



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: Richiesta di variazioni

INDICE

Sommario

1	OGGETTO E CONTENUTI	3
1.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	4
1.2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	5
2	IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	6
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
3	PIANO DI LAVORO DI MASSIMA	12

1 Oggetto e contenuti

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

Ente	Comune di <inserire qui la denominazione dell'ente>
Servizio	Anagrafe
Processo	Richiesta di variazioni

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

Nome servizio	Anagrafe – Richiesta di variazioni
Obiettivo	L'obiettivo del servizio è la gestione e/o l'aggiornamento dei dati dell'anagrafe comunale a seguito di richiesta / denuncia da parte dell'utente della modifica della propria situazione personale e/o familiare (variazioni di residenza, variazioni di domicilio, etc)
Descrizione del processo	Il processo <i>Richiesta di Variazioni</i> del Servizio Anagrafe descrive il flusso delle attività necessarie all'aggiornamento dei registri dell'Anagrafe in merito alla richiesta di variazioni da parte dell'utenza.
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti alla collettività
Destinatari	I cittadini residenti, coloro che intendono stabilire la residenza nel Comune o ad ex-residenti che necessitano di particolari certificazioni storiche.

¹ 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 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 (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 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 (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 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

1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

Nome Ente Comune di <inserire qui la denominazione dell'ente>
Scheda di analisi del Processo Richiesta di Variazioni

Dipartimento Referente Servizio Anagrafe

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accesso al Servizio	Richiesta di variazione	Utenti Cittadini	Richiesta effettuata	Personale di sportello Modalità di erogazione delle informazioni Orari di apertura Logistica	Ampiezza orari apertura sportelli Indice di soddisfazione dell'utenza	Cortesia 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
	Verifica richiesta	Utenti Cittadini	Richiesta inoltrata	Modalità e tempi di verifica	Tempo medio di verifica	Rispetto della privacy durante la procedura
Gestione Richiesta	Gestione della pratica	Uffici interni	Dati verificati			Aggiornamento dello stato della pratica
Aggiornamento registri	Finalizzazione richiesta	Utenti Cittadini	Registro aggiornato	Tempo di completamento	Tempo medio dalla data di avvio della pratica alla data di conclusione della pratica	Ridotti tempi di definizione della pratica

(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 Richiesta di Variazioni erogati dall'Ufficio Anagrafe dell'amministrazione.

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della ricezione della richiesta all'aggiornamento degli archivi anagrafici del Comune
- 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 che effettuato una richiesta di variazione del proprio stato anagrafico.

Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio Anagrafe - Richiesta di Variazioni

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 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 rivolgono all'Ufficio Anagrafe per effettuare una richiesta di variazione
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 (ϵ)			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	163	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 SUI SERVIZI DI RICHIESTA DI VARIANZIONI EROGATI DALL'UFFICIO ANAGRAFE

Gentile Signora, il Comune di <inserire qui la denominazione dell'ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al Servizio Rilascio certificati erogato allo sportello.

Il Comune di <inserire qui la denominazione dell'ente> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.

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.

Grazie per la collaborazione.

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A5. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A6. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A10. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A11. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A12. Gli ambienti sono puliti

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A14. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A15. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A18. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A19. Il servizio mi stato erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
A20. La modulistica è di facile comprensione	1	2	3	4	5	6
A21. La compilazione della modulistica è rapida	1	2	3	4	5	6
A22. Durante l'erogazione del servizio allo sportello è stata rispettata la sua privacy.	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	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 ai servizi	1	2	3	4	5	6
A25. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A26. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A27. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A28. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	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

I) PROFILO UTENTE				
Sesso	<table border="1"> <tr> <td>M</td> <td>F</td> </tr> </table>		M	F
M	F			
Anno di nascita				
Professione	Operaio	<input type="radio"/>		
	Impiegato	<input type="radio"/>		
	Dirigente	<input type="radio"/>		
	Commerciante	<input type="radio"/>		
	Libero prof.	<input type="radio"/>		
	Pensionato	<input type="radio"/>		
	Studente	<input type="radio"/>		
	Disoccupato	<input type="radio"/>		
	Altro	<input type="radio"/>		
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)				

3 Piano di lavoro di massima

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

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