



La Customer Satisfaction dello Sportello Servizi alla Persona

Presentazione

La rilevazione della qualità percepita da parte dell'utenza che fruisce delle prestazioni erogate dallo Sportello Servizi alla Persona 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, ad esempio su quella effettuata presso i servizi URP-Anagrafe.

Descrizione 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, 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 al pubblico ordinaria è la seguente:

dal Lunedì al Sabato	Mercoledì
8.30 - 12.00	8.30 - 12.00 e 15.00 - 18.00

**ATTIVITA' DI COMPETENZA
DELLO SPORTELLO SERVIZI ALLA PERSONA**

LA RELAZIONE CON IL PUBBLICO

- Informazioni dirette e telefoniche
- Distribuzione modulistica e prodotti informativi
- Accoglimento e protocollazione di istanze e documenti

I SERVIZI

- Iscrizione ai Servizi Educativi e Scolastici (refezione, pre e post scuola ed extrascuola, trasporto scolastico, centri estivi)
- Gestione pratiche bonus luce e gas
- Accoglimento e assistenza per la presentazione delle istanze inerenti il contributo mutuo, contributo affitto, assegni INPS al nucleo familiare e di maternità, contributo famiglie numerose, TIA (Tariffa Igiene Ambientale) e ATO (Ambito Territoriale Integrato del servizio idrico)
- Supporto alla compilazione ISEE con rilascio dell'attestazione per la fruizione di prestazioni sociali agevolate
- Trasporti sociali per anziani ed invalidi
- Trasporti per alunni/adulti con disabilità per la realizzazione di progetti educativi/formativi individuali
- Assistenza alla compilazione degli abbonamenti ATC per invalidi e anziani
- Accoglimento istanze per assegni di cura, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, ricovero presso case protette e case di riposo
- Gestione dell'agenda degli assistenti sociali comunali
- Assistenza e presentazione delle istanze di cui alla Legge Regionale 29/1997 artt. 9 e 10 (contributo regionale una tantum per l'acquisto di ausili destinati a persone disabili)

Dal punto di vista organizzativo lo Sportello Servizi alla Persona è all'interno del Settore Servizi alla Persona – Servizi Educativi e Scolastici.

Dal punto di vista fisico, l'ufficio è collocato al piano primo dell'ex Pretura (piazza Matteotti n.1), con accesso senza barriere architettoniche da via Donati.

Il lay-out prevede una postazione fissa e completa (anche per la protocollazione in entrata ed in uscita) oltre ad un'ulteriore postazione che viene attivata per le pratiche su appuntamento (ISEE) o in caso di afflusso elevato. Gli operatori hanno a disposizione anche una postazione aggiuntiva ubicata al piano secondo per le attività di back office.

C'è una piccola sala d'attesa dove sono collocati materiali informativi ed un angolo riservato all'intrattenimento dei bimbi.

La CUSTOMER CARE dello Sportello Servizi alla Persona

Così come fatto presso l'URP, anche presso lo Sportello Servizi alla Persona si è proceduto a rilevare la qualità del servizio prestato attraverso la somministrazione di un questionario agli utenti nei mesi di giugno e luglio 2012, chiedendo dunque loro di esprimere il proprio gradimento in 12 domande riconducibili a 4 gruppi qualitativi illustrati di seguito.

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 o no di primo accesso allo Sportello.

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

I risultati

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Dai 49 questionari restituiti si evince che tutti gli intervistati sono residenti nel Comune di Budrio di cui 11 al primo accesso, di cui 5 per i servizi scolastici, 3 per quelli specifici sugli anziani, 3 per lo Sportello Lavoro.

Il campione degli intervistati presenta queste caratteristiche personali:

Sesso

- n. 8 maschi
- n. 27 femmine
- n. 14 senza indicazione di genere

Età

- n. 4 fino a 24 anni
- n. 14 tra 25 e 34 anni
- n. 20 tra 35 e 44 anni
- n. 8 tra 45 e 64 anni
- n. 1 con 65 anni e oltre;
- n. 2 senza indicazione di età

Titolo di studio

- n. 12 con licenza elementare o media
- n. 17 con diploma di scuola superiore
- n. 14 con laurea;
- n. 6 senza indicazione titolo di studio.

Condizione lavorativa

- n. 3 pensionati
- n. 11 disoccupato/in cerca di occupazione
- n. 26 lavoratori dipendenti
- n. 5 lavoratori autonomi/imprenditori
- n. 3 in altra condizione occupativi
- n. 1 senza indicazione

TASSO DI RISPOSTA E VALUTAZIONI MEDIE PER FATTORE

Rispetto alla dimensione del campione (119), frutto della media annua, abbiamo un tasso di risposta inferiore pur avendo consegnato a tutti il questionario, ovvero senza aver fatto ricorso al “passo di campionamento”.

Il periodo apicale di attività dello Sportello si colloca infatti in primavera-estate ovvero con la ripresa di pubblicazione dei bandi di iscrizione ai servizi scolastici ed extrascolastici per l'anno scolastico successivo nonché con la riapertura dei bandi afferenti all'assegnazione di casa popolare (bando ERP), fondo mutuo ed affitto, abbonamenti ATC per invalidi e anziani e altre istanze, afferenti all'erogazione di servizi sociali, che non hanno precisa calendarizzazione ma che si collocano sempre nella primavera-estate o subito dopo l'estate (settembre).

Da rimarcare che quest'anno fa la differenza la mancata uscita del bando di contributo affitto, per il quale gli interessati devono fare doppio accesso allo Sportello: la prima volta per fare domanda e la seconda per ritirare il contributo; parimenti, anche per la compilazione assistita dell'ISEE, l'utenza molte volte fa doppio accesso in quanto il primo serve per informarsi e prendere appuntamento ed il secondo è finalizzato alla compilazione vera e propria.

Valutazioni medie per fattore

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 9 utenti si colloca nella fascia alta di soddisfazione, per 2 in quella intermedia e per 4 utenti fra l'insoddisfacente e l'appena soddisfacente.

Circa il grado di soddisfazione rispetto agli **orari di apertura al pubblico** abbiamo che nessuno degli intervistati dimostra assoluta insoddisfazione mentre vi è una preponderanza di giudizio buono o addirittura pienamente soddisfacente.

Adeguatezza degli spazi interni e chiarezza sulla dislocazione degli uffici: la maggior parte delle risposte sottolinea un grado di giudizio sufficientemente soddisfacente; vi è solo una risposta con giudizio insoddisfacente proveniente da un/a pensionato/a (non ha indicato il sesso) in fascia di età "65 anni e più" che accede per la prima volta per usufruire di servizi per anziani.

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, con due utenti (di sesso femminile) in fascia di età 45-64 anni, entrambe lavoratrici dipendenti, che esprimono invece sufficiente soddisfazione.

In riferimento alla **semplicità della modulistica**, invece, i giudizi sono diversificati, tanto che due intervistati (di sesso femminile, una in fascia di età 35-44 anni e l'altra 45-64 anni, entrambe lavoratrici dipendenti), non hanno espresso nessun giudizio.

Passiamo ora a due voci che più da vicino interessano gli operatori dello Sportello: la **capacità di gestione dei tempi di attesa** da parte dell'ufficio e il livello di competenza professionale.

Sul primo argomento emerge chiaramente la capacità dell'operatore ed il giudizio, più che positivo, dell'utente che usufruisce dei servizi erogati dallo Sportello.

Il **livello di competenza dell'operatore** è, nel complesso, giudicato buono e soddisfacente, con solo due giudizi che spostano leggermente la media verso il basso.

Circa la **trasparenza delle procedure**, il campione rivela un grado più che sufficiente di soddisfazione in quanto il numero di risposte positive è superiore a quelle negative; una persona non ha espresso alcun giudizio a riguardo.

Modalità di pagamento dei servizi: quattro intervistati non hanno dato il proprio giudizio che, in generale, non accoglie espliciti consensi ovvero si assesta ad un livello di sufficienza.

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; in seconda battuta 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**; solo in un caso l'intervento dell'operatore trova giudizio insoddisfacente.

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.

	Numero risposte in relazione ad ogni fattore					Numero risposte non date
	insoddisfacente	Abbastanza soddisfacente	soddisfacente	Più che soddisfacente	Pienamente soddisfacente	
Collocazione della sede (accessibilità e comodità)	1	3	10	15	19	1
Grado di soddisfazione rispetto agli orari di apertura al pubblico	2	1	7	23	15	1

Adeguatezza degli spazi interni e chiarezza sulla dislocazione degli uffici	1	2	9	23	13	1
Chiarezza nell'individuazione delle competenze degli uffici ("chi fa che cosa")	1	0	15	17	15	1
Semplicità della modulistica	2	5	14	16	9	3
Capacità di gestione dei tempi di attesa da parte dell'ufficio	1	2	13	12	20	1
Livello di competenza professionale degli operatori	1	1	5	12	29	1
Trasparenza delle procedure (ad es. iscrizione ai servizi scolastici, allo Sportello Lavoro/CIOP, ai servizi abitativi)	1	1	8	23	13	3
Modalità di pagamento dei servizi (RID, bollettino postale, MAV, bonifico on line)	1	4	8	10	19	7
Chiarezza di linguaggio dell'operatore	0	1	3	8	35	2
Grado di cortesia dell'operatore	1	1	2	8	35	2
Efficacia dell'intervento dell'operatore rispetto al problema iniziale	1	1	3	7	35	2
Giudizio complessivo	1	1	3	17	25	2

In sintesi, rispetto all'accessibilità dello Sportello Servizi alla Persona (**dimensione qualitativa n. 1**) le prime tre domande sono mirate a qualificare l'aspetto esterno ed interno dell'edificio (palazzina dell'ex Pretura) ed evidenziano un buon grado di soddisfazione da parte dell'utenza sugli orari di apertura nonché la buona organizzazione e dislocazione interna degli uffici.

L'apprezzamento maggiore è espresso dagli intervistati in fascia di età 25-34 anni che uniformemente affermano di apprezzare sia l'ubicazione della sede che gli orari di apertura che la dislocazione interna degli uffici.

Il livello organizzativo (**dimensione qualitativa n. 2**) si mostra nella grande capacità degli operatori a gestire i tempi di attesa (ben 32 intervistati su 49 esprimono giudizio di soddisfazione) con pochissime valutazioni di non soddisfazione; leggermente più eterogeneo il giudizio sul "chi fa che cosa" ma , in generale, il giudizio è ugualmente

positivo; il parere sulla semplicità della modulistica si assesta su un valore di generale soddisfazione con valori tendenti alla sufficienza.

Qualità tecnica (**dimensione qualitativa n. 3**): più che buono il livello professionale degli operatori espresso dalla maggioranza degli intervistati collocati in tutte le fasce di età; lo stesso valore si ritrova per la trasparenza delle procedure, con un giudizio più diversificato in quanto maggiormente diluito nei valori.

Stessa situazione per quanto riguarda il giudizio sulla modalità di pagamento dei servizi, con cui si intendeva raccogliere informazioni sull'efficacia degli strumenti utilizzati: dall'indagine scaturisce un'opinione diversificata tendente tuttavia alla soddisfazione.

La **quarta dimensione qualitativa** è legata alla capacità di relazione: chiarezza di linguaggio, cortesia ed efficacia sono le caratteristiche dell'operatore così come dichiarato esplicitamente dagli utenti; è evidente che tali aspetti sono percepiti dall'utenza come tutt'uno in quanto, chi esprime giudizio non pienamente soddisfacente per la chiarezza di linguaggio, si dice non parimenti soddisfatto anche nel grado di cortesia ed efficacia di intervento e viceversa.

Il **giudizio complessivo** si assesta su valori più che buoni in quanto, per la voce specifica, solo in 3 hanno espresso parere al disotto della sufficienza.

Si prevede di ripetere l'iniziativa nella primavera-estate del 2013, previa verifica del periodo più appropriato per afflusso e target di utenza. Le modalità saranno le medesime e pressochè uguale sarà il tipo di questionario in quanto si intende valutare quali risposte verranno date dall'utenza per poi avere una statistica ad andamento annuale.