



Unione europea  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

**fse** per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI  
STANDARD**

**Tipo Ente: Comune**

**Ufficio: Anagrafe**

**Servizio: Rilascio certificati**

## INDICE

---

### Sommario

<b>1</b>	<b>OGGETTO E CONTENUTI .....</b>	<b>3</b>
1.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION .....	4
1.2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION .....	5
<b>2</b>	<b>IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....</b>	<b>6</b>
2.1	STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE .....	6
2.2	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO QUANTITATIVO) .....	7
2.2.1	Modalità di definizione del campione .....	7
2.2.2	Questionario .....	9
<b>3</b>	<b>PIANO DI LAVORO DI MASSIMA .....</b>	<b>12</b>

## 1 Oggetto e contenuti

---

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

<b>Ente</b>	Comune di <inserire qui la denominazione dell'ente>
<b>Servizio</b>	Anagrafe, Stato civile, Leva, Elettorale
<b>Processo</b>	Rilascio certificati

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

**È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio**

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

## 1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

<b>Nome servizio</b>	Anagrafe, Stato civile, Leva, Elettorale – Rilascio certificati
<b>Obiettivo</b>	L'obiettivo del servizio è il rilascio di certificati anagrafici della popolazione residente (residenza, cittadinanza, stato di famiglia...) certificazioni anagrafiche storiche, carta d'identità, certificazioni elettorale e tessera elettorale.
<b>Descrizione del processo</b>	Il servizio Anagrafe, Stato civile, Leva, Elettorale nello specifico del processo <i>Rilascio certificati</i> descrive il flusso delle attività necessarie all'erogazione dei certificati, dalla richiesta all'ottenimento degli stessi.
<b>Tipologia di servizio<sup>1</sup></b>	Servizi rivolti alla collettività
<b>Destinatari</b>	I cittadini residenti, coloro che intendono stabilire la residenza nel Comune o ad ex-residenti che necessitano di particolari certificazioni storiche. Nel caso del Servizio Elettorale anche i partiti, le associazioni, gli studenti, i centri di ricerca statistica, scientifica o storica, ed enti vari.

<sup>1</sup> Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

A	Servizi rivolti alla collettività	Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non vi sia una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di <b>livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti</b> (di solito sotto i 15 o 18 anni)
B	Servizi rivolti ad una parte della popolazione	Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di <b>livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri</b> (ad esempio per fasce d'età)
C	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti	Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano <b>analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio</b>

## 1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

**Nome Ente** Comune di <inserire denominazione qui denominazione dell'ente>  
**Scheda di analisi del Processo** Rilascio certificati

**Dipartimento Referente** Servizio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Elettorale

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accesso al servizio	Richiesta certificato	Utenti Cittadini	Richiesta effettuata <i>Modulo compilato parte richiedente*</i>	Personale di sportello Modalità di erogazione delle informazioni Orari di apertura Logistica	Ampiezza orari apertura sportelli Indice di soddisfazione dell'utenza <i>Tempo medio per la compilazione dei moduli*</i>	Cortesìa e disponibilità Competenza e professionalità Chiarezza delle informazioni fornite Ampiezza degli orari di apertura sportello Tempi di attesa per l'accesso agli sportelli Locali accoglienti <i>Facilità di compilazione modulistica*</i>
	Verifica richiesta/ <i>Verifica documentazione compilata parte richiedente*</i>	Utenti Cittadini	Richiesta inoltrata <i>Modulo compilato parte ufficio*</i>	Modalità e tempi di verifica	Tempo medio di verifica	Rispetto della privacy durante la procedura
Gestione richiesta	Verifica dati a sistema		Dati verificati			
Rilascio certificazione	Emissione certificato	Utenti Cittadini	Certificato	Tempo di completamento Rispetto dei tempi	Tempo medio dalla richiesta al rilascio del certificato allo sportello N° non conformità nel rispetto dei tempi	Brevi tempi di rilascio Rispetto dei tempi dichiarati (su certificati non immediatamente disponibili)

\* elemento di processo valido in caso di richiesta di certificati particolari

**(1) Fattori critici di successo**

sono gli elementi del servizio (chiamati "caratteristiche" nelle tabelle DFP) che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti

**(2) Misura**

si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase

**(3) Item di qualità**

sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)

## 2 Impostazione della Customer Satisfaction

---

### 2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

---

#### **Obiettivi dell'indagine**

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dagli utenti nella fruizione dei servizi di certificazione erogati dall'Ufficio Anagrafe dell'Amministrazione.

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della ricezione della richiesta al rilascio del certificato richiesto
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento
- eventuali aree di miglioramento percepite come importanti dall'utenza

#### **Destinatari dell'indagine**

Utenti dell'Ufficio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Elettorale che richiedono il rilascio di certificati

#### **Uffici coinvolti nell'indagine**

Ufficio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Elettorale

#### **Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine**

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che si sono rivolti (o che si rivolgono) all'Ufficio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Elettorale attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

## 2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

---

### Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction compilato on line

### 2.2.1 Modalità di definizione del campione

---

1. **Strumento:** Questionario on line
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che si sono rivolti al Servizio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Elettorale per ottenere un certificato
3. **Fonte:** elenchi anagrafici dell'Ufficio
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità  $N$  di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

Numerosità Popolazione ( $N$ )	Margine d'errore ( $\epsilon$ )			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	<b>163</b>	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

#### Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente al momento della compilazione su web attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione, consentirà anche l'elaborazione degli stessi.



## 2.2.2 Questionario

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO RILASCIO CERTIFICATI												
<p>Gentile Signora, il Comune di <i>&lt;inserire qui la denominazione dell'ente&gt;</i> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al Servizio Rilascio certificati erogato allo sportello.</p> <p>Il Comune di <i>&lt;inserire qui la denominazione dell'ente&gt;</i> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.</p> <p>Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.</p> <p>Grazie per la collaborazione</p>												
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A5. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A6. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A10. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							

certificato è chiara							
A11. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A12. Gli ambienti sono puliti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A13. Gli ambienti sono confortevoli	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A14. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A15. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A16. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A17. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A18. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A19. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A20. La modulistica è di facile comprensione ( <i>da compilarsi per ottenere alcune tipologie di certificati</i> )	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A21. La compilazione della modulistica è rapida ( <i>da compilarsi per ottenere alcune tipologie di certificati</i> )	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A22. I certificati sono rilasciati in tempi brevi	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A23. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>							
A24. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al servizio	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A25. Chiarezza e completezza delle informazioni	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A26. Aspetto e accoglienza degli ambienti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A27. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A28. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		

A29. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A30. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<b>I) PROFILO UTENTE</b>						
Sesso	M		F			
Anno di nascita						
Professione	Operaio	○				
	Impiegato	○				
	Dirigente	○				
	Commerciante	○				
	Libero professionista	○				
	Pensionato	○				
	Studente	○				
	In cerca di occupazione	○				
	Artigiano	○				
Agricoltore	○					
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)						

### 3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedo le seguenti fasi di lavoro

<b>Attività</b>	Settimana I	Settimana II	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
<b>Analisi del processo</b>															
<b>Condivisione Scheda impostazione indagine</b>															
<b>Pubblicazione questionario on line</b>															
<b>Raccolta ed analisi dei dati</b>															