

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
DEI SERVIZI DI FRONT OFFICE:**

ANAGRAFE

**Servizio su prenotazione iscrizioni
Rilevazioni eseguite dal 26 giugno al 18 luglio 2014**



Premessa

Allo scopo di ridurre i tempi di attesa per l'accesso agli sportelli polivalenti, a partire dal dicembre 2012 è stato introdotto il servizio di iscrizione all'anagrafe su appuntamento.

Le pratiche di iscrizione, infatti, comportano per l'operatore di sportello la verifica dei documenti personali e l'inserimento nell'applicativo gestionale di tutti i dati anagrafici dei richiedenti, spesso stranieri, con un conseguente lungo tempo di evasione delle pratiche e lunghi tempi di attesa per il pubblico in coda.

E' stato deciso pertanto di dedicare alla funzione un apposito ufficio, mantenendo agli sportelli i servizi di rilascio delle certificazioni, carte d'identità e atti di notorietà, di più veloce evasione.

La decisione ha anticipato con successo anche l'inevitabile allungarsi dei tempi di attesa per le pratiche di iscrizione in quanto, con l'entrata in vigore dell'art. 5 del Decreto Legge n.47 del 28 marzo 2014 convertito nella Legge 23.5.2014 n. 80 (cosiddetta legge anti abusivismo), la procedura di iscrizione è stata aggravata anche dalla puntuale verifica dei titoli per l'utilizzo dell'alloggio (contratti di affitto, atti di proprietà, assenso dei proprietari all'inserimento di ulteriori residenti nell'alloggio, ecc.).

Per la nuova procedura di prenotazione, è stata realizzata dal CED del Comune di Novara un'applicazione che consente all'URP di ricercare e fissare appuntamenti, anche telefonici, utilizzando il numero verde.

Grazie alla collaborazione di tre studenti dell'Istituto Mossotti in stage presso l'ufficio, dal 26 giugno al 18 luglio è stata realizzata l'indagine sul gradimento del nuovo servizio. Le studentesse hanno dedicato alle interviste un totale di 102 ore sulle 130 di apertura dello sportello nel periodo interessato. Gli studenti hanno intercettato tutti i cittadini che hanno usufruito del servizio invitandoli a rispondere al questionario. Su 171 prenotati, 123 persone hanno accettato l'intervista.

IL CAMPIONE

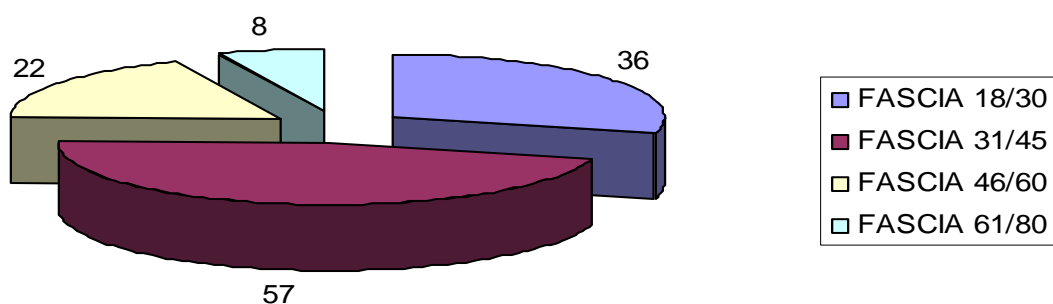
La rilevazione ha visto la somministrazione di 123 questionari. Di questi il maggior numero sono risultati appartenere alla fascia dai 31 ai 45 anni (57 persone di cui 19 + 3 straniere femmine; 30 + 5 stranieri maschi).

36 persone appartengono alla fascia dai 18 ai 30, di cui 14 + 3 straniere femmine; 15 + 4 stranieri maschi;

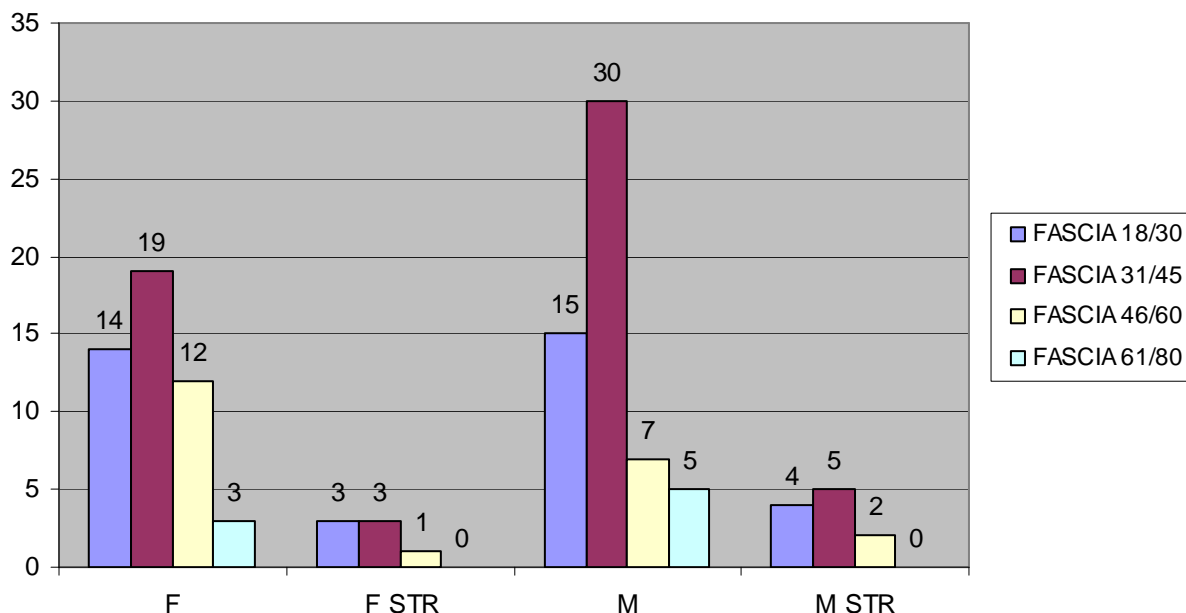
22 persone alla fasci 46 – 60 anni di cui 12 + 1 straniera femmine; 7 + 2 stranieri maschi;

8 alla fascia 61-80 di cui 3 femmine e 5 maschi.

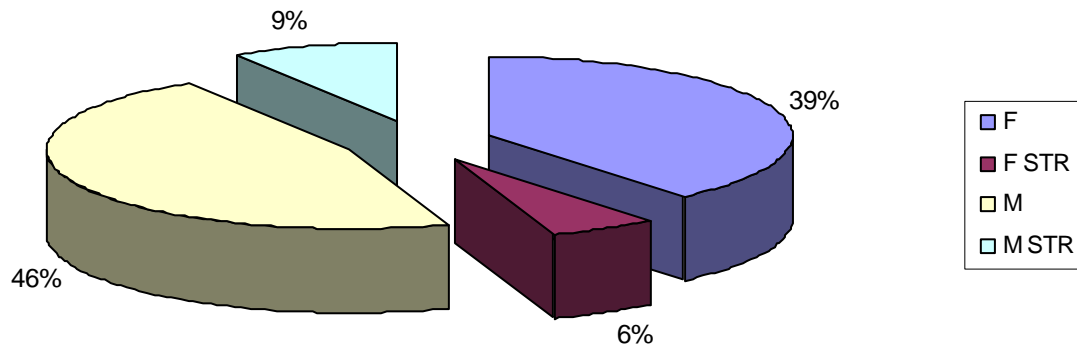
**SUDDIVISIONE DEL CAMPIONE PER FASCE DI ETA' -
123 SCHEDE**



**SUDDIVISIONE DEL CAMPIONE PER FASCE D'ETA' -
SESSO - NAZIONALITA'**



SUDDIVISIONE DEL CAMPIONE ITALIANI - STRANIERI



IL QUESTIONARIO

DIMENSIONI DELL'INDAGINE

Obiettivo dell'Amministrazione era quello di indagare la soddisfazione del nuovo servizio di iscrizione su prenotazione nelle dimensioni della ACCESSIBILITA' – TEMPESTIVITA' – TRASPARENZA – EFFICIACIA.

Per ognuna di queste dimensioni sono state indagate alcune sottodimensioni, con domande dirette a dettagliare al meglio ogni aspetto.

Oltre a queste dimensioni è stato anche indagato lo scostamento tra la qualità erogata e quella attesa dal pubblico, compresi i parametri sulla base dei quali l'utenza esprimeva il giudizio sul gradimento. Ne è emersa una sostanziale coerenza tra servizio erogato e servizio atteso, laddove la cortesia e la correttezza degli operatori sono risultati gli aspetti più qualificanti.

Gli intervistati dovevano scegliere il loro grado di condivisione delle affermazioni indagate dal questionario dichiarando:

- 1 – se per niente d'accordo
- 2 – se abbastanza d'accordo
- 3 – se pienamente d'accordo

Di seguito, il questionario: **Indichi quanto è d'accordo con le seguenti informazioni (1 per niente d'accordo; 2 abbastanza d'accordo, 3 pienamente d'accordo)**

1	2	3
---	---	---

ACCESSIBILITA' Facilità e velocità nell'accedere ai servizi

L'orario di apertura è adeguato			
La sede è facilmente raggiungibile			
Riesco a individuare facilmente lo sportello a cui mi devo rivolgere			
I tempi di attesa per accedere al servizio sono brevi			
I tempi di attesa per accedere all'Ufficio dedicato sono brevi			

DIMENSIONE TECNICA - Competenza e affidabilità

Gli operatori sono competenti e professionali			
Gli operatori sono capaci di offrire consulenze personalizzate			

TRASPARENZA cortesia e credibilità del personale

Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili			
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente			

DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti

Il servizio che mi è stato erogato è conforme/coerente alle mie aspettative			
---	--	--	--

Indichi quanto è importante ognuno dei seguenti aspetti

facilità e velocità nell'accedere ai servizi			
Competenza e affidabilità del servizio			
Cortesia e credibilità del personale			
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti			

DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE Capacità del Servizio di raccogliere e gestire i reclami

	1	2	3
E' facile effettuare segnalazioni/reclami			
Trovo che ufficio abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente			

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE					
PROFILAZIONE DELL'INTERVISTATO					
SESSO	M	F			
ETA'	18-30	31-45	46-60	61-80	NOTE
TITOLO DI STUDIO	MEDIA INF	DIPLOMA	LAUREA		
HO RILEVATO UN'IMMAGINE DELLO SPORTELLO	POSITIVA	MOLTO POSITIVA	INDIFFERENTE	NEGATIVA	

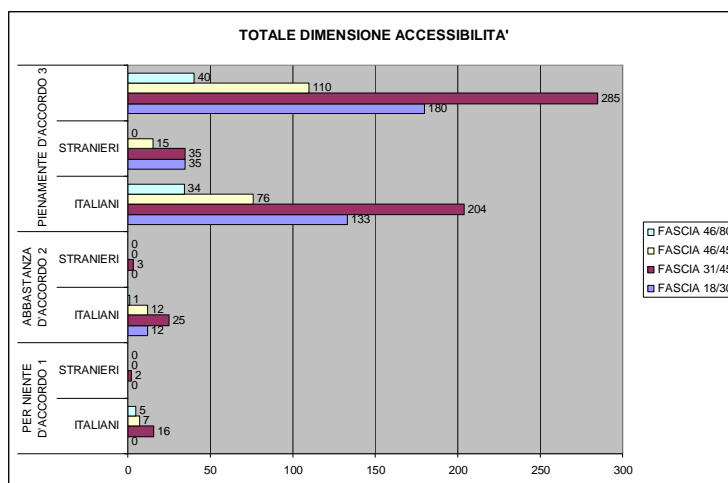
ANALISI DEI RISULTATI

DIMENSIONE ACCESSIBILITA'

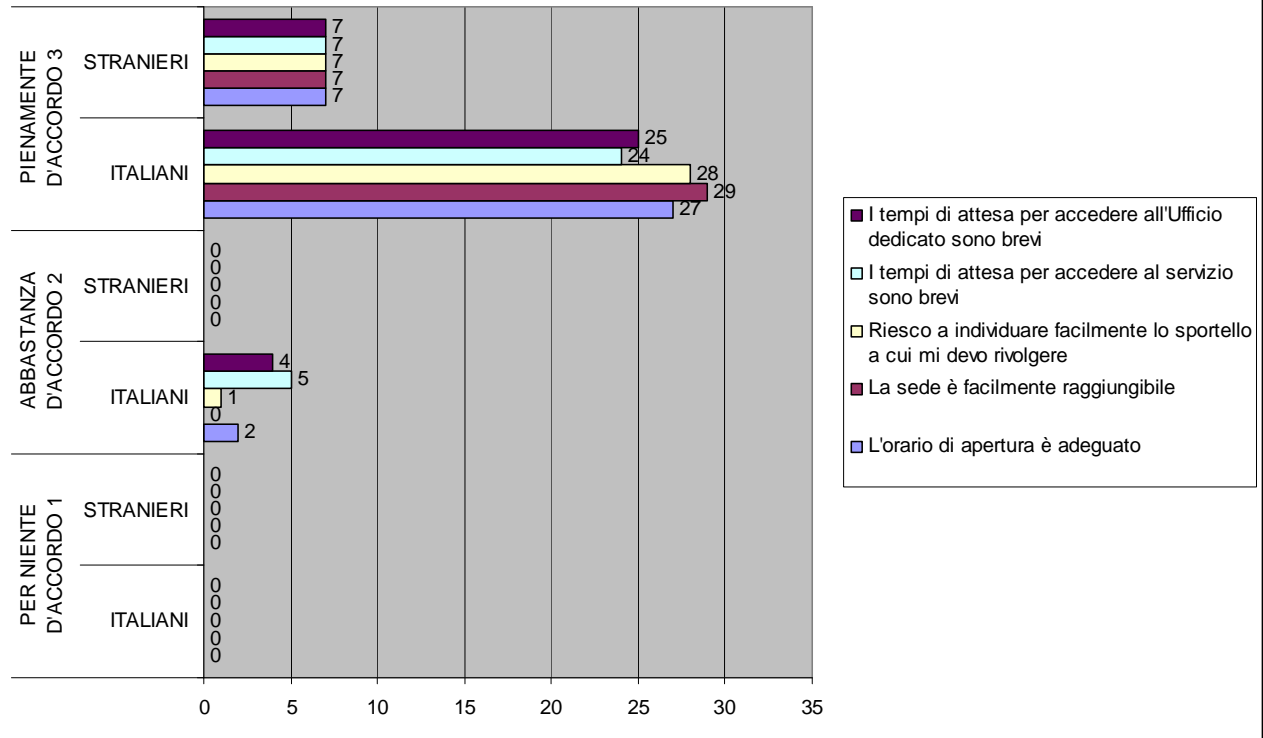
Facilità e velocità nell'accedere ai servizi

	Tot. 1 Per niente d'accordo	Tot. 2 Abbastanza d'accordo	Tot. 3 Pienamente d'accordo
L'orario di apertura è adeguato	2 (1,62%)	6 (4,87%)	115 (93,49%)
La sede è facilmente raggiungibile	3 (2,43%)	3 (2,43%)	117 (95,12%)
Riesco a individuare facilmente lo sportello a cui mi devo rivolgere	4 (3,25%)	6 (4,87%)	113 (91,86%)
I tempi di attesa per accedere al servizio sono brevi (tempi prenotazione)	11 (8,94%)	19 (15,44%)	93 (75,60%)
I tempi di attesa per accedere all'Ufficio dedicato sono brevi	10 (8,13%)	19 (15,44%)	94 (76,42%)

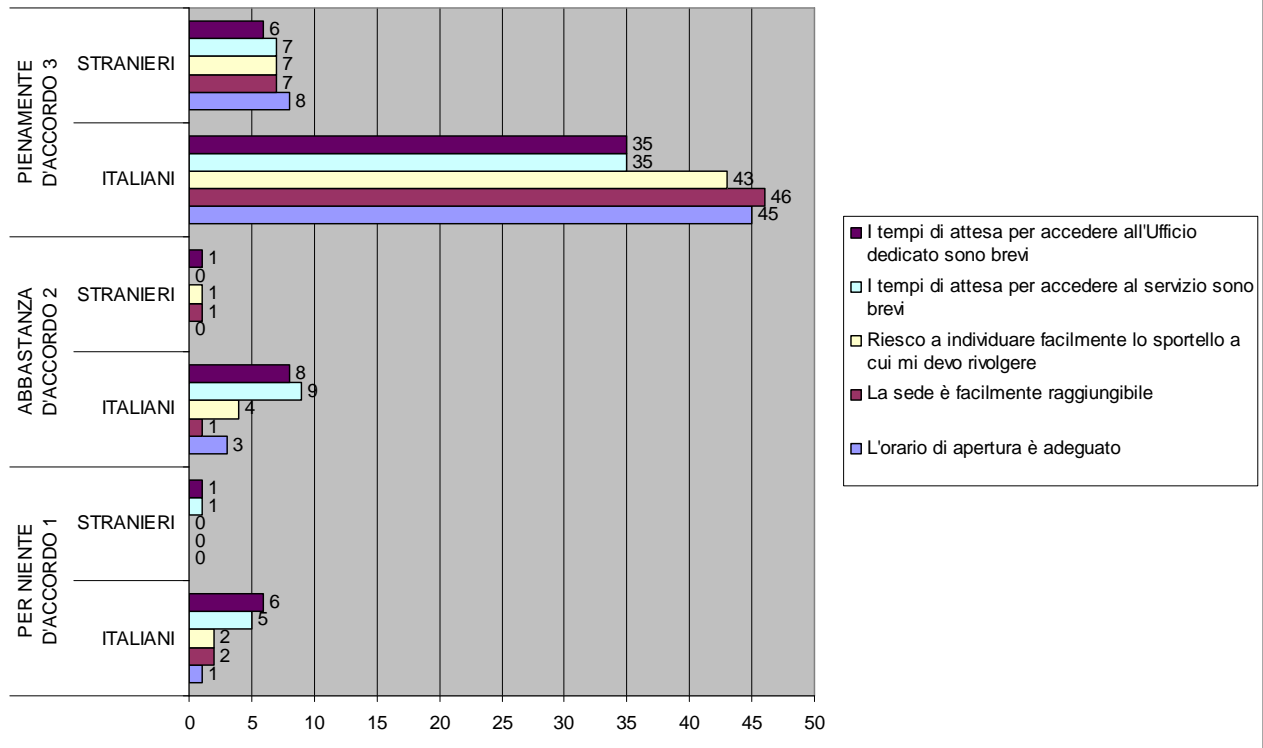
Sul totale complessivo di queste affermazioni (n. 615 risposte) il 86,50% di risposte del campione è risultato essere **pienamente d'accordo**; il 8,61% **abbastanza d'accordo**; il 4,87% **per niente d'accordo**.



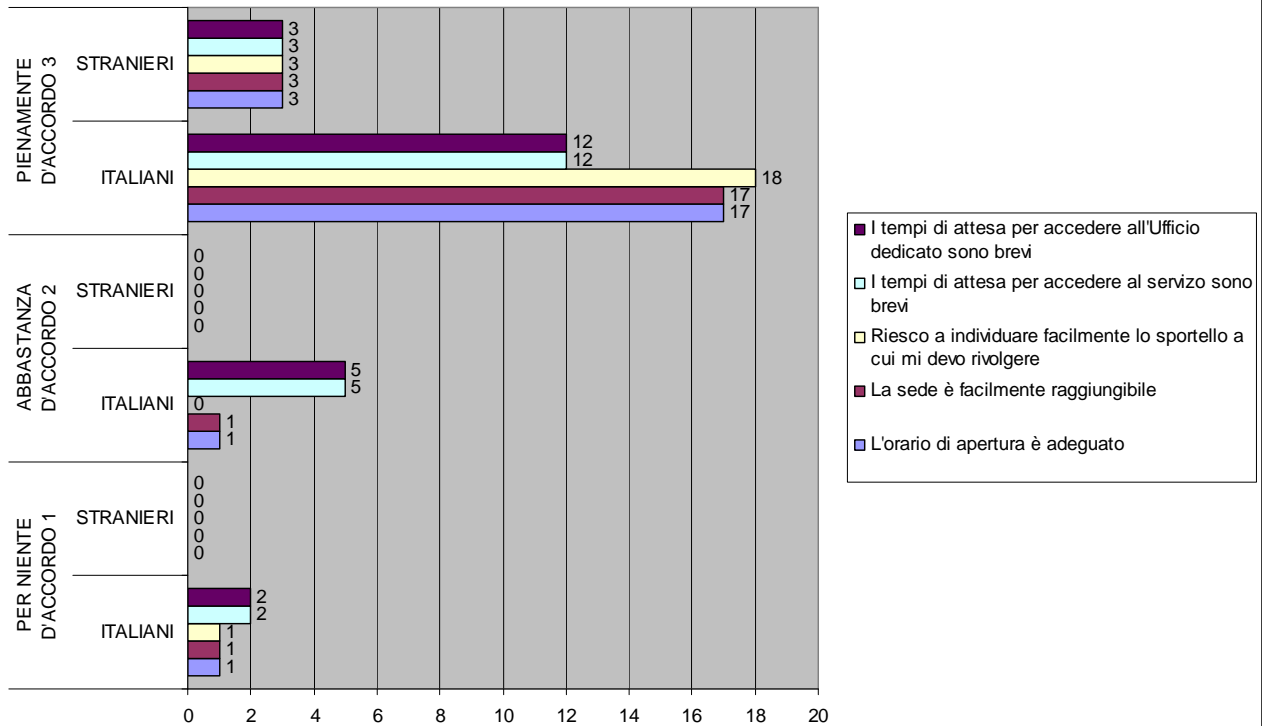
ACCESSIBILITA' FASCIA 18-30 ANNI



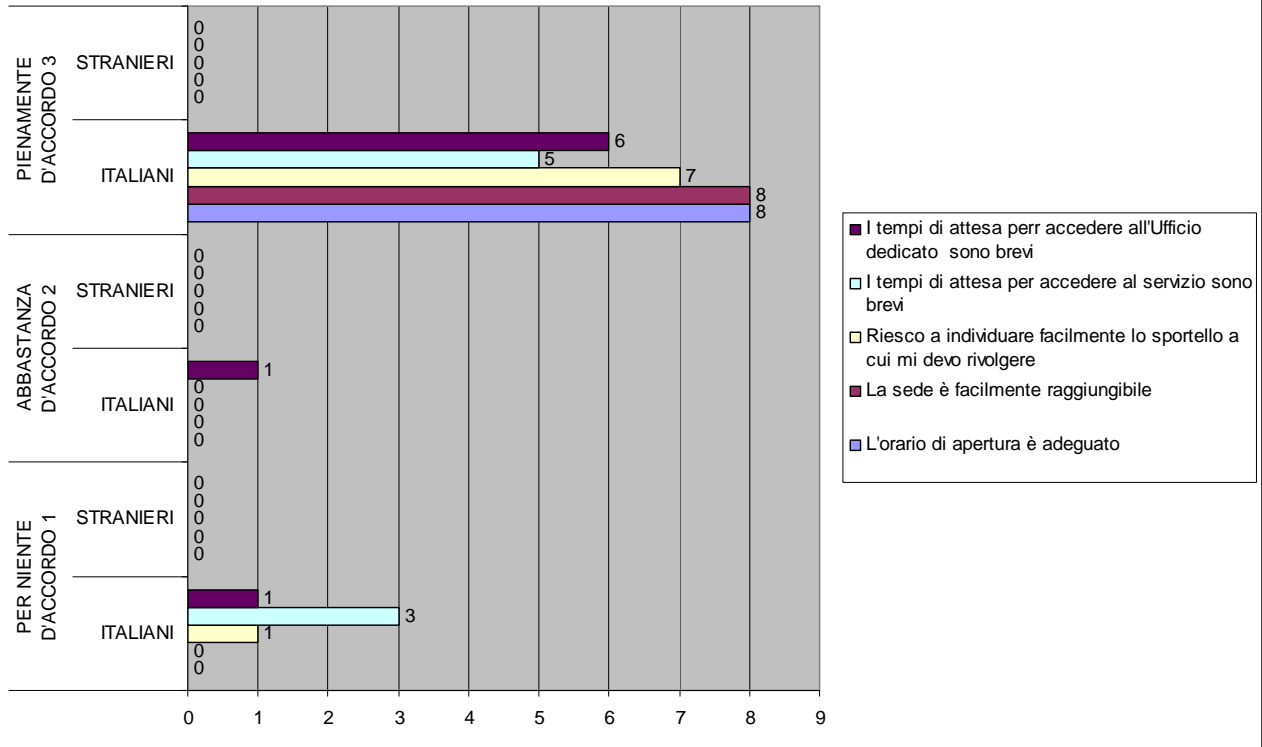
ACCESSIBILITA' FASCIA 31-45 ANNI



ACCESSIBILITA' FASCIA 46-60 ANNI



ACCESSIBILITA' FASCIA 61-80 ANNI



Si registra la quasi piena soddisfazione dell'utenza per quanto riguarda gli orari di apertura (solo l'1,62% di insoddisfatti contro il 93,49% dei soddisfatti), la raggiungibilità della sede (2,43% di insoddisfatti contro il 95,12% dei soddisfatti) e dell'individuazione dell'ufficio (3,25% di insoddisfatti contro il 91,86% dei soddisfatti) mentre una flessione si registra per quanto riguarda i tempi di attesa per le prenotazioni (8,94% di insoddisfatti e 15,44% di mediamente soddisfatti) e dei tempi di attesa per accedere all'ufficio dedicato (8,13% di insoddisfatti e 15,44% di mediamente soddisfatti).

DIMENSIONE TECNICA

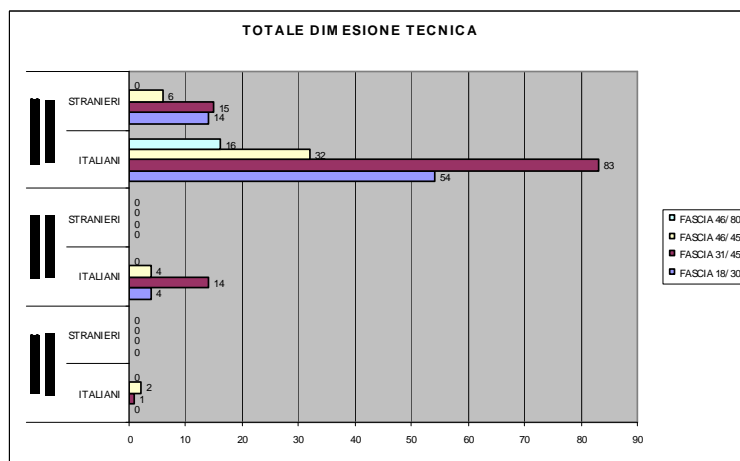
Competenza e affidabilità

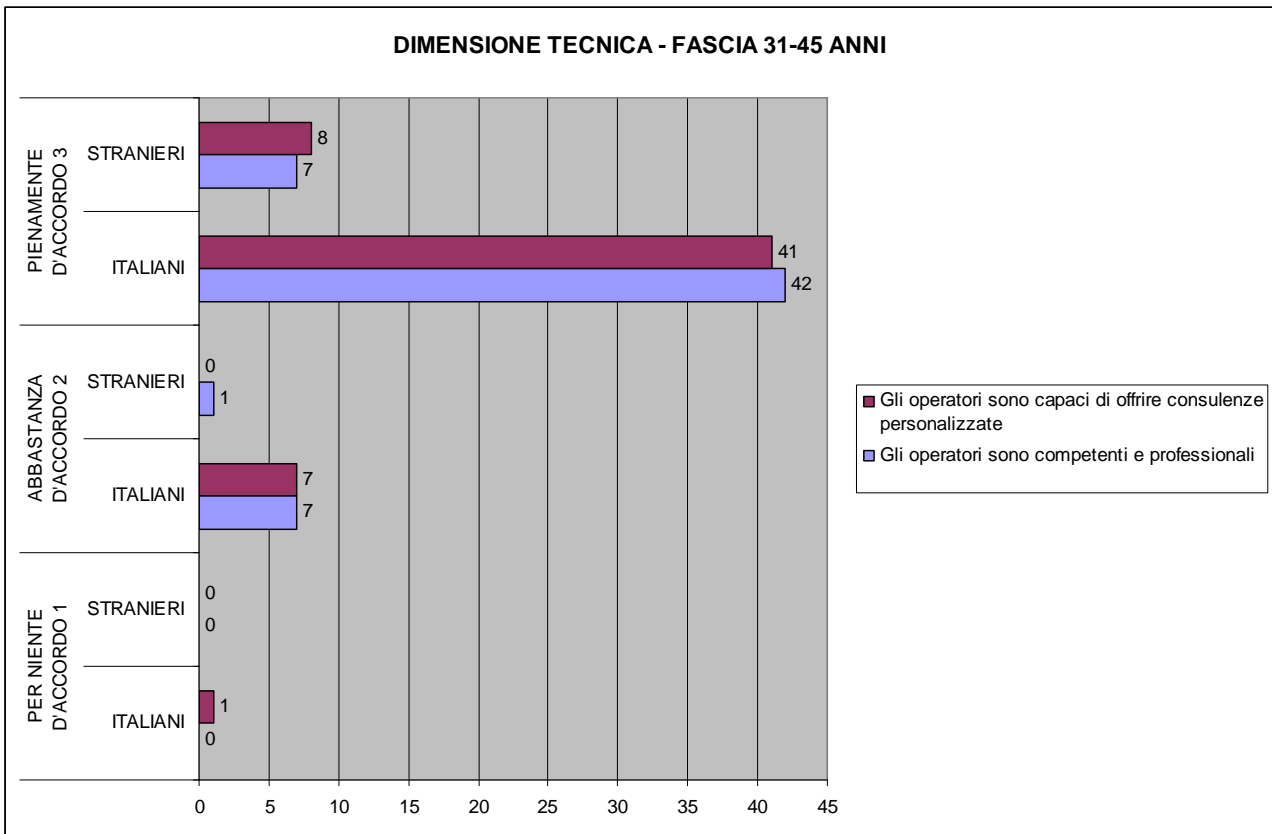
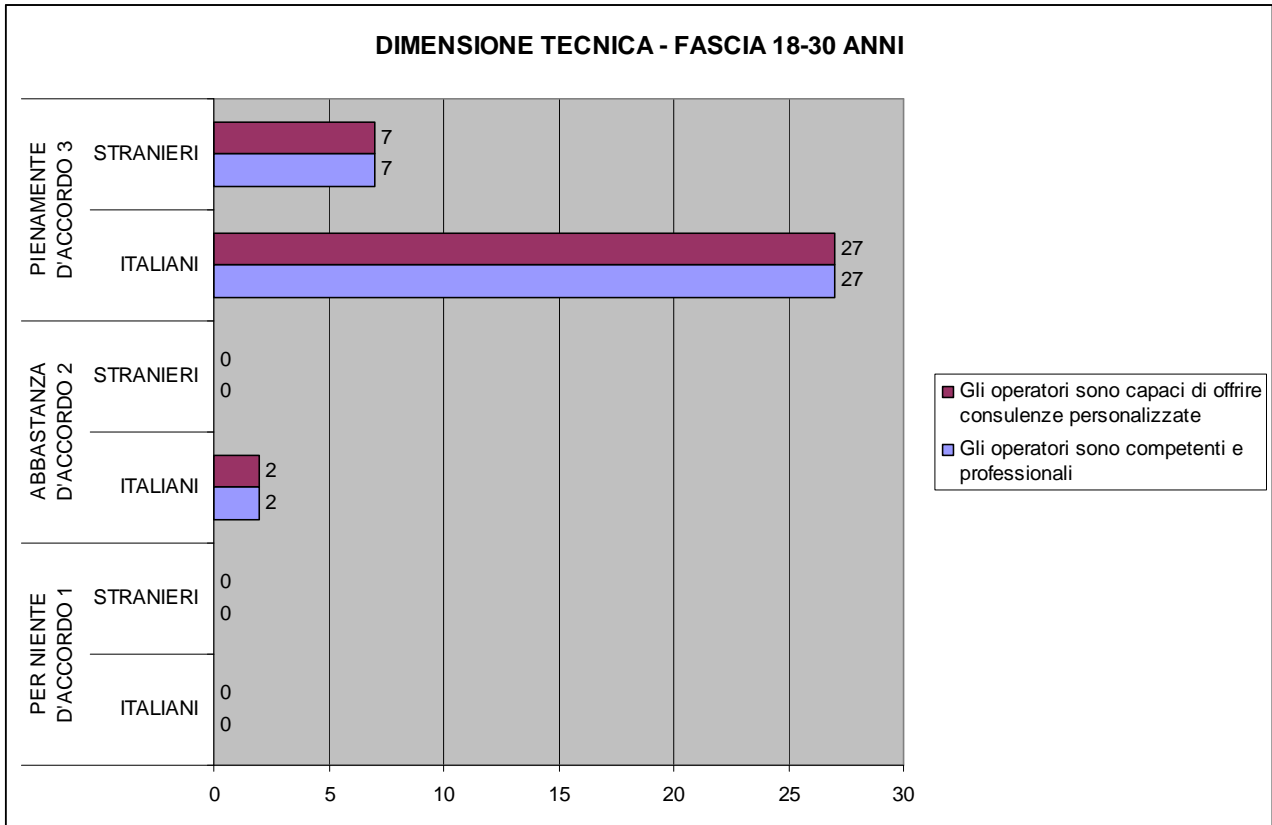
	Tot. 1 Per niente d'accordo	Tot. 2 Abbastanza d'accordo	Tot. 3 Pienamente d'accordo
Gli operatori sono competenti e professionali	1 (0,81%)	13 (10,56%)	109 (88,61%)
Gli operatori sono capaci di offrire consulenze personalizzate	2 (1,62%)	10 (8,13%)	111 (90,24%)

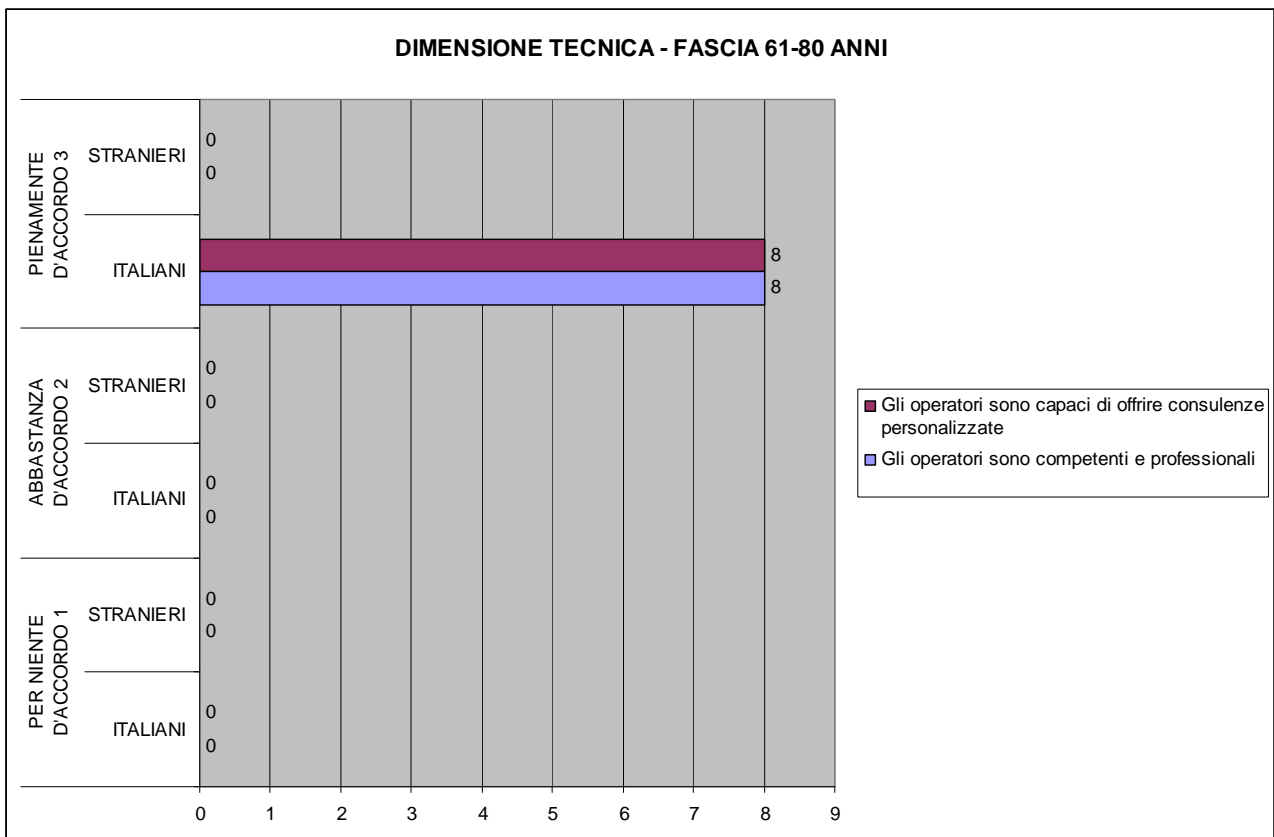
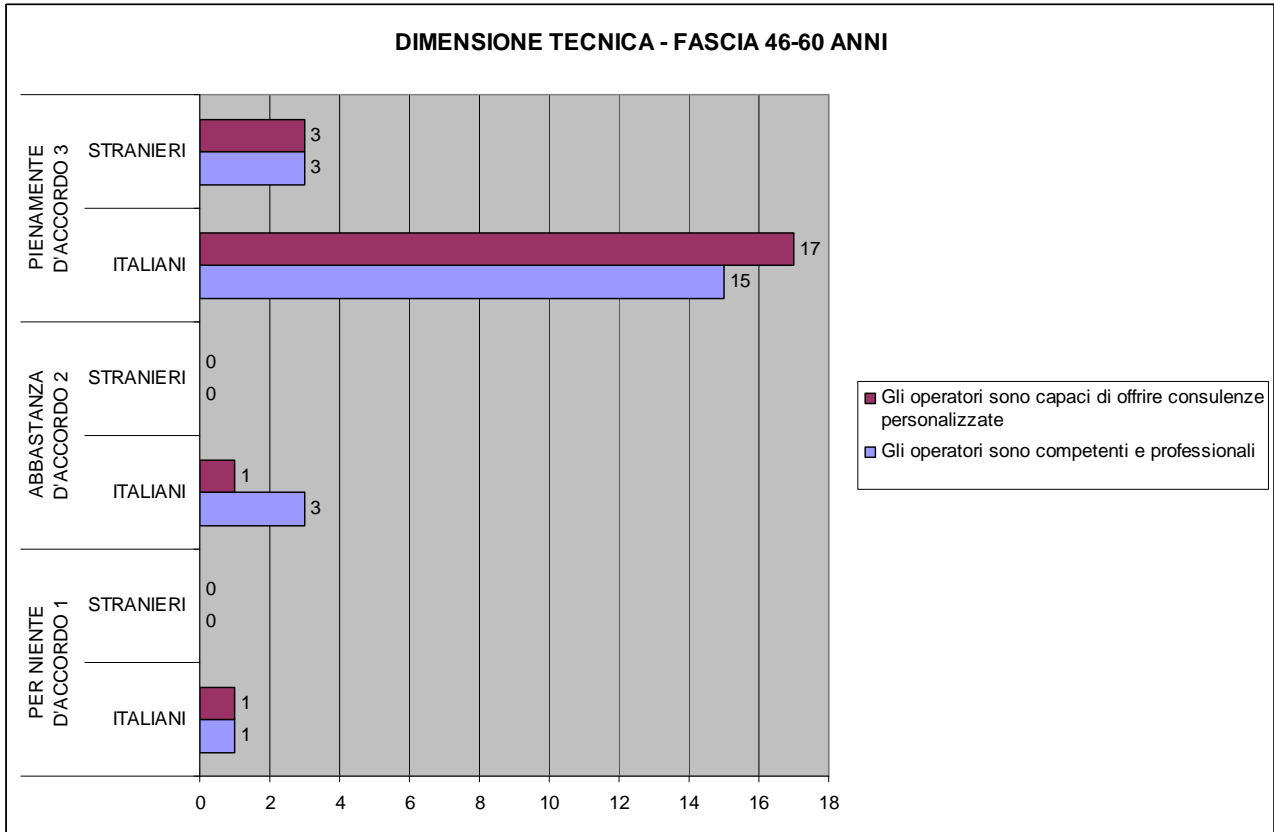
Sul totale complessivo di queste affermazioni

(n. 245 risposte)

L' 89,79% di risposte del campione è risultato essere **pienamente d'accordo**;
il 8,97% **abbastanza d'accordo**;
il 1,22% **per niente d'accordo**.







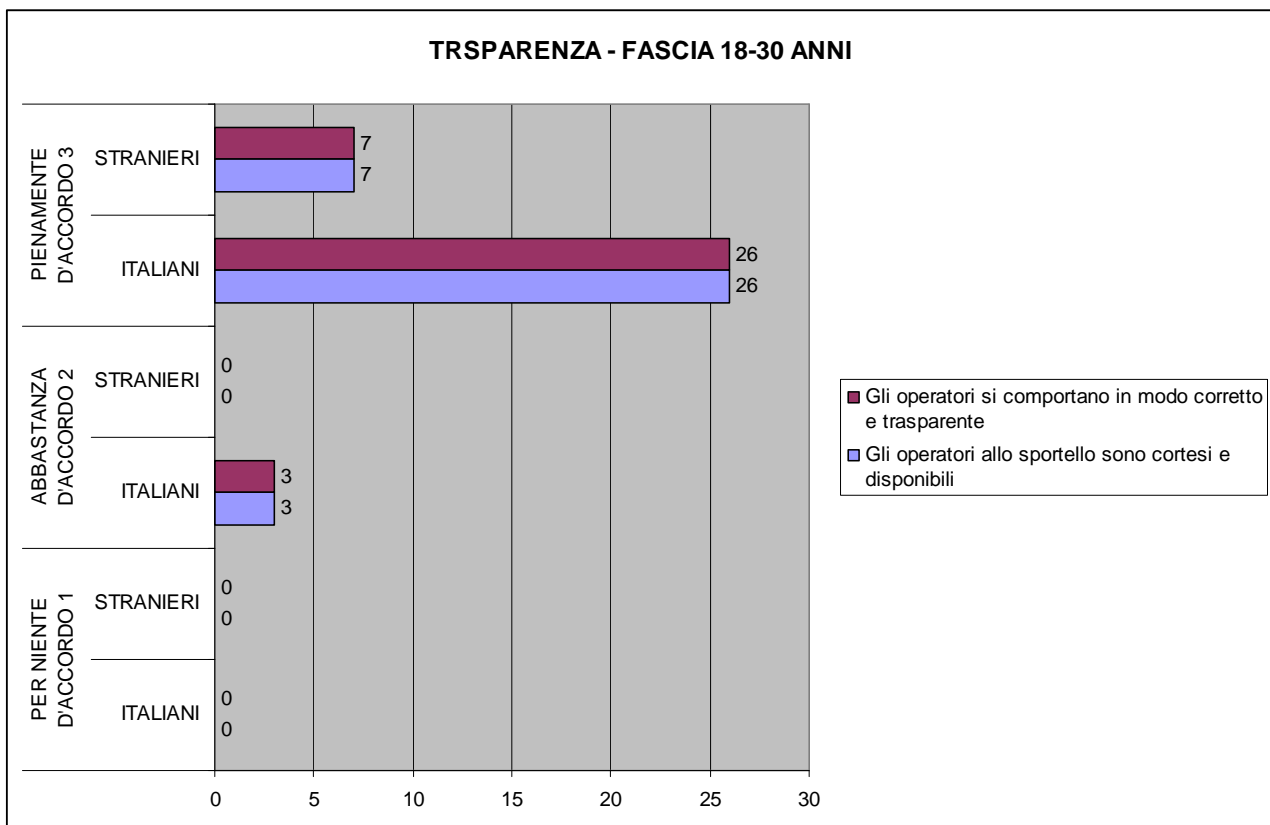
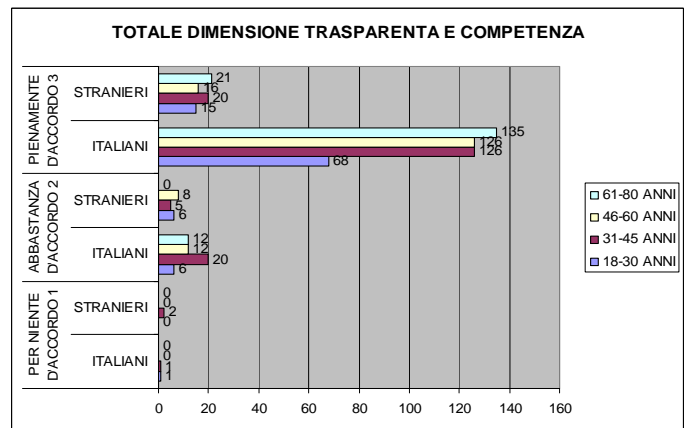
Si rileva una sostanziale soddisfazione per quanto riguarda la competenza e la professionalità degli operatori (88,61% dei soddisfatti + 10,56% dei mediamente soddisfatti), che sono capaci di offrire consulenze specializzati per il 90,24% degli intervistati (con solo l'1,61% degli intervistati per niente d'accordo).

TRASPARENZA

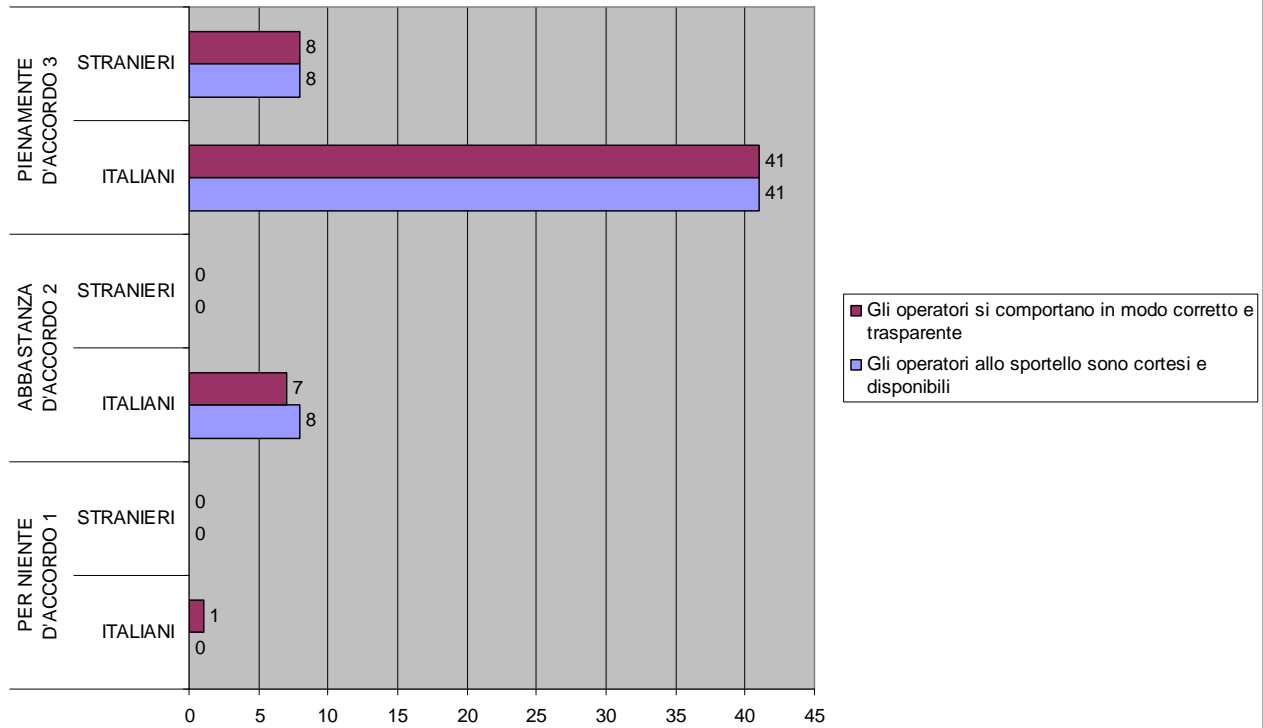
Cortesìa e credibilità del personale

	Tot. 1 Per niente d'accordo	Tot. 2 Abbastanza d'accordo	Tot. 3 Pienamente d'accordo
Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	0 (0,0%)	12 (9,75%)	111 (90,25%)
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1 (0,81%)	10 (8,13%)	112 (91,05%)

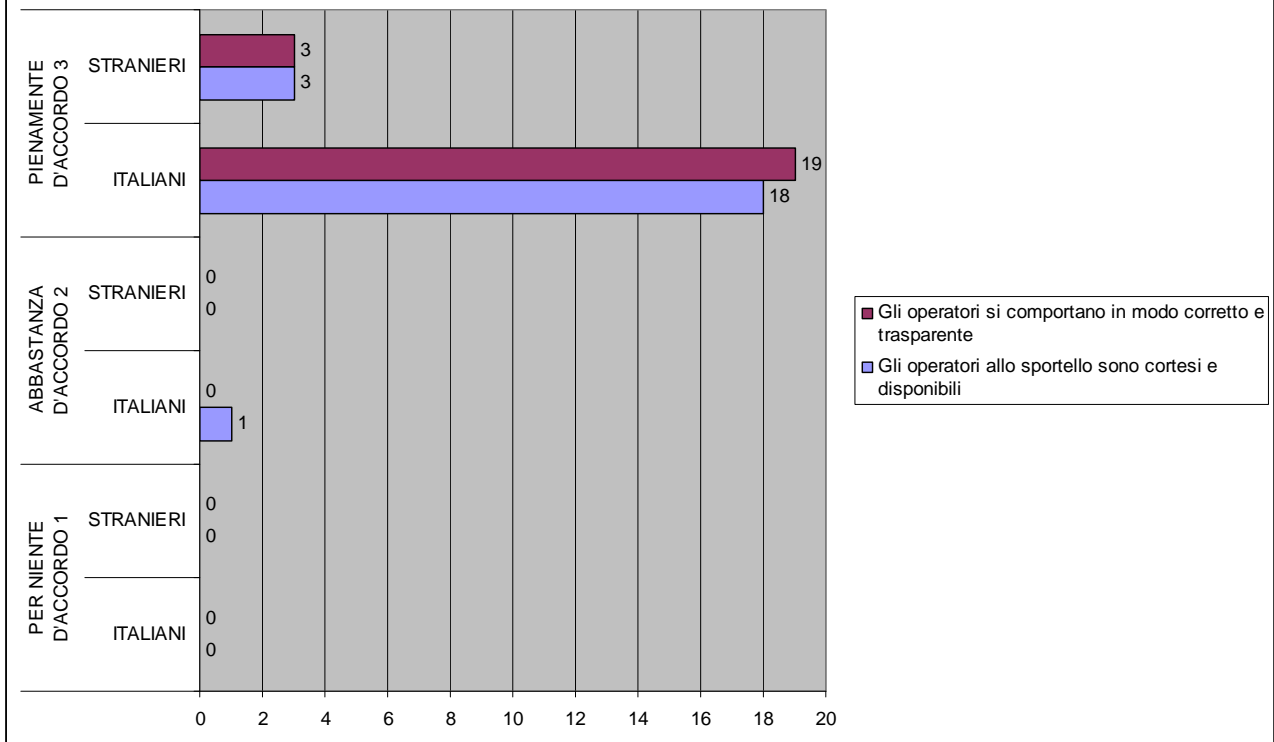
Sul totale complessivo di queste affermazioni (n. 204 risposte)
 L' 90,65% di risposte del campione è risultato essere **pienamente d'accordo**;
 il 8,94% **abbastanza d'accordo**;
 il 0,40% **per niente d'accordo**

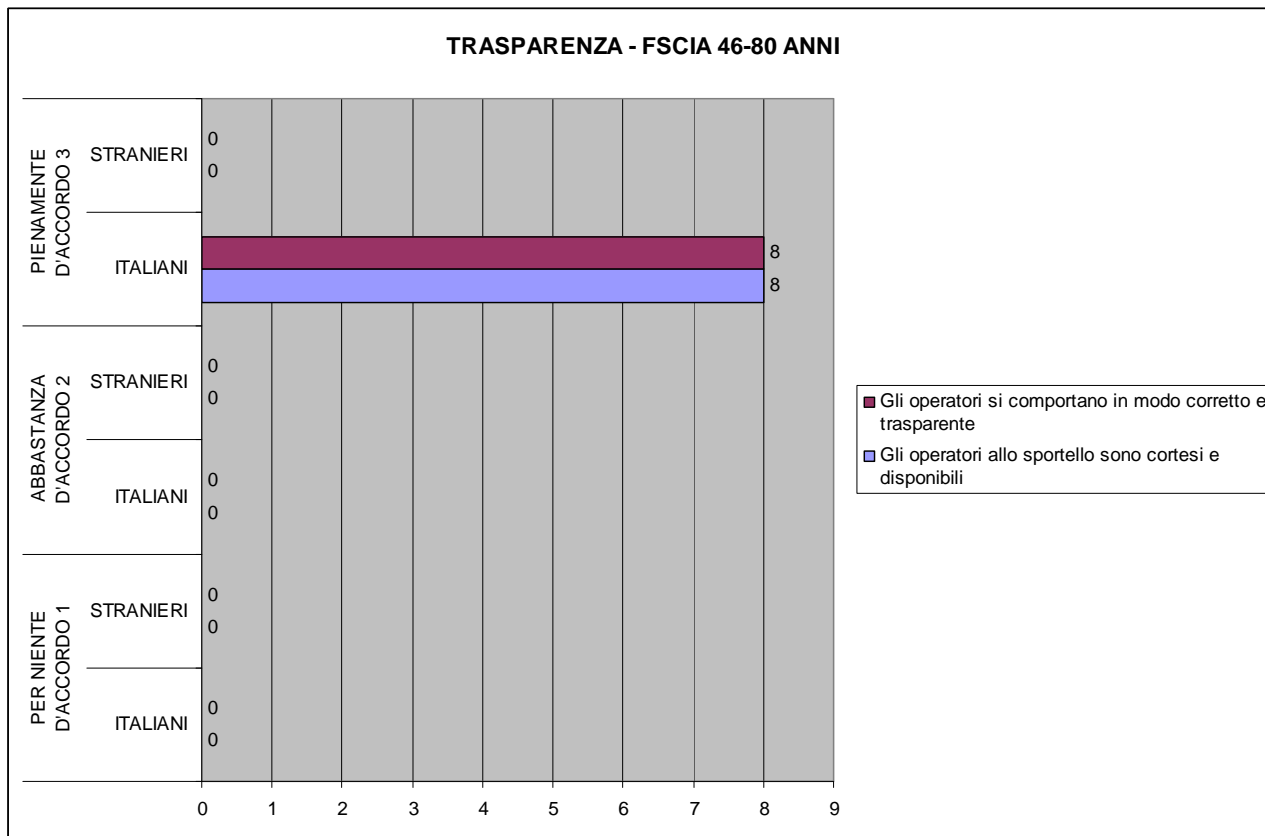


TRASPARENZA - FASCIA 31-45 ANNI



TRASPARENZA - FASCIA 46-60 ANNI





I dati relativi alla cortesia e disponibilità del personale (0% di insoddisfazione) e alla correttezza e trasparenza (0,81% di insoddisfazione), registrano una ottima capacità relazionale e la competenza e correttezza degli operatori.

QUALITA' ATTESA

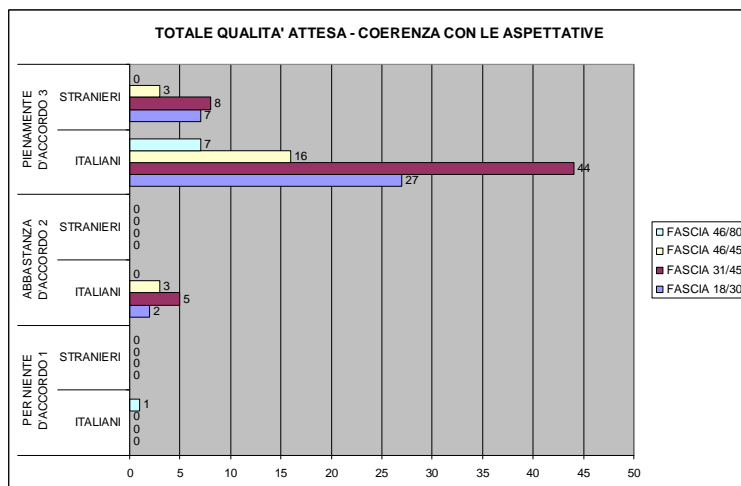
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti – Coerenza con le aspettative

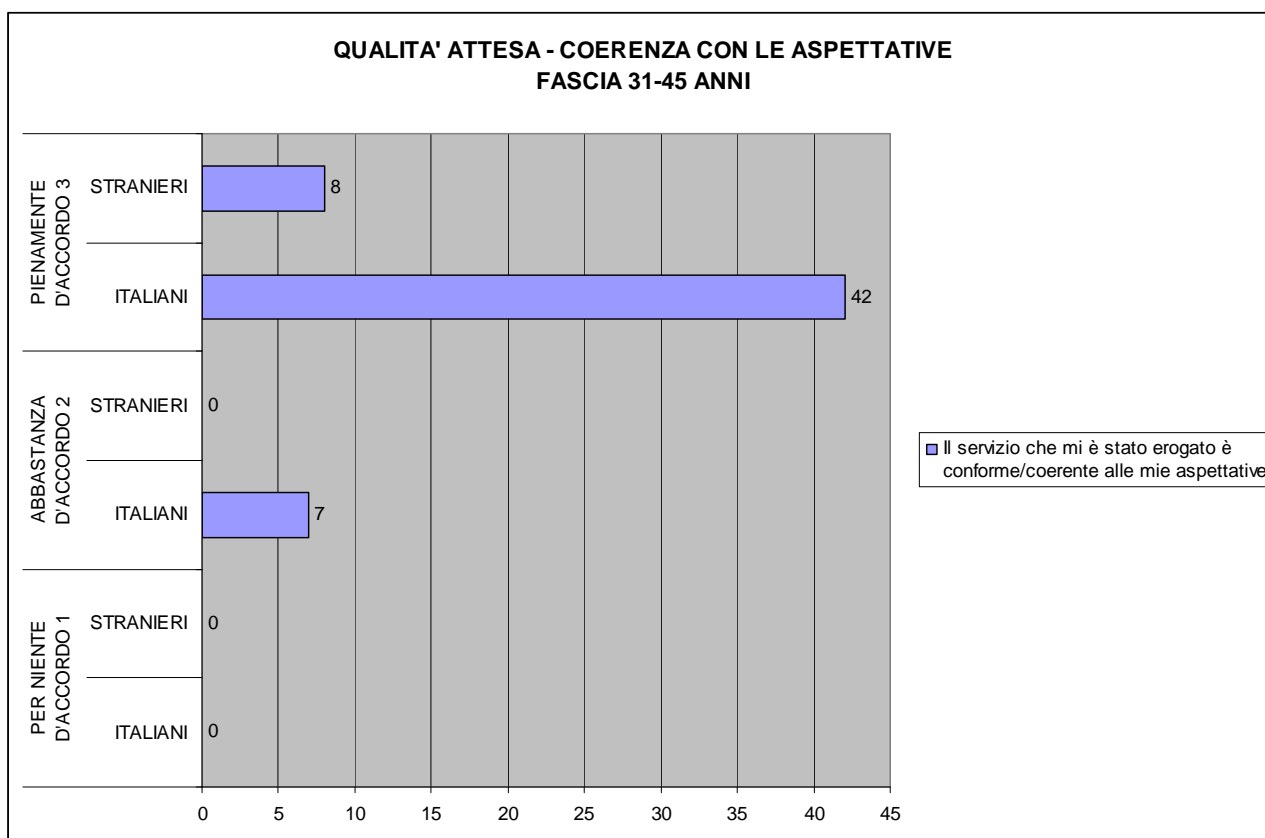
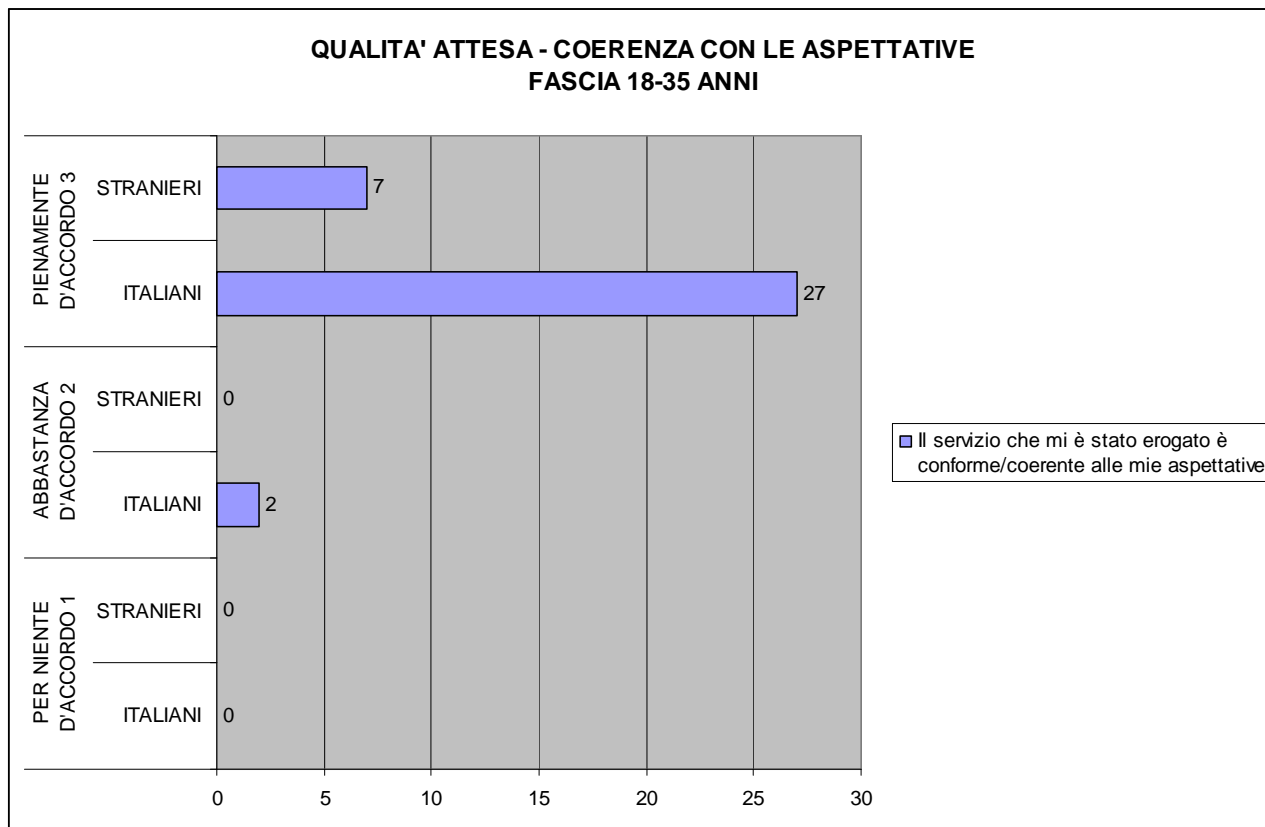
	Tot. 1 Per niente d'accordo	Tot. 2 Abbastanza d'accordo	Tot. 3 Pienamente d'accordo
Il servizio che mi è stato erogato è conforme/coerente alle mie aspettative	1 (0,81%)	10 (8,13%)	112 (91,05%)

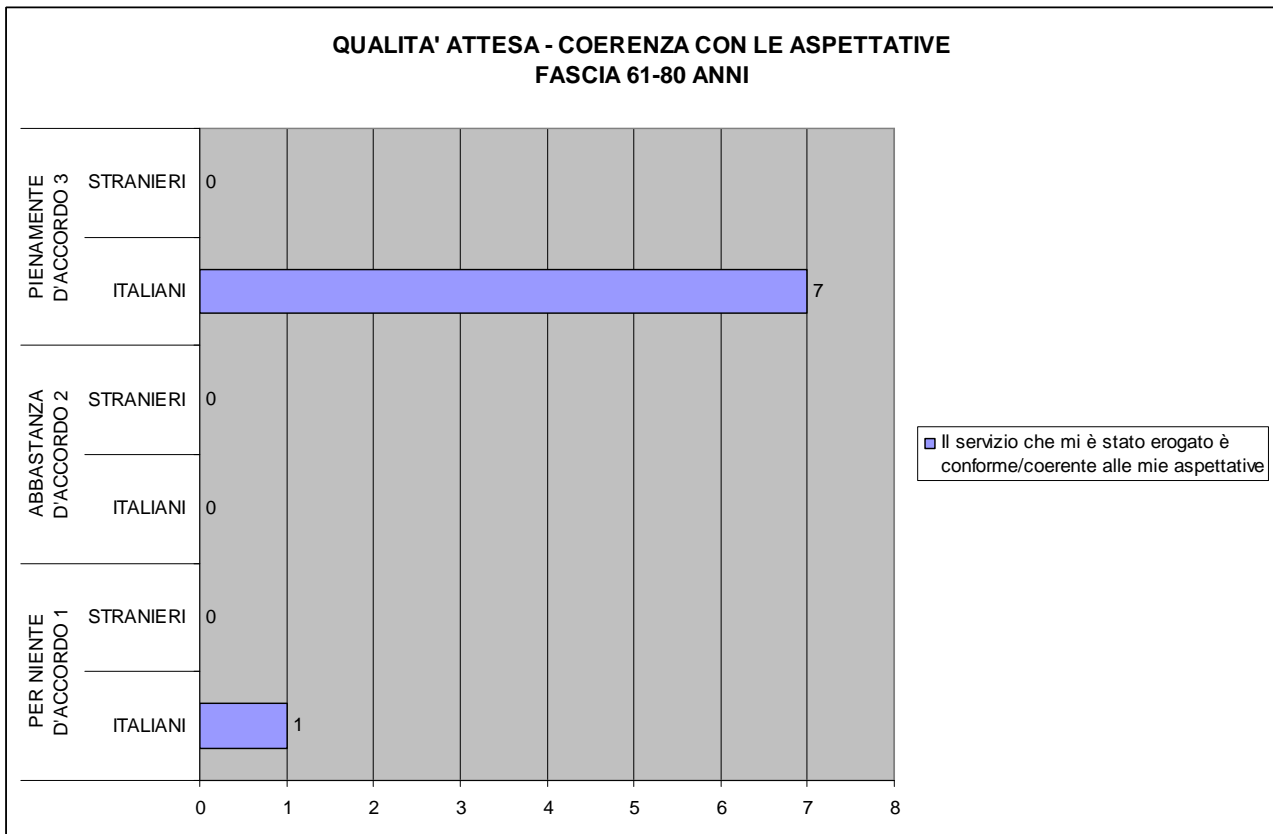
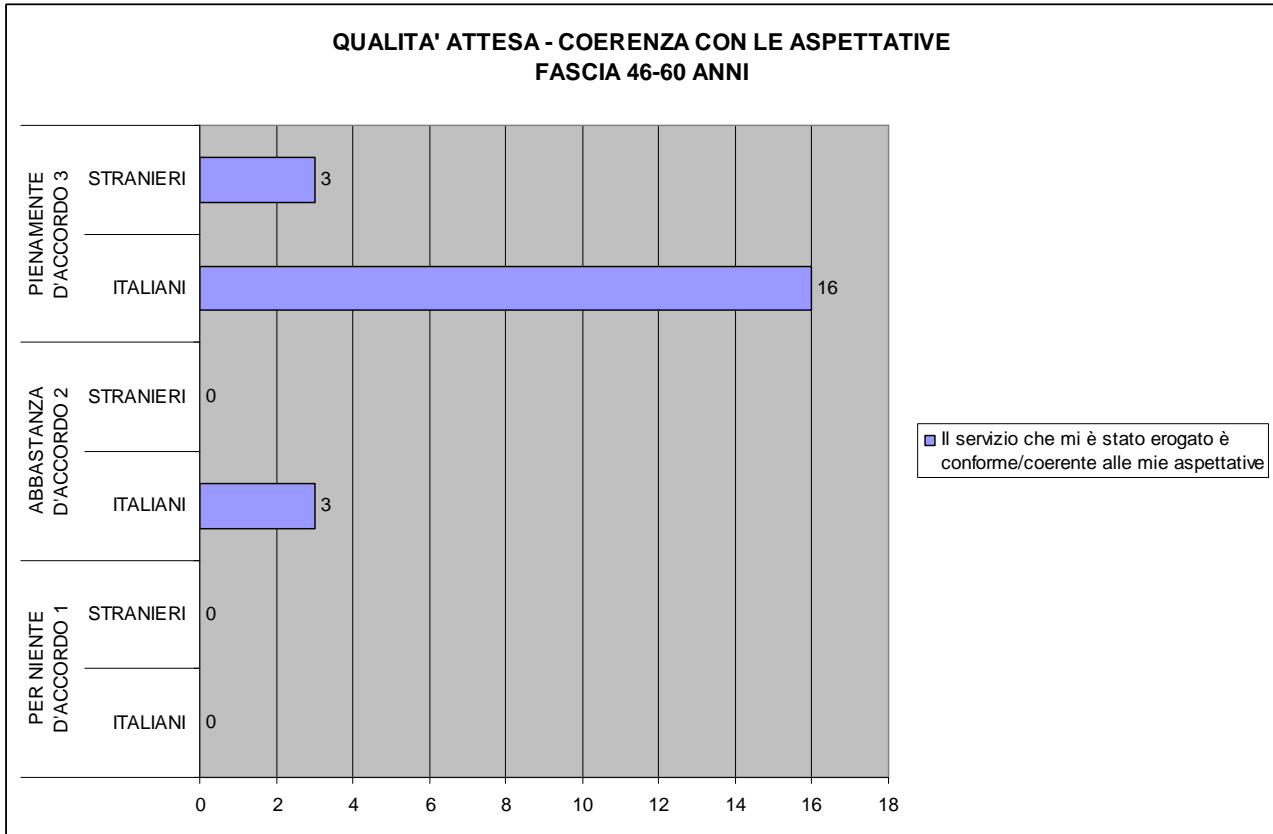
Sul totale complessivo di queste affermazioni

(n. 123 risposte)

Il 91,05% di risposte del campione è risultato essere **pienamente d'accordo**;
il 8,13% **abbastanza d'accordo**;
il 0,81% **per niente d'accordo**





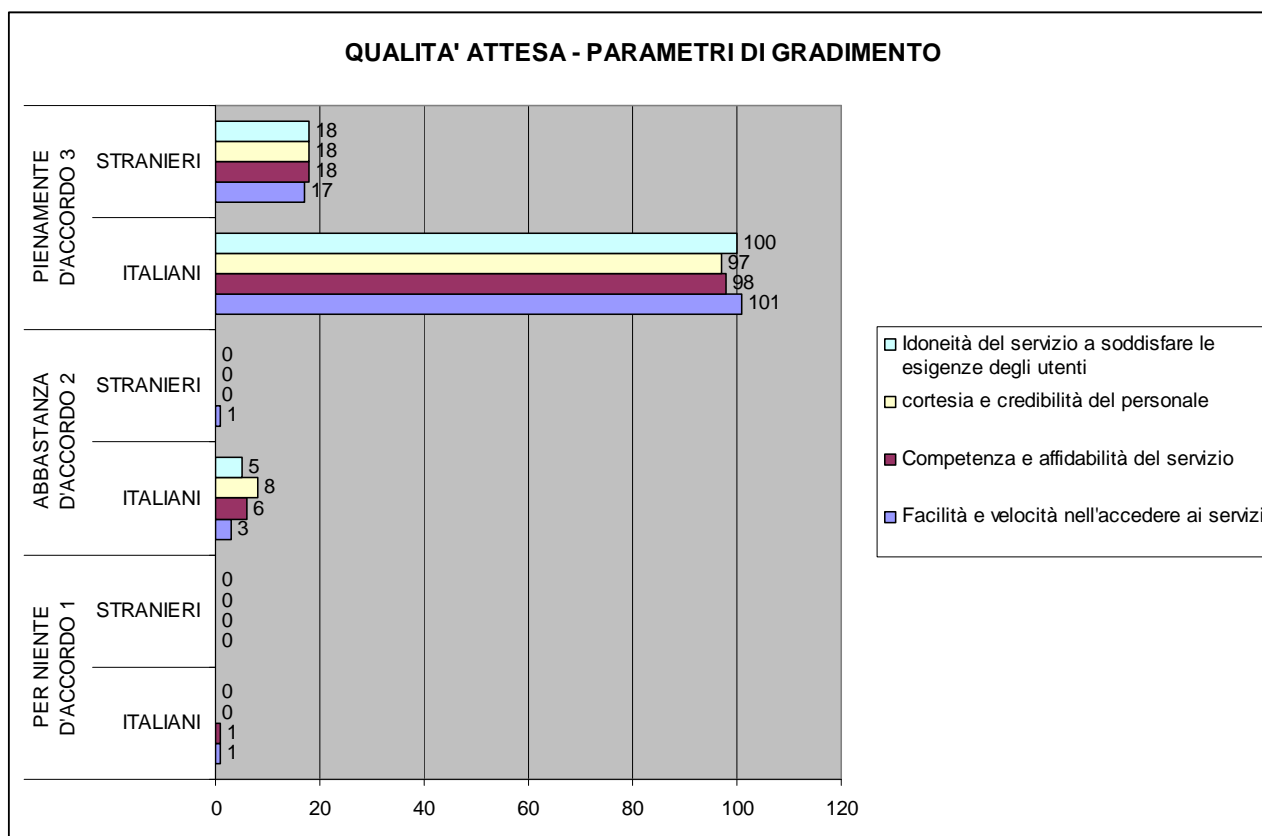


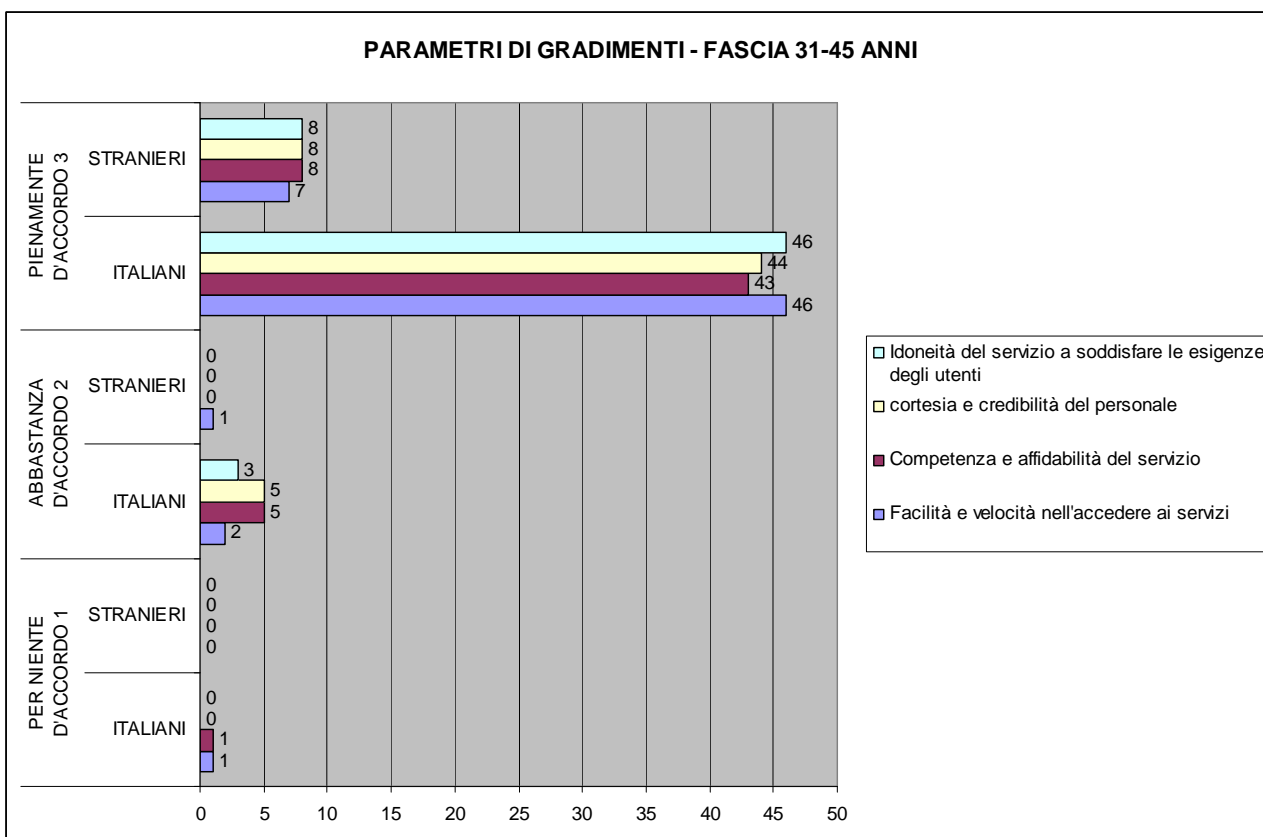
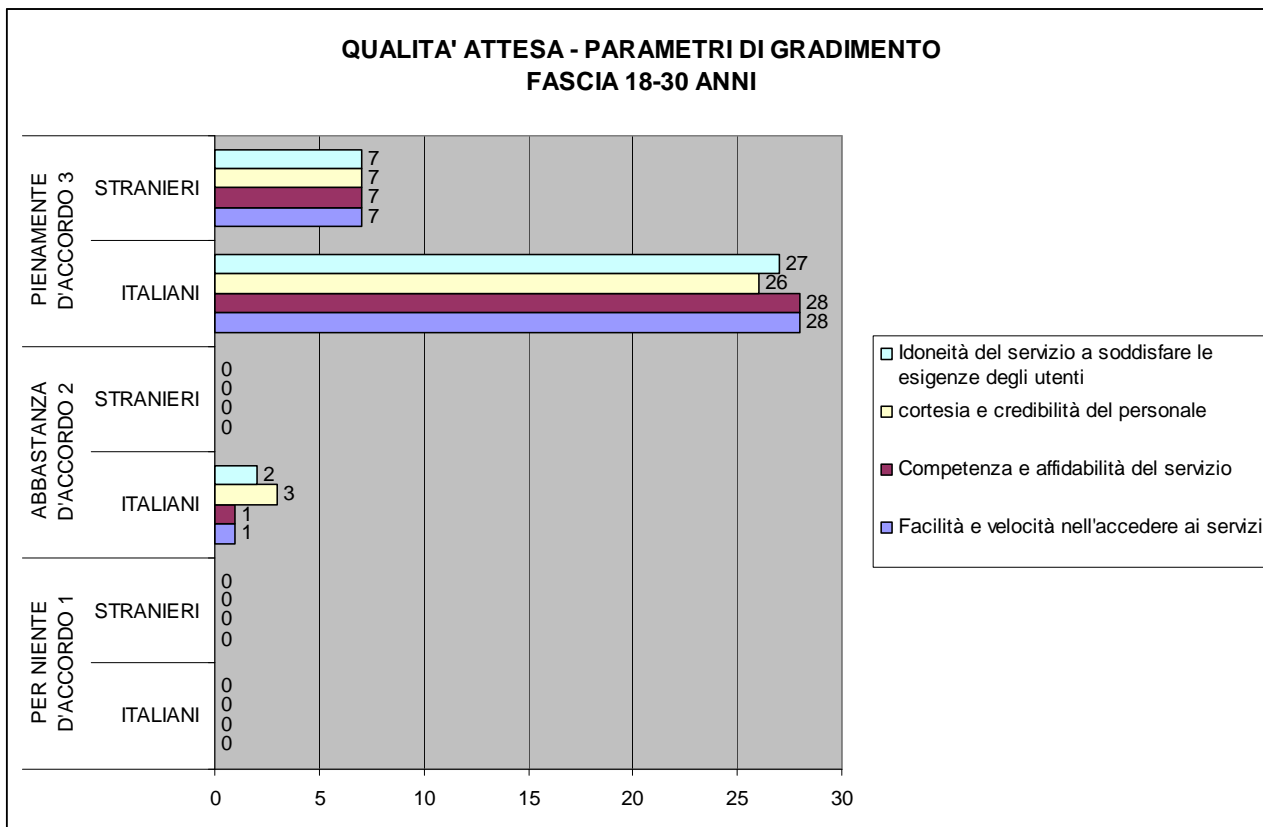
Il servizio soddisfa le aspettative per il 91,05% degli intervistati e solo lo 0,81% del campione dichiara la non corrispondenza del servizio rispetto alle attese.

Le domande che seguono tendono a focalizzare i parametri di gradimento dell'utenza.

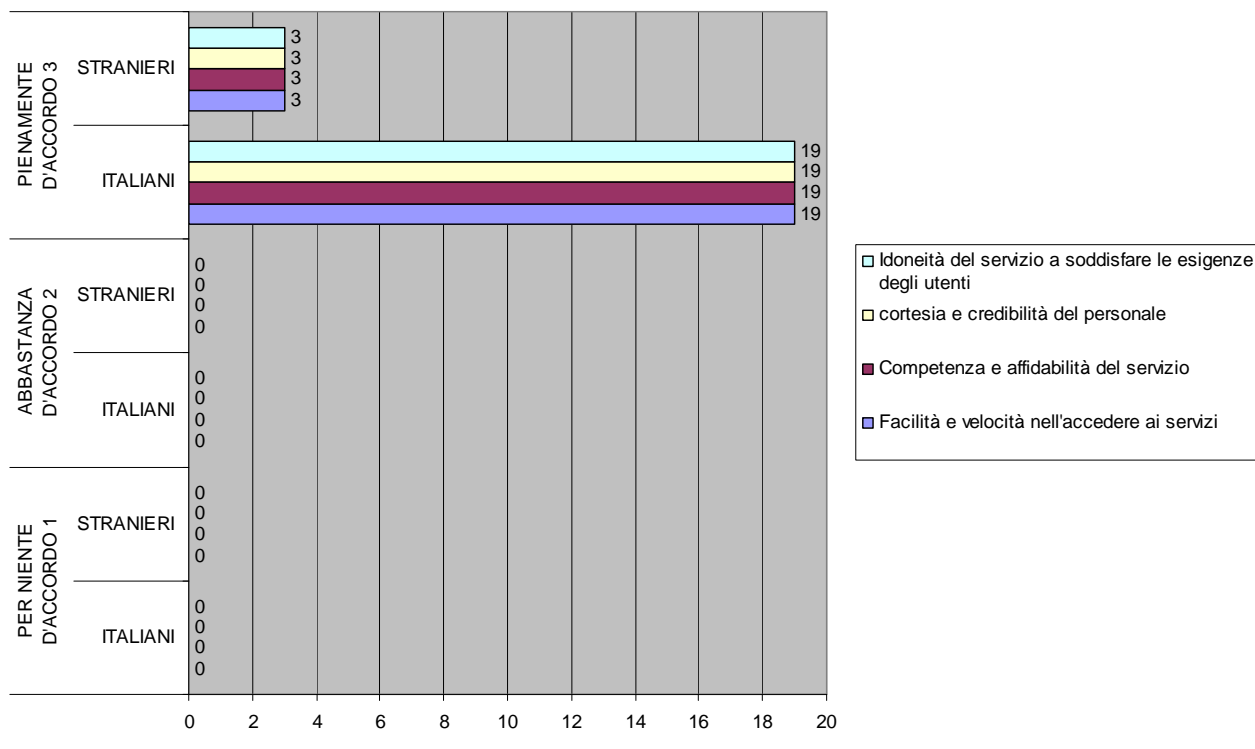
Indichi quanto è importante ognuno dei seguenti aspetti

	Tot. 1 Per niente d'accordo	Tot. 2 Abbastanza d'accordo	Tot. 3 Pienamente d'accordo
facilità e velocità nell'accedere ai servizi	1 (0,81%)	4 (3,25%)	118 (95,93%)
Competenza e affidabilità del servizio	1 (0,81%)	6 (4,87%)	116 (94,30%)
Cortesìa e credibilità del personale	0 (0,00%)	8 (6,50%)	115 (93,49%)
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	1 (0,81%)	10 (8,13%)	112 (91,05%)

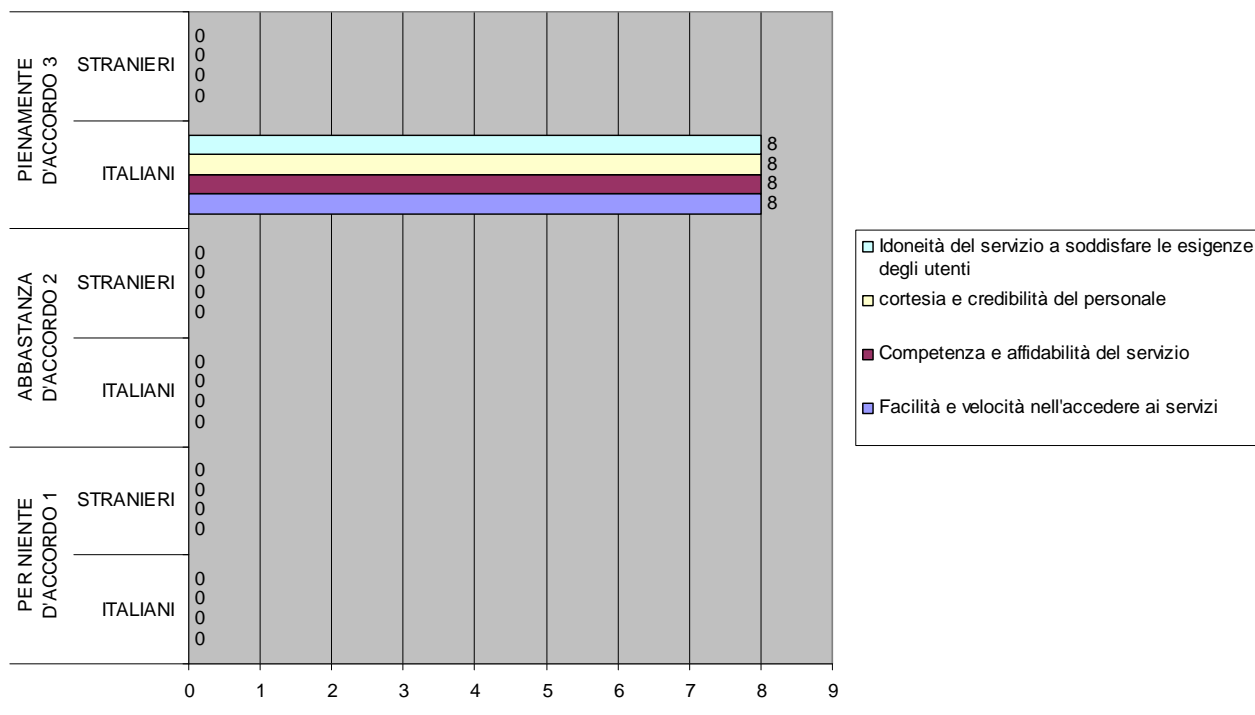




QUALITA' ATTESA - PARAMETRI DI GRADIMENTO FASCIA 46-60 ANNI



QUALITA' ATTESA - PARAMETRI DI GRADIMENTO FASCIA 61-80 ANNI



Il sondaggio riassuntivo dell'importanza delle dimensioni per la valutazione del servizio, elaborato sul totale di 492 risposte, ci permette di fare un confronto diretto fra parametri di gradimento e risultati raggiunti e di misurare lo scostamento fra attese e gradimento effettivo:

	Tot. 1 Per niente d'accordo		Tot. 2 Abbastanza d'accordo		Tot. 3 Pienamente d'accordo	
	Parametri gradimento	Gradimento raggiunto	Parametri gradimento	Gradimento raggiunto	Parametri gradimento	Gradimento raggiunto
ACCESSIBILITA' - Facilità e velocità nell'accedere ai servizi	0,81%	4,87%	3,25%	8,61%	95,93%	86,50%
DIMENSIONE TECNICA – Competenza e affidabilità del servizio	0,81%	1,22%	4,87%	8,97%	94,30%	89,79%
TRASPARENZA - Cortesia e credibilità del personale	0,00%	0,40%	6,50%	8,94%	93,49%	90,65%
QUALITA' ATTESA - Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	0,81%	0,81%	8,13%	8,13%	91,05%	91,05%

	Tot. 1 Per niente d'accordo		Tot. 2 Abbastanza d'accordo		Tot. 3 Pienamente d'accordo	
	Parametri gradimento	scostamento	Parametri gradimento	scostamento	Parametri gradimento	scostamento
ACCESSIBILITA' - Facilità e velocità nell'accedere ai servizi	0,81%	+ 4,06%	3,25%	+ 5,36%	95,93%	- 9,43%
DIMENSIONE TECNICA – Competenza e affidabilità del servizio	0,81%	+ 0,41%	4,87%	+ 4,10%	94,30%	- 4,51%
TRASPARENZA - Cortesia e credibilità del personale	0,00%	+ 0,40%	6,50%	+ 2,44%	93,49%	-2,84%
QUALITA' ATTESA - Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	0,81%	0,00	8,13%	0,00	91,05%	0,00

Analizzando la tabella il dato più scostato fra qualità erogata e qualità attesa riguarda **l'accessibilità**, che registra dello scostamento del 9,43% di gradimento rispetto a quello atteso.

DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE

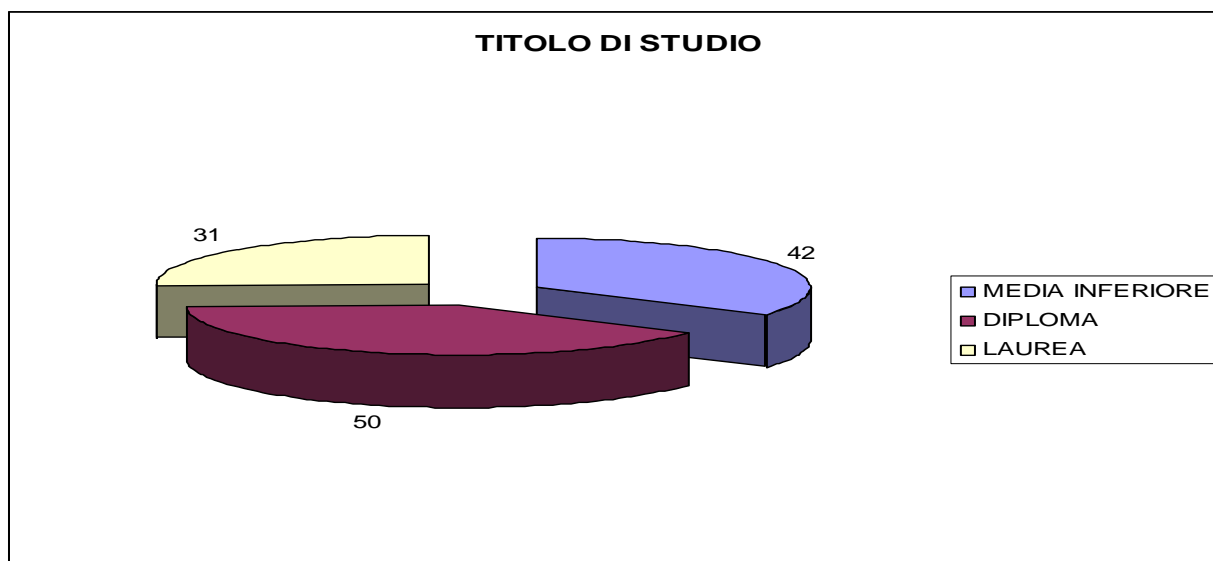
Capacità del Servizio di raccogliere e gestire i reclami

	Tot. 1 Per niente d'accordo	Tot. 2 Abbastanza d'accordo	Tot. 3 Pienamente d'accordo
E' facile effettuare segnalazioni/reclami	1	0	1
Trovo che ufficio abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	0	1

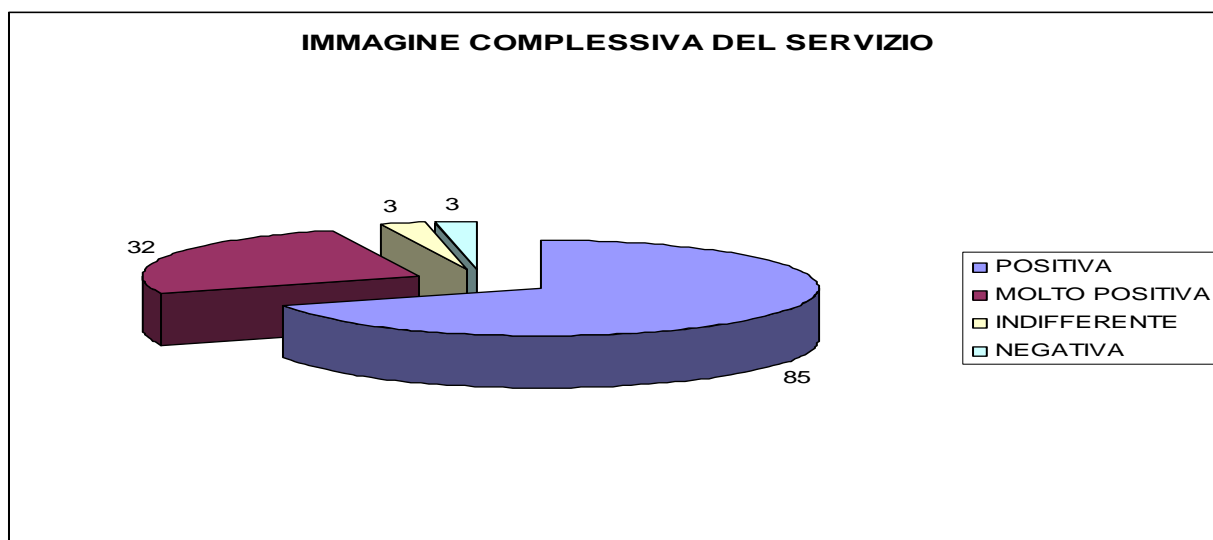
Sul campione di 123 persone intervistate, solo 2 hanno potuto rispondere sulla capacità del servizio a gestire i reclami, avendo avuto una esperienza in tal senso: è pienamente d'accordo un cittadino della fascia 18-30 anni; non è per niente d'accordo un intervistato della fascia 31-46 anni.

PROFILAZIONE DEGLI INTERVISTATI

Totale complessivo: 123



L'ultimo grafico, infine, stigmatizza l'immagine complessiva che il campione ha rilevato dal servizio ottenuto allo sportello.



Il dato conferma il gradimento del servizio da parte degli intervistati che hanno ritenuto per il 96% dei casi l'immagine complessiva molto positiva o positiva.

CONCLUSIONI

L'indagine dimostra come il servizio sia stato molto apprezzato dai cittadini intervistati, tenuto altresì conto che, in qualche caso, a seguito dell'entrata in vigore della cosiddetta "legge antiabusivismo", alcuni cittadini prenotati al servizio sono stati obbligati ad un ritorno all'ufficio per integrare la documentazione relativa al titolo di utilizzo dell'alloggio.

18 agosto 2014

Cinzia Fontana