



La Customer Satisfaction dello Sportello Servizi alla Persona

La CUSTOMER CARE dello Sportello Servizi alla Persona anno 2014

Dall'estate 2011, con cadenza annuale, viene rilevato il servizio erogato presso lo Sportello Servizi alla Persona attraverso la somministrazione di un questionario cartaceo distribuito a tappeto ai cittadini che fruiscono del servizio.

Il questionario è articolato in quattro macroaree di indagine, suddivise a loro volta in tre sottogruppi, predisposti di modo da testare l'indice di gradimento relativamente a :

1. accessibilità fisica dello Sportello;
2. livello organizzativo del Servizio;
3. qualità tecnica erogata;
4. capacità di relazione degli operatori.

Il questionario è redatto rispettando l'anonimato ma d'altro canto rileva alcune informazioni 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 dalla fine di maggio fino a metà luglio essendo il periodo dell'anno in cui vi è maggiore richiesta delle prestazioni dello Sportello (compilazione DSU ISEE ed iscrizioni ai servizi scolastici).

Ricordiamo che il periodo apicale di attività dello Sportello si colloca difatti nella tarda primavera e in estate ovvero con la pubblicazione dei bandi di iscrizione ai servizi scolastici ed extrascolastici, che vedono l'afflusso mensile di circa 120 cittadini 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 (appuntamento con l'assistente sociale, istanza assegno INPS per maternità e per nucleo familiare).

L'attività dello 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: l'iter viene successivamente curato, istruito e concluso dalle unità operative competenti.

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 significativa 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 su appuntamento, 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:

| Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì | Mercoledì | Sabato |
|---|------------------|---------------|
| 8.30 - 12.00 | 15.00 - 18.00 | 8.30 - 11.30 |

Dal 2012 viene rilevata giornalmente la quantità di utenza che accede allo Sportello di persona oppure effettua un contatto telefonico. Ecco la rilevazione anno per anno:

| | Contatti fisici | Contatti telefonici |
|---------------------|-----------------|---------------------|
| 2012 | 5.313 | 2.037 |
| 2013 | 3.104 | 1.614 |
| 2014 primo semestre | 2.172 | 745 |

Si evidenzia che nel 2013, rispetto al 2012, si è scelto di modificare la modalità di iscrizione ai servizi para scolastici.

Si effettuano iscrizioni per i servizi relativi al primo anno di ciclo scolastico mentre vige la tacita conferma per gli anni successivi al primo.

I risultati della customer 2014

IL TASSO DI RISPOSTA

Sono stati consegnati 55 questionari di cui 50 resi, pertanto la collaborazione alla rilevazione è stata del 91%.

Negli anni precedenti abbiamo avuto n. 15 questionari resi (anno 2011), n. 49 questionari resi (anno 2012) e n. 39 compilati nell'anno 2013.

Ricordiamo che gli operatori hanno consegnato il questionario a tutti i cittadini che hanno voluto dare il proprio contributo alla rilevazione.

Rispetto alla dimensione del campione (119), frutto della media annuale, abbiamo un tasso di risposta leggermente incrementato ed 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.

LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI

Dai 50 questionari restituiti quest'anno emerge che 49 sono cittadini residenti a Budrio mentre uno è un non residente che si appropria allo Sportello per la prima volta per chiedere servizi circa la casa, gli anziani e la scuola; per quanto riguarda i residenti, 13 di essi sono ad un primo accesso, legato soprattutto alla richiesta dei servizi scolastici.

Per coloro che non sono al primo accesso, va sottolineato che si tratta esclusivamente di residenti che chiedono per lo più servizi scolastici, in seconda battuta il servizio casa e lo sportello lavoro mentre marginale è la risposta di chi richiede i servizi per gli anziani.

Il campione degli intervistati presenta queste caratteristiche personali:

Sesso

n. 12 maschi

n. 16 femmine

n. 22 senza indicazione di genere

Età

n. 2 fino a 24 anni

n. 7 tra 25 e 34 anni

n. 20 tra 35 e 44 anni

n. 20 tra 45 e 64 anni

n. 1 con 65 anni e oltre

Titolo di studio

n. 4 con licenza elementare o media

n. 29 con diploma di scuola superiore

n. 16 con laurea;

n. 1 senza indicazione del titolo di studio

Condizione lavorativa

- > n. 5 pensionati (di cui quattro in fascia di età 45-64 anni, che chiedono servizi per la casa e per gli anziani, ed uno 65 anni ed oltre che accede per i servizi casa, scuola ed anziani)
- > n. 7 disoccupato/in cerca di occupazione (accedono per lo Sportello Lavoro o per la casa ma anche per la scuola; due sono in fascia di età 25-34 anni, due in fascia 35-44 anni e tre in fascia 45-64 anni)
- > n. 19 lavoratori dipendenti (due chiedono servizi scolastici e sono in fascia di età fino a 24 anni, uno in fascia 25-34 anni chiede servizi scolastici, undici in fascia di età 35-44 anni chiedono i servizi scolastici, cinque in fascia 45-64 anni che chiedono servizi scolastici in prevalenza; naturalmente nessuno è in fascia di età 65 e oltre)
- > n. 10 lavoratori autonomi/imprenditori di cui uno con età 25-34 anni che accede per i servizi scolastici ma anche per la casa, tre con età 35-44 anni che chiedono servizi legati alla scuola ed agli anziani, sei con età 45-64 anni che chiedono per lo più i servizi scolastici.
- > n. 0 in altra condizione occupazionale
- > n. 2 le domande non compilate per questa voce

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*, valutazioni che riportiamo di seguito:

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 12 |
| Buono | 18 |
| Discreto | 14 |
| Sufficiente | 6 |
| Insufficiente | 0 |

Circa il grado di soddisfazione rispetto agli **orari di apertura al pubblico** abbiamo :

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 14 |
| Buono | 19 |
| Discreto | 13 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | 0 |

Giudizio che attesta la soddisfazione dell'utenza circa gli orari di front office.

Adeguatezza degli spazi interni e chiarezza sulla dislocazione degli uffici:

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 5 |
| Buono | 22 |
| Discreto | 18 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | 1 |

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 evidenziano che l’utenza si ritiene soddisfatta per tutte e tre le voci indagate, dall’individuazione delle competenze alla modulistica, laddove sia necessaria per espletare un procedimento, alla gestione dei tempi di attesa.

Di seguito i dati numerici.

Individuazione delle competenze (“chi fa che cosa”):

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 6 |
| Buono | 19 |
| Discreto | 22 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |

Giudizio sulla modulistica:

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 4 |
| Buono | 16 |
| Discreto | 22 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 0 |

Gestione dei tempi di attesa:

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 11 |
| Buono | 20 |
| Discreto | 15 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | 0 |

Dimensione qualitativa n. 3 – La qualità tecnica

Il **livello di competenza dell'operatore** è, nella media generale, valutato più che positivamente dato che la metà degli intervistati dà la valutazione massima.

Circa la **trasparenza delle procedure**, il campione rivela un grado buono di soddisfazione, collocato tra il "buono" ed il "discreto" con nessun giudizio al di sotto della sufficienza.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento, laddove presenti, naturalmente la valutazione si presenta più bassa in quanto gli intervistati correlano il concetto a quello di retta applicata al servizio, mentre qui si intende saggiare semplicemente la versatilità delle modalità di pagamento attivate per i servizi comunali.

Competenza professionale degli operatori:

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 25 |
| Buono | 12 |
| Discreto | 11 |
| Sufficiente | 2 |
| Insufficiente | 0 |

Trasparenza delle procedure:

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 9 |
| Buono | 16 |
| Discreto | 17 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 0 |

Modalità di pagamento dei servizi

| Livello giudizio | Numero |
|-------------------|--------|
| Ottimo | 7 |
| Buono | 14 |
| Discreto | 14 |
| Sufficiente | 13 |
| Insufficiente | 0 |
| Risposte non date | 2 |

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.

Chiarezza di linguaggio dell'operatore

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 20 |
| Buono | 14 |
| Discreto | 13 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |

Cortesia dell'operatore

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 29 |
| Buono | 9 |
| Discreto | 11 |
| Sufficiente | 1 |
| Insufficiente | 0 |

Efficacia di risolvimento del problema

| Livello giudizio | Numero |
|-------------------|--------|
| Ottimo | 23 |
| Buono | 14 |
| Discreto | 9 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |
| Risposte non date | 1 |

L'operatore di Sportello risulta, in base a quanto espresso dagli intervistati, in grado di illustrare chiaramente un procedimento o un'informazione, gentile e in grado di risolvere in modo efficace il problema posto dall'utente.

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

| Livello giudizio | Numero |
|------------------|--------|
| Ottimo | 13 |
| Buono | 22 |
| Discreto | 11 |
| Sufficiente | 1 |
| Insufficiente | 0 |

| | |
|-------------------|---|
| Risposte non date | 3 |
|-------------------|---|

In generale, il giudizio espresso sull'attività svolta presso lo Sportello Servizi alla Persona ottiene valori medio-alti e non viene rilevata nessuna criticità su cui fare riflessioni operative.

Le migliorate performances sono state ottenute anche grazie ad un costante coordinamento in back office delle attività, i Servizi Scolastici ed Educativi in sinergia con i Servizi Sociali, sia per affrontare delle criticità semplici sia per affrontare problematiche più complesse.

Va inoltre rimarcato che dall'anno scorso l'Ufficio di Piano per gli operatori di Sportello ha organizzato delle sessioni laboratoriali plenarie per mettere in condivisione quali siano le difficoltà maggiori per gli operatori nella gestione del front office ma anche di taluni procedimenti di back office obbligatori, effettuati in ogni Comune in base alla propria peculiarità ma che potrebbero essere maggiormente efficaci e snelli se portati avanti con modulistica e linee operative sovracomunali.

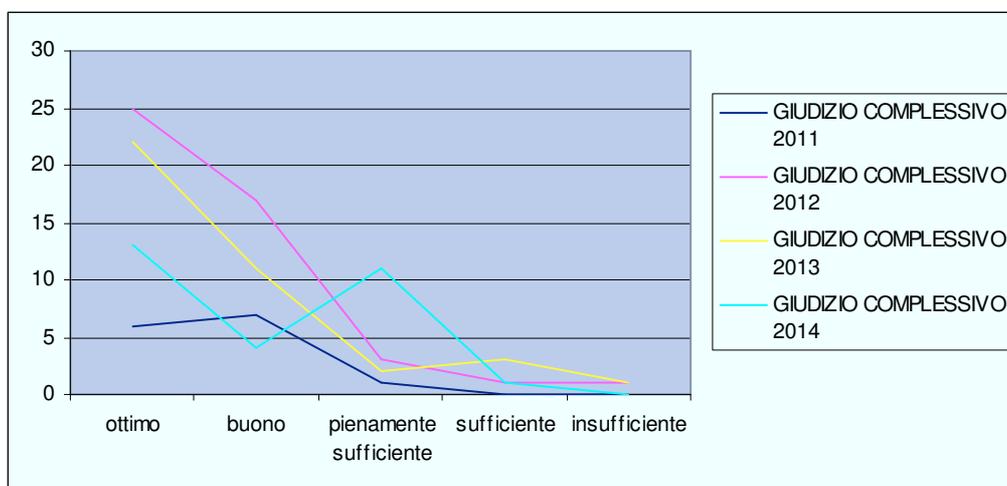
Per maggiore chiarezza di seguito riportiamo una tabella contenente, per ogni domanda posta, corrispondente ad un preciso fattore qualitativo, il numero di riscontro ed anche le risposte non date.

Il questionario sarà di nuovo somministrato nell'anno 2015 senza soluzione di continuità rispetto agli anni precedenti.

Si ritiene, grazie alla collaborazione dell'U.O. Controllo di Gestione, di effettuare uno studio finalizzato alla revisione del questionario, con l'obiettivo di renderlo più comprensibile in quanto il testo attuale risulta molto tecnico e conformato ad un target di popolazione con scolarizzazione medio-alta; tale operazione intende inoltre ottenere maggiore numero di questionari resi.

La Dirigente del Settore Servizi alla Persona
Dr.ssa Angela Petrucciani

GIUDIZIO COMPLESSIVO: RAFFRONTO TRA GLI ANNI (DAL 2011 AL 2014)



QUESTIONARI CUSTOMER SPORTELLO 2014: DATI QUANTITATIVI

| | 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 risoluzione problema | Giudizio complessivo |
|----|-------------------|----------------|---|-----------------------|------------------------|--------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | NP | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | NP | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | NP | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | NP |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | NP |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 31 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | NP |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |