



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 2016 è il sesto anno di rilevazione.**

Nel corso del 2016 le Linee guida sono state aggiornate rispetto alla normativa sui controlli interni, che ricomprendono i controlli di qualità, apportando anche alcune modifiche al questionario.

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 da cinque 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	15.00 - 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, accesso civico, consultazione e rilascio copie

I SERVIZI

Servizi certificativi, pratiche anagrafiche, attestazioni di residenza per i cittadini comunitari, registrazione convivenze di fatto
 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, dichiarazioni di ospitalità, 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 e gestione servizi ANA-CNER
 Stampa e consegna tessere elettorali.
 Raccolta delle firme per referendum.
 Servizio informativo e accoglienza domande di convivenze

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 ci sono due postazioni di front office complete (anche per protocollazione) e due postazioni, una per gli appuntamenti (residenze/cambi-indirizzo/convivenze-di-fatto/attestazioni-di-soggiorno permanente cittadini comunitari) e una per la gestione delle telefonate, delle istanze via mail e altri adempimenti svolti a turno dall'operatore "Jolly". E' disponibile una quinta postazione separata, utilizzata per il back office puro.

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, dichiarazioni sostitutive di atto notorio e segnalazioni, bandi e iniziative culturali del Comune, del Teatro Consorziale 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".

Di seguito alcuni dati di attività, in parte rivisti rispetto alle precedenti rilevazioni:

Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016
persone ricevute	16775	17755	14029	11191	14372
telefonate ricevute	4099	5439	5174	4068	4725
documenti protocollati in entrata	5617	6403	4850	4135	5490
E-mail gestite		13608	11388	10462	9712
Federa – iscrizioni allo sportello		326	155	90	61
autenticazioni/certificati anagrafici prodotti	3584	2981	2987	3180	3171
informazioni e modulistica cittadini stranieri	719	1032	756	429	835
Passaporti/lasciapassare - informazioni	315	250	308	181	149
carte d'identità rilasciate	3067	2733	2750	2550	2644
Residenze e cambi indirizzo - pratiche	844	961	831	818	906
anagrafe canina – informazioni/pratiche	455	631	590	632	1326

tesserini caccia rilasciati	123	105	185	188	193
Contrassegni sosta/informazioni e rilascio		403	144	112	145
Cessioni fabbricato gestite	291	196	114	91	72
concorsi, accesso, deposito atti, copie, vidimazioni registri, infortuni	151	181	346	184	164
oggetti smarriti consegnati	32	32	45	56	52
Segnalazioni gestite	218	234	292	211	274
Informazioni/modulistica sui servizi comunali	2441	5818	3429	1427	2360
Informazioni/moduli altri enti	140	218	714	590	595
distribuzione larvicida - utenti	318	651	331	266	319

Il 2016 confrontato con il dato annuale precedente evidenzia un tendenziale incremento degli indicatori, si noti che picco di aumento hanno avuto le pratiche di richiesta di residenza o cambi d'indirizzo in Budrio; aumento che si porta dietro l'aumento delle iscrizioni di cani, di richiesta informazioni/modulistica sui servizi comunali oltre alla richiesta di carte d'identità.

Alcune novità del 2016

Il 20/05/2016 è entrata in vigore la Legge nr. 76 "Cirinnà" che ha introdotto due nuovi "istituti" inerenti le coppie: le convivenze di fatto e le unioni civili. Quello delle convivenze di fatto è un istituto che riguarda sia coppie omosessuali che eterosessuali composte da due persone maggiorenni unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, che siano coabitanti. Le unioni civili invece riguardano solo le coppie omosessuali e si configurano come procedimento di Stato Civile, mentre le convivenze di fatto sono una nuova competenza anagrafica, la cui procedura in parte viene assimilata a quella della dichiarazione di residenza ma in parte introduce novità per il mondo anagrafico, come la conservazione del contratto di convivenza nell'archivio e la registrazione di tutte le sue variazioni.

A fine luglio inoltre i nostri uffici demografici hanno visto un forte cambiamento: un nuovo software di gestione per anagrafe, stato civile ed elettorale. In particolare per quanto riguarda l'anagrafe con il nuovo programma tutte le variazioni anagrafiche e l'inserimento dei nuovi cittadini sono più semplici per l'operatore che viene guidato dal programma nella sequenza delle operazioni da eseguire. Il personale è stato impegnato in attività di controllo ma con l'occasione si è provveduto anche ad una revisione di alcune procedure e delle relative competenze. La scelta di sostituire il gestionale nasce

anche dai risultati delle rilevazioni customer precedenti che evidenziavano quale elemento di miglioramento interventi sulla qualità delle tecnologie utilizzate a sportello. E' stato inoltre introdotto un nuovo programma a livello regionale per la gestione dell'anagrafe canina relativamente alle adozioni presso i canili e con l'occasione è stata effettuata una revisione straordinaria della banca dati.

La rilevazione 2016

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

Il mese di rilevazione della qualità dello sportello URP-anagrafe è variata negli anni fra il mese di settembre e il mese di ottobre, si è cercato sempre di realizzarla in un mese che risulti rappresentativo dell'anno in corso e quindi scartando sia i mesi contrassegnati da un afflusso eccessivo sia quelli in cui l'afflusso cala sensibilmente. Anche quest'anno Ottobre ci è sembrato il mese più significativo e la rilevazione è stata fatta dal 10 ottobre al 12 novembre compreso.

Rilevazione anno 2016

- Il campione

$n = 145 =$	$\frac{959 \cdot (1,96)^2 \cdot (2)^2}{(959-1) \cdot (0,3)^2 + (1,96)^2 \cdot (2)^2}$
-------------	---

Per il calcolo del campione è stata usata come stima di N il numero di utenti a sportello nel mese di ottobre 2015 pari a 959. La dimensione del campione è di conseguenza pari a 145 unità ed il passo di campionamento (uguale ad N/n) è 959/145= 6,61. 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 $\pm 0,3$.

- Il questionario

Come già anticipato quest'anno il questionario viene proposto in una versione aggiornata, che pur garantendo la comparabilità con le precedenti rilevazioni consente di approfondire alcuni fattori di qualità ad oggi impliciti: la tempestività e l'efficacia in fase di erogazione del servizio. Viene inoltre potenziata la parte inerente i nuovi canali di comunicazione (sito istituzionale, facebook).

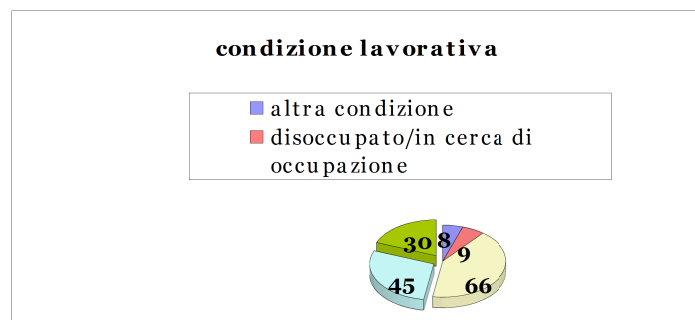
- I risultati

Nel periodo di riferimento (10 ottobre – 12 novembre) gli utenti diretti dello sportello sono stati 1011 contro i 959 utilizzati per la stima della dimensione campionaria; quindi il campione effettivo è superiore rispetto a quella stimata. I questionari restituiti sono stati 159, con una percentuale di rappresentatività del campione pari al 15,7% 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 leggera prevalenza di sesso femminile (51% sul totale dei questionari consegnati, incluse le mancate risposte).

Solo il 4% è "giovanissimo" (meno di 24 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 (72 su 159).

Gli utenti intervistati sono prevalentemente in condizione di occupato (70% dei 159 questionari riconsegnati).



Il 53% ha un titolo di studio di scuola secondaria superiore ed il 27 % è in possesso di laurea, e il rimanente 20% si divide fra chi ha solo il titolo elementare e chi ha la licenza media inferiore. Alcune informazioni aggiuntive: tra gli intervistati ci sono 26 non residenti (circa il 16% del campione), percentuale sostanzialmente in linea con gli anni precedenti.

Il 14% è al primo contatto con lo sportello URP, in crescita del 5% rispetto all'anno scorso, ed il 27% 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 il 71% degli intervistati dichiara di utilizzare il WEB da "esperto" in quanto ha un' e-mail e utilizza le funzioni avanzate del WEB quali prenotare, pagare, cercare informazioni e modulistica.

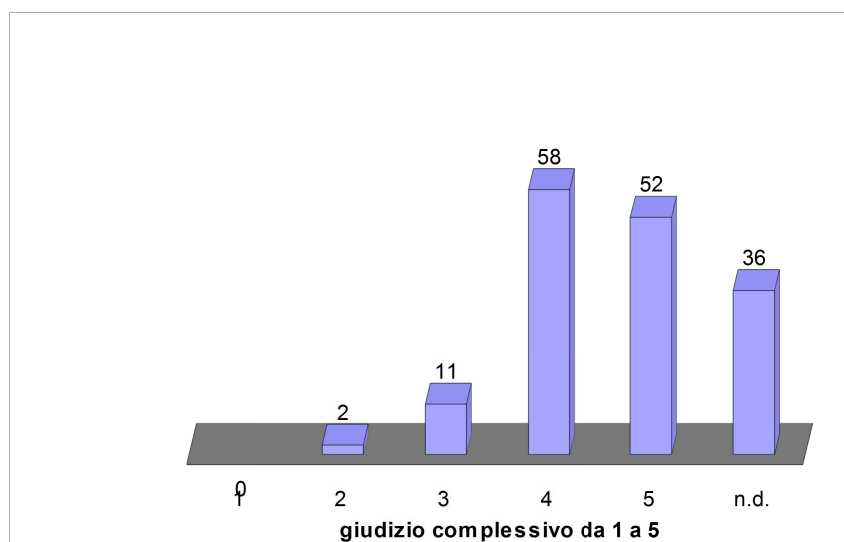
In questo ambito si è anche voluto sperimentare una prima indagine di customer satisfaction sul sito istituzionale, dalla quale risulta che il 76% degli utenti intervistati ha consultato più o meno spesso la rete civica, mentre solo un 22% non l'ha mai utilizzata. La valutazione del sito è soddisfacente per il 50% del campione.

Si può quindi dire che è stato compiuto un primo passo verso una fidelizzazione vera e propria del cittadino al sito.

Se invece ci soffermiamo sul dato di quanti sono coloro che non si sono mai collegati alla pagina facebook del Comune i valori crescono: il 60% non lo usa, mentre solo il 39% del campione si dichiara utilizzatore dei social.

Il giudizio complessivo.

La media complessiva delle valutazioni date al servizio URP/anagrafe è di **4,30** su 5, quindi molto alta seppur in lieve calo rispetto al 4,43 del 2015, probabilmente a causa delle 2 valutazioni "insoddisfacente" rilevate proprio di venerdì 14/10/2016, dopo il giorno



di chiusura.

Va comunque sottolineato che lo scarto tra 2015 e 2016 rientra nel margine di errore di stima, pari a $\pm 0,3$, considerato accettabile rispetto a questa rilevazione campionaria, quindi non va considerato come significativo.

Da sottolineare anche che 36 intervistati su 159 non hanno risposto alla richiesta di dare una valutazione complessiva al servizio, il che fa pensare che questa domanda debba essere posizionata diversamente nel questionario, più visibile.

Coloro che sono soddisfatti e pienamente soddisfatti nel 2016 raggiungono una punta del 90% di tutto il campione (110 voti) dato in crescita di 3 punti percentuale rispetto al 2015 (87%) e di 7 punti abbondanti contro l'82,7% del 2014.

Nel dettaglio: le dimensioni della qualità

Voto medio per dimensione della qualità

anno	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
2016	4,12	4,16	4,56	4,17

I dati 2016 rispetto al 2015 evidenziano che il lieve decremento del giudizio complessivo è distribuito in forma omogenea sulle valutazioni dei fattori di qualità accorpati nelle 4 dimensioni.



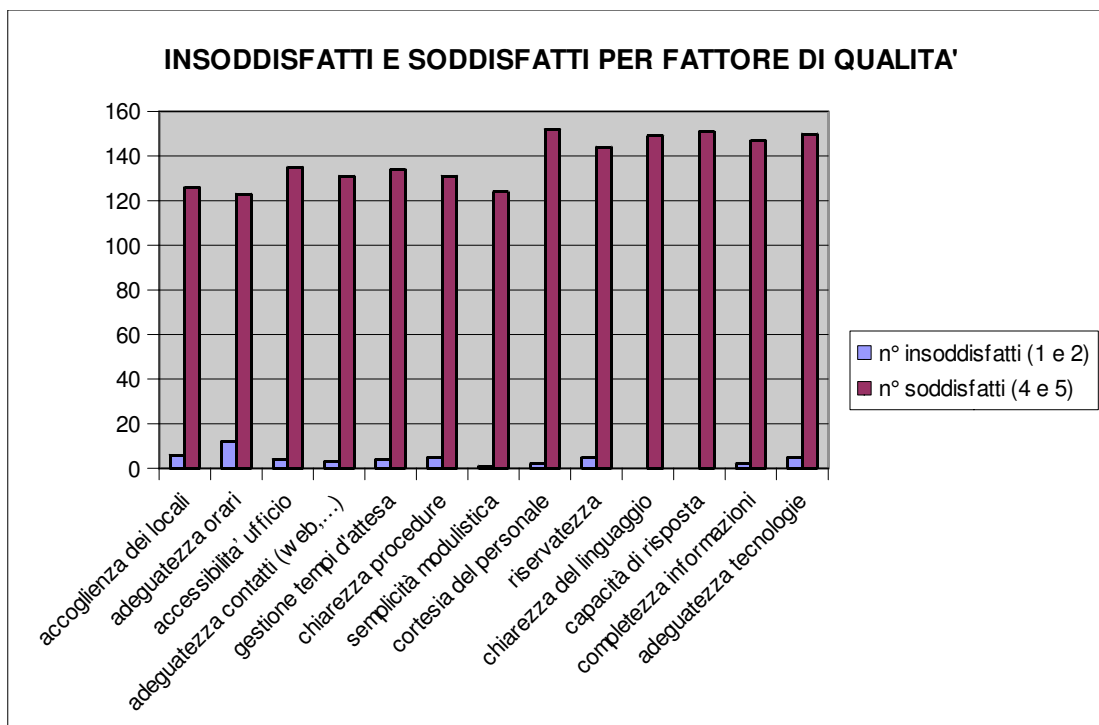
La dimensione relazionale (fattori 7-8-9 del questionario) si conferma quella con la valutazione media migliore: 4,56.

Il valore medio della qualità tecnica, che più degli altri fattori ha visto un abbassamento rispetto al 2015, paga probabilmente lo scotto del cambio sw avvenuto nella seconda metà dell'anno proprio in fase di rilevazione. Tale passaggio ha richiesto un importante lavoro di allineamento dei dati con relativo addestramento degli operatori.

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

I fattori di qualità con il voto medio più alto sono la cortesia del personale e la capacità di risposta dell'operatore, con 4,67 e 4,59 su 5. Sono anche i due fattori che ottengono il maggior numero di giudizi massimi come negli anni passati (rispettivamente 151 e 152), 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 che il personale di Urp/Anagrafe ha avuto di recente un forte ricambio e quindi è ancora “in corso di formazione”.

All'opposto, tra i giudizi più bassi troviamo l'adeguatezza degli orari di apertura dello sportello al pubblico che si assesta sul 3,93 di media quindi comunque buono, ci sono infatti 123 persone soddisfatte su 159 intervistate:

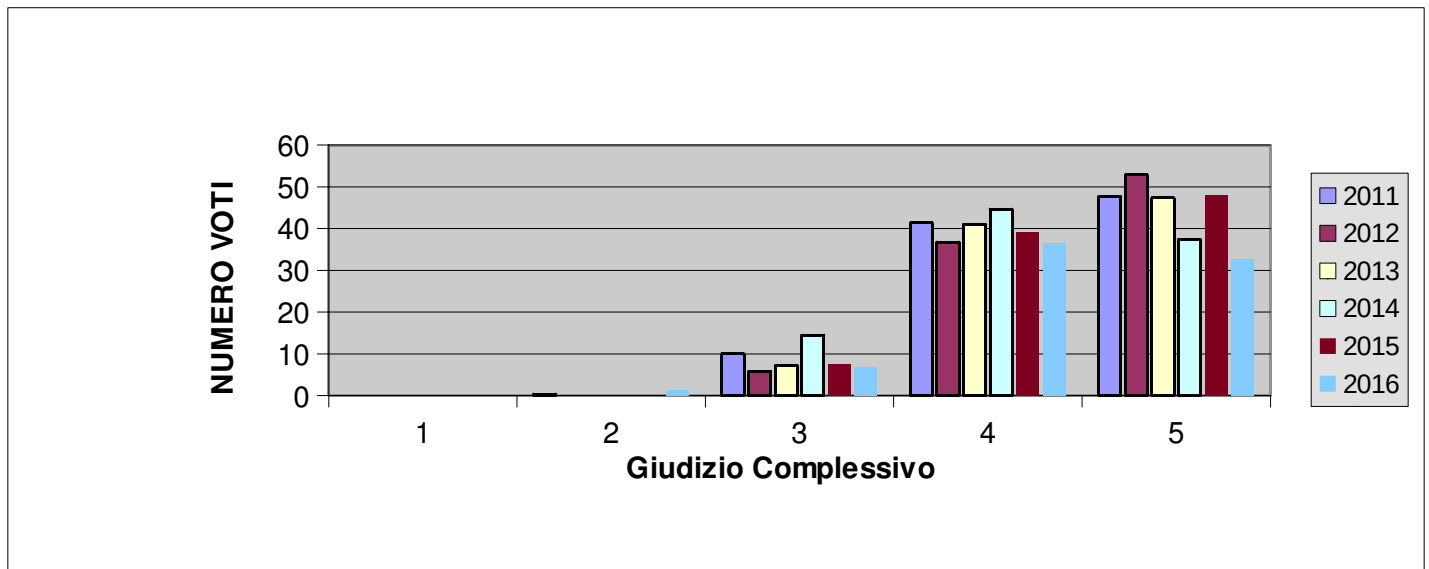


Quest'anno per la prima volta è stata rilevata la percezione da parte dell'utenza circa i tempi di attesa per accedere allo sportello. Circa il 21% del campione ha dichiarato di aver atteso più di 15 minuti. Dalle verifiche queste risposte risultano concentrate nei questionari compilati durante le aperture del mercoledì pomeriggio e sabato, che sono i

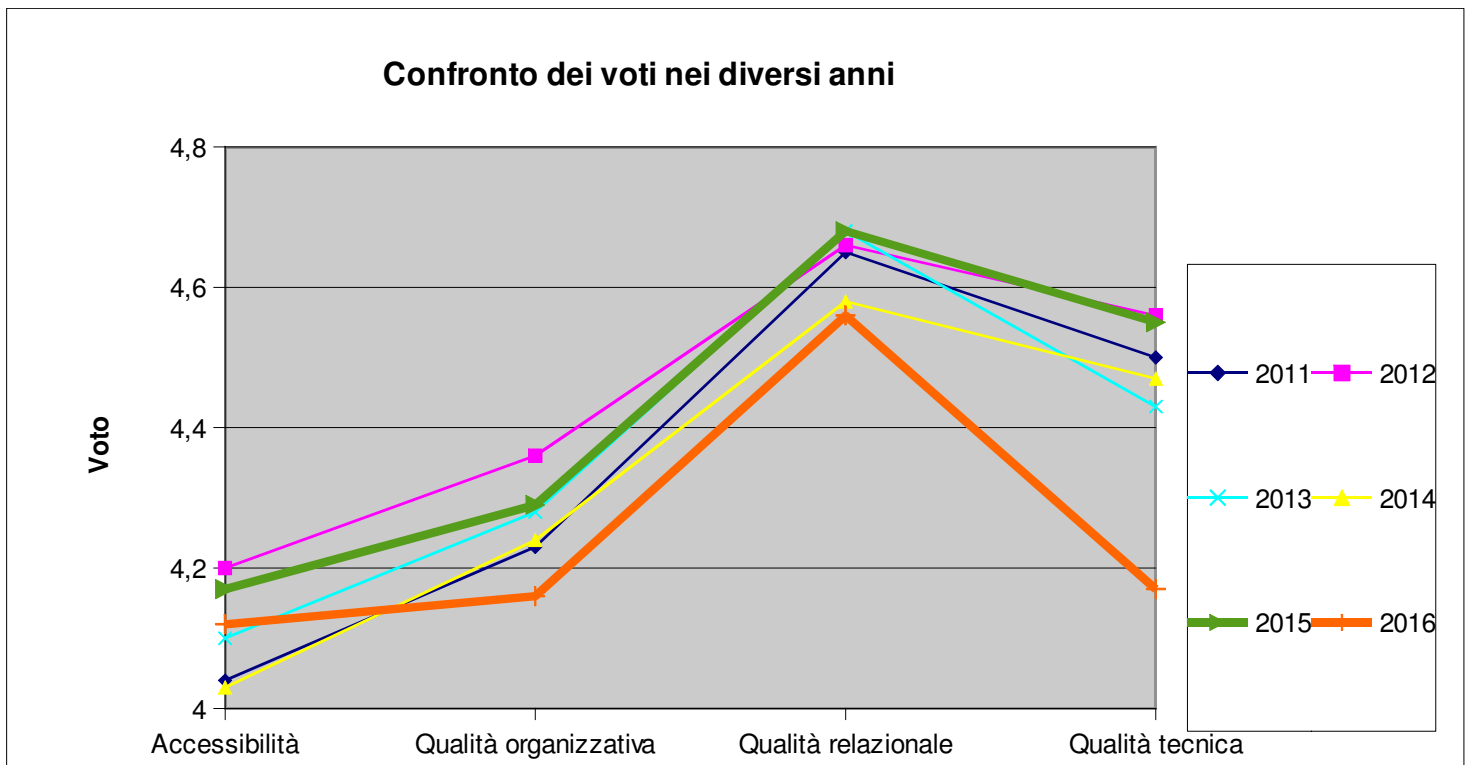
giorni più utilizzati ma anche quelli con un'apertura di 3 ore contro le 5 ore degli altri giorni.

Com'è cambiata la percezione del Servizio

Di seguito il grafico del giudizio complessivo anni 2011 – 2016 dove il voto 1 indica la percezione insoddisfatta dell'utente intervistato e il voto 5 la piena soddisfazione del Servizio.



Più nello specifico, vediamo l'andamento negli anni delle quattro dimensioni di qualità.




Conclusioni


L'indagine di customer satisfaction sugli utenti dell'URP ha fornito risultati interessanti: in alcuni casi ha confermato le percezioni del personale URP, in altri casi ha fatto emergere delle indicazioni significative ed utili alla predisposizione di possibili azioni di miglioramento.


Il questionario utilizzato si è dimostrato un buono strumento di rilevazione che ha consentito di realizzare diversi tipi di analisi. Inoltre, è stato accolto con favore dalla totalità delle persone intervistate che si sono rese disponibili per la compilazione.


In sintesi, le indicazioni emerse dall'indagine effettuata possono essere riassunte nell'individuazione dei seguenti punti di forza e di debolezza del servizio URP:

- Punti di forza:


 La capacità relazionale del personale dell'URP (cortesia, competenza e professionalità) è il punto di forza principale della soddisfazione dell'utenza

 L'accessibilità al servizio, sia dal punto di vista fisico, sia da quello dell'adeguatezza dei contatti è ben apprezzata dai fruitori del Servizio

 La gestione dei tempi di attesa ottiene sempre i giudizi più alti, si pensi che l'84% dell'utenza intervistata è completamente soddisfatta

 Cresce l'utilizzo del sito istituzionale da parte dell'utenza (76%).

- Punti di debolezza

 Gli utenti vorrebbero comunque un orario di apertura più ampio, purtroppo non compatibile con il necessario fabbisogno di back office.

Si tratta quindi di migliorare la comunicazione esterna circa la necessità di avere tempo per il back office da un lato e dall'altro di far conoscere ancora di più gli strumenti alternativi (informazioni e pratiche tramite mail/pec).