



---

## **La Customer Satisfaction dello Sportello Servizi alla Persona**

### **La CUSTOMER CARE dello Sportello Servizi alla Persona anno 2013**

Così come fatto presso l'URP, anche presso lo Sportello Servizi alla Persona, a partire dall'anno 2011, si è proceduto a rilevare la qualità del servizio prestato attraverso la somministrazione di un questionario agli utenti, chiedendo loro di esprimere il proprio gradimento in 12 domande riconducibili a 4 gruppi qualitativi (accessibilità logistica, livello organizzativo, qualità tecnica, capacità di relazione).

Il questionario ha forma anonima ma rileva i dati personali del compilatore (età, sesso, livello di istruzione, condizione lavorativa, residenza) oltre a chiedere se si tratta di primo accesso allo Sportello.

La rilevazione è stata effettuata da metà giugno alla fine di luglio tramite campionamento a tutto tondo ovvero consegnando il documento a tutti gli utenti.

Il periodo apicale di attività dello Sportello si colloca difatti in estate ovvero con la pubblicazione dei bandi di iscrizione ai servizi scolastici ed extrascolastici mentre per tutto l'anno rimangono in essere la graduatoria aperta per l'assegnazione di casa popolare (bando ERP), gli abbonamenti ATC per invalidi e anziani, l'assistenza alla compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE, il bonus luce e gas ed altri servizi riconducibili ai servizi sociali (appuntamenti con l'assistente sociale, istanza assegno INPS per maternità e per nucleo familiare).

### **Lo Sportello Servizi alla Persona**

Lo Sportello Servizi alla Persona si colloca tra gli obiettivi in grado di contribuire alla piena realizzazione della Legge 2/2003 ed in generale le attività vengono sviluppate uniformandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, al fine di facilitare il rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

Inoltre opera come strumento di semplificazione e trasparenza amministrativa ai sensi della Legge 150/2000 in materia di efficacia e semplificazione dell'azione amministrativa che disciplina le attività di informazione come canale obbligatorio delle pubbliche amministrazioni per progettare e veicolare la comunicazione al cittadino.

A Budrio, come in molti altri Enti, lo Sportello ha valenza multidisciplinare: oltre infatti ad occuparsi delle attività afferenti ai Servizi Sociali e ai Servizi Educativi e Scolastici, gli operatori fungono talora da punto di accoglienza e smistamento verso altri uffici comunali, fornendo di volta in volta al cittadino le informazioni utili e l'assistenza necessaria, anche telefonicamente.

Lo Sportello, in front office, raccoglie pratiche ed istanze che i cittadini rivolgono all'Amministrazione soprattutto per quanto concerne i servizi a domanda individuale, immettendo, il cui iter viene successivamente curato, istruito e concluso dalle unità operative competenti a cui fanno capo i rispettivi Responsabili di Servizio.

Se la pratica lo richiede, i dati relativi ad ogni istanza vengono immessi in software dedicati i quali trattano le informazioni con modalità finalizzate a costituire una banca dati.

L'organizzazione delle attività dello Sportello è coordinata dalla Responsabile dei Servizi Educativi e Scolastici e gestita da due operatori in front office; questi ultimi operano allo Sportello a giorni alterni cosicché possano occuparsi in back office delle istanze riconducibili ad attività proprie dello Sportello che tuttavia necessitano di un trattamento successivo per essere portate a termine, in particolare gli assegni INPS di maternità e per nucleo familiare ed il monitoraggio a consuntivo dei trasporti sociali e di altre prestazioni a carattere assistenziale, questi ultimi con emissione bimestrale della relativa bollettazione.

Gli operatori dello Sportello inoltre forniscono assistenza per la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE, previo appuntamento, il mercoledì pomeriggio ed il sabato mattina; se la richiesta di appuntamenti è particolarmente consistente, gli operatori mettono a disposizione ulteriori giornate, oltre a quelle stabilite, per soddisfare del tutto la richiesta, che è particolarmente significative nei periodi in cui sono aperti più bandi contemporaneamente oppure durante le iscrizioni ai servizi comunali scolastici (nido e refezione, servizi entrambi a tariffa variabile calcolata in base all'ISEE del nucleo familiare).

In ultimo, lo Sportello gestisce l'agenda degli Assistenti Sociali comunali, che ricevono previo appuntamento, ed inoltre gestisce il calendario delle associazioni che fruiscono in modo occasionale dei locali di piazza Matteotti (es. Adiconsum, ACER).

L'apertura ordinaria al pubblico è la seguente:

<b>Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Sabato</b>
8.30 - 12.00	15.00 - 18.00	8.30 - 11.30

Dall'anno scorso è stata rilevata anche la quantità di utenza che fruisce dello Sportello telefonicamente oppure personalmente: nel 2012 abbiamo avuto n. 5.313 accessi personali e n. 2.037 telefonate.

Nell'anno 2013, primo semestre (gennaio-giugno), invece abbiamo n. 1.550 accessi fisici e n. 781 contatti telefonici.

### **I risultati della customer 2013**

#### **IL TASSO DI RISPOSTA**

Rispetto alla dimensione del campione (119), frutto della media annuale, abbiamo un tasso di risposta inferiore ma in linea con l'anno precedente (anno 2012: n. 49 questionari resi; anno 2013: n. 39 questionari resi) mentre l'anno 2011, primo anno di customer, con i suoi 15 questionari resi, si colloca come "anno zero" di sperimentazione.

Il questionario è stato consegnato a tutti ovvero non si è fatto ricorso alla somministrazione tramite "passo di campionamento" (uno ogni tot accessi).

#### **LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI**

Dai 39 questionari restituiti quest'anno si evince che la quasi totalità degli intervistati sono residenti nel Comune di Budrio di cui 9 al primo accesso.

Nel periodo della customer gli intervistati hanno utilizzato lo Sportello per i servizi scolastici, per i servizi erogati a favore della popolazione anziana, per lo Sportello Lavoro e per il Servizio Casa.

Il campione degli intervistati presenta queste caratteristiche personali:

#### **Sesso**

n. 8 maschi

n. 26 femmine

n. 5 senza indicazione di genere

#### **Età**

n. 0 fino a 24 anni

n. 10 tra 25 e 34 anni

n. 1 tra 35 e 44 anni

n. 1 tra 45 e 64 anni

n. 2 con 65 anni e oltre

#### **Titolo di studio**

n. 7 con licenza elementare o media

n. 17 con diploma di scuola superiore

n. 12 con laurea;

n. 3 senza indicazione del titolo di studio

### Condizione lavorativa

- n. 2 pensionati
- n. 9 disoccupato/in cerca di occupazione
- n. 21 lavoratori dipendenti
- n. 6 lavoratori autonomi/imprenditori
- n. 1 in altra condizione occupazionale

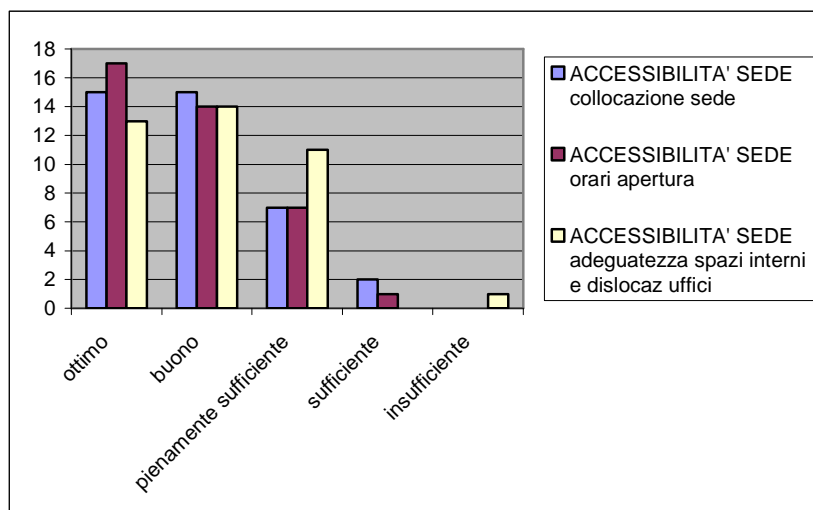
### LE VALUTAZIONI MEDIE PER FATTORE

#### *Dimensione qualitativa n. 1 – Accessibilità logistica*

In merito alla **collocazione della sede**, ovvero all'ubicazione dell'edificio ed al suo facile riconoscimento, agli accessi facilitati nonché alle opportunità di parcheggio presenti, è stato chiesto di esprimere un giudizio sull'*accessibilità e comodità* che per 15 utenti si colloca nella fascia alta di soddisfazione, per 15 in quella intermedia e per 9 utenti fra l'insoddisfacente e l'appena soddisfacente.

Circa il grado di soddisfazione rispetto agli **orari di apertura al pubblico** abbiamo che 30 soggetti intervistati dimostrano piena soddisfazione e 9 indicano un giudizio sufficiente.

**Adeguatezza degli spazi interni e chiarezza sulla dislocazione degli uffici:** il giudizio è variegato ovvero n. 27 soggetti esprimono una valutazione più che buona, n. 11 un giudizio sufficiente e solo un intervistato un giudizio insufficiente.



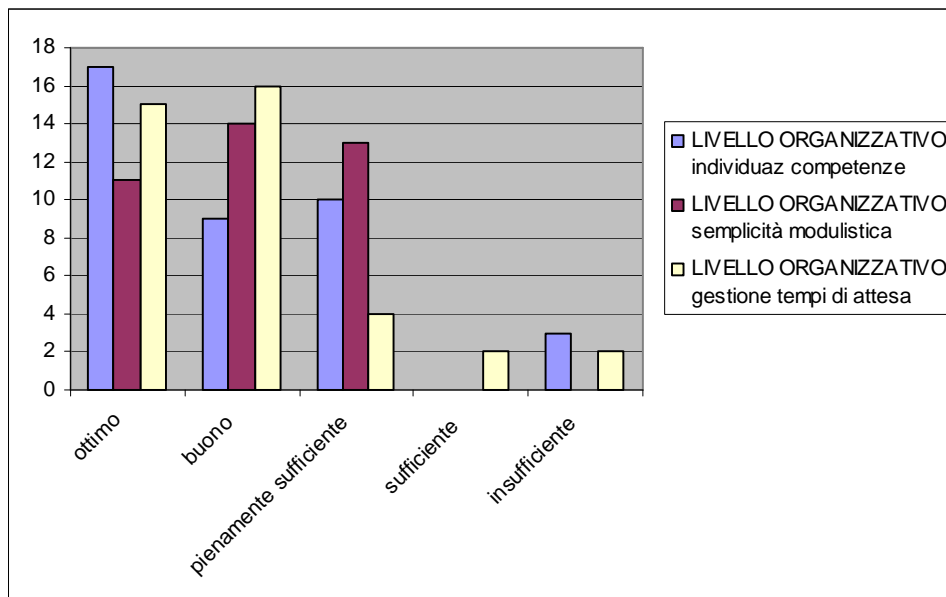
*Accessibilità dello Sportello*

#### *Dimensione qualitativa n. 2 – Il livello organizzativo*

Passando poi alla parte più specifica di customer ovvero che riguarda la chiara individuazione degli uffici e delle competenze (il c.d. **“chi fa che cosa”**) i questionari rilevano una preponderante soddisfazione dell'utenza.

In particolare, rispetto alla **semplicità della modulistica**, la customer rivela un'equa ripartizione fra valutazioni buone e valutazioni sufficienti.

Per quanto riguarda invece la **capacità di gestione dei tempi di attesa** emerge nettamente un giudizio positivo sull'operatore di Sportello.

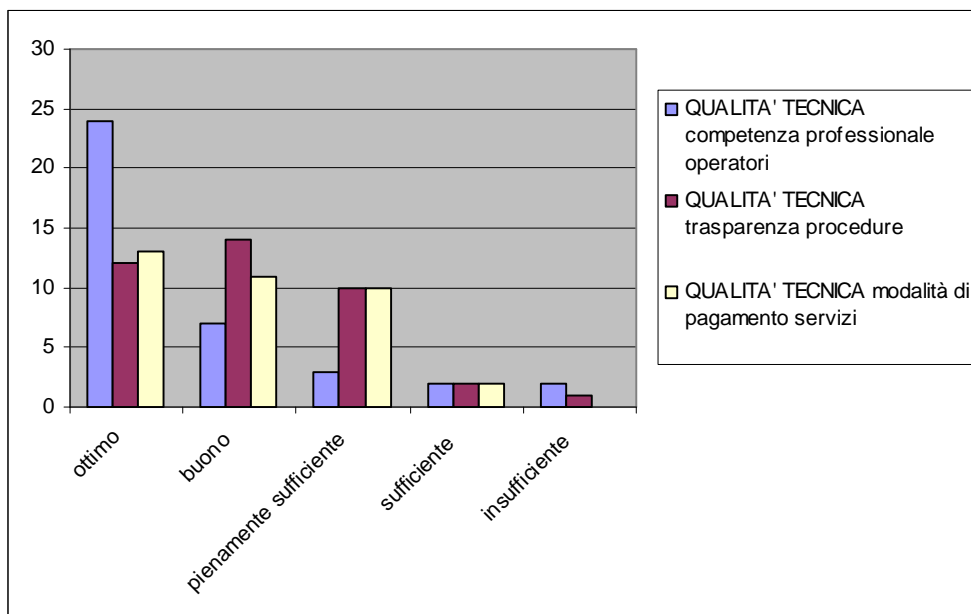


*Livello organizzativo dello Sportello*

### *Dimensione qualitativa n. 3 – La qualità tecnica*

Il **livello di competenza dell'operatore** è, nella media generale, valutato più che buono. Circa la **trasparenza delle procedure**, il campione rivela un grado più che buono di soddisfazione (n. 26) mentre in 10 hanno espresso un giudizio sufficiente ed in 3 appena sufficiente.

**Modalità di pagamento dei servizi:** complessivamente il giudizio è buono sebbene in 12 esprimano una valutazioni di grado appena sufficiente; va rimarcato che questa voce spesso viene confusa con il grado di soddisfazione delle tariffe in vigore mentre qui si intende saggiare semplicemente l'efficacia delle modalità di pagamento in essere.

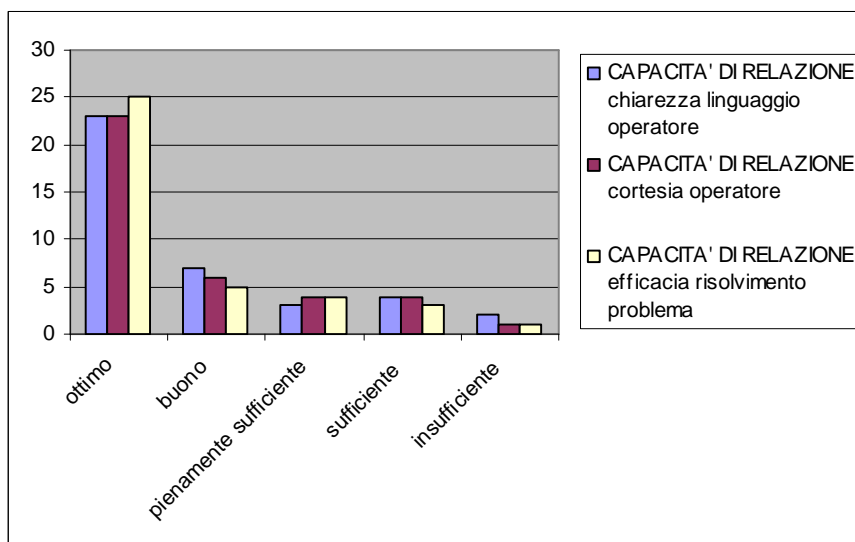


*Qualità tecnica dello Sportello*

*Dimensione qualitativa n. – La capacità di relazione*

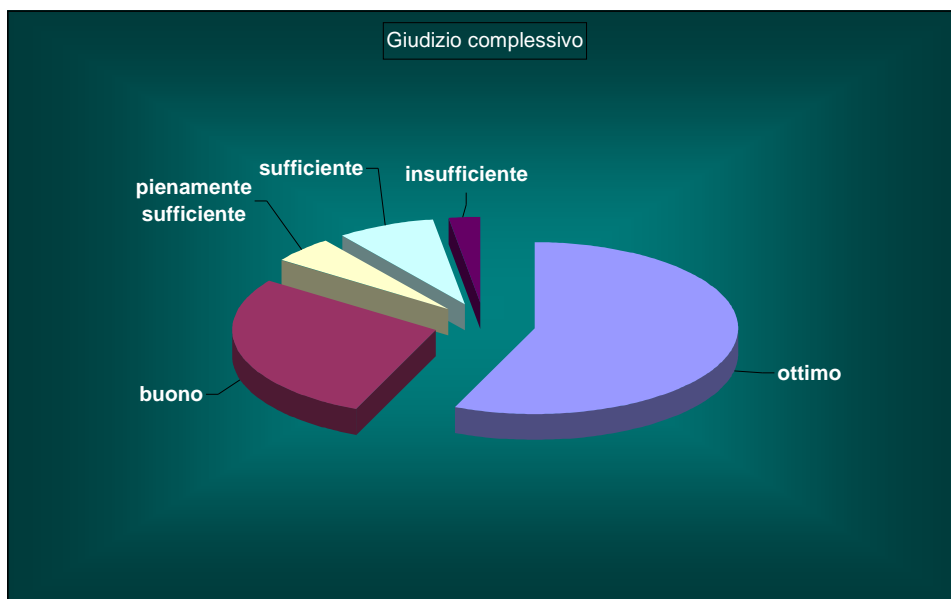
L'ultimo blocco di tre domande richiama di nuovo e in modo ancor più diretto l'operato del dipendente comunale addetto allo Sportello.

In primo luogo, infatti, è stato chiesto di indicare il grado di **chiarezza di linguaggio dell'operatore** sul quale il giudizio, come evidenziato nella tabella, è molto positivo; inoltre è stato chiesto di esprimersi a proposito della **cortesìa dell'operatore**, fattore che accoglie giudizi positivi nello stesso modo relativo alla chiarezza di linguaggio. Risulta anche efficace l'azione dell'operatore nel **risolvimento del problema iniziale**.

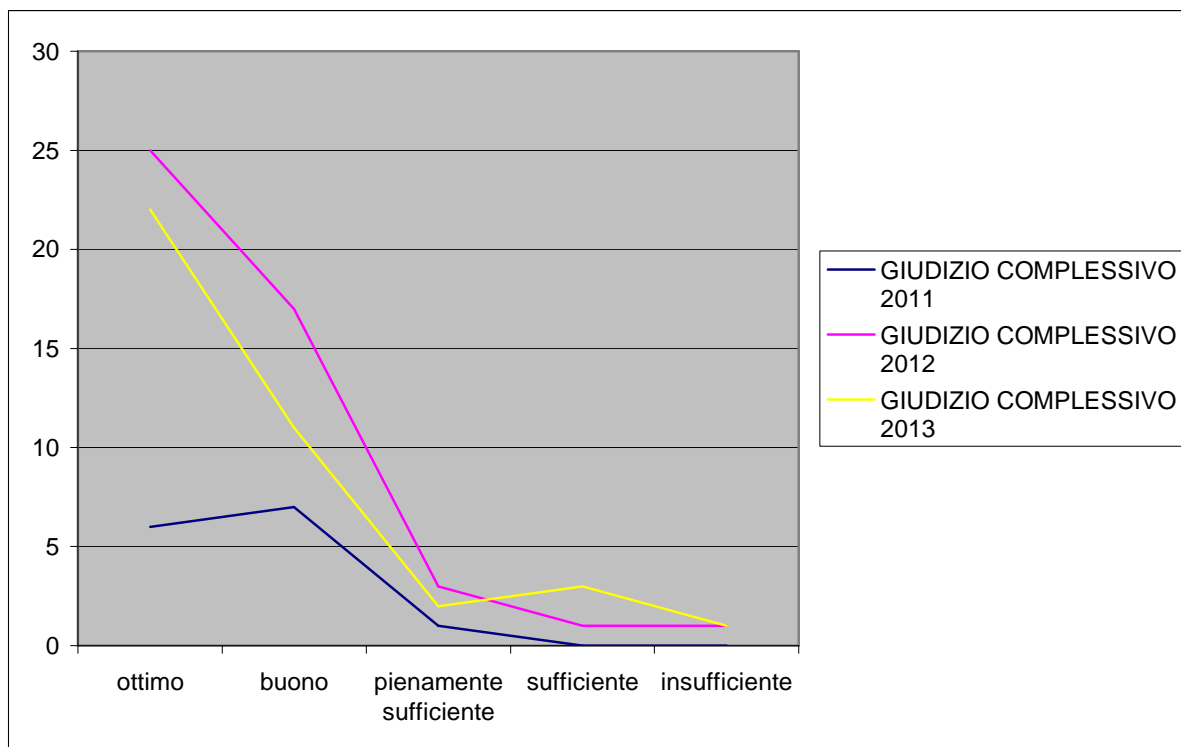


*La capacità di relazione dello Sportello*

Il **giudizio complessivo** si assesta su valori più che buoni in quanto, per la voce specifica, solo in 4 hanno espresso parere al di sotto della sufficienza.



*GIUDIZIO COMPLESSIVO: RAFFRONTO TRA GLI ANNI 2011, 2012, 2013*



Per maggiore chiarezza di seguito riportiamo una tabella contenente, per ogni domanda posta, corrispondente ad un preciso fattore qualitativo, il numero di riscontro ed anche le risposte non date.

ACCESSIBILITA' SEDE			LIVELLO ORGANIZZATIVO			QUALITA' TECNICA			CAPACITA' DI RELAZIONE			Giudizio complessivo
collocazione sede	orari apertura	adeguatezza spazi interni e dislocaz uffici	individuaz competenze	semplicità modulistica	gestione tempi di attesa	competenza professionale operatori	trasparenza procedure	modalità di pagamento servizi	chiarezza linguaggio operatore	cortesia operatore	efficacia risolvimento problema	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5
3	3	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2
4	4	4	3	3	4	5	3	3	1	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	2	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	4	5	3	2	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2
4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	NP	4	2	4	NP	2	2	2	2
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	NP	NP	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	NP	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
3	5	3	1	4	3	NP	4	5	2	2	3	3



La customer sullo Sportello verrà reiterata nella primavera-estate di ogni anno, periodo più appropriato per afflusso e target di utenza. Le modalità di somministrazione saranno le medesime (consegna a tutti gli utenti) e si rivedrà annualmente il contenuto del questionario per eventualmente monitorare in modo diverso alcuni fattori.

### **Considerazioni finali**

Lo Sportello Servizi alla Persona, nella realtà del Comune di Budrio, si colloca come riferimento importante per i cittadini che necessitano di assistenza per l'ottenimento di agevolazioni e/o prestazioni sociali; gli operatori operano con versatilità e flessibilità e mettono a disposizione del cittadino tutta la propria preparazione e competenza tecnica; la customer conferma questo elemento.

L'afflusso allo Sportello Servizi alla Persona, che in taluni periodi dell'anno è consistente, conferma quanto sia oggi fondamentale avere un punto di orientamento per il quotidiano, soprattutto se si tratta di soggetti appartenenti alle fasce deboli della società.