



---

## **La Customer satisfaction dello sportello URP-anagrafe**

### **Presentazione**

La rilevazione della qualità percepita da parte dell'utenza per l'URP-anagrafe viene organizzata sulla base delle linee guida generali del comune di Budrio, con l'obiettivo di garantire confrontabilità dei risultati nel tempo e con analoghe rilevazioni svolte su altri servizi dell'ente. Il 2012 è il secondo anno di rilevazione.

### **Descrizione dello Sportello URP-anagrafe**

L'Ufficio per le relazioni con il Pubblico viene introdotto per la prima volta con il D.Lgs. 29/1993, al fine di facilitare il rapporto cittadino-pubblica amministrazione. Nasce quindi come strumento privilegiato di semplificazione e trasparenza amministrativa, che col tempo arricchisce le sue funzioni fino a diventare con il D. Lgs. 150/2000 sulla Comunicazione pubblica il canale obbligatorio delle pubbliche amministrazioni per progettare e veicolare la comunicazione al cittadino.

A Budrio, come in molti altri enti, l'URP è di più: allo sportello il cittadino ottiene già alcuni servizi fondamentali, in particolare quelli anagrafici, oltre ad essere orientato sulle attività degli altri uffici comunali.

L'organizzazione attuale dell'URP-anagrafe consente inoltre la presentazione tramite protocollo di tutte le pratiche ed istanze che l'utenza rivolge al comune. Le attività vengono gestite dal Responsabile di servizio e da cinque operatori in front office ma anche come back office, in particolare per i servizi erogati direttamente. Tutti gli operatori sono in grado di produrre certificazioni anagrafiche.

Alcuni di questi servizi, particolarmente complessi, vengono gestiti su appuntamento.

L'apertura al pubblico ordinaria è la seguente:

<b>lunedì, martedì, giovedì e venerdì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>sabato</b>
8.00 - 13.00	15.00 - 18.30	8.30 - 11.30

## ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'URP-ANAGRAFE

### **LA RELAZIONE CON IL PUBBLICO**

Informazioni dirette e telefoniche  
Distribuzione modulistica e prodotti informativi  
distribuzione materiali per uffici comunali (lotta alla zanzara tigre, chiavi per cassonetti nel verde, materiali per la raccolta differenziata della frazione umida)  
Gestione reclami e segnalazioni  
Accoglimento e protocollazione istanze e documenti  
Accesso agli atti, consultazione e rilascio copie

### **I SERVIZI**

Servizi certificativi, pratiche anagrafiche, attestazioni di residenza per i cittadini comunitari  
Carte di Identità, documenti per il passaporto e lasciapassare per l'espatrio.  
Dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà, autenticazione di copie e firme, dichiarazioni sostitutive  
Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia, pesca e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri

Dal punto di vista organizzativo l'URP-anagrafe è all'interno del Settore Affari Generali – servizio Comunicazione e Certificazione.

Dal punto di vista fisico, l'ufficio è collocato al piano terra del palazzo comunale, con accesso senza barriere architettoniche.

Il lay-out prevede tre postazioni fisse e complete (anche per protocollazione) oltre ad un'ulteriore postazione che viene attivata per le pratiche su appuntamento o in caso di afflusso elevato. C'è una piccola sala d'attesa ed è presente il dispositivo per la gestione della fila. Nella sala d'attesa è collocato un monitor con video e sono consultabili materiali informativi. La gestione telefonica e di portineria è separata dall'URP-anagrafe. Di seguito alcuni dati di attività:

<b>Descrizione</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>30/06/2012</b>
persone ricevute	18112	18234	8577
telefonate ricevute	3706	3500	1890
documenti protocollati in entrata	7055	8202	2932
autenticazioni / numero certificati anagrafici	5984	5390	2023
idoneità alloggio	154	116	26
informazioni a cittadini stranieri	1112	917	354
altre informazioni	4633	3232	1422
cambi indirizzo	344	302	136
passaporti/lasciapassare	914	513	198
carte d'identità	1156	2206	1344
residenze	615	601	268
anagrafe canina	765	592	185
tesserini caccia	131	133	123
cessioni fabbricato	1123	758	213
atti (concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri)	163	137	60
informazioni HERA	198	123	62
denunce infortunio	336	359	158
oggetti smarriti	28	46	21
licenze pesca	85	87	44
reclami	298	232	76
informazioni/modulistica sui servizi comunali	2388	1999	1836
informazioni altri enti	162	112	54
distribuzione larvicida	439	428	236

### **Il 2012 – un anno di novità**

Il 2012 ha visto l'inizio di una "rivoluzione" normativa per gli operatori demografici. Le prime novità sono entrate in vigore il 1° gennaio con il divieto di emettere certificati ad

uso Pubblica Amministrazione, con un conseguente forte impulso all'uso dell'auto dichiarazione.

Un ulteriore cambiamento è stata la nuova procedura di residenza: a partire dal 9 maggio l'iter procedimentale è stato "ribaltato", divenendo una dichiarazione soggetta a silenzio assenso in 3 giorni lavorativi. Oltre a questo, molte altre novità non visibili al cittadino (obbligo di comunicazione digitale tra PA, nuovo sistema INA SAIA integrato con AIRE,...).

Gli operatori spesso hanno dovuto fornire risposte in un contesto di incertezza se non di vuoto normativo, mettendosi alla prova quindi sul piano relazionale ma con la variabile aggiuntiva delle nuove norme.

### **Il piano di rilevazione**

Il campione, secondo le citate linee guida, è un campione casuale semplice da estrarre tramite passo di campionamento (un utente ogni "n"). La prima rilevazione viene effettuata dal 5 settembre al 5 ottobre 2011. La rilevazione ha cadenza annuale.

Considerato che il risultato dell'indagine è il calcolo di una valutazione media (compresa nella scala da 1 a 5) quale stima della valutazione media della popolazione complessiva degli utenti, per il calcolo di una dimensione campionaria statisticamente rappresentativa si procede con la formula:

$$n = \frac{N * K^2 * S^2}{(N-1) * E^2 + K^2 * S^2}$$

dove:

**n = dimensione del campione, da calcolare;**

N = utenti del servizio – 1500 al mese in media;

K = costante che per un livello di attendibilità dei risultati pari al 95% è 1,96;

S = deviazione standard in caso di massima eterogeneità delle risposte, pari a 2 (2S= 5-1) per la scala di valutazione da 1 a 5;

E = errore di campionamento (scarto in più o in meno rispetto alla stima campionaria) fissato a ±0,3 (rispetto alla stima della valutazione media compresa tra 1 e 5);

\*\*\*\*\*

E' importante che la rilevazione sia preceduta da una fase di comunicazione, interna ed esterna:

- viene data informazione preventiva alla Giunta Comunale;
- nel notiziario comunale di settembre i cittadini vengono informati sulla rilevazione di customer satisfaction in corso;

- vengono apposti cartelli informativi nella sala d'attesa URP e viene collocato in un punto evidente il box per la restituzione, precisando le modalità di restituzione dei risultati (sul sito);
- viene individuato un operatore referente per la fase di rilevazione, al quale segnalare eventuali problemi degli utenti. Il referente conserva i questionari compilati.

## Rilevazione anno 2011

- Il campione

$$n = 154 = \frac{1500 * (1,96)^2 * (2)^2}{(1500-1) * (0,3)^2 + (1,96)^2 * (2)^2}$$

La dimensione del campione è 154 unità ed il passo di campionamento (uguale ad  $N/n$ ) è  $1500/154 = 9,7$ . Un utente ogni 9, per garantire meglio la rappresentatività.

Quindi nel periodo di rilevazione il questionario andrà consegnato al primo utente, al decimo, all'utente ( $n+9$ ) fino al raggiungimento della numerosità campionaria.

Nota bene: il risultato ottenuto, cioè la media del giudizio (generale come di uno dei fattori di qualità) è una stima del giudizio di tutta la popolazione degli utenti con attendibilità del 95% rispetto all'intervallo di variazione  $\pm 0,3$ .

- I risultati

Nel periodo di riferimento (5 settembre – 5 ottobre) gli utenti diretti dello sportello sono stati 1859 mentre i questionari restituiti sono stati 237, cioè più del 12% degli utenti.

Il questionario è stato messo a disposizione anche degli utenti extra campione, allo sportello o tramite sito: sono stati restituiti 2 questionari compilati extra campione.

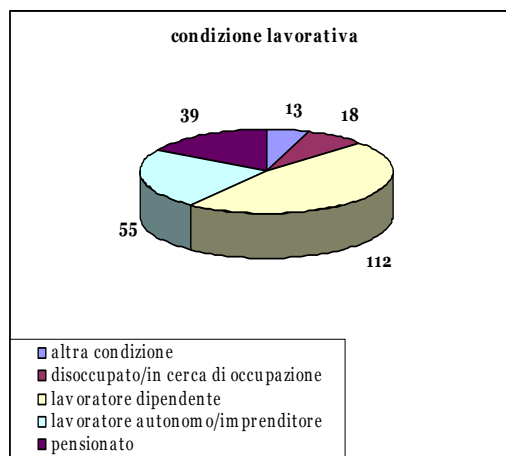
la percentuale di rifiuto alla compilazione è stata bassissima (solo 2 questionari non restituiti rispetto ai 239 consegnati).

La dimensione campionaria necessaria per garantire i parametri di rappresentatività fissati nel piano di campionamento, ricalcolata in base agli utenti effettivi, è di 157 unità; i questionari restituiti sono 239, quindi il campione garantisce ampiamente i parametri di rappresentatività prestabiliti.

I questionari extra campione non presentano peculiarità nei giudizi, quindi sono stati trattati insieme agli altri.

**Le caratteristiche dei rispondenti:** gli intervistati sono in prevalenza di sesso maschile (54,81%). Solo il 20% è "giovane" (meno di 35 anni) mentre prevale la fascia centrale d'età (35 – 64 anni) con il 68%. Il 42% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 23% è in possesso di laurea.

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato.



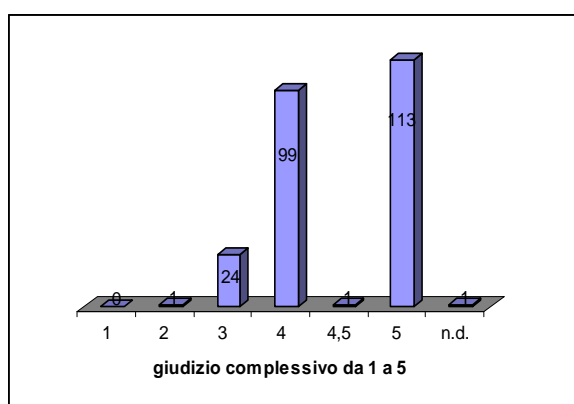
Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 31 non residenti (più del 12%) e di questi più della metà ha già utilizzato l'URP anagrafe in precedenza. Questo fa riflettere sull'evoluzione dell'utenza, per la quale sempre più spesso all'elezione del domicilio nel comune e alla fruizione dei servizi non corrisponde un effettivo cambiamento di residenza. Le persone oggi si spostano di più rispetto al passato e molto spesso senza che questi spostamenti emergano sul piano anagrafico.

Tra i residenti più del 90% è utente "abituale" dell'URP e tra questi la metà dichiara di conoscere ed utilizzare anche il sito istituzionale, presentandosi quindi come utenza multicanale.

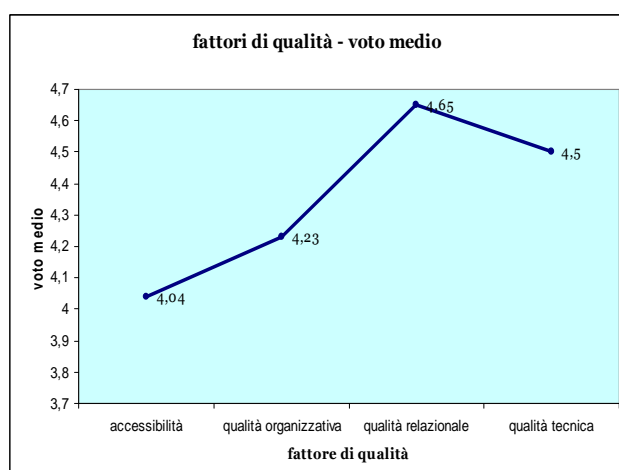
### Il giudizio complessivo

La media delle valutazioni date ai servizi di URP anagrafe complessivamente intesi è di 4,37 su 5, quindi sicuramente alta.

Nella scala di graduazione da insoddisfacente (voto 1) a pienamente soddisfacente (voto 5) il 47% degli intervistati si ritiene pienamente soddisfatto (113 questionari); il dato trova conferma anche considerando i soli residenti (48,79%).



### Nel dettaglio: le dimensioni della qualità



Le dimensioni relazionale e tecnica (rispettivamente fattori 7-8-9 e 10-11-12 del questionario) ottengono la valutazione media migliore: rispettivamente 4,65 e 4,5. Un dato che sottolinea la professionalità degli operatori di front office, sia sul fronte delle competenze specifiche sia per l'attenzione al rapporto con l'utente.

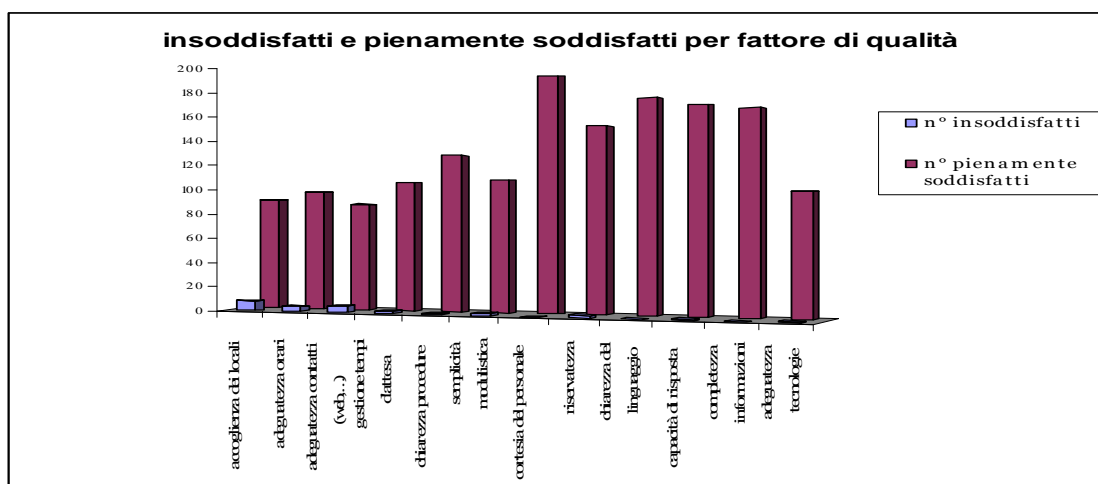
Valutazioni molto buone anche per gli altri due fattori relativi ad aspetti organizzativi e di accessibilità.

Un questionario riporta addirittura il voto 6 (quindi oltre il massimo previsto) per i fattori cortesia del personale, completezza delle informazioni e capacità di risposta.

Il fattore che ottiene il maggior numero di voti massimi (5) è la cortesia del personale con l'80,67% e nessun voto minimo. Segue la chiarezza del linguaggio con il 73% di 5 e nessun voto minimo.

All'opposto troviamo il fattore accoglienza dei locali che ha un'incidenza di 5 (38,66%) tra le più basse e la maggior percentuale di 1 (3,36%), per quanto comunque molto bassa. Da evidenziare anche qualche criticità sull'adeguatezza dei canali (telefono, web, notiziario,..) ed una lieve flessione nelle valutazioni positive in tema di riservatezza, da ricondurre probabilmente al lay-out delle postazioni. testimonianza della crescente attenzione del cittadino rispetto alla multicanalità delle informazioni e dei servizi.

Tra le situazioni intermedie in termini di giudizio il tema degli orari, sempre molto rilevante per l'utenza, ma anche la valutazione circa gli strumenti tecnici/tecnologici in uso.



- In sintesi

I dati rilevati evidenziano un giudizio positivo dell'utenza, che si dimostra attenta ad una riflessione sui diversi punti di forza e di debolezza del servizio URP/anagrafe.

La disponibilità e la collaborazione dei cittadini sono emerse già nella fase di rilevazione: i casi di rifiuto o lamentela sono stati veramente pochi rispetto all'atteggiamento positivo generalizzato.

Gli spunti di miglioramento segnalati riguardano in particolare le forme alternative di informazione/comunicazione e la semplificazione (procedure/modulistica) oltre alla cura degli spazi di accoglienza e attesa.



## Rilevazione anno 2012

### - Il campione

dalla rilevazione mensile degli utenti allo sportello nel 2011 il valore medio è di 1519, con un minimo in dicembre (1015) ed un massimo in maggio (2109). Il periodo settembre – ottobre si conferma un periodo di afflusso medio pertanto il periodo individuato per la rilevazione 2012 è dal 10 settembre al 10 ottobre.

Siccome il dato medio degli utenti mensili negli ultimi due anni è sostanzialmente invariato, viene confermata la dimensione campionaria minima di 154 questionari, che garantisce una buona rappresentatività dei risultati. Confermato anche il passo di campionamento ( $N/n = 1500/154 = 9,7$ ), sarà quindi intervistato un utente ogni 9, consegnando, durante il periodo di rilevazione, un questionario al primo utente, al decimo, all'utente ( $n+9$ ), almeno fino a garantire la numerosità campionaria.

Il risultato ottenuto dopo le elaborazioni è la media del giudizio (generale come dei diversi fattori di qualità), che costituisce una stima del giudizio di tutta la popolazione degli utenti con attendibilità del 95% rispetto all'intervallo di variazione  $\pm 0,3$ .

### - I risultati

Nel periodo di riferimento (10 settembre – 10 ottobre) gli utenti dello sportello sono stati 1628 contro i 1859 del 2011. I questionari restituiti sono stati 222, con una percentuale di rappresentatività del campione pari al 13,64%, e con l'assenza di rifiuti alla compilazione.

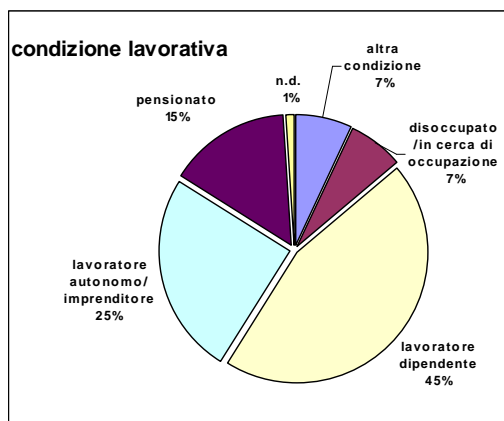
Il questionario è stato messo a disposizione anche degli utenti extra campione, allo sportello o tramite sito: è stato restituito un solo questionario extra campione.

La dimensione campionaria necessaria per garantire i parametri di rappresentatività fissati nel piano di campionamento, ricalcolata in base agli utenti effettivi, è di 167 unità, quindi il campione di 222 questionari restituiti garantisce ampiamente i parametri di rappresentatività prestabiliti, anche se i questionari sono meno dei 237 dell'anno precedente. Il questionario extra campione non presenta peculiarità nei giudizi, quindi è stato trattato insieme agli altri.

**Le caratteristiche dei rispondenti:** partendo quindi dai 223 questionari restituiti, purtroppo in ben 61 non è barrata la casella del sesso. I restanti 162 si suddividono equamente tra maschi (52%) e femmine (48%). Solo il 22% degli utenti campione ha meno di 35 anni mentre la fascia centrale d'età (35 – 64 anni) assorbe oltre il 70% del campione.

Il 46% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore e circa il 20% è in possesso di laurea.

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (70%), con la presenza più numerosa di lavoratori dipendenti rispetto al lavoratore autonomo.



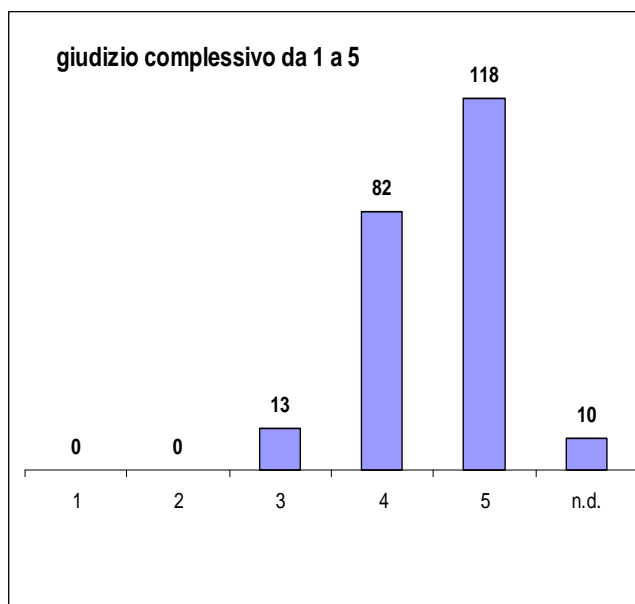
Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 32 non residenti (circa il 15% del campione) e di questi i due terzi hanno già utilizzato l'URP anagrafe in precedenza. Si conferma quindi crescente il fenomeno di utilizzo non occasionale del servizio da parte di non residenti.

Tra i residenti la percentuale dei nuovi utilizzatori è l'11%, quindi nel campione prevale l'utente "abituale" dell'URP. Si consolida l'utente "multicanale" che usa sia lo sportello sia il sito istituzionale. Il 55% del campione dichiara di utilizzare anche il sito istituzionale per informarsi sulle attività e procedure del comune.

### Il giudizio complessivo

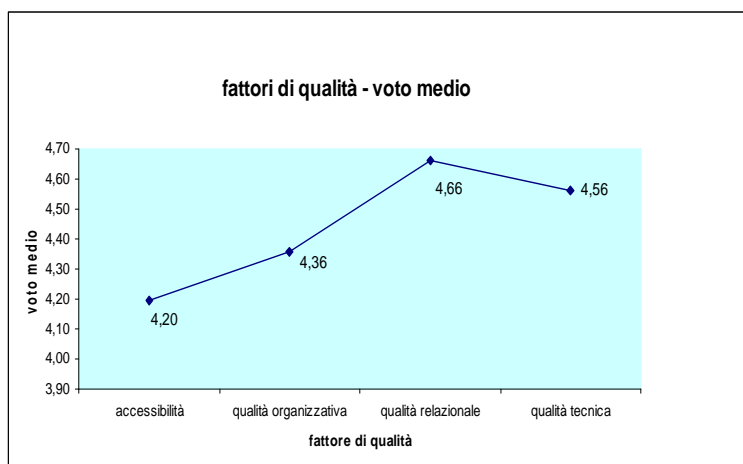
La media delle valutazioni date ai servizi di URP anagrafe complessivamente intesi è di **4,49** su 5, quindi in lieve crescita rispetto al già alto 4,37 rilevato nel 2011.

Nella scala di graduazione da insoddisfacente (voto 1) a pienamente soddisfacente (voto 5) quasi il **53%** degli intervistati si ritiene pienamente soddisfatto (118 questionari); nel 2011 questa percentuale era il 47%. Il dato trova conferma anche considerando i soli residenti (54% di pienamente soddisfatti).



Se nei 10 questionari senza giudizio complessivo consideriamo il valore complessivo calcolato come media dei voti attribuiti ai singoli fattori, il giudizio complessivo è sostanzialmente uguale (4,48), segno che la mancata attribuzione del voto complessivo nei 10 questionari è casuale e non legata a valutazioni specifiche.

### Nel dettaglio: le dimensioni della qualità



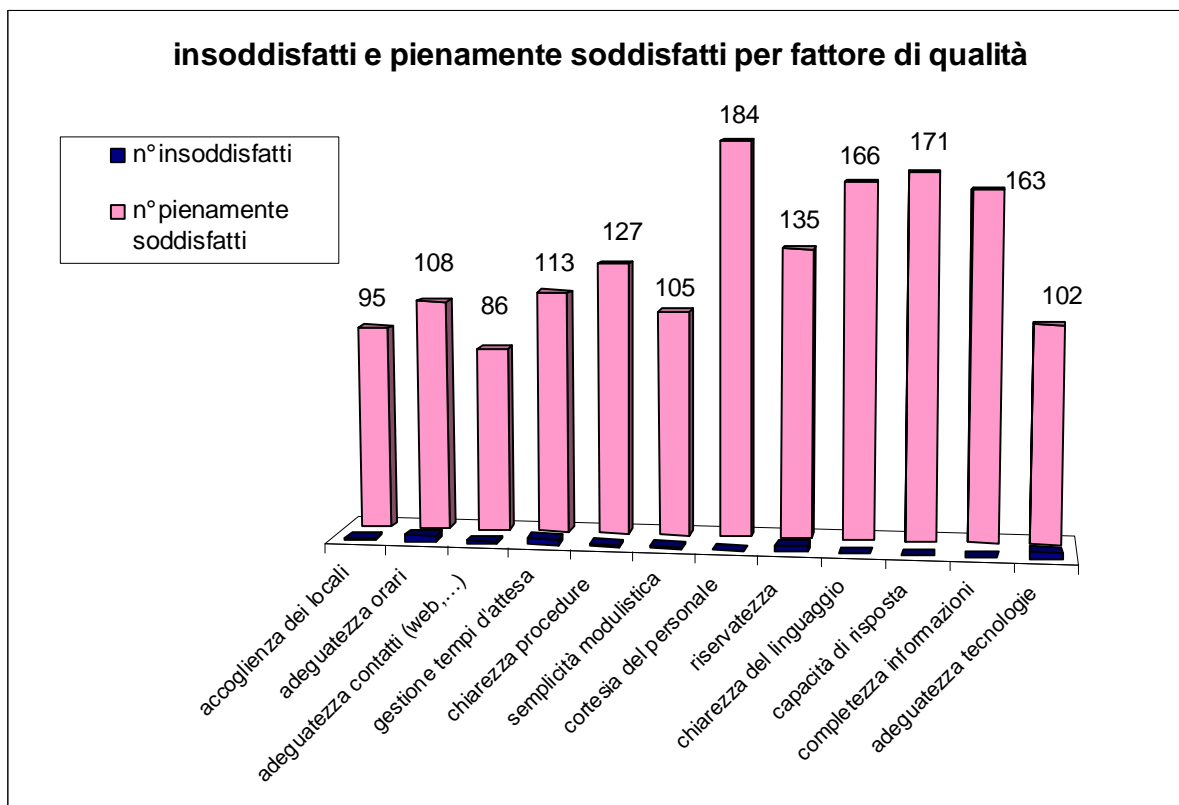
L'andamento delle valutazioni sulle quattro dimensioni di qualità ricalca i risultati della rilevazione 2011, con il giudizio migliore alla componente relazionale (fattori 8, 9 e 10 del questionario) seguita da qualità tecnica, qualità organizzativa e infine accessibilità.

Le dimensioni di accessibilità e organizzazione migliorano di alcuni punti rispetto alla valutazione 2011, avvicinandosi al punteggio medio delle altre due componenti. Tutti i giudizi medi sono comunque superiori a 4 punti su 5.

Anche nel 2012 il fattore che ottiene il maggior numero di voti massimi (5) è la cortesia del personale, che cresce ulteriormente da 80,67% del 2011 a 82,51% del 2012 e nessun voto minimo. Segue la chiarezza del linguaggio con il 74% di 5 e nessun voto 1 o 2.

Quest'anno la minor percentuale di "pienamente soddisfatti" è per il fattore adeguatezza delle diverse modalità di contatto (38,91), dato che fa riflettere sull'importanza degli strumenti alternativi allo sportello (web, notiziario, telefono,..) e sull'integrazione tra questi e le informazioni fornite dallo sportello stesso. L'altro elemento di criticità, già presente nella scorsa rilevazione, riguarda l'accoglienza dei locali.

Tra le valutazioni di giudizio intermedie troviamo l'adeguatezza degli orari, la semplicità della modulistica e l'adeguatezza degli strumenti tecnologici dell'ufficio.



- In sintesi

Si conferma il giudizio complessivamente positivo sui servizi dell'URP-anagrafe, con alcune conferme ed alcuni spunti di novità:

- CONFERME: si consolida il giudizio positivo sulle capacità relazionali e tecniche (capacità di risposta, chiarezza del linguaggio) del personale. Anche il lay out dell'ufficio si conferma come aspetto da migliorare;
- NOVITA': cresce l'attenzione critica dei cittadini verso i nuovi sistemi di informazione/comunicazione. Va quindi colta la sollecitazione ad un potenziamento degli stessi.

Infine, il giudizio positivo attribuito dagli utenti anche per la competenza tecnica assume particolare valore in questo anno di cambiamento normativo e procedurale.

La rilevazione sarà ripetuta con cadenza annuale, valutando eventualmente la modifica parziale del questionario per l'approfondimento di alcuni temi specifici.