



COMUNE DI RAVENNA

Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

**PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION:
SPERIMENTAZIONE SU ALCUNI
“SERVIZI DI FRONT OFFICE DELL’URP” – ANNO 2010**

Gennaio 2011

IL PROGETTO

❖ IL CONTESTO

Il Comune di Ravenna, nel Programma di Mandato 2007-2011, si è posto l'obiettivo di creare un Osservatorio per l'ascolto e la conoscenza della città al fine del miglioramento della qualità dei servizi. Il compito dell'Osservatorio è quello di svolgere attività di ricerche, indagini di customer satisfaction e sondaggi, utilizzando le metodologie ritenute di volta in volta più adeguate, su varie tematiche che riguardano il rapporto tra cittadini e la città.

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di miglioramento delle performance, così come ribadito anche all'art. 28 del decreto legislativo di attuazione della legge 15 del 4/3/2009 relativo alla qualità dei servizi pubblici.

L'Amministrazione comunale inoltre in questo anno ha incrementato sostanzialmente le funzioni dell'URP con l'ottica della creazione dello Sportello unico polifunzionale per i servizi ai cittadini. E' stata quindi "accentrata" all'URP la fase di front office di molti servizi comunali.

Pertanto, in via sperimentale, si intende individuare un modello standardizzabile di rilevazione della misurazione della qualità dei servizi di front office ed applicarlo alle istanze presentate all'URP nel periodo 26 aprile/26 novembre.

❖ GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi di front office attualmente forniti dall'URP.
- Definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio URP.

Ed inoltre, dal punto di vista interno:

- Verificare la funzionalità dell'organizzazione attuale dell'URP.
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione dell'ufficio, per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili.
- Verificare l'opportunità di applicazione del modello ad altri servizi di front office del Comune.

❖ I DESTINATARI DELL'INDAGINE

L'indagine è rivolta ai fruitori dei seguenti servizi erogati all'URP:

- ✓ Contributo affitto fondo sociale dal 10 maggio al 18 giugno
- ✓ Iscrizioni CREN e CREM dal 26 aprile al 15 maggio
- ✓ Servizi anagrafici dal 21 giugno al 21 novembre
- ✓ Carta d'Identità Elettronica dal 26 aprile al 26 novembre
- ✓ Iscrizioni Centri Gioco (presumibilmente in settembre)

❖ LA METODOLOGIA

questionario

Si intende utilizzare lo strumento del **questionario libero al termine del servizio**. Le informazioni ottenute con questa modalità, sebbene parziali rispetto a quelle ottenibili tramite le indagini di customer satisfaction più complesse, sono utilizzabili come strumenti di gestione per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione degli utenti dei servizi e per azioni di informazione e comunicazione al pubblico.

Si tratta di predisporre un questionario composto da poche domande che pongono l'attenzione sulle caratteristiche del servizio (tempi, spazi, adeguatezza del personale) e sull'indice di gradimento (percezione) dell'utente.

modalità di raccolta

Si propone di far consegnare il breve questionario dall'operatore all'utente al termine del servizio erogato, invitandolo a compilarlo e ad inserirlo nell'apposita urna posizionata all'uscita.

La rilevazione, in via sperimentale, durerà 7 mesi, nel periodo maggio – novembre

elaborazione dei dati e report

A seguito della raccolta dei questionari, si provvederà all'inserimento dei dati in un tracciato excel e alla successiva elaborazione dei risultati.

Mensilmente si provvederà ad un report che riporterà i seguenti dati:

- n° degli utenti che hanno fruito del servizio
- n° degli utenti che hanno compilato il questionario
- % degli utenti che hanno compilato il questionario sul totale di quelli che hanno fruito del servizio
- distribuzione di frequenza dei giudizi espressi in valore assoluto e in percentuale
- (eventuale) media dei giudizi espressi in valore assoluto e in percentuale

L'analisi periodica dei dati sarà utilizzata per l'individuazione di possibili azioni di miglioramento.



Si valuterà successivamente l'eventuale pubblicazione di un report consuntivo sul sito web del Comune.

❖ LE FASI DI LAVORO

Descrizione delle fasi	Data inizio presunta	Data fine presunta
Definizione del progetto d'indagine	7 aprile	16 aprile
Preparazione questionario e predisposizione urna	12 aprile	23 aprile
Somministrazione questionari	26 aprile	26 novembre
Elaborazione dati	3 maggio	15 dicembre
Stesura report periodici ed individuazione eventuali azioni di miglioramento	Entro il 15 di ogni mese	
Stesura report finale	1 dicembre	31 dicembre

I RISULTATI

Nella tabella che segue sono riportati i dati rilevati, suddivisi in base alle tipologie di servizi monitorati durante la sperimentazione del 2010.

TIPOLOGIA DI SERVIZI	QUESTIONARI RESTITUITI		SODDISFATTI		NON SODDISFATTI		NON SO	
								
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Iscrizioni CREN/CREM	47	21,8	42	89,4	4	8,5	1	2,1
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	16,4	131	86,2	8	5,3	13	8,6
Servizi anagrafici	60	4,4	52	86,7	5	8,3	3	5,0
Carta Identità Elettronica	189	82,5	187	98,9	0	0,0	2	1,1
totale	448	16,4	412	92,0	17	3,8	19	4,2

❖ LA RESTITUZIONE DEI QUESTIONARI

Rispetto ai questionari consegnati, i cittadini che hanno restituito il questionario compilato sono stati il 16%.

Si evidenzia molta differenza in base alla tipologia dei servizi: hanno consegnato il questionario quasi tutti gli utenti delle CIE ai quali è stato consegnato il questionario e, all'estremo opposto, solo il 4 % degli utenti dei servizi anagrafici.

❖ LA SODDISFAZIONE

Tenendo presente la percentuale di coloro che hanno risposto, dalla tabella emerge una grande soddisfazione complessiva dei cittadini che hanno compilato i questionari (92%).

Rispetto alle diverse tipologie di servizi, la soddisfazione è superiore comunque all'86% per tutti i servizi e la massima soddisfazione è relativa agli utenti della CIE (quasi il 100%).

Solo 17 utenti complessivi (3,8%) si sono dichiarati insoddisfatti del servizio ricevuto.

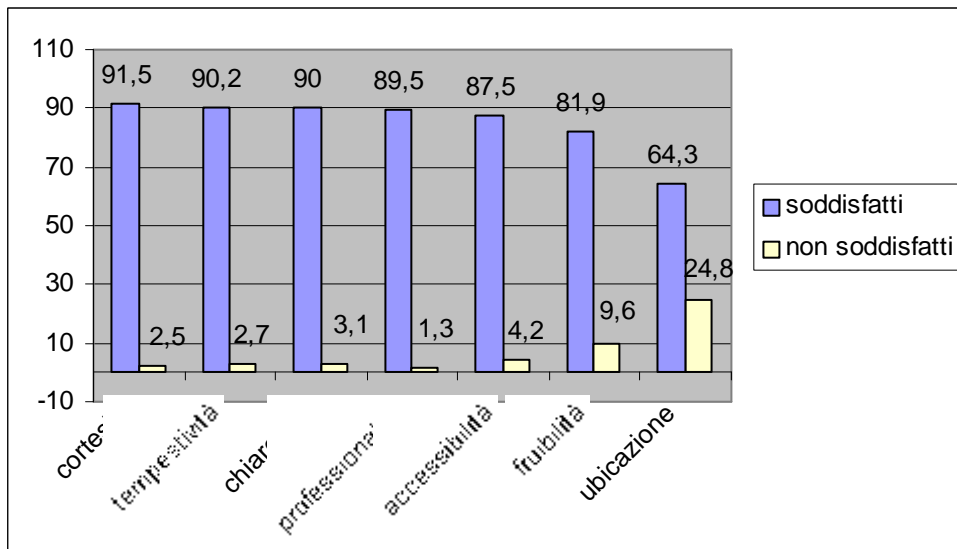
❖ LA SODDISFAZIONE STRATIFICATA PER FATTORI

Nel grafico sotto riportato si evidenziano le percentuali di soddisfazione /non soddisfazione espressa dagli utenti che hanno compilato i questionari, relativamente ai diversi fattori di stratificazione della qualità dei servizi:

- cortesia del personale
- tempestività inteso come tempo impiegato per concludere la pratica
- chiarezza nella comunicazione da parte del personale
- professionalità intesa come competenza sulla materia dimostrata dal personale
- ubicazione dell'ufficio inteso come raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.
- fruibilità dell'ufficio intesa come funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto della privacy, ecc.
- accessibilità intesa come





Dal grafico si evince chiaramente una grande soddisfazione (all'incirca attorno al 90%) per i fattori che riguardano, nell'ordine la cortesia, la tempestività, la chiarezza e la professionalità.

La maggiore insoddisfazione invece riguarda indubbiamente l'ubicazione dell'ufficio (quasi il 25%). Seppur quasi il 10% si dichiara insoddisfatto rispetto alla fruibilità dell'ufficio, appare alta (quasi l'82%) la percentuale dei soddisfatti anche in questo fattore.

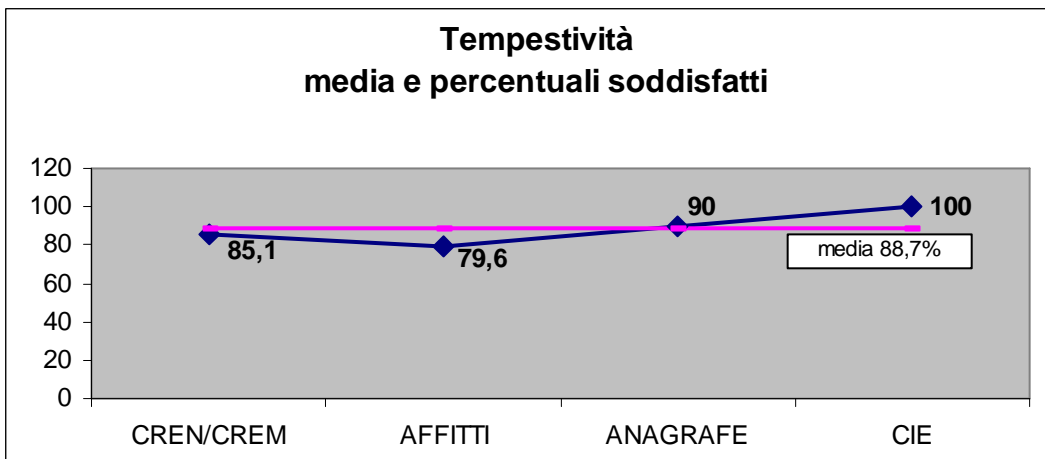


Di seguito si riporta, in percentuale, la soddisfazione/non soddisfazione per ciascuna tipologia di servizio erogato stratificato in base ai singoli fattori di qualità.

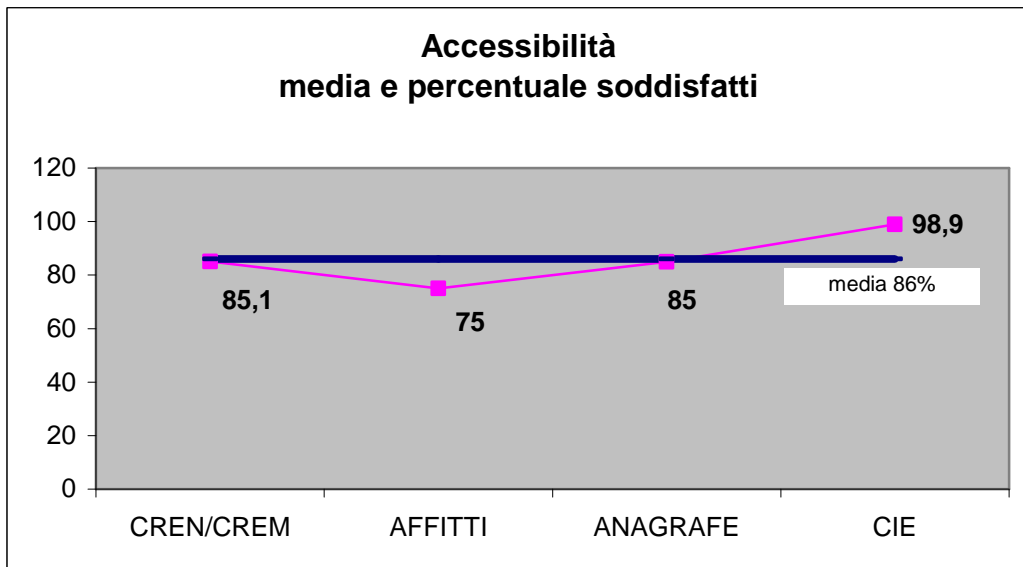
Come si vede il servizio con le percentuali più basse di soddisfazione, risultano relative al fondo sociale per gli affitti; si tratta di un dato comprensibile se si considera la particolare utenza di questo servizio.

FATTORI	CREN/CREM		AFFITTI		ANAGRAFE		CIE	
	 %	non sodd %	 %	non sodd %	 %	non sodd %	 %	non sodd %
tempestività	85,1	8,5	79,6	3,3	90	5	100	0
accessibilità	85,1	10,6	75	4,6	85	10	98,9	0,5
chiarezza	95,7	2,1	77,6	5,3	88,3	6,7	98,9	0,5
cortesia	95,7	4,3	78,3	4,6	95	3,3	100	0
professionalità	97,9	0	75,7	1,9	86,7	5	99,5	0
ubicazione	59,6	31,9	42,1	34,2	63,3	31,7	83,6	13,2
fruibilità	87,2	6,4	63,8	16,4	80	13,3	95,8	3,7

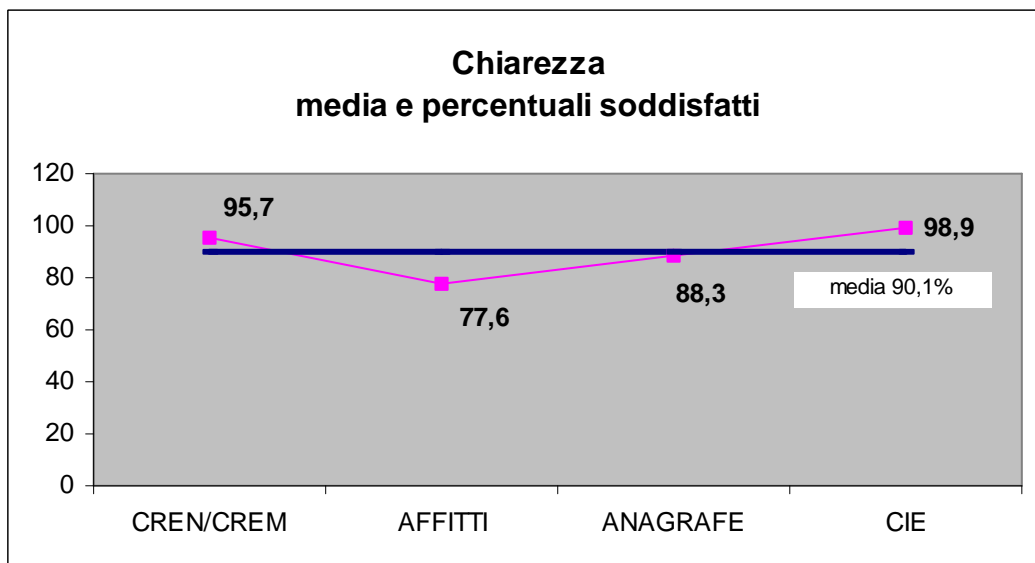
TIPOLOGIA DI SERVIZI	tempestività							
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so		
		N°	N°	%	N°	%	N°	%
Iscrizioni CREN/CREM	47	40	85,1	4	8,5	3	6,4	
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	121	79,6	5	3,3	26	17	
Servizi anagrafici	60	54	90	3	5,0	3	5	
Carta Identità Elettronica	189	189	100	0	0,0	0	0	
totale	448	404	90,2	12	2,7	32	7,1	



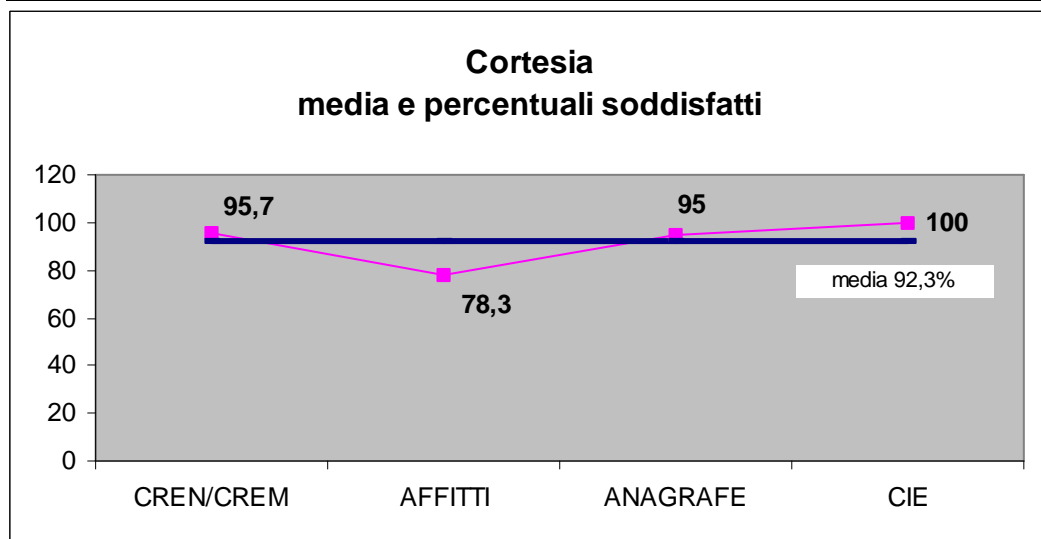
TIPOLOGIA DI SERVIZI	accessibilità						
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so	
		N°	N°	%	N°	%	N°
Iscrizioni CREN/CREM	47	40	85,1	5	10,6	2	4,3
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	114	75	7	4,6	31	20
Servizi anagrafici	60	51	85	6	10,0	3	5
Carta Identità Elettronica	189	187	98,9	1	0,5	1	0,5
totale	448	392	87,5	19	4,2	37	8,3



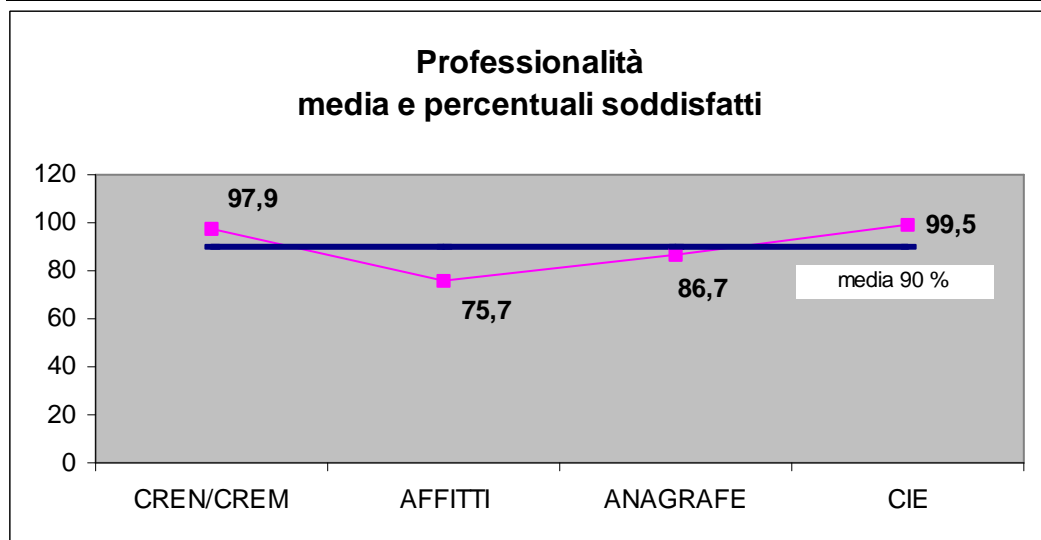
TIPOLOGIA DI SERVIZI	chiarezza						
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so	
		N°	N°	%	N°	%	N°
Iscrizioni CREN/CREM	47	45	95,7	1	2,1	1	2,1
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	118	77,6	8	5,3	26	17
Servizi anagrafici	60	53	88,3	4	6,7	3	5
Carta Identità Elettronica	189	187	98,9	1	0,5	1	0,5
totale	448	403	90	14	3,1	31	6,9



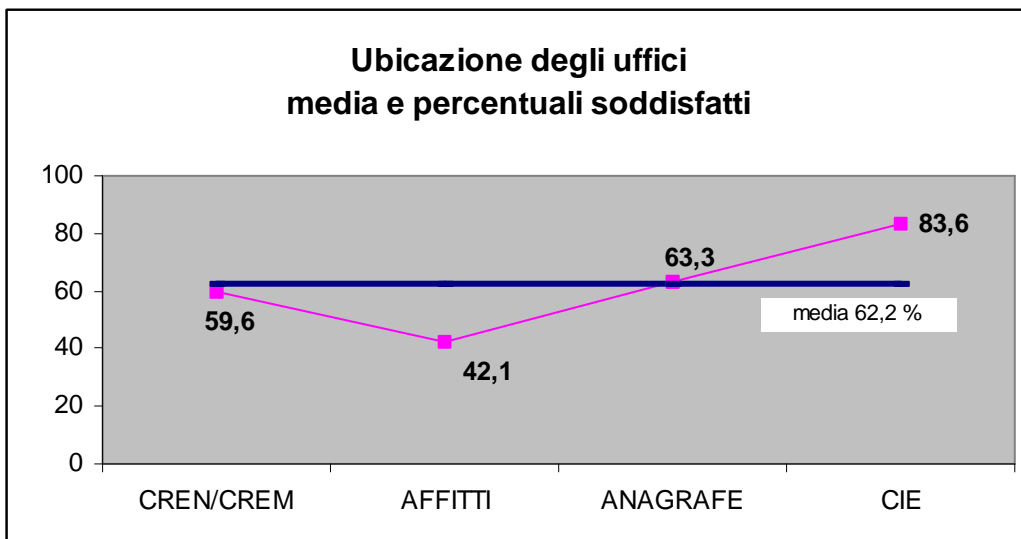
TIPOLOGIA DI SERVIZI	cortesia						
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so	
		N°	N°	%	N°	%	N°
Iscrizioni CREN/CREM	47	45	95,7	2	4,3	0	0
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	119	78,3	7	4,6	26	17
Servizi anagrafici	60	57	95	2	3,3	1	1,7
Carta Identità Elettronica	189	189	100	0	0,0	0	0
totale	448	410	91,5	11	2,5	27	6



TIPOLOGIA DI SERVIZI	professionalità						
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so	
		N°	N°	%	N°	%	N°
Iscrizioni CREN/CREM	47	46	97,9	0	0	1	2,1
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	115	75,7	3	2,0	34	22
Servizi anagrafici	60	52	86,7	3	5	5	8,3
Carta Identità Elettronica	189	188	99,5	0	0	1	0,5
totale	448	401	89,5	6	1,3	41	9,2



TIPOLOGIA DI SERVIZI	ubicazione dell'ufficio						
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so	
		N°	N°	%	N°	%	N°
Iscrizioni CREN/CREM	47	28	59,6	15	31,9	4	8,5
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	64	42,1	52	34,2	36	24
Servizi anagrafici	60	38	63,3	19	31,7	3	5
Carta Identità Elettronica	189	158	83,6	25	13,2	6	3,2
totale	448	288	64,3	111	24,8	49	11



TIPOLOGIA DI SERVIZI	fruibilità dell'ufficio						
	questionari restituiti	soddisfatto		non soddisfatto		non so	
		N°	N°	%	N°	%	N°
Iscrizioni CREN/CREM	47	41	87,2	3	6,4	3	6,4
Richiesta contributi affitto fondo sociale	152	97	63,8	25	16,4	30	20
Servizi anagrafici	60	48	80	8	13,3	4	6,7
Carta Identità Elettronica	189	181	95,8	7	3,7	1	0,5
totale	448	367	81,9	43	9,6	38	8,5

