

**URP**



## COMUNE DI MASSA

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

**DATI RELATIVI ALL' ANNO 2016**

**Settore Staff, Sociale, LL.PP.**

**Dirigente: Massimo Tognocchi**

**A cura di Rosanna Scarpecci responsabile URP**

**Aprile - maggio 2016**

## **INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

E' ormai riconosciuto a livello generale il ruolo centrale delle rilevazioni della qualità e del grado di soddisfazione ai fini della migliore conoscenza dei bisogni e dei servizi dei cittadini. La capacità di rispondere in modo appropriato ai bisogni dei cittadini, portatori di interessi sempre nuovi, costituisce una delle priorità e delle sfide maggiori per il cambiamento delle amministrazioni pubbliche. Nella consapevolezza di tale importanza l'URP ogni anno realizza un'indagine di Customer Satisfaction attraverso la somministrazione di un questionario. La Customer Satisfaction può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia del servizio erogato: i bisogni e le attese dei cittadini, attraverso la Customer Satisfaction, possono essere individuati e focalizzati. Inoltre la percezione, raffrontata con indicazioni relative alle attese, consente di individuare dove concentrare gli sforzi. Le priorità vengono, allora, definite dai bisogni ritenuti importanti dai cittadini per i quali il livello di soddisfazione non è in linea con le attese.

## **SINTESI DELL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'URP**

L'attività dell'URP si articola in un back office, ossia un'attività assimilabile ad una redazione, che si occupa della gestione del flusso comunicativo con tutti gli uffici e servizi interni all'ente, ed un'attività di front office, punto di contatto e dialogo con i cittadini. L'ufficio fornisce informazioni dettagliate sull'attività amministrativa dell'Ente, fornendo anche modulistica e mettendo a disposizione informazioni su altri servizi erogati da enti territoriali esterni. Come punto di ascolto, raccoglie e gestisce le segnalazioni dei cittadini mediante il sistema multimediale "Massa Città Inter@ttiva", curandone le varie fasi del processo e occupandosi del coordinamento dei referenti esterni ed interni delle Unità di intervento destinatarie delle segnalazioni.

L'URP si occupa dell'aggiornamento e dell'implementazione dei contenuti del sito internet dell'ente, inclusi gli obblighi di pubblicazione introdotti dal D.Lgs n. 33/2013, (come modificato dal Dlgs 97 del 2016), gestisce la posta elettronica e cura la redazione e l'invio di una Newsletter a cadenza quindicinale. Inoltre diffonde messaggi di pubblica utilità attraverso il maxi schermo TV e mantiene costantemente aggiornate le affissioni in bacheca, raccogliendo materiale cartaceo su eventi, guide turistiche, master, corsi professionali, seminari, brochure illustrative di servizi vari ecc.

Il locale dell'Urp ha una copertura Wi-fi e permette, al suo interno, la possibilità di navigare in internet.

L'URP collabora allo sviluppo dei servizi on line attivati dall'Ente, accreditando le richieste di iscrizioni allo sportello tributi, anagrafe, e servizi a domanda individuale. Nell'ottica di fornire sempre più servizi agli utenti presso l'Urp dell'ente, nel mese di marzo 2016 è stato istituito presso l'ufficio lo sportello di attivazione della Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS). L'ente, già aderente alla Rete Telematica Regione Toscana, ha potuto candidare l'Urp a "soggetto attivatore" della TS-CNS con atto formale al pari degli sportelli delle aziende sanitarie locali e delle farmacie comunali: rivolgendosi all'Urp l'utente viene registrato su una procedura on line ed al termine gli viene rilasciato in busta sigillata il PIN di accesso ai servizi: fascicolo sanitario, certificazione ticket sanitario, autocertificazione fascia di reddito, aggiornamento ISEE, ai servizi

online della Regione Toscana e degli altri enti della p.a. quali il pagamento del bollo auto e il ritiro del Cud sul sito dell'Inps. L'URP ha inoltre partecipato attivamente ad un convegno per la divulgazione dei servizi on line del Comune che si è tenuto in Sala consiliare il 10 marzo 2016; nell'occasione è stato allestito un punto per l'attivazione delle TS-CNS.

## **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

Obiettivo dell'indagine era sostanzialmente diretto a rilevare la soddisfazione dei servizi di front-line nelle dimensioni della ACCESSIBILITA' – TEMPESTIVITA' – TRASPARENZA – EFFICACIA.

Per ognuna di queste dimensioni sono stati posti ad oggetto di indagine alcuni elementi ritenuti caratterizzanti nell'erogazione del servizio. 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. Pertanto la nostra attenzione si è focalizzata principalmente su due aspetti:

- 1) rilevare la qualità percepita dagli utenti nell'erogazione dei servizi forniti allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- 2) rilevare le criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento.

## **SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE**

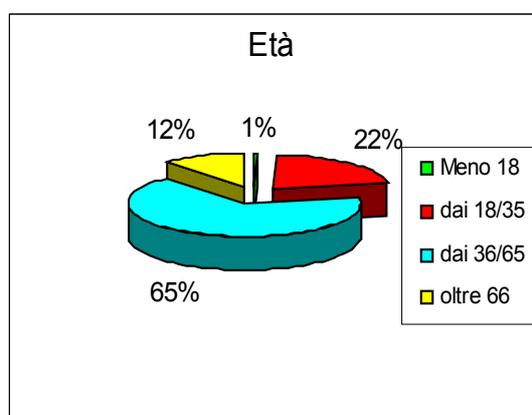
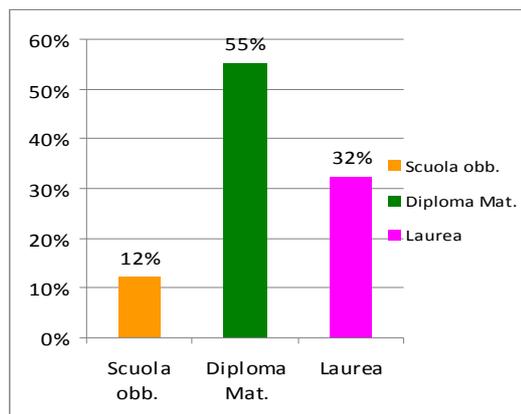
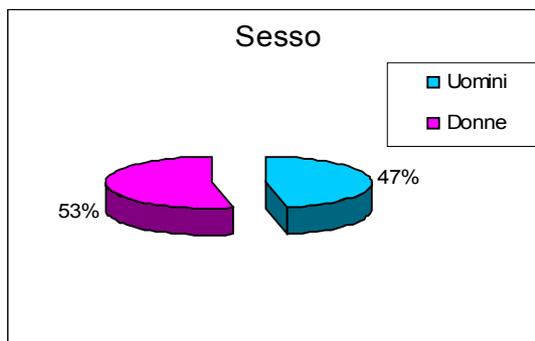
L'indagine è stata condotta nel corso di due mesi (aprile-maggio) di rilevazione su un campione casuale di utenti, rappresentativo della popolazione, che si sono presentati al front office. Le opinioni sono state acquisite attraverso l'auto-compilazione di un questionario anonimo. Lo stesso è stato presentato anche on line, disponibile sul sito internet istituzionale, all'interno delle pagine web dedicate all'URP. Il questionario è visionabile al seguente link:

<http://www.comune.massa.ms.it/pagina/questionario-sulla-soddisfazione-del-servizio-erogato-dall-urp>

La scala di valori utilizzata va da "1" a "5" con "1" corrispondente a al grado di soddisfazione minimo "**per niente soddisfatto**" e "5" corrispondente a "**molto soddisfatto**". Elaborazione dei dati, analisi e produzione report sono state le fasi successive dell'attività. I dati sono stati inseriti in un foglio di calcolo e costruiti grafici e tabelle per una più agevole lettura dei risultati.

I questionari raccolti in totale sono stati in totale **197**, di cui **19** compilati on line, pari al 9,6%.

## Profilo anagrafico dei rispondenti



Dal profilo si rileva:

- una leggera maggioranza di utenti donne
- netta prevalenza di cittadini appartenenti alla fascia d'età compresa tra i 36 e i 65 anni (65%)
- l'utenza si caratterizza con un grado di istruzione media: il 55% è in possesso di diploma ed il 32 % risulta laureato

## I RISULTATI

I risultati dell'indagine puntano a mettere in evidenza:

- la valutazione media su ogni singolo aspetto del servizio espressa sia come "attesa" sia come "percezione"
- la distribuzione in dettaglio su ogni singolo aspetto e confronto con i risultati della precedente edizione
- la percentuale degli utenti "soddisfatti", che hanno cioè dato una valutazione "buono" oppure "ottimo"
- la valutazione media globale sul servizio offerto
- i suggerimenti, per i quali si è scelta la forma di risposta aperta per raccogliere il maggior numero possibile di informazioni.

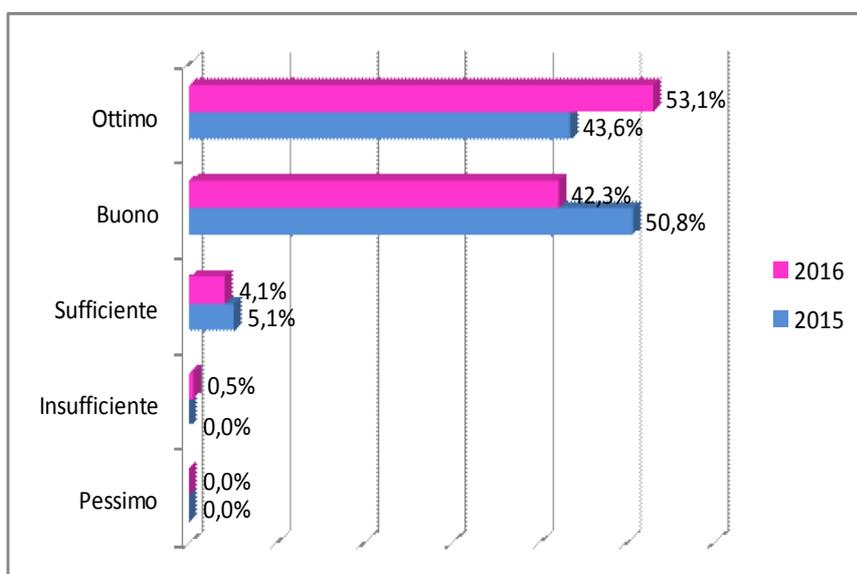
Le mancate risposte non sono rientrate nel conteggio degli indici di soddisfazione. L'analisi e l'elaborazione dei dati è stata effettuata dal personale dell'Urp e sottoposta all'attenzione del dirigente. I risultati sono stati tradotti nel presente rapporto conclusivo, diffuso attraverso la pubblicazione del sito web e reso disponibile anche in forma cartacea allo sportello.

L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione e gradimento, sia da parte dell'utenza che del personale coinvolto.

Per favorire la lettura dei dati principali sull'andamento del servizio è stata predisposta anche una rappresentazione grafica, con un confronto degli ultimi tre anni, che è stata affissa sul tabellone nel locale dell'URP insieme ad altri documenti del Sistema di Gestione della Qualità.

## LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Il giudizio medio espresso dai cittadini sulla qualità percepita relativa al servizio dell'URP è risultato pari a **4,48**. Un giudizio complessivamente positivo ed in crescita rispetto alla rilevazione precedente (4,54). Si evidenzia anche un aumento della percentuale dei cittadini soddisfatti, ossia coloro che hanno espresso un giudizio "buono" e "ottimo" che è risultato pari al **95,4%** (nel 2015 pari al **94,8%** ).



Si tratta di un risultato che conferma il mantenimento su livelli standard di qualità di erogazione del servizio molto positivi. Il risultato è frutto anche di un lavoro svolto in sinergia con tutti gli uffici dell'ente.

utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"	2015	2016
	<b>94,8%</b>	<b>95,40%</b>

Nella tabella 1 sono descritti i valori medi espressi dai cittadini relativamente all'importanza degli elementi oggetto di indagine, che quindi costituiscono le "attese", e a fianco i corrispondenti valori medi che rappresentano la "percezione" che i cittadini hanno avuto nell'erogazione del servizio.

**tabella 1**

TIPOLOGIA DOMANDE	ATTESA	PERCEZIONE
<b>LA STRUTTURA</b>		
N.1 Chiarezza della segnaletica	4,36	4,36
N.2 Facilità di accesso	4,47	4,42
N. 3 Accoglienza dell'ambiente	4,29	4,45

N. 4 Organizzazione degli spazi	4,08	4,17
N. 5 Tutela della riservatezza	4,49	3,99
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>		
N. 6 Orario di apertura	4,42	4,39
N. 7 Tempo di risposta alla richiesta	4,55	4,64
N. 8 Completezza delle informazioni	4,62	4,66
N. 9 Presenza di materiale informativo	4,29	4,28
N. 10 Disponibilità di modulistica	4,38	4,4
<b>IL PERSONALE</b>		
N. 11 Cortesia del personale	4,74	4,84
N. 12 Disponibilità all'ascolto del personale	4,71	4,78
N. 13 Competenza del personale	4,71	4,76
N. 14 Capacità di risolvere i problemi	4,54	4,52
<b>IL SITO INTERNET</b>		
N. 15 Semplicità di consultazione	4,47	4,25
N. 16 Completezza delle informazioni	4,51	4,22

Dall'analisi globale dei dati emerge un quadro sostanzialmente positivo, con valutazioni ampiamente al di sopra del gradimento "sufficiente", espresso dal baricentro identificato dal valore "3".

Dal confronto dei dati emerge una sostanziale coerenza tra servizio erogato e servizio atteso: un quadro nettamente positivo, con un'organizzazione qualitativamente rispondente ai bisogni dei cittadini. Si sono ottenuti risultati molto positivi soprattutto negli aspetti del servizio ritenuti più importanti per gli utenti, rappresentati dalla sfera relazionale: cortesia, competenza e disponibilità all'ascolto del personale.

Nel complesso tutte le dimensioni analizzate soddisfano le esigenze: in particolare il buon risultato derivante dai *tempi di risposta* alle richieste trova ulteriore conforto dal gradimento della *completezza delle informazioni*, dalla *competenza* degli operatori e e dalla *capacità di risolvere i problemi* del personale. L'accessibilità, pur con giudizi più modesti, risulta su un buon livello qualitativo, sia per *chiarezza della segnaletica*, sia per gli *orari di apertura*. La *facilità di accesso* ottiene un giudizio nel complesso positivo, nonostante rimanga anche quest'anno una criticità rappresentata dalla pesantezza delle porte di accesso, segnalata dalle note dei cittadini.

Per quanto riguarda il sito web è da evidenziare che la struttura attuale è il risultato di una revisione globale improntata su una reingegnerizzazione tecnica e contenutistica realizzata nel corso del 2015. Il sito istituzionale, messo on line a dicembre 2015 e presentato alla cittadinanza mediante una conferenza stampa, è stato completamente rinnovato: da un punto di vista tecnologico è stato sviluppato con un approccio *responsive* che lo ha reso accessibile facilitandone la lettura e la navigazione su qualunque dispositivo. Per migliorare la fruibilità dei contenuti sono state ridefinite l'architettura dell'informazione e la gerarchia del sito (che stabilisce la priorità delle informazioni), il menù istituzionale ed i menù di navigazione, ottenendo una semplificazione della navigazione e facilitando il reperimento dei dati. E' evidente che il cambiamento, anche grafico,

comporti un' iniziale disorientamento negli utenti, ed è confortante che i risultati ottenuti, pur con una leggero scostamento dalle aspettative, siano positivi sia per quanto riguarda la *semplicità di consultazione* sia per quanto riguarda la *completezza dei contenuti*.

#### PUNTI DI FORZA

Si confermano anche in questa indagine risultati più che soddisfacenti:

- la cortesia del personale (4,84% superiore alle attese +0,10)
- la disponibilità all'ascolto del personale (4,78% superiore alle attese +0,7)
- la competenza del personale (4,76%, superiore alla attese +0,5)
- la completezza delle informazioni (4,66% superiore alla attese +0,4)

Rispetto allo scorso anno tali elementi registrano un miglioramento in quanto i valori superano le attese. La dimensione relazionale si conferma punto di forza nel processo di erogazione del servizio di informazione e di comunicazione.

#### PUNTI DI DEBOLEZZA

Gli scostamenti più evidenti hanno riguardato:

- la tutela della riservatezza (3,99%, scostamento pari a – 0,10 rispetto alle attese)
- la semplicità di consultazione del sito internet (4,25%,scostamento pari a – 0,22 rispetto alle attese)
- la completezza delle informazioni del sito internet (4,22% scostamento pari a – 0,29 rispetto alle attese.

Il giudizio sulla tutela della riservatezza deriva da vari fattori: in primo luogo il locale dell'URP si presenta come open space, con un bancone per l'accoglienza allo sportello senza "barriere", ed inoltre comprende all'interno anche lo sportello di Segreteria decentrata dell'Università di Pisa. E' pertanto difficile garantire in modo adeguato la tutela della privacy ; sono presenti cartelli per il rispetto della distanza di cortesia ed il personale è comunque attento a creare le condizioni migliori per tutelare la riservatezza degli utenti. Per quanto riguarda il sito, come già evidenziato, pare probabile l'ipotesi che lo scostamento sia dovuto alla recente revisione globale. Si ritiene comunque di focalizzare l'attenzione su questi aspetti al fine di migliorare l'erogazione del servizio attraverso la rete.

## IL CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI NEL TEMPO

Tabella 2 –valutazioni medie negli ultimi 5 anni

	2012	2013	2014	2015	2016
Chiarezza della segnaletica	4,37	4,35	4,46	4,23	4,36
Facilità di accesso	4,54	4,56	4,51	4,33	4,42
Accoglienza ambiente	4,45	4,52	4,61	4,13	4,45
Organizzazione spazi	3,76	4,26	4,09	3,98	4,17
Tutela della riservatezza	4,28	4,00	4,50	4,43	3,99
Orario di apertura	4,49	4,42	4,46	4,42	4,39
Tempo di risposta	4,62	4,52	4,55	4,51	4,64
Completezza informazioni	4,58	4,59	4,64	4,64	4,66
Materiale informativo	4,26	4,45	4,33	4,29	4,28
Disponibilità di modulistica	4,45	4,54	4,38	4,39	4,4
Cortesìa del personale	4,77	4,75	4,77	4,70	4,84
Disponibilità all'ascolto	4,72	4,74	4,74	4,66	4,78
Competenza del personale	4,70	4,68	4,79	4,69	4,76
Capacità di risolvere i problemi	4,46	4,52	4,56	4,48	4,52
Sito internet: semplicità di consultazione	3,95	2,48	4,25	4,40	4,25
Sito internet: completezza delle informazioni	3,95	2,47	4,28	4,44	4,22

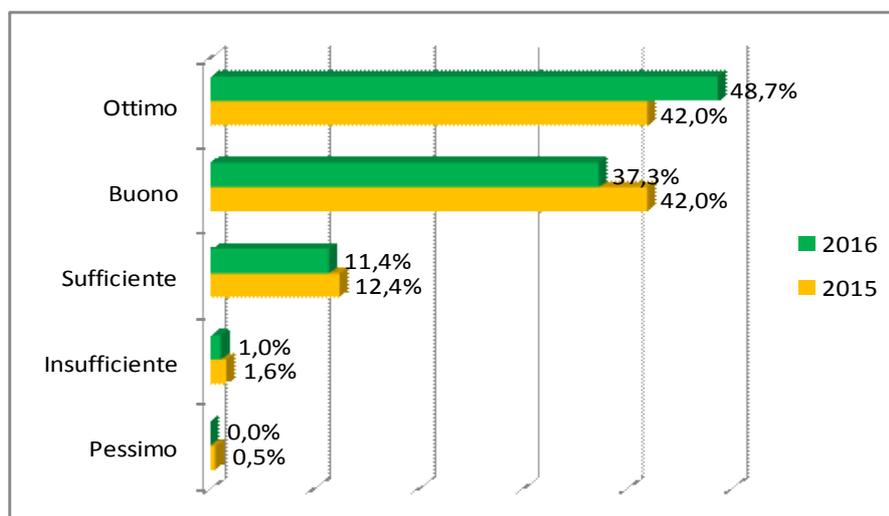
A seguire, nel dettaglio, i grafici relativi ad ogni singolo aspetto oggetto di indagine.

## LA STRUTTURA

### Chiarezza della segnaletica

Percezione : valutazione media 4,36

Importanza: valutazione media 4,36



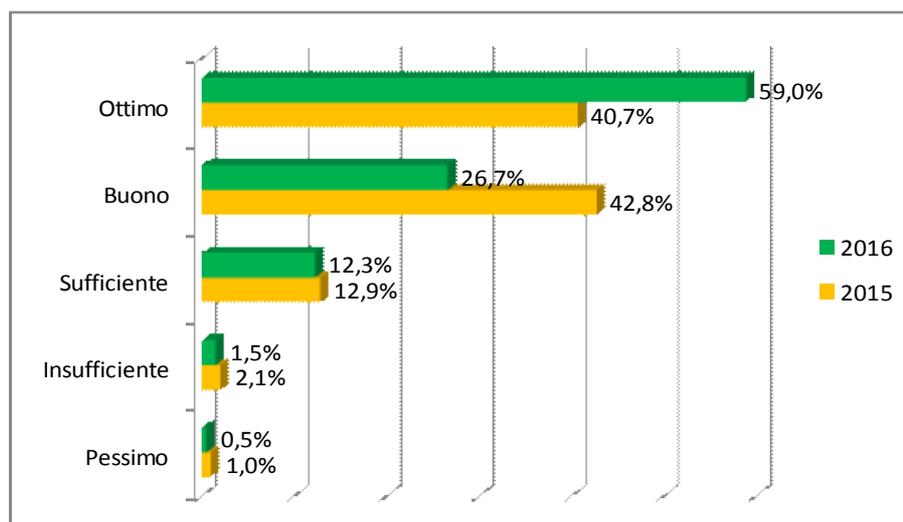
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
85,00%	87,40%

### Facilità di accesso

Percezione : valutazione media 4,42

Importanza: valutazione media 4,47



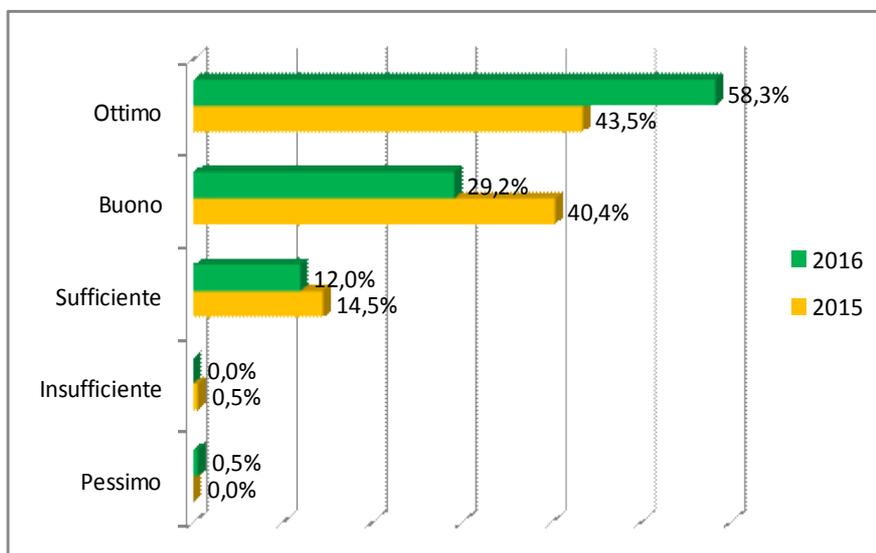
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
83,90%	85,60%

## Accoglienza dell'ambiente

Percezione : valutazione media 4,45

Importanza: valutazione media 4,29



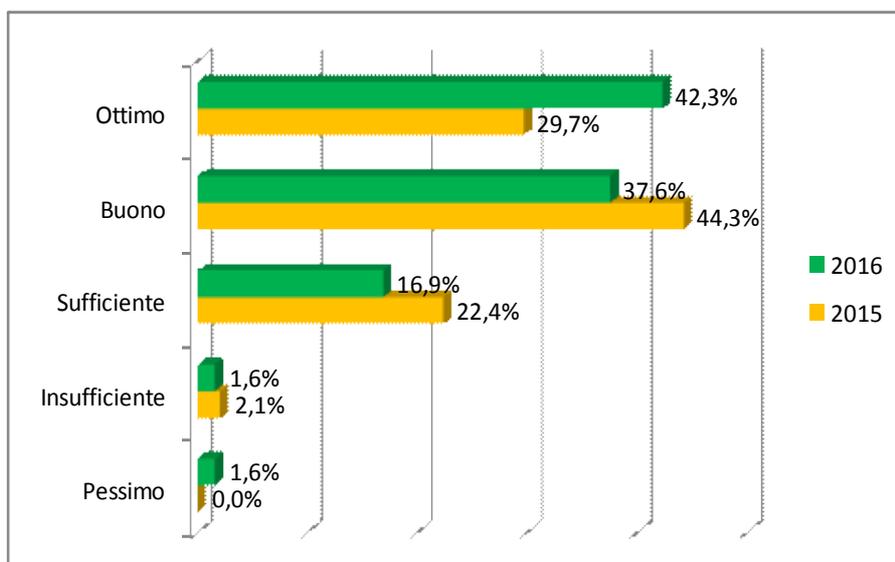
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
84,80%	87,50%

## Organizzazione degli spazi

Percezione : valutazione media 4,17

Importanza: valutazione media 4,08



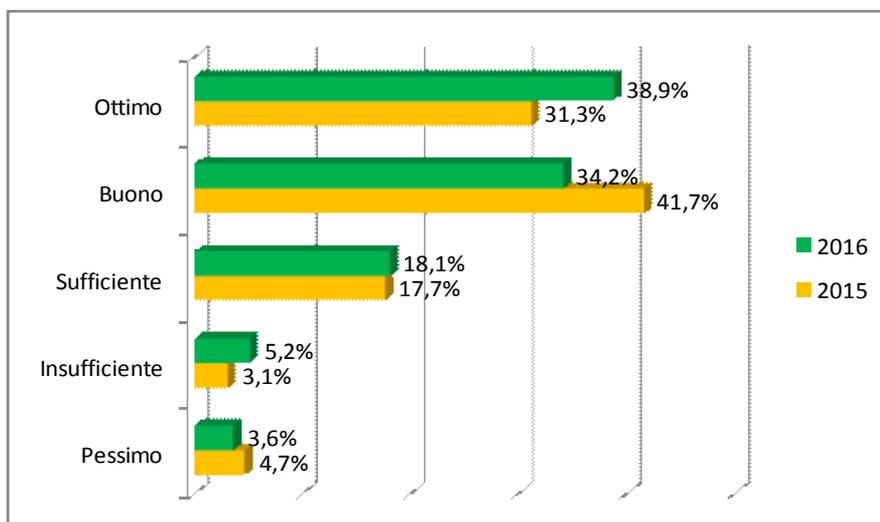
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
75,10%	79,90%

## Tutela della riservatezza

Percezione : valutazione media 3,99

Importanza: valutazione media 4,49



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

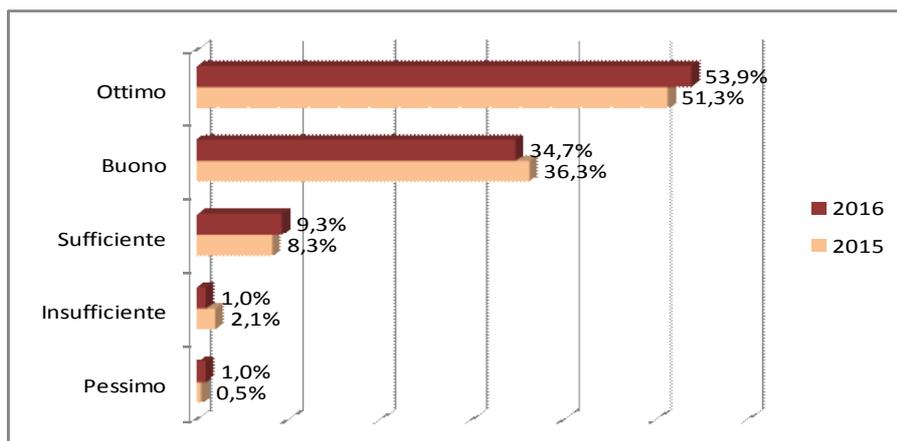
2015	2016
74,10%	73,10%

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Orario di apertura

Percezione : valutazione media 4,39

Importanza: valutazione media 4,42



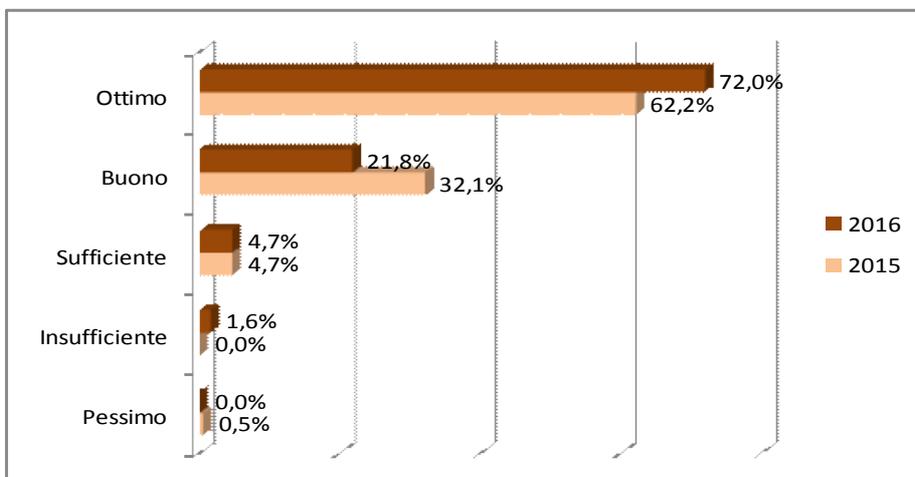
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
88,90%	88,60%

### Tempo di risposta alla richiesta

Percezione : valutazione media 4,64

Importanza: valutazione media 4,55



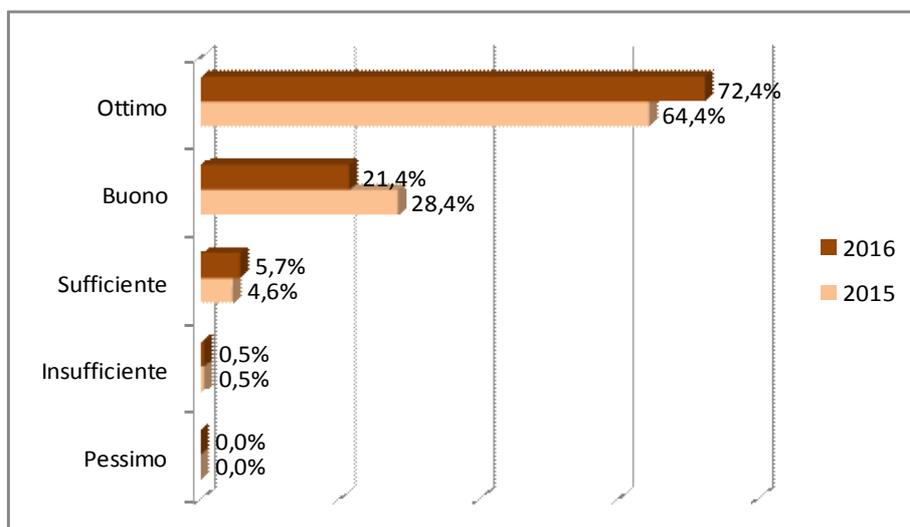
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
94,80%	93,80%

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,66

Importanza: valutazione media 4,62



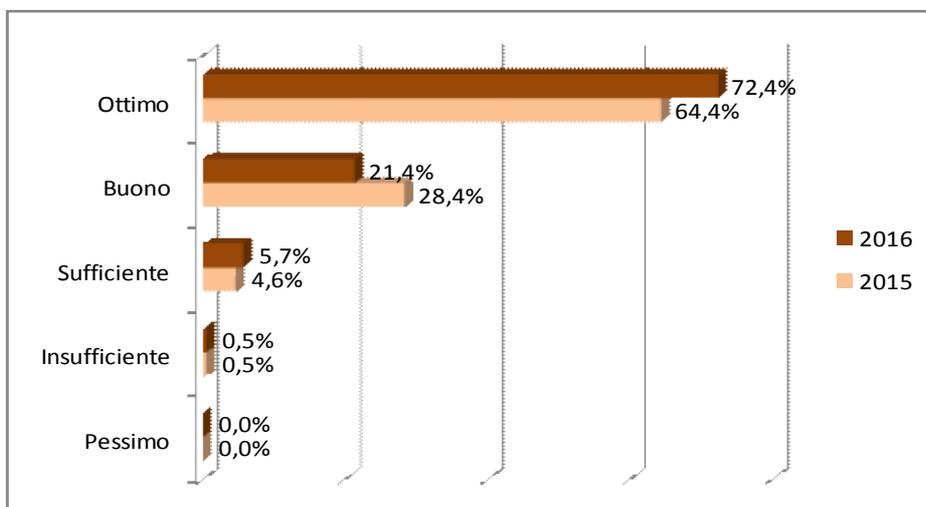
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
94,70%	93,80%

### Presenza di materiale informativo

Percezione : valutazione media 4,28

Importanza: valutazione media 4,29



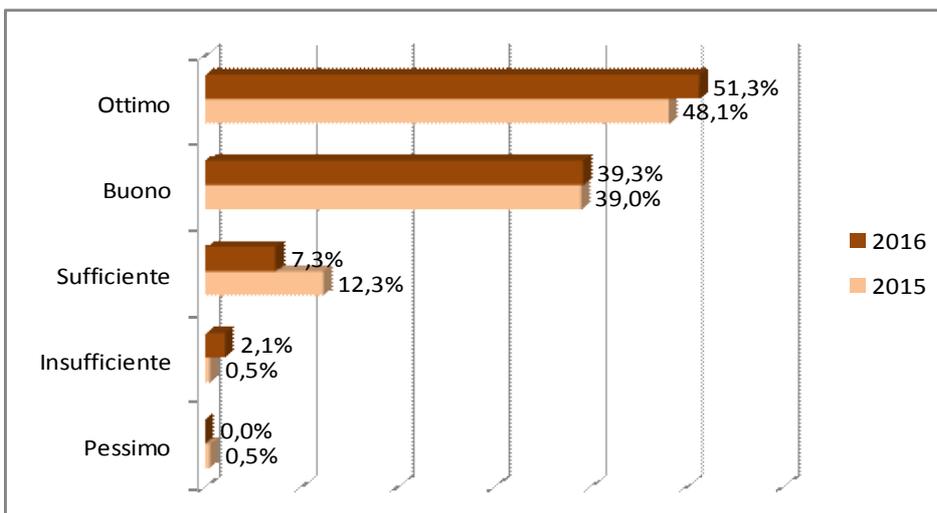
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
82,30%	84,10%

### Disponibilità di modulistica

Percezione : valutazione media 4,40

Importanza: valutazione media 4,38



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

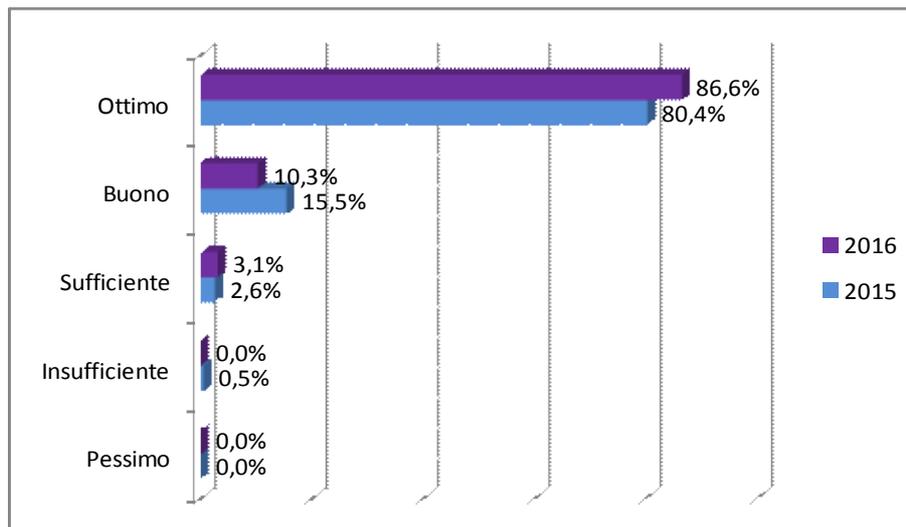
2015	2016
86,70%	90,60%

## IL PERSONALE

### Cortesia del personale

Percezione : valutazione media 4,84

Importanza: valutazione media 4,74



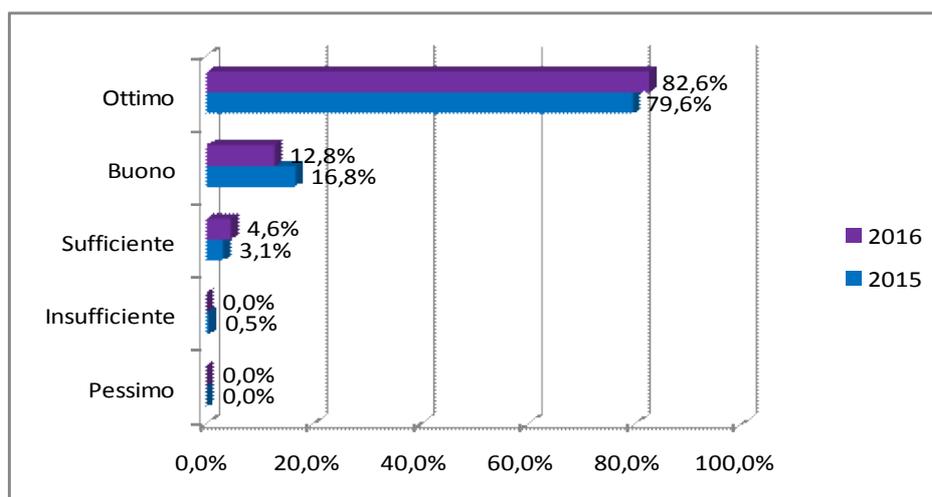
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
96,90%	96,90%

### Disponibilità all'ascolto del personale

Percezione : valutazione media 4,78

Importanza: valutazione media 4,71



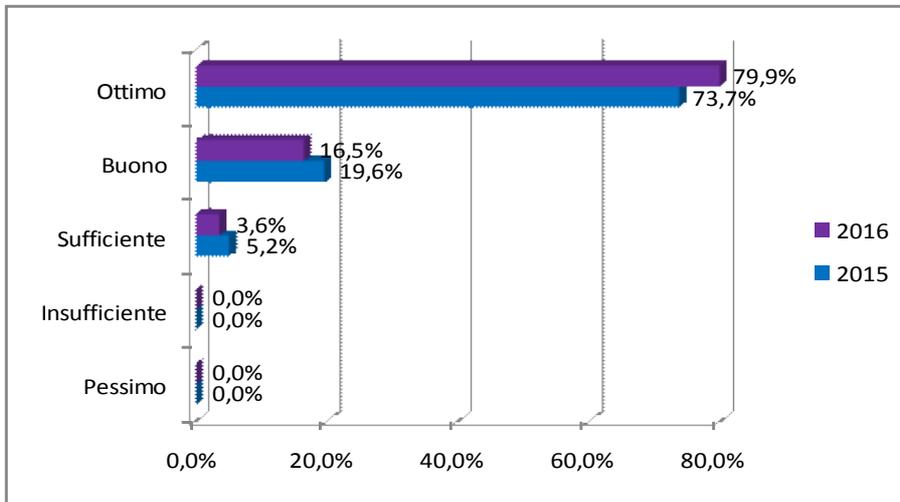
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
96,30%	95,40%

### Competenza del personale

Percezione : valutazione media 4,76

Importanza: valutazione media 4,71



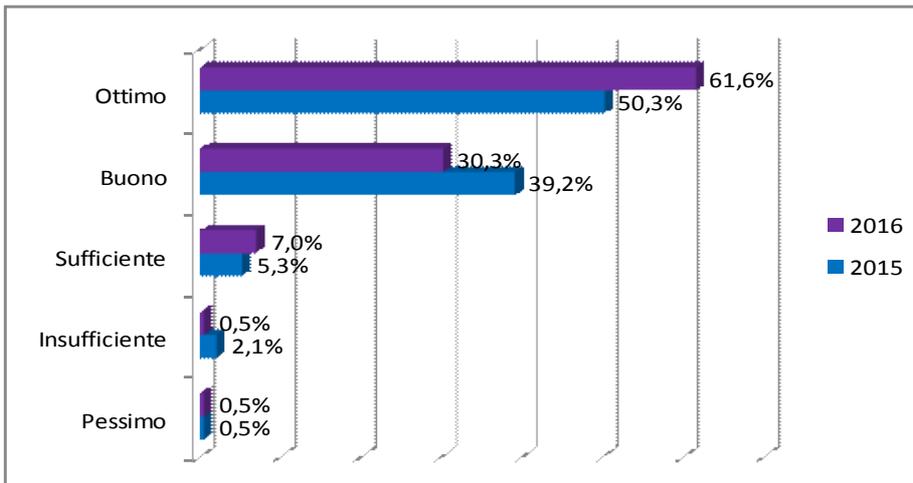
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
94,80%	96,40%

### Capacità di risolvere i problemi

Percezione : valutazione media 4,52

Importanza: valutazione media 4,54



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

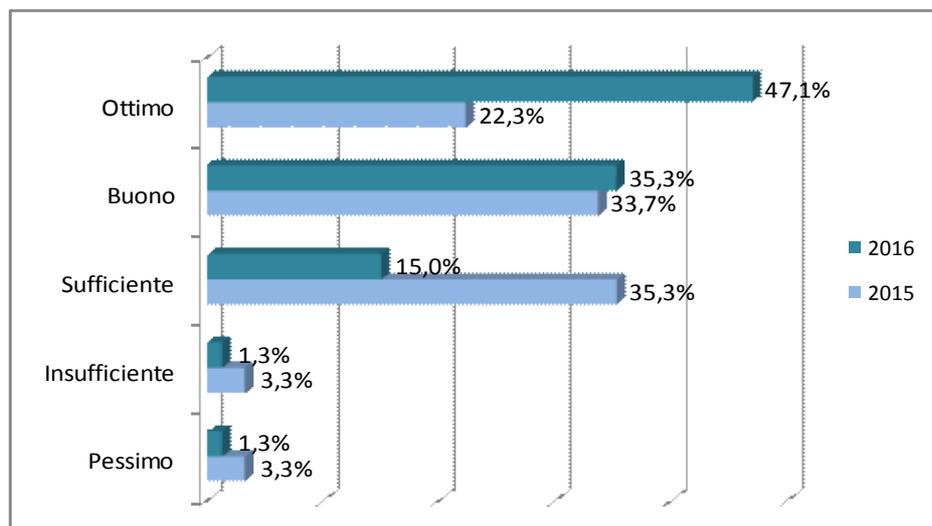
2015	2016
91,80%	91,90%

## SITO INTERNET

### Semplicità di consultazione

Percezione : valutazione media 4,25

Importanza: valutazione media 4,47



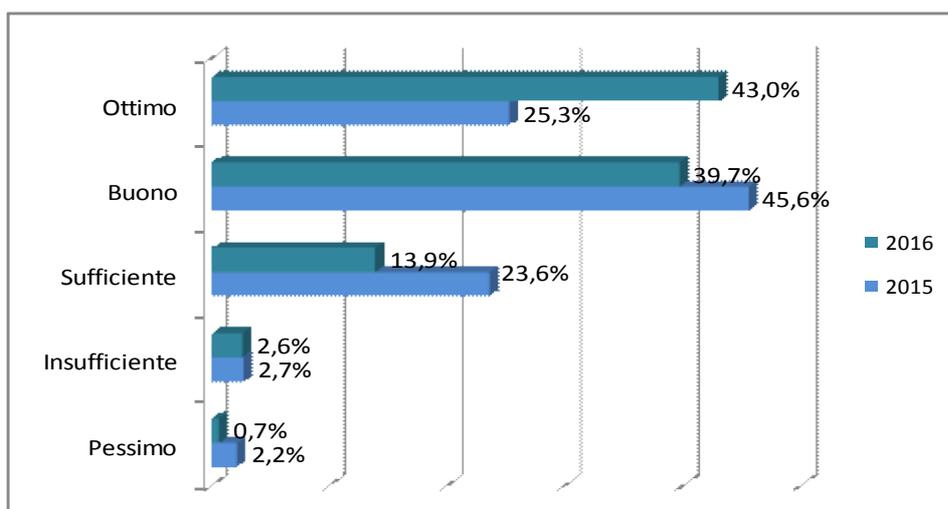
utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
57,20%	82,40%

### Completezza delle informazioni

Percezione : valutazione media 4,22

Importanza: valutazione media 4,51



utenti che hanno espresso un giudizio "BUONO" oppure "OTTIMO"

2015	2016
71,30%	82,80%

Indicazioni interessanti per il miglioramento possono essere desunti anche dai suggerimenti indicati dai cittadini, per i quali è stato predisposto uno spazio all'interno del questionario.

A seguire nella tabella n.3 sono stati riportati in forma integrale le note dei cittadini

**Tabella 3**

n. questionario	Osservazioni e Suggerimenti
17	Nessuno
83	Orario protratto. Disponibilità materiale informativo
91	Ottimo
93	Sito internet. Aumentare servizi on line tipo pagamenti
100	Da anni le porte d'accesso non sono state mai modificate: pesanti e difficili da aprirsi
101	Installare una postazione internet come in biblioteca
103	Tutela della riservatezza bassa
107	Buon servizio
110	Si suggerisce di ampliare l'orario di apertura
124	Sono complessivamente soddisfatto. Come suggerimento direi di curare molto l'aggiornamento del sito internet
141	Non so come ma è da migliorare la privacy
143	Farei sì che l'attuale organico rimanga sempre il medesimo e con le stesse funzinarie
147	Controllare porte. Lo scivolo serve a poco se le porte sono difficili ad aprirsi
156	Porte vecchie e pericolose
163	Curare meglio la privacy dell'utenza. Grazie
176	Sito notevolmente migliorato. Mancano ancora i pagamenti on line
182	Ottimo. Cambiare le porte di accesso
184	Sito notevolmente migliorato
185	Porte di accesso all'URP da cambiare
187	Orario di apertura pomeridiano più lungo
192	Mi rivolgo spesso all'urp e da tempo segnalo la difficoltà di accesso a causa di porte pesanti ma non è cambiato nulla
194	Cambiare le porte!

Per quanto riguarda la struttura i cittadini continuano ad evidenziare la difficoltà di apertura soprattutto di una porta di accesso all' URP, problema già segnalato lo scorso anno al servizio manutenzione degli immobili del patrimonio comunale; gli interventi sono serviti a ridurre parzialmente il problema, è stata rilevata la necessità di adeguare il sistema di apertura secondo la normativa vigente, utilizzando una porta con maniglione antipanico, ma al momento le risorse a disposizione non hanno ancora permesso l'intervento.

## CONCLUSIONI

Il servizio continua a mantenere un buon livello di qualità e risulta adeguato alle esigenze dei cittadini, rappresentati da un pubblico eterogeneo. Come **piano di miglioramento**, in accordo con quanto emerso dall'indagine, si propongono le seguenti azioni:

- **PORTE DI ACCESSO:** richiesta di interventi che riducano il problema delle porte di ingresso al Dirigente del settore competente
- **TUTELA PRIVACY:** alla cartellonistica sulla cosiddetta "distanza di cortesia", misura già adottata da tempo, si affiancherà un'azione diretta a sensibilizzare il personale del front

office a creare condizioni idonee a garantire maggiormente la tutela della privacy durante l'erogazione di attività allo sportello

- SITO INTERNET: è già prevista l'attivazione del Sistema Pubblico di Identità Digitale (Spid ) con la possibilità di effettuare pagamenti con strumenti elettronici. I contenuti del sito, recentemente rinnovato, saranno costantemente implementati per favorire la completezza delle informazioni e l'accesso ai servizi. La fruibilità del sito verrà monitorata in maniera costante.