



---

## **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.

### **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  
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 sulla città 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>Previsione 2011</b>	<b>30-giu- 2011</b>
persone ricevute	18112	18100	9788
telefonate ricevute	3706	3500	1650
documenti protocollati in entrata	7055	7000	4563
autenticazioni / numero certificati anagrafici	5984	5500	2662
idoneità alloggio	154	100	70
informazioni a cittadini stranieri	1112	1200	489
altre informazioni	4633	4000	1838
passaporti/lasciapassare	914	900	387
cambi indirizzo	344	350	189
carte d'identità	1156	1200	883
residenze	615	600	209
anagrafe canina	765	700	310
tesserini caccia	131	130	133
cessioni fabbricato	1123	1100	476
atti (concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri)	163	150	74
informazioni HERA	198	200	67
denunce infortunio	336	350	205
oggetti smarriti	28	30	35
licenze pesca	85	80	54
reclami	298	300	103
informazioni/modulistica sui servizi comunali	2388	2000	1066
informazioni altri enti	162	150	65
distribuzione larvicida	439	450	337

## 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 sarà effettuata dal 5 settembre al 5 ottobre 2011 .

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;

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);

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

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 ±0,3.

\*\*\*\*\*

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.

## 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).

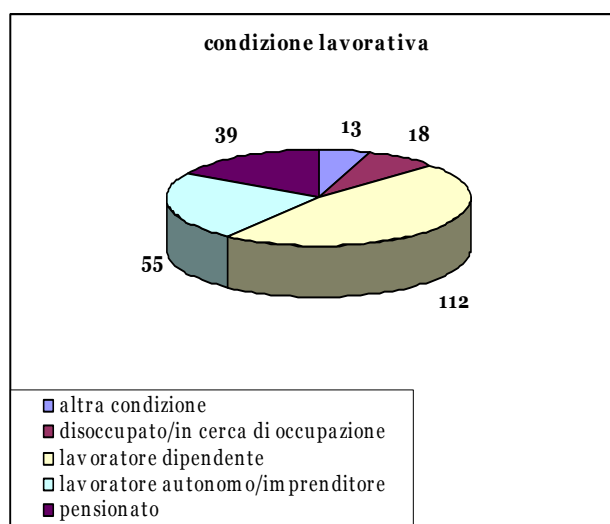
La dimensione campionaria necessaria per garantire i parametri di rappresentatività fissati nel piano di campionamento, ricalcolata in base agli utenti effettivi, è di 157 unità; i questionari restituiti sono 239, quindi il campione garantisce ampiamente i parametri di rappresentatività prestabiliti.

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:

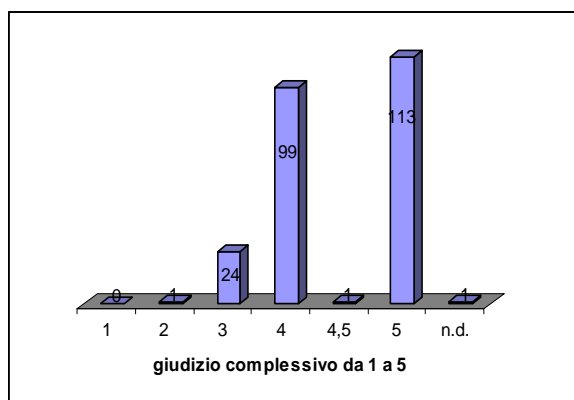
tra gli intervistati ci sono 31 non residenti (più del 12%) e di questi più della metà ha già utilizzato l’URP anagrafe in precedenza. Questo fa riflettere sull’evoluzione dell’utenza, per la quale sempre più spesso all’elezione del domicilio nel comune e alla fruizione dei servizi non corrisponde un 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.

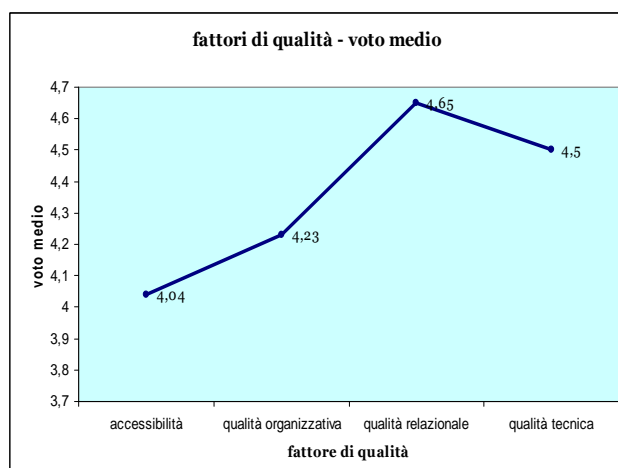
## Il giudizio complessivo

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.

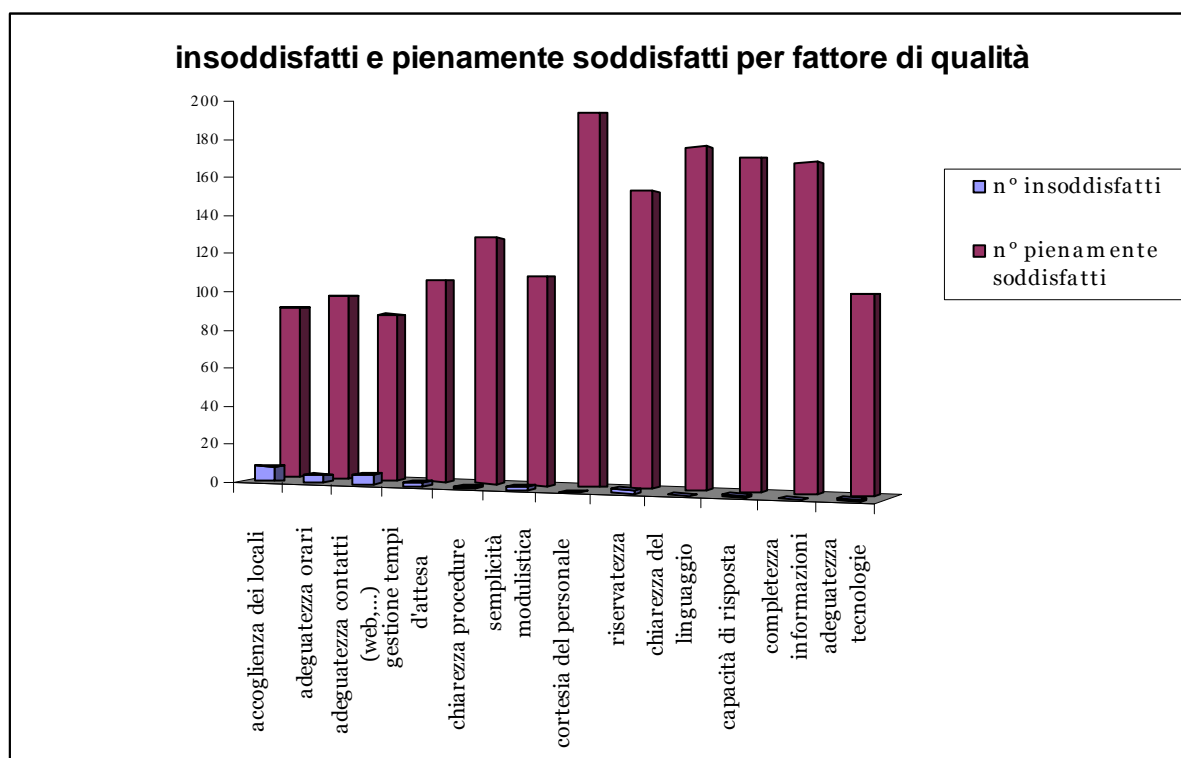
Valutazioni molto buone anche per gli altri due fattori relativi ad aspetti organizzativi e di accessibilità.

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,..) a 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.



## Conclusioni

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.

La rilevazione sarà ripetuta con cadenza annuale.