



La Customer satisfaction dello sportello URP-anagrafe

La rilevazione della qualità del Servizio percepita dall'utenza all'Ufficio 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 2015 è il quinto anno di rilevazione.**

Lo 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.

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico è quindi un luogo per rendere semplici le cose che il cittadino percepisce come complesse.

A Budrio (come in molti altri enti) l'URP è di più: allo sportello il cittadino ottiene già alcuni servizi fondamentali, informazioni di base, moduli e tempistica, recapiti e orari degli uffici ma può anche svolgere le pratiche anagrafiche. Tutti gli operatori infatti sono ufficiali d'anagrafe. L'organizzazione attuale dell'URP-anagrafe consente la registrazione a protocollo di tutte le pratiche ed istanze che l'utenza intende rivolgere al comune.

Le attività vengono gestite dal Responsabile di servizio e da sei operatrici che si alternano giornalmente tra front office e back office dei servizi erogati direttamente.

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

Da settembre 2015 l'apertura al pubblico è la seguente:

lunedì, martedì e venerdì	Mercoledì	sabato
8.00 - 13.00	5.00 - 18.00	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, calendari raccolta differenziata)
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
Verifica attestazioni consolari per variazioni cittadinanza, stato civile e dati propri di cittadini comunitari ed extracomunitari.
Carte di Identità e documenti per il passaporto.
Dichiarazione di volontà per donazione organi e tessuti.
Dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà, autenticazione di foto e firme.
Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, denunce infortunio, rilascio tesserini caccia e funghi, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri.
Rilascio contrassegni di sosta per residenti centro storico.
Registrazione cittadini al portale Federa.
Stampa e consegna tessere elettorali.
Raccolta delle firme per referendum.

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 sia da Via De' Gotti 1 che da Piazza Filopanti 11.

Per quanto riguarda il lay-out degli spazi di ricevimento del pubblico da aprile si è passati da tre a due postazioni di front office complete (anche per protocollazione) e due postazioni, una per gli appuntamenti (residenze/cambi indirizzo) e una per la ricezione delle telefonate, istanze via mail e altri adempimenti svolti a turno dall'operatore "Jolly". E' disponibile una quinta postazione separata, utilizzata per il back office puro.

Da Luglio le due postazioni di front sono state attrezzate con pareti divisorie per aumentare la riservatezza in fase di accoglienza dei cittadini.

C'è una sala d'attesa spaziosa e accogliente, dove si trovano manifesti e comunicazioni, informazioni e depliant, che aiutano a capire "come muoversi" e "a chi rivolgersi" nella P.A.; inoltre è possibile trovare modulistica per autocertificazioni e segnalazioni, bandi e iniziative culturali del Comune, del Teatro Consorziabile e delle Associazioni presenti nella realtà budriese; completa il tutto l'angolo dedicato ai bambini, arredato con mobili colorati e piccoli passatempi per i più piccini.

In sala d'attesa è presente il dispositivo per la gestione della fila "eliminacode" ed è collocato un monitor con video sulla realtà culturale budriese.

Di seguito alcuni dati di attività:

Descrizione	2012	2013	2014	Al 30/06/2015
persone ricevute	16775	17755	14029	6047
telefonate ricevute	4099	5439	5174	1901
documenti protocollati in entrata	5186	5430	4082	1731
e-mail		13608	11388	5461
Federa - iscrizioni		326	155	44
autenticazioni/certificati anagrafici	7581	8107	6952	3309
informazioni e modulistica cittadini stranieri	719	936	756	212
Passaporti	327	250	308	122
carte d'identità	3934	3364	3188	1450
Residenze e cambi indirizzo	938	1072	1241	584
anagrafe canina	455	631	590	331
tesserini caccia	237	239	207	93
Contrassegni sosta		403	144	58
Cessioni fabbricato	191	116	81	33

Informazioni e atti (concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri, infortuni)	249	237	343	120
oggetti smarriti	33	32	45	25
reclami	141	113	258	120
Informazioni/modulistica sui servizi comunali	2441	3083	3428	707
Informazioni/moduli altri enti	140	218	714	236
distribuzione larvicida	318	651	331	195

Alcune novità del 2015

Da maggio 2015 il servizio ha visto alcune modifiche organizzative, in particolare:

- passaggio da 6 a 5 unità di personale;
- diversa organizzazione del front office, con 2 postazioni ad accesso libero ed una su appuntamento per le residenze/cambi indirizzo;
- revisione delle competenze assegnate a ciascun operatore e ridefinizione della turnazione sul front office;
- individuazione della figura del Jolly, svolta a turno da tutti gli operatori, con compiti intermedi tra front e back, soprattutto per isolare il front office dalla gestione delle telefonate.

Dal mese di Agosto è stata sperimentata la chiusura in back office su due giornate, per far fronte alle ferie del personale. Da settembre è stata introdotta definitivamente la chiusura del giovedì mattina.

Da agosto gli operatori curano anche il ricevimento delle dichiarazioni di volontà per la donazione di organi e tessuti, resa contestualmente all'emissione della carta d'identità.

La rilevazione 2015

Come avvenuto anche negli anni passati la rilevazione è preceduta da una fase di comunicazione, interna ed esterna:

- viene data informazione preventiva alla Giunta Comunale;
- nel notiziario mensile “Budrio – terra e civiltà” i cittadini vengono informati sulla rilevazione 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.

Mese di rilevazione

La rilevazione della qualità dello sportello URP-anagrafe negli anni 2011 e 2012 è stata svolta durante il mese di settembre, mentre nel 2013 è slittata ad ottobre per non inficiare il dato comparativo con un mese contrassegnato da un afflusso eccessivo (causa rilascio contrassegni per residenti nel centro storico). Nel 2014 si è tornati al mese di settembre, ma quest'anno si ritiene opportuno nuovamente uno slittamento della rilevazione le cui date sono quindi dal 28 settembre al 24 ottobre compreso.

Rilevazione anno 2015

- Il campione

n= 148 =	$1088*(1,96)^2*(2)^2$
	$(1088-1)*(0,3)^2+(1,96)^2*(2)^2$

Per il calcolo del campione viene usata come stima di N il numero di utenti a sportello nel mese di ottobre 2014.

La dimensione del campione è 153 unità ed il passo di campionamento (uguale ad N/n) è $1088/148= 7,35$. Il passo per la rilevazione quest'anno è quindi di un utente ogni 7, per garantire meglio la rappresentatività.

Quindi nel periodo di rilevazione il questionario viene consegnato al primo utente, all'ottavo, all'utente (n+7) fino al raggiungimento della numerosità campionaria.

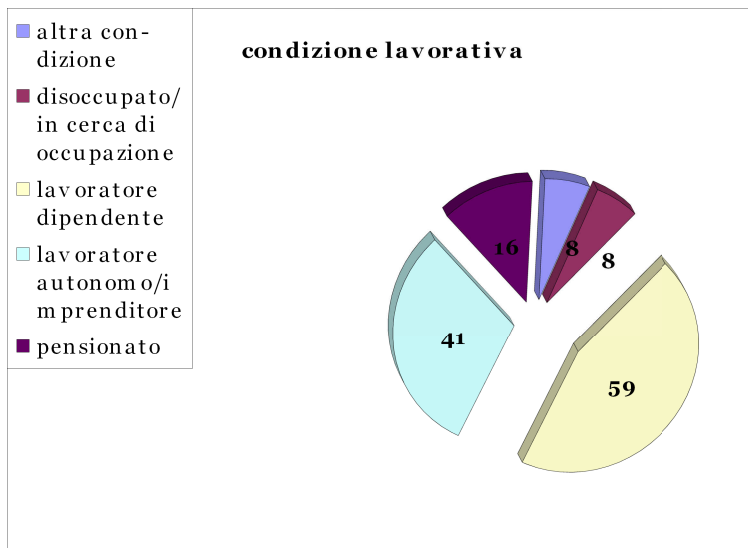
Nota bene: il risultato ottenuto, cioè la media del giudizio (generale come di uno dei fattori di qualità) è una stima del giudizio di tutta la popolazione degli utenti con attendibilità del 95% rispetto all'intervallo di variazione $\pm 0,3$.

- I risultati

Nel periodo di riferimento (28 settembre – 24 ottobre) gli utenti diretti dello sportello sono stati 921 contro i 1305 del 2014 quindi la dimensione campionaria è inferiore rispetto a quella stimata. I questionari restituiti sono stati 133, con una percentuale di rappresentatività del campione pari al 14% e quindi ampiamente rientranti nei parametri minimi di rappresentatività stabiliti. Si rileva anche quest'anno l'assenza di rifiuti alla compilazione. Non sono stati consegnati questionari extra campione.

Le caratteristiche dei rispondenti: gli intervistati sono in prevalenza di sesso femminile (47% sul totale dei questionari consegnati, incluse le mancate risposte). Solo il 19% è “giovane” (meno di 35 anni) e come nelle precedenti rilevazioni prevale la fascia centrale d’età (35 – 64 anni) con il 69%, in particolare gli utenti di età compresa tra 45 e 64 anni (57 su 133).

Il 53% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 31 % è in possesso di laurea, entrambe percentuali crescenti rispetto all'anno precedente. Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (75% dei 133 questionari riconsegnati).



Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 19 non residenti (circa il 14% del campione), percentuale sostanzialmente in linea con gli anni precedenti.

Solo il 9% è al primo contatto con lo sportello URP ed il 18% è utilizzatore esclusivamente per motivi di lavoro, mentre la parte restante ne usufruisce per esigenze personali o personali e di lavoro insieme.

Da ultimo, Abbiamo cercato di capire ancora meglio l’impatto della “Rete” sulla vita dei cittadini attraverso il questionario, chiedendo fino a che punto sono abituali utilizzatori del Web e si pensi che quasi il 79% degli intervistati dichiara di utilizzare il WEB da “esperto” in quanto ha una e-mail e utilizza le funzioni avanzate del WEB quali prenotare, pagare, cercare informazioni e modulistica, utilizzare i social network. La stessa percentuale nella rilevazione precedente (anno 2014) era pari al 68%. Solo il 9% dichiara di non utilizzare il WEB.

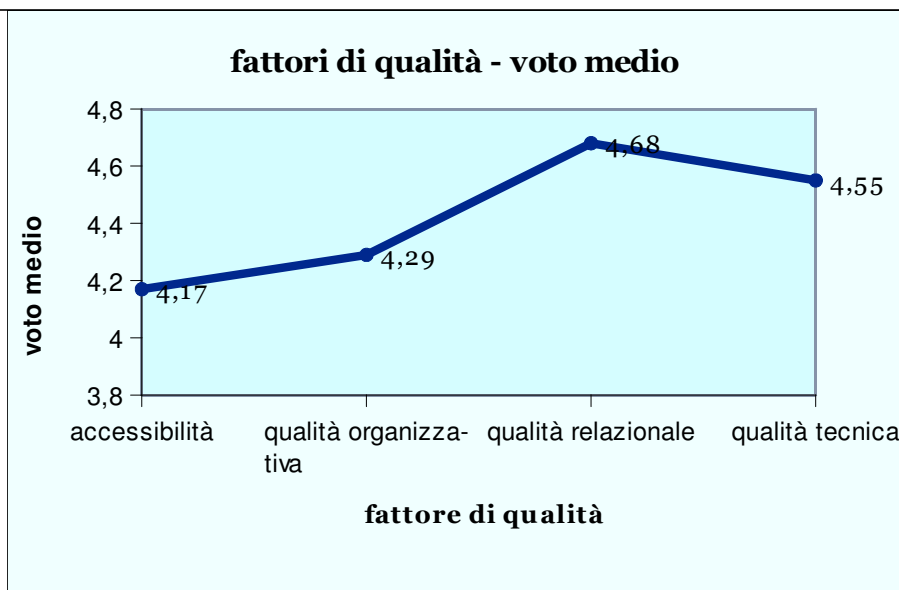
Il giudizio complessivo

La media delle valutazioni complessive date al servizio URP/anagrafe è di **4,43** su 5, quindi molto alta ed in crescita rispetto al 4,24 dell'anno 2014.

Nel dettaglio, anche quest'anno non ci sono valutazioni complessive “insoddisfacenti” (nessun voto 1 o 2) e nella scala di graduazione da insoddisfacente (voto 1) a pienamente soddisfacente (voto 5) il 48% degli intervistati si ritiene pienamente soddisfatto (64 questionari) e la percentuale di chi si ritiene soddisfatto (52 questionari) è pari al 39%, per un totale di 87% contro l'82,7% del 2014.



Nel dettaglio: le dimensioni della qualità



Voto medio per dimensione della qualità	accessibilità	qualità organizzativa	qualità relazionale	qualità tecnica
2014	4,03	4,24	4,58	4,47
2015	4,17	4,29	4,68	4,55

I dati 2015 vedono un incremento di tutte le medie dei fattori di qualità accorpate nelle 4 dimensioni, oltre che del dato complessivo.

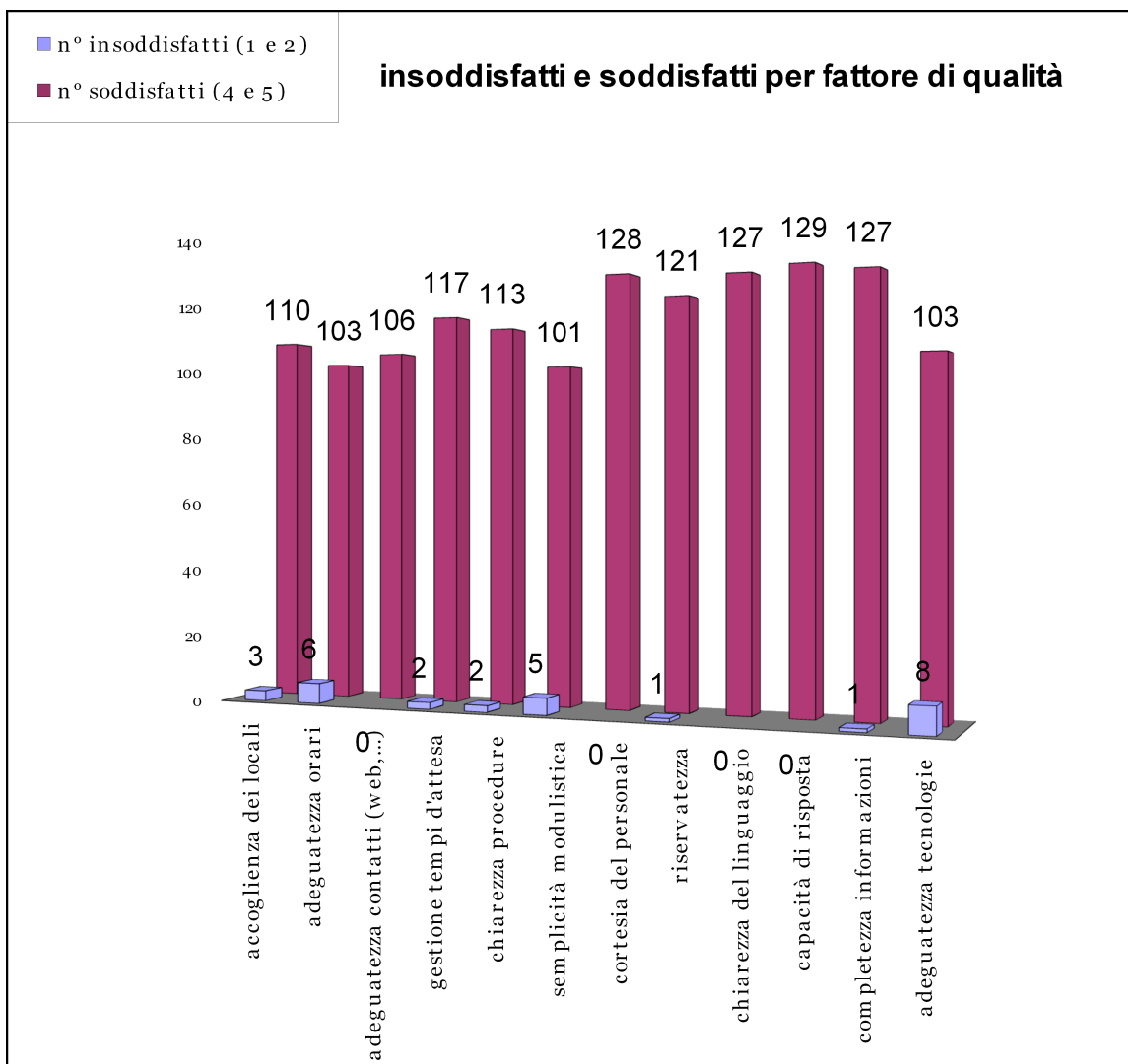
Le dimensioni relazionale e tecnica (rispettivamente fattori 7-8-9 e 10-11-12 del questionario) si confermano quelle con la valutazione media migliore: rispettivamente 4,68 e 4,55.

La dimensione di qualità che migliora di più è quella relativa all'accessibilità (accoglienza dei locali, adeguatezza orari, adeguatezza modalità di contatto) nonostante l'introduzione della chiusura del giovedì mattina.

Valutazioni sempre molto buone ed in crescita anche per gli altri due fattori relativi ad aspetti organizzativi e di accessibilità, con punteggi rispettivamente di 4,29 e 4,17.

Entrando nel dettaglio dei fattori di qualità, si nota che l'uso dei voti 1 e 2 è mediamente molto contenuto, quindi la differenza tra fattori sulle medie è spesso data dalla presenza di voti 3, che ricordiamo comunque non essere un voto negativo.

I fattori di qualità con il voto medio più alto sono la cortesia del personale e la chiarezza di linguaggio dell'operatore, con 4,75 su 5. Sono anche i due fattori che ottengono il maggior numero di giudizi massimi come negli anni passati (rispettivamente 105 e 104), con un'incidenza di giudizi positivi (4 e 5) che supera il 95% del campione in entrambi i casi. Un ottimo risultato, se si considera fra l'altro che il personale ha subito un ricambio quasi totale ed è quindi di recente arrivo presso questo servizio.



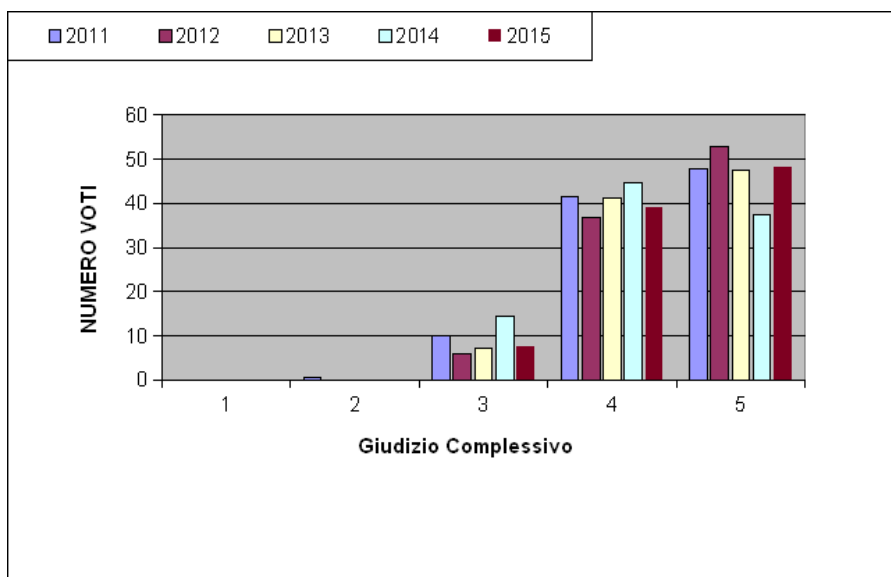
All'opposto troviamo i fattori accoglienza dei locali e l'adeguatezza delle diverse modalità di contatto (web, telefono, notiziario,...) che si assestano su un'incidenza di 5 (37%) tra le più basse ma comunque in miglioramento rispetto al 2014.

A proposito del Web, va sicuramente evidenziato che è in via di completamento il nuovo sito istituzionale che può in parte rispondere a queste criticità. Sarebbe forse utile verificare anche l'accessibilità telefonica ai servizi, che rientra sempre in questo fattore.

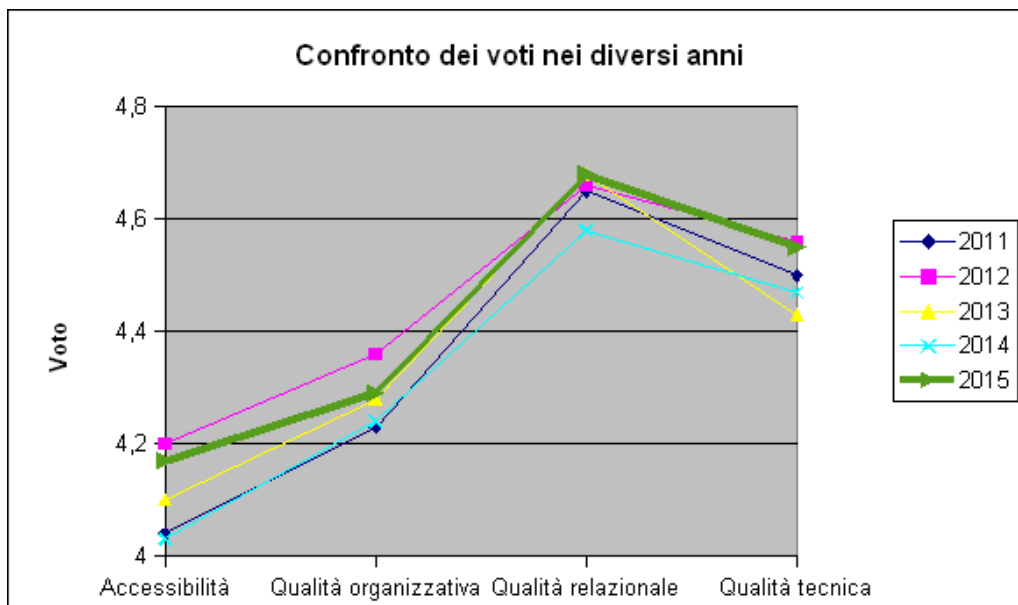
Leggermente in contro tendenza la soddisfazione rispetto ai mezzi tecnologici, in crescita l'anno scorso e quest'anno uno degli elementi di criticità del servizio, con un voto medio di 4,22.

Com'è cambiata la percezione del Servizio

Di seguito il grafico del giudizio complessivo anni 2011 – 2015 dove il voto 1 indica la percezione insoddisfatta dell'utente intervistato e il voto 5 la piena soddisfazione del Servizio.



Più nello specifico, per le quattro dimensioni di qualità ...



Conclusioni

I dati rilevati confermano il giudizio positivo dell'utenza con un punteggio complessivo di **4,43** rispetto al precedente 4,24. Il dato si rafforza sia come valutazione complessiva che come valutazione per dimensioni della qualità, pur evidenziando spunti diversi rispetto all'anno precedente. Questo è il segnale che l'utenza osserva con occhio attento il servizio erogato e la sua evoluzione. Gli spunti segnalati quest'anno, oltre a confermare l'interesse per il tema accessibilità sono orientati al miglioramento delle diverse modalità di contatto nonché degli strumenti tecnologici.

Le considerazioni più di dettaglio fanno emergere segnali:

- sull'adeguatezza dell'apertura al pubblico, seppur limitati e comunque comprensibili se si considera che il periodo di rilevazione si colloca a breve distanza dalla riduzione dell'apertura sul giovedì mattina;
- sulla richiesta di potenziare la modalità multicanale, per le informazioni ma anche per i servizi. Si consideri ad esempio che quest'anno è aumentato considerevolmente l'utilizzo della mail per consegnare le dichiarazioni di residenza;
- sull'investimento tecnologiche anche per i servizi di sportello, con effetti positivi in termini di efficienza e riduzione dei tempi di attesa dei cittadini.

Da ultimo, si tenga presente che il futuro di questi servizi sarà sempre più condizionato da scelte tecnologiche a livello nazionale. L'autonomia dell'ente in questo ambito tenderà quindi a ridursi, mentre la gestione della relazione resterà come sempre in carico all'operatore, accrescendo gli elementi di complessità.