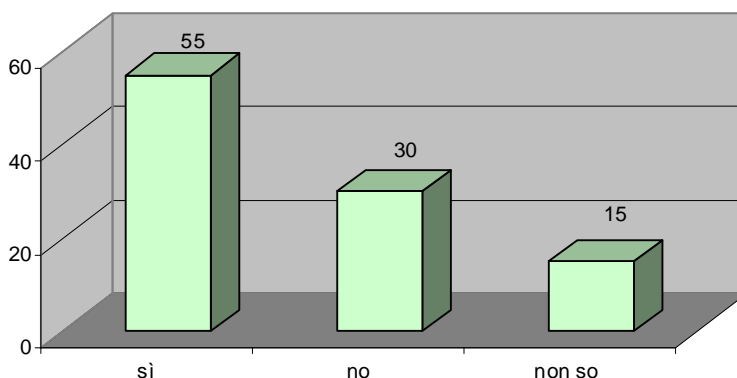
La tua attività lavorativa prevede **contatti con l'utenza esterna**? – valori %



Base (casi): 382

3

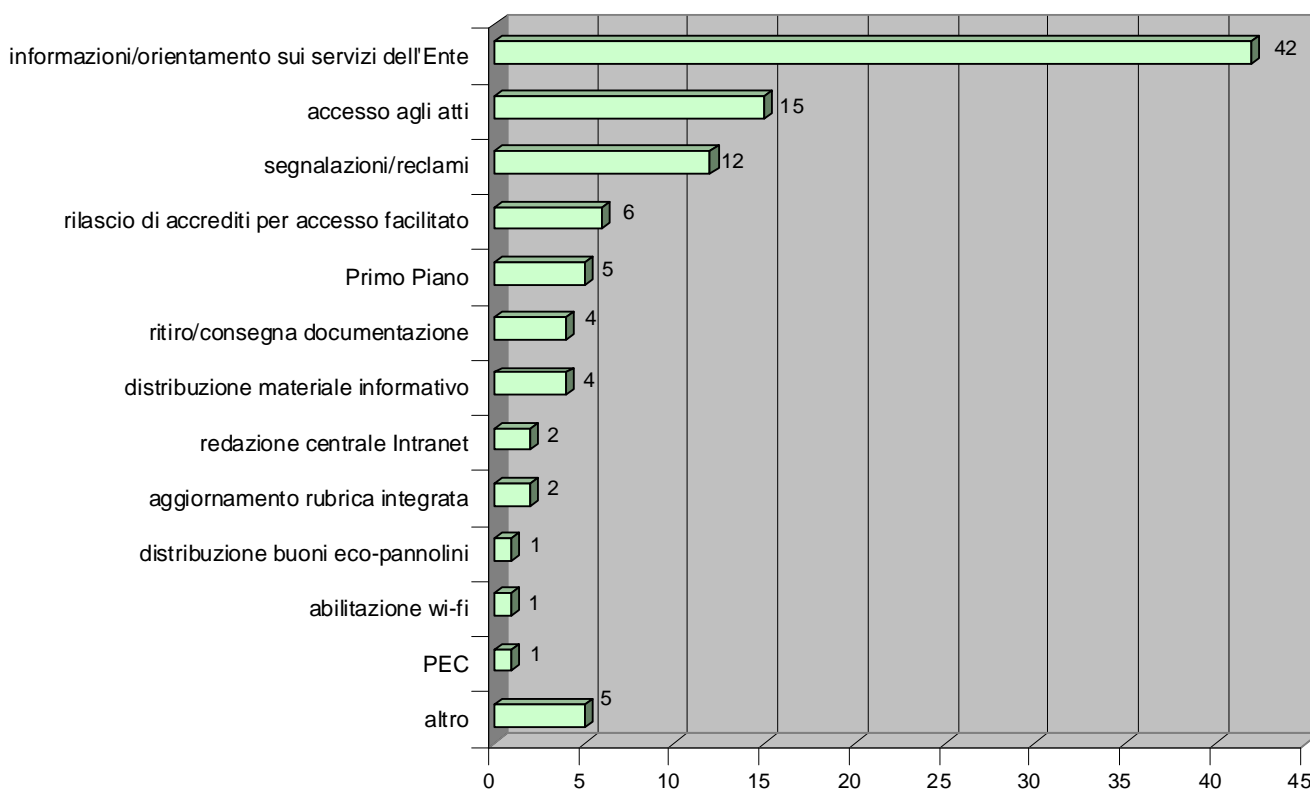
Se sì, il tuo ufficio si avvale già della collaborazione dell'URP? – valori %



Base (casi): 297

4

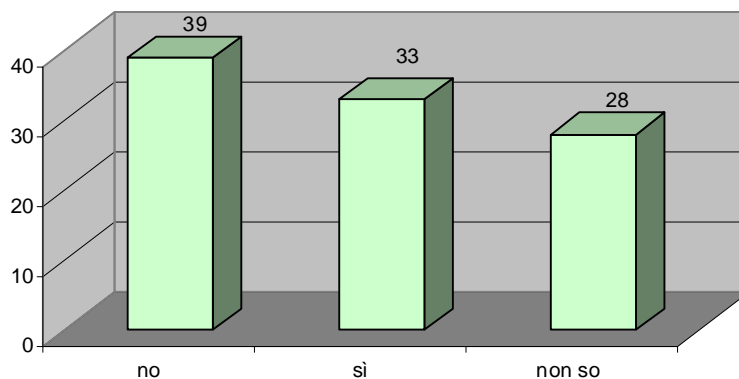
Se il tuo ufficio si avvale già della collaborazione dell'URP, puoi indicarci per quali attività? – valori %



Base (casi): 128

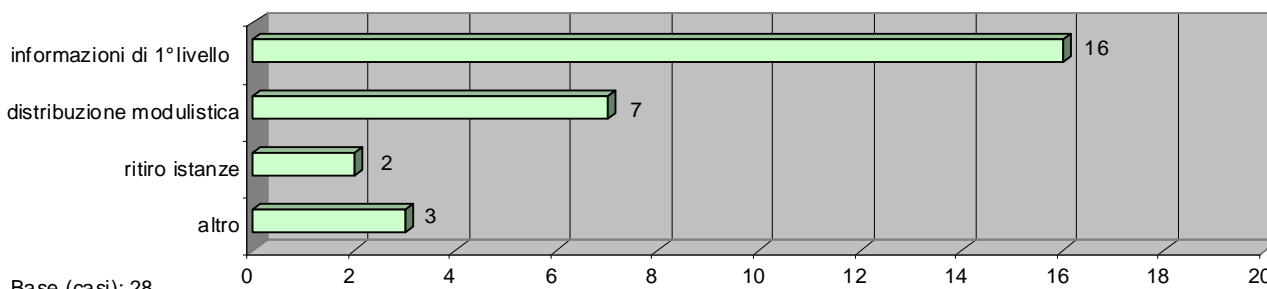
Nella modalità *altro* i dipendenti hanno indicato: *attività non di competenza dell'URP* (4 casi); *attività di controllo su prodotti informatici che l'Ente gestisce attraverso l'URP* (1 caso); *comuni turistici – ricettività alberghiera* (1 caso).

5 Se il tuo ufficio **non si avvale di questa collaborazione**, pensi che ci siano particolari **esigenze di comunicazione** con l'utenza che ritieni possano essere **soddisfatte dall'URP**? - *valori %*



Base (casi): 105

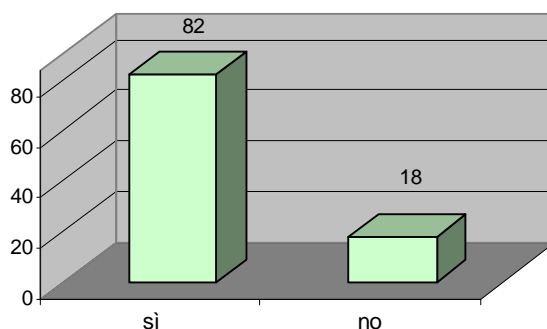
6 Se **sì**, quali tra le seguenti attività potrebbe svolgere l'URP per **semplificare il tuo rapporto** con l'utenza? - *valori assoluti¹*



Base (casi): 28

Nella modalità *altro* i dipendenti hanno indicato: *consegne varie* (1 caso), *documenti di gara* (1 caso) *segnalazioni/reclami sulla viabilità* (1 caso)

7 Sei a conoscenza del fatto che l'**URP**, prima di inviare le richieste ai Servizi, svolge un'**attività di filtro**? (es: rispondendo autonomamente alle domande più semplici, verificando la completezza delle domande di accesso...)? - *valori %*

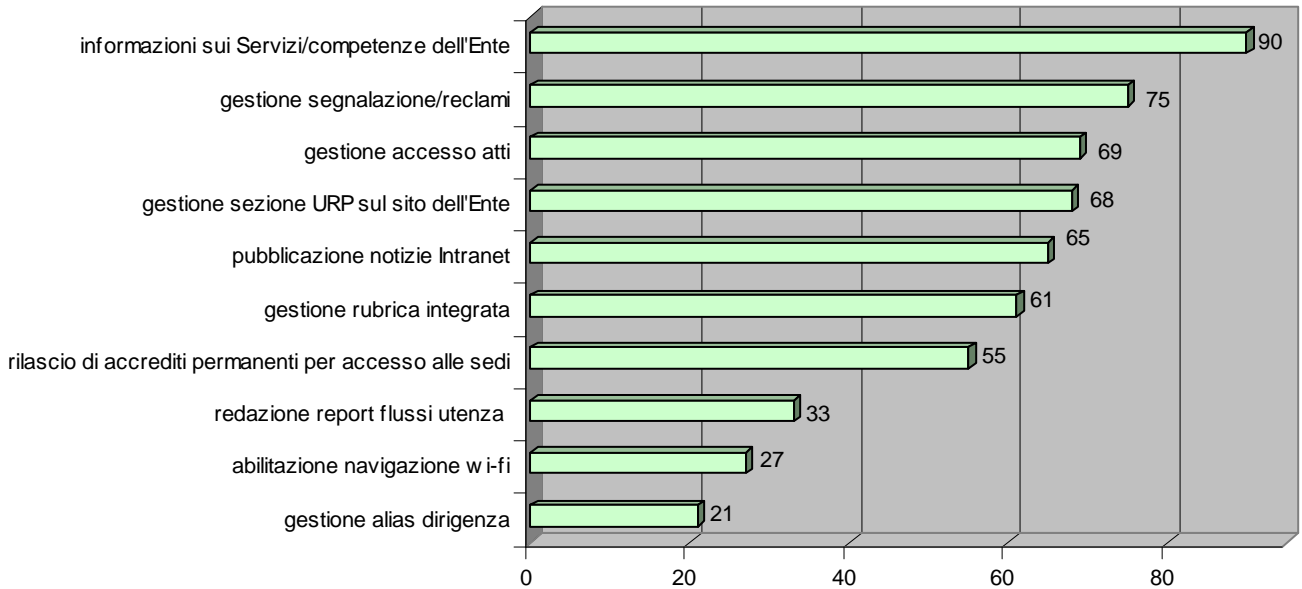


Base (casi): 376

¹ Per un approfondimento sull'opportunità dell'utilizzo dei valori assoluti vedere la nota metodologica 3.3 a pag. 13

8

Di seguito sono elencate le **principali attività svolte dall'URP**. Quali di queste conosci? – *valori %*



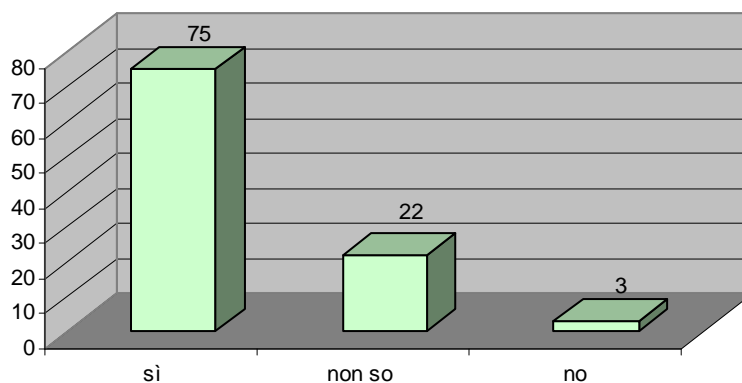
Base (casi): 366; la somma delle % supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

9

In caso di domande di accesso agli atti, segnalazioni o reclami, attualmente l'URP adotta la seguente **modalità di gestione**:

- accoglimento della richiesta tramite vari canali: sportello, telefono, fax, e-mail, posta elettronica certificata (PEC)
- individuazione Servizio competente
- protocollazione
- eventuale richiesta di integrazione a completamento della domanda
- inoltro al Servizio competente
- controllo dei tempi di risposta ed eventuale sollecito al Servizio competente
- invio al cittadino della risposta ricevuta dai Servizi previa analisi su semplificazione del linguaggio e completezza
- monitoraggio delle richieste ricevute e relazione annuale al Segretario Generale/Direttore dell'Area

Pensi che questa modalità di gestione sia adeguata? – *valori %*



Base (casi): 372

10

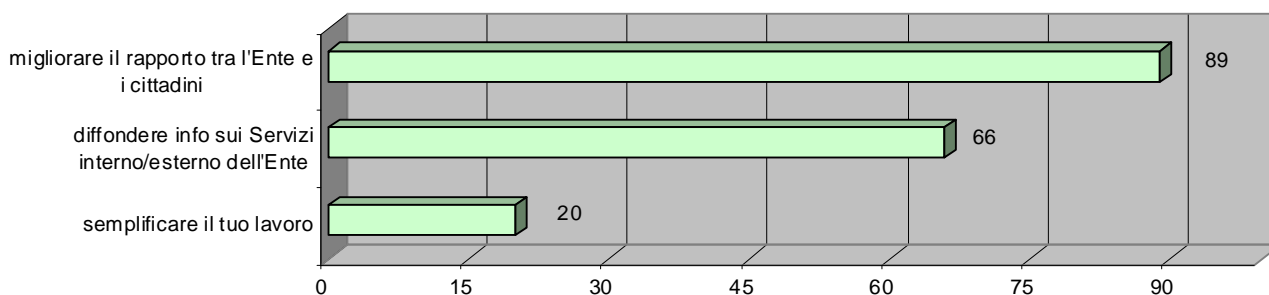
Se hai risposto no, **quali modalità di gestione** pensi che sarebbero preferibili? – *valori assoluti*

Proposte di altre modalità di gestione	Valori Assoluti
Oltre a trasmettere le pratiche al Servizio competente, sarebbe necessario un confronto diretto con quest'ultimo	3
I Servizi dovrebbero comunicare direttamente con gli utenti, onde evitare di allungare i tempi di comunicazione.	3
L'inoltro per conoscenza al Servizio competente dovrebbe essere effettuato non appena ricevuta l'istanza, salvo poi successiva comunicazione ufficiale terminata l'istruttoria di competenza URP	1
N° totale risposte	7

Tra coloro che hanno risposto che le *modalità di gestione non sono adeguate*, 3 dipendenti *non hanno indicato quali* invece *sarebbero preferibili*

11

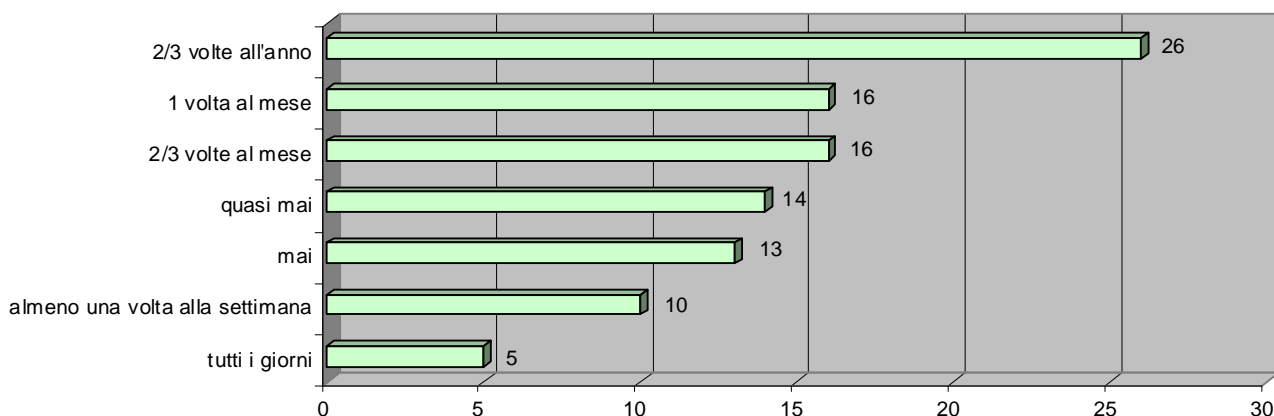
Pensi che l'URP sia utile per... – *valori %*



Base (casi): 365; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

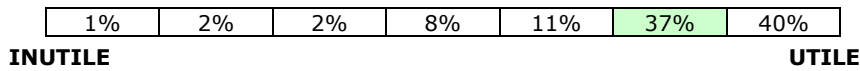
12

Con quale **frequenza** collabori con l'URP? – *valori %*



Base (casi): 207

Se collabori con l'URP, ritieni che questa collaborazione sia utile? Esprimi il tuo giudizio indicando una crocetta sul righello riportato di seguito, dove a sinistra significa che la giudichi totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile? – valori %



Base (casi): 171



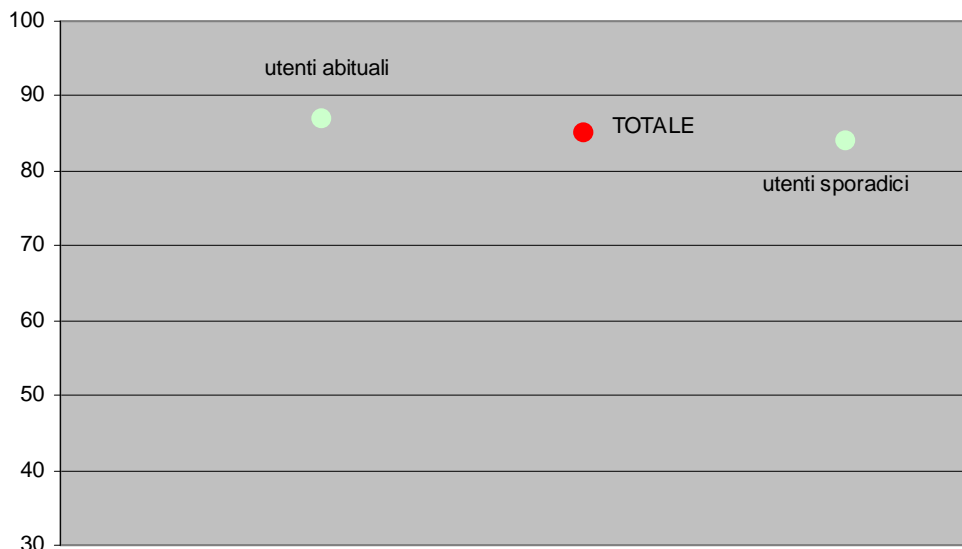
Mediana²: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Una lettura più agevole di questi risultati può essere fornita dal calcolo dell'**indice sintetico di utilità percepita**³: i giudizi dei dipendenti sono stati sintetizzati in un unico valore compreso tra 0 e 100, dove 0 indica il livello di utilità minimo e 100, al contrario, quello massimo.

Indice di utilità percepita (scala 0-100): **85**

Sempre relativamente all'**utilità della collaborazione** con l'URP, si è proceduto alla ricodifica dei dipendenti in due sottogruppi: gli **utenti abituali**, ossia coloro che collaborano con l'URP *tutti i giorni, almeno 1 volta alla settimana e 2/3 volte al mese* e gli **utenti sporadici**, ossia coloro che collaborano con l'URP *2/3 volte all'anno o quasi mai*. Come si può notare dal grafico seguente, non vi sono sostanziali differenze tra i due target e anche rispetto all'utilità totale, tuttavia si evidenzia una soddisfazione maggiore da parte degli utenti abituali.

Utilità della collaborazione con l'URP – disaggregazione dipendenti in utenti abituali e utenti sporadici – indici sintetici di utilità percepita



² Per un approfondimento sull'utilizzo della mediana vedere la nota metodologica 3.1 a pag. 12.

³ Per il calcolo dell'indice di utilità percepita è stata effettuata una media ponderata delle risposte dei colleghi, poi traslata su scala 0 - 100. Per un approfondimento del concetto di *media aritmetica* e per una riflessione sull'*opportunità di calcolare l'indice a partire dal 'righello'* si veda la nota metodologica 3.1 e 3.2 alle pagg. 12-13.

Una successiva disaggregazione dei risultati ha permesso poi di ricavare che, anche a prescindere dal *profilo professionale* o dagli *anni di servizio*, la collaborazione con l'URP viene giudicata utile.

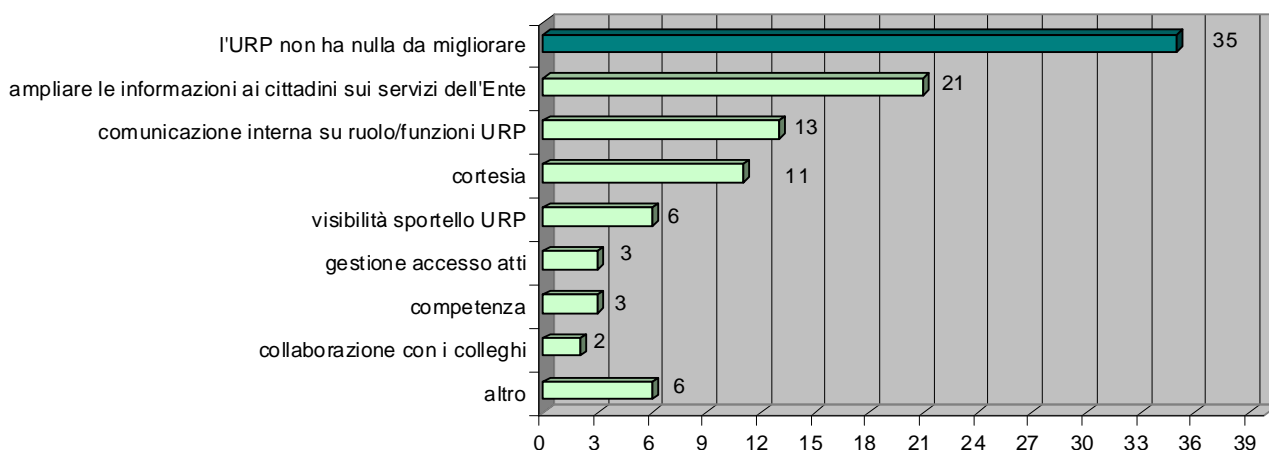
								Base (casi)
Profilo professionale	Se hai rapporti con l'URP, ritieni che questa collaborazione sia utile?							
a. dirigente/P.O./A.P.	-	-	-	4	2	17	7	30
	inutile			utile				
b. categoria D/categoria C	1	3	4	8	16	43	48	123
	inutile			utile				
c. categoria B/categoria A	-	-	-	-	-	2	9	11
	inutile			utile				

								Base (casi)
Anni di Servizio	Se hai rapporti con l'URP, ritieni che questa collaborazione sia utile?							
a. da 0 a 2 anni	-	-	-	2	1	1	3	7
	inutile			utile				
b. da 3 a 10 anni	-	-	1	4	7	20	22	54
	inutile			utile				
c. oltre 10 anni	1	3	3	7	10	43	43	110
	inutile			utile				

Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

14

Quali aspetti di questa collaborazione, secondo te, possono essere migliorati? – valori %

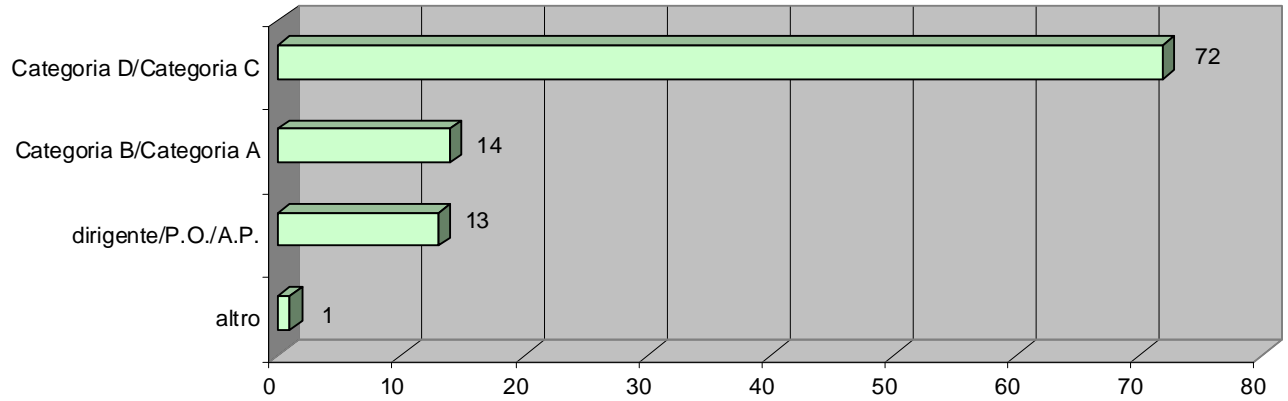


Base (casi): 63

Nella modalità *altro* i dipendenti hanno indicato: *maggior condivisione della complessità degli interventi nelle materie di competenza del servizio (1 caso); verifica della completezza della documentazione da presentare (1 caso); tutte le attività vanno migliorate (1 caso); tramite uffici decentrati (1 caso).*

Ti preghiamo ora di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Ti ricordiamo che le tue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente – *valori %*

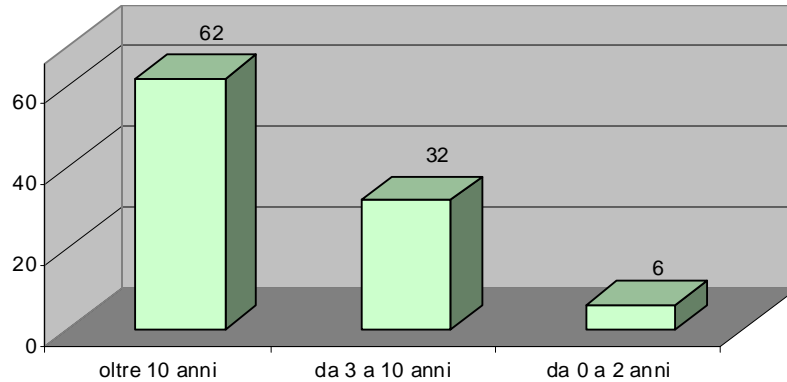
Profilo professionale: valori %



Base (casi): 374

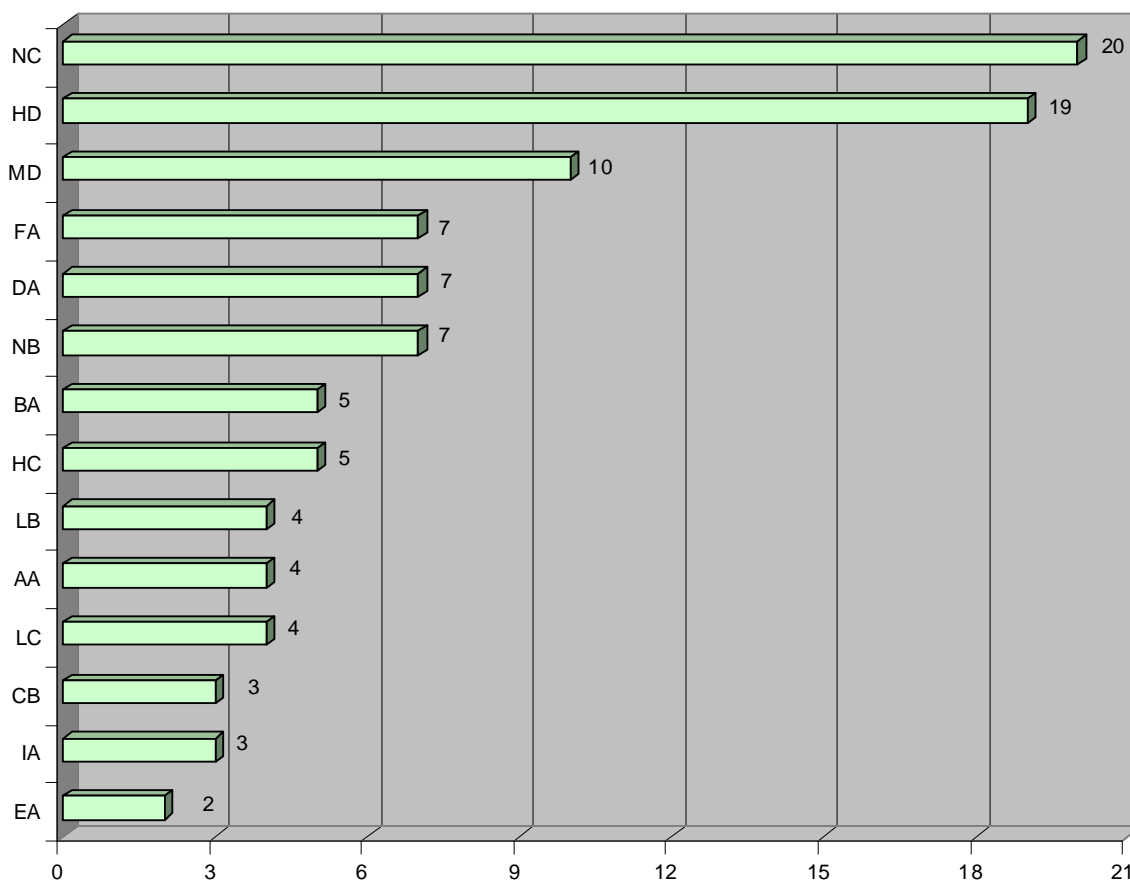
Nella modalità *altro* i dipendenti hanno indicato: *consulente* (1 caso), *orientatore* (1 caso), *tirocinante* (1 caso)

Anni di servizio: valori %



Base (casi): 377

Area di appartenenza - valori %



Base (casi): 305

Servizio di appartenenza - valori assoluti

CODICE STRUTTURA	NUMERO RISPONDENTI	CODICE STRUTTURA	NUMERO RISPONDENTI	CODICE STRUTTURA	NUMERO RISPONDENTI	CODICE STRUTTURA	NUMERO RISPONDENTI
AA0	1	EA2	1	HD8	51	MD5	2
A13	1	EA3	2	IA0	1	MD6	2
AA7	2	EA4	1	IA3	1	MD7	3
AA8	3	FA0	1	IA8	2	NB0	2
AA9	3	FA3	1	IA9	2	NB1	4
AX8	3	FA4	1	LB0	1	NB2	4
BA0	2	FA8	1	LB1	1	NB3	7
BA1	6	FA9	16	LB2	4	NB5	2
BA2	1	FX8	1	LB3	2	NC0	1
BA4	3	HC0	1	LB4	2	NC3	24
BA6	2	HC2	4	LB6	1	NC4	8
CB1	5	HC3	3	LC1	1	NC6	2
CB3	1	HC4	1	LC2	1	NC7	12
CB6	2	HC5	1	LC3	4	NC9	3
DA0	2	HD1	1	LC5	2	TOTALE	277
DA2	3	HD2	1	LC6	4		
DA6	6	HD3	1	MD2	6		
DA7	6	HD4	1	MD3	3		
EAO	1	HD5	2	MD4	12	da 10 a 18 dipendenti	
						oltre 24 dipendenti	

3. Appendice metodologica

3.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto X è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

(Dato un insieme di valori x_1, x_2, \dots, x_n , ed una funzione criterio f , si definisce Media dei valori x_1, x_2, \dots, x_n secondo il criterio f quel valore M tale che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione f rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

Es. se $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$, M rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

La **mediana** è invece il valore centrale oppure la media aritmetica dei due valori centrali di un insieme di numeri ordinati. La mediana di una variabile è dunque la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile. È assai facile determinare la mediana su una distribuzione percentuale delle frequenze: è la modalità della variabile nel 50° e 51° caso (questo è immediatamente leggibile dalle percentuali cumulate: la mediana è quella modalità nella quale cadono le percentuali 50 e 51).

3.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"

Qualsiasi variabile basata sul meccanismo del "righello" a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tali natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi da "picchetti" semantici quali, ad esempio, "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, il calcolo della media appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione/utilità percepita/grado di accordo. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi.

3.3 Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.)

Per rappresentare sinteticamente i dati inseriti in una matrice si contano le frequenze delle singole risposte e si presenta in una tabella il risultato di questo conteggio.

La tabella viene denominata **distribuzione di frequenze assolute** (o "valori assoluti", indicati con v.a.) perchè si riporta accanto ad ogni valore della variabile il numero di casi che presentano quel valore, senza alcun altro intervento.

Le variabili che rappresentano un esiguo numero di casi⁴ vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

⁴ Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.