



COMUNE DI MONTEVARCHI

U.O.A. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

U.O.A. CONTROLLO DI GESTIONE

IL PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION PER L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Maggio 2010

“Il cittadino, in quanto parte della comunità, è la ragione d’essere del Comune. La legge stessa conferma questo concetto, e precisamente: “Il comune è l’ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo”, ed ancora: “Spettano al comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale precipuamente nei settori organici dei servizi sociali, dell’assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico”

Testo Unico degli Enti Locali agli artt. n. 3 co.2 e n. 13 co.1

Introduzione

La relazione tra cittadino e amministrazione pubblica è fondata sulla necessità, della seconda, di rispondere in modo appropriato ai bisogni e ai problemi posti dal primo.

La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino e un dovere da parte dell'amministrazione.

Il diritto all'assistenza sociale, ad esempio, non può essere considerato in termini di rapporti privati tra consumatore e azienda in quanto il comune non produce servizi per rispondere alle esigenze di un potenziale cliente, ma è il cittadino stesso l'essenza della vita del comune, che ne decide l'istituzione e la legittimazione e che gli attribuisce delle finalità.

Su questo principio deve poggiare il rapporto tra amministrazione e cittadino.

In realtà detto rapporto è complesso e problematico: nel momento in cui il cittadino è cliente del servizio pubblico spesso la sua percezione è quella di avere molte meno garanzie di ricevere un servizio di qualità rispetto a un servizio privato.

L'attivazione del progetto di **customer satisfaction** nel Comune di Montevarchi risponde non solo all'esigenza di misurare la qualità dei servizi erogati, ma anche e soprattutto a quella di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione.

L'amministrazione di Montevarchi si prefigge di far assumere allo strumento delle indagini di "**customer satisfaction**" il valore strategico dell'individuazione del proprio potenziale di miglioramento mediante l'analisi dei fattori su cui si evidenzia lo scarto maggiore tra ciò che è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

Il percorso intrapreso dal Comune di Montevarchi si inserisce perfettamente nel contesto di riforme che la pubblica amministrazione sta vivendo.

A tal proposito registriamo come il Decreto Brunetta (D. Lgs n. 150/2009), di riforma della disciplina del rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici, intervenga nella valutazione sia del personale che delle strutture di appartenenza.

La novità è l'introduzione della misurazione della performance individuale e organizzativa, "secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi", da attuarsi attraverso la rilevazione del suo grado di soddisfazione, utile tanto a migliorare l'organizzazione quanto le sue relazioni con il cittadino.

Ma il Decreto Brunetta altro non fa che recepire e adattare alle amministrazioni pubbliche italiane ciò che a livello europeo era già stato indicato da tempo nel modello organizzativo di eccellenza dell'EFQM (*European Foundation for Quality Management*), la quale dal 1997 ha istituito il cd Premio Europeo per la Qualità anche per le organizzazioni del settore pubblico.

Premio che viene assegnato all'organizzazione di maggior successo nella gestione della qualità totale in Europa.

Mirare alla qualità totale significa prendere in considerazione molteplici fattori quali la leadership, la gestione del personale, i piani e le strategie, le partnership e le risorse, nonché i processi e, infine, i dati relativi ai risultati, in termini di personale, clienti, società e, in ultimo, di prestazione.

Dalla valutazione dei risultati deriva l'innovazione e l'apprendimento.

Nel modello EFQM viene attribuita grande importanza alla **customer satisfaction**, che ha un'incidenza del 20% nella gestione complessiva ottimale. Dall'osservazione del modello risulta subito evidente che addirittura il risultato di prestazione conta in misura minore (15%) rispetto al risultato relativo al cliente di cui sopra (20%).

Questo tipo di strumento mostra, inoltre, la propria validità qualora sia ripetuto a cadenza costante anche attraverso l'indagine degli aspetti precedentemente risultati critici.

Il Comune di Montevarchi, in primo luogo, ha deciso di indagare la tipologia di utenza, la conoscenza del servizio e la soddisfazione percepita nell'utilizzo dell'URP, quale ufficio ove maggiormente si realizza la relazione tra l'Ente e il cittadino, con l'obiettivo di capire quanto i servizi erogati dall'URP riescano a soddisfare i bisogni e le richieste dei propri utenti-clienti-cittadini mettendo a frutto le criticità e i suggerimenti che loro stessi hanno potuto indicare.

L'URP di Montevarchi nacque nel novembre 2003, a seguito di un percorso iniziato quasi due anni prima volto alla realizzazione di un luogo di incontro tra amministrazione comunale e cittadino. Un luogo, cioè, nel quale il cittadino può accedere agevolmente e può rivolgersi ogni qualvolta necessita di un servizio del Comune, oppure per presentare una proposta o una segnalazione/reclamo. Un luogo, dunque, dove è possibile costruire un rapporto basato sulla fiducia.

Il raggiungimento di questo ambizioso obiettivo guidò i vertici decisionali dell'Ente ad effettuare scelte ben precise circa il personale da destinare all'URP. A tal proposito, dopo un'accurata selezione tra i dipendenti interni interessati, fu fatto seguire ai prescelti il corso di comunicazione pubblica segnalato dalla Legge che disciplina l'URP (L. 150/2000).

La linea della specializzazione in comunicazione è stata tenuta anche successivamente, quando si è reso necessario l'aumento di personale a causa della quantità di utenti sempre maggiore che si rivolge all'ufficio e dell'ampliamento dei compiti ad esso affidati. In sintesi, l'importanza del personale e come si prende cura dei cittadini contraddistingue l'Ufficio Relazioni con il Pubblico fin dalla sua nascita.

L'indagine sull'URP rappresenta solo il punto di partenza del processo di rilevazione della soddisfazione dei destinatari dei servizi comunali che l'amministrazione di Montevarchi intende porre in essere. Tutti i servizi che hanno rilevanza diretta con l'utenza esterna saranno protagonisti del percorso iniziato nei primi mesi del 2010 e condivideranno con i cittadini i miglioramenti della propria organizzazione, in conformità con quanto dettato dal Decreto Brunetta.

Obiettivo di questo documento è la descrizione delle varie fasi del progetto, dei risultati ottenuti e delle conclusioni tratte.

Il disegno

La realizzazione dell'indagine di **customer satisfaction**, in argomento, è subordinata alla costruzione di un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di indagine in maniera tale da poter verificare la regolare attuazione del progetto.

Il Comune di Montevarchi si è avvalso della collaborazione della Dott.ssa Rosanna Vallarelli, esperta di marketing e qualità dei servizi pubblici, dipendente del Comune di Bologna, la quale ha tenuto un corso di formazione in tema di "Marketing e principi di customer satisfaction nella P.A. – Le forme di partecipazione e consultazione dell'utenza e di rilevazione della qualità percepita", rivolto al personale interno dell'ente, ivi compresi i responsabili dei servizi e i dirigenti.

L'implementazione dell'indagine circa il servizio URP non appare la sola finalità dell'intervento formativo e, più in generale, della collaborazione con la Dott.ssa Vallarelli.

La volontà dell'amministrazione è, infatti, quella di istruire alcune figure professionali dipendenti del Comune su queste tematiche in modo che esse stesse, in futuro, saranno in grado di portare avanti i progetti sulla soddisfazione dei cittadini proposti dai vari servizi dell'ente.

I dati dell'indagine

L'indagine è stata svolta per 3 settimane nel periodo compreso tra lunedì 19 aprile 2010 e sabato 8 maggio 2010.

Il metodo utilizzato è stato quello dell'intervista faccia a faccia.

Le persone sono state fermate casualmente, senza nessuna selezione e può, dunque, non esserci corrispondenza con il target generale delle persone che frequentano l'ufficio.

Le interviste sono state effettuate da personale non appartenente all'Urp al momento dell'uscita dall'ufficio da parte dei cittadini.

Le persone che hanno collaborato alla nostra iniziativa sono state 263 (si ricorda che un campione significativo ai fini statistici deve essere di almeno 100 persone).

Il questionario era composto da n. 32 domande chiuse suddivise nelle seguenti categorie:

- 1- dati anonimi sulla persona intervistata
- 2- conoscenza ed utilizzo dell'Urp
- 3- grado di soddisfazione del cittadino

Alcuni dati sull'attività svolta dall'ufficio sono necessari in premessa.

Facendo riferimento ai primi 6 mesi del 2010 l'ufficio ha avuto contatti con:

- 21.159 cittadini su 149 giorni lavorativi: per servizi Urp 19.797 - centro di ascolto e punto informazione lavoro 1362 (circa 142 persone al giorno di cui 133 per l'urp e 9 per centro di ascolto e punto informazione lavoro)
- Sono state predisposte ed elaborate 1.171 domande di cittadini per la concessione di agevolazioni per acqua (360), energia elettrica (428) e gas naturale (383); queste ultime due grazie al sistema Sgate (accordo Anci – Governo).
- Ogni giorno, a pieno organico, operano:
 - o 5 addetti allo sportello Urp;
 - o 2 al centro di ascolto e al punto informazione lavoro (1 addetto del servizio civile) ;
 - o 1 al servizio Sgate (1 addetto al servizio civile);

- 2 persone a rotazione operano all'attività dell'ufficio informazione e comunicazione in back office;
- 1 persona opera presso l'ufficio associato di Levane.

Caratteristiche anagrafiche del campione

Di seguito vengono riportate le caratteristiche anagrafiche della popolazione intervistata.

Tabella e Grafico: Il sesso del campione intervistato

SESSO	TOTALE
Maschio	54,20%
Femmina	45,80%
TOTALE	100,00%

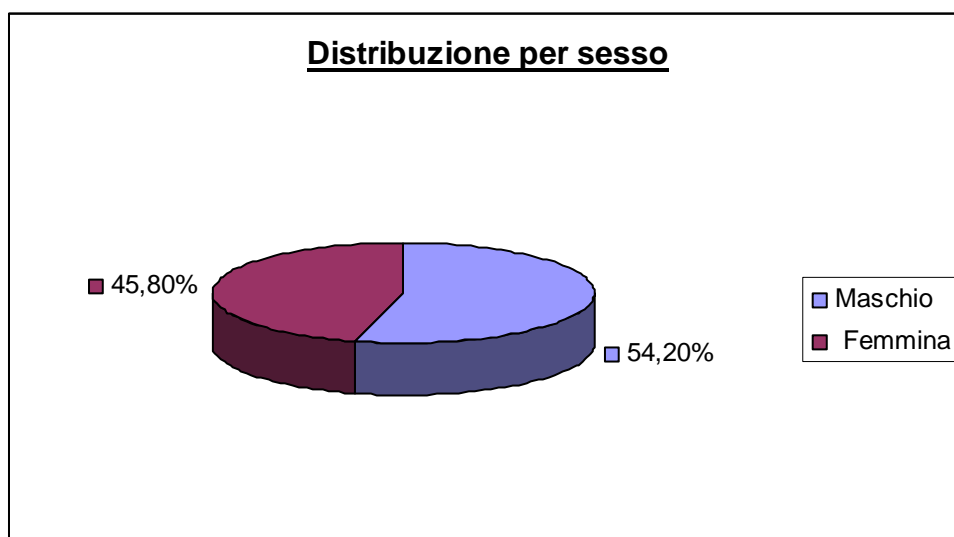


Tabella e Grafico: L'età del campione intervistato

ETA'	TOTALE
Fino a 19 anni	1,53%
Dai 20 ai 24 anni	3,82%
Dai 25 ai 34 anni	13,36%
Dai 35 ai 54 anni	40,08%
Oltre i 55 anni	41,21%
TOTALE	100,00%

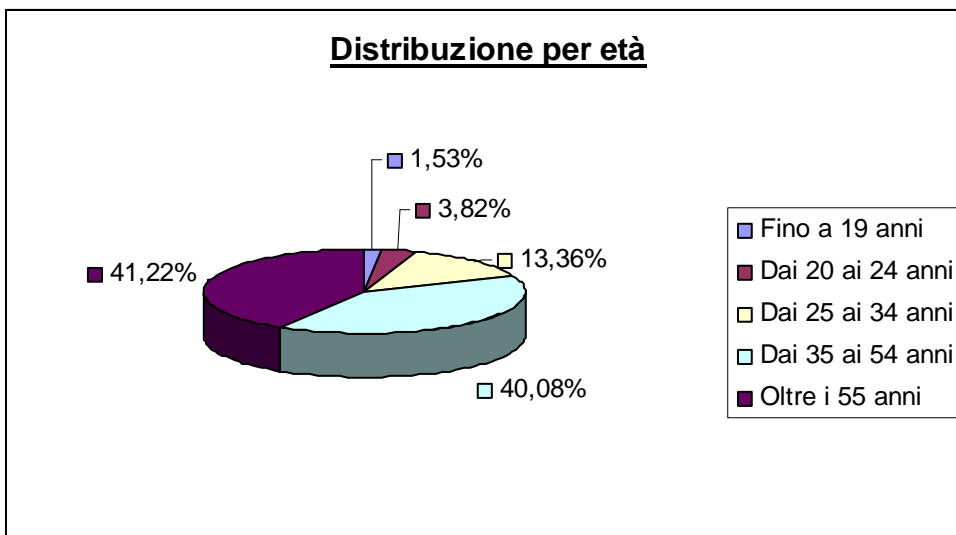


Tabella e Grafico: Il titolo di studio del campione intervistato

TITOLO DI STUDIO	TOTALE
Nessun titolo	0,76%
Licenza elementare	14,89%
Licenza media inferiore	29,39%
Diploma di scuola media superiore	41,22%
Laurea/Diploma universitario	13,74%
TOTALE	100,00%

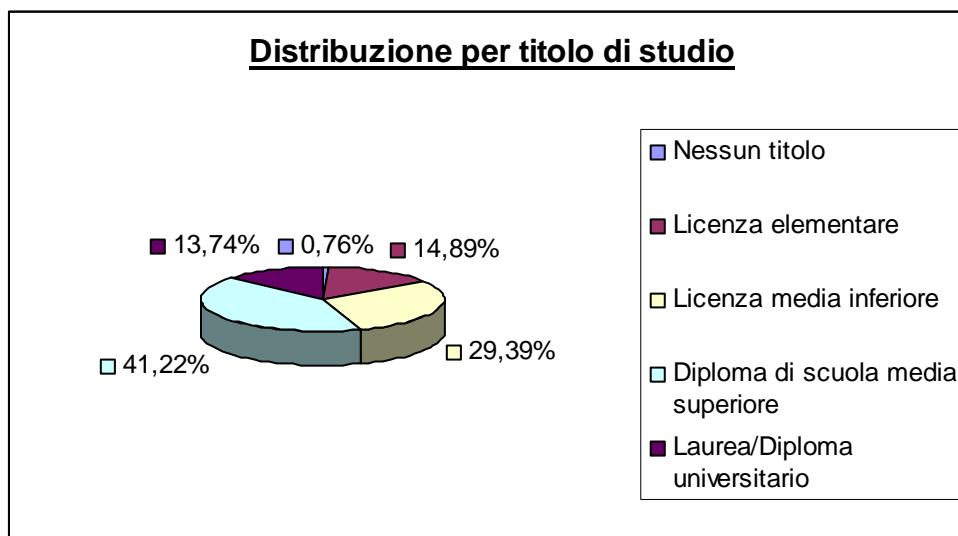


Tabella e Grafico: La posizione professionale del campione intervistato

POSIZIONE PROFESSIONALE	TOTALE
Lavoratore dipendente	25,19%
Lavoratore autonomo	8,78%
Libero professionista	6,11%
Imprenditore	0,76%
Co.co.co-Co.co.pro.	1,15%
Casalinga	9,92%
Studente	1,53%
Disoccupato, cassaintegrato	10,69%
Pensionato	33,21%
Altro	2,66%
TOTALE	100,00%

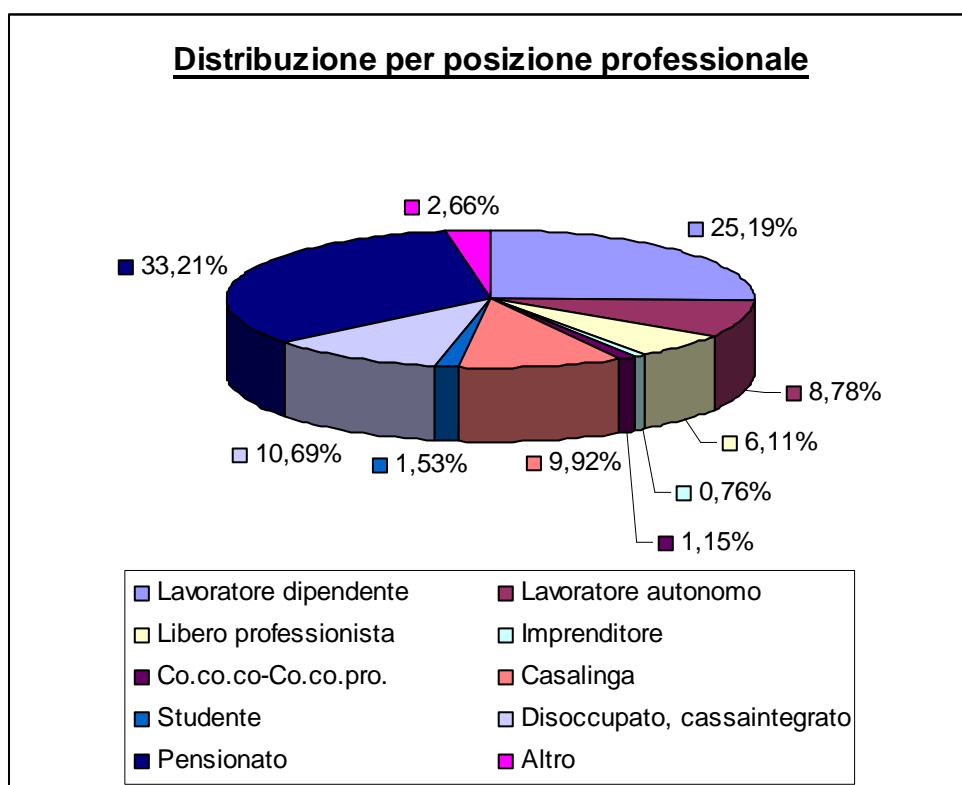


Tabella e Grafico: La nazionalità del campione intervistato

NAZIONALITA'	TOTALE
Italiana	83,21%
Non italiana	15,65%
Mista	0,76%
Non risponde	0,38%
TOTALE	100,00%

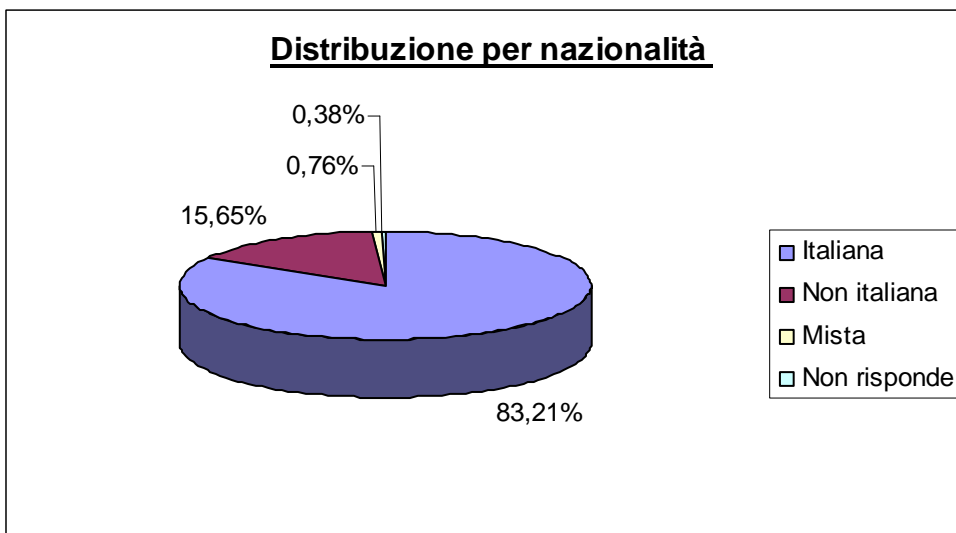
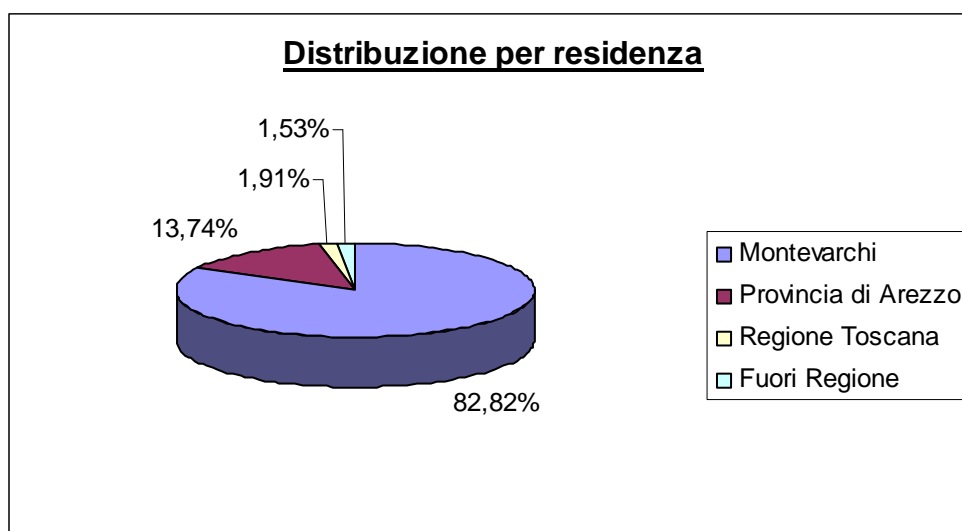


Tabella e Grafico: La residenza del campione intervistato

RESIDENZA	TOTALE
Montevarchi	82,82%
Provincia di Arezzo	13,74%
Regione Toscana	1,91%
Fuori Regione	1,53%
TOTALE	100,00%



Dai dati globali risulta che sono stati intervistati un po' più maschi rispetto alle femmine.

Dall'età degli intervistati si desume che l'ufficio viene frequentato in netta prevalenza da un pubblico adulto, di nazionalità italiana e con un grado di istruzione medio-alta (il 55% degli intervistati ha conseguito almeno il diploma di scuola media superiore).

Circa il 44% del campione risulta avere una occupazione di vario genere. Oltre il 33% sono pensionati.

Da evidenziare il dato elevato relativo ai disoccupati/cassaintegrati (10,69%), giustificabile con lo svolgimento del servizio infolavoro.

La quasi totalità degli intervistati sono di nazionalità italiana (più dell'83%).

Il 15,65% hanno una nazionalità non italiana. Questa percentuale corrisponde a 41 utenti.

Nella tabella seguente si evidenziano le nazionalità possedute dagli intervistati non italiani.

NAZIONALITA' ESTERA	
ROMENA	4
ALBANESE	14
INDIANA	6
PAKISTAN	1
COLOMBIANA	1
TUNISIA	1
MAROCCO	3
KOSSOVO	2
BANGLADESH	2
MACEDONE	1
NIGERIANA	2
EGITTO	1
FRANCESE	1
DOMENICANA	1
POLACCA	1
TOTALE	41

Notiamo una grande varietà di nazionalità presenti tra il campione esaminato: ben 15.

I dati, inoltre, mostrano che vi è una forte prevalenza, 14 su 41 (più del 34%), di cittadini albanesi.

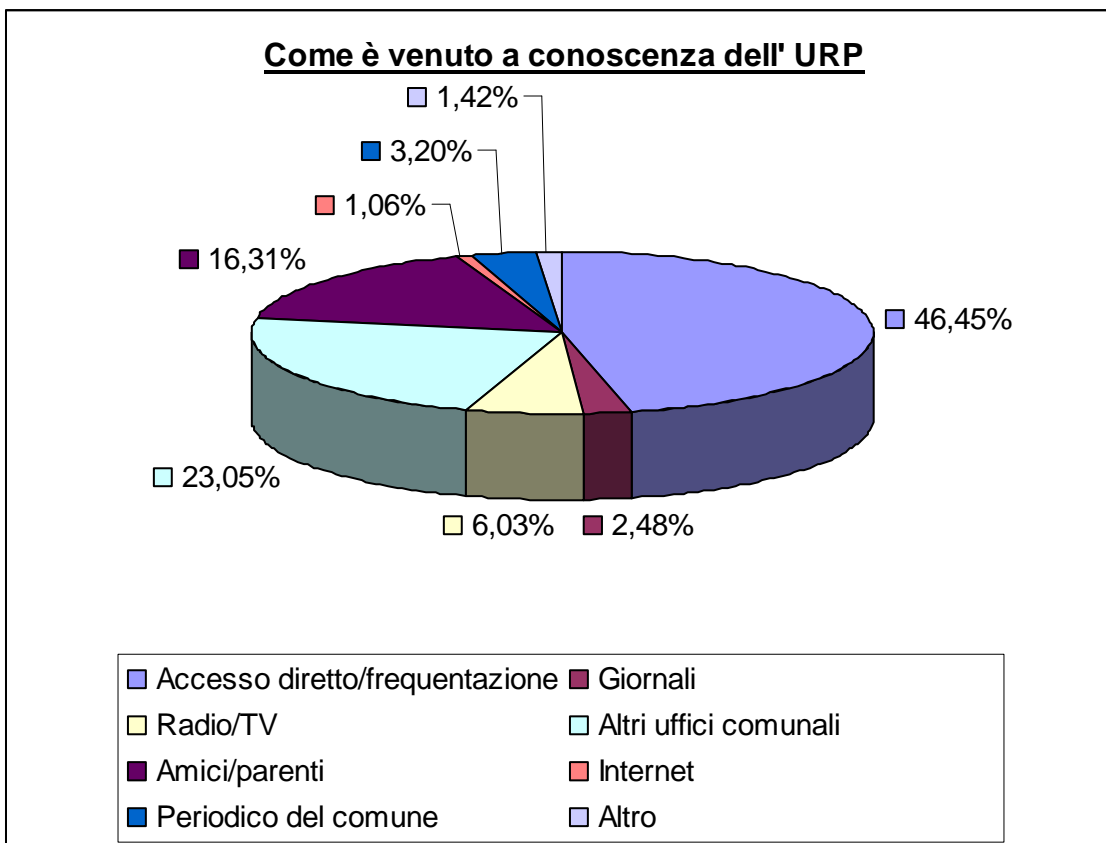
Appare interessante rilevare il dato eccezionale che il 18% degli intervistati non abita a Montevarchi. I motivi potrebbero essere: i decessi avvenuti all'ospedale della Gruccia, che vengono interamente registrati nel nostro comune; le denunce di cessazione tarsu; le autentiche di firma e di copia, che vengono effettuate per tutti indipendentemente dalla residenza; la presenza del centro di ascolto per cittadini stranieri, aperto tutti i giorni a differenza degli altri comuni del Valdarno; la presenza dello sportello infolavoro.

Conoscenza ed utilizzo dei servizi dell'URP

In questo paragrafo vengono riportati i risultati ottenuti dall'analisi dei dati relativi alla conoscenza da parte dell'utenza dei servizi offerti dall'Urp e alle modalità di utilizzo degli stessi.

Tabella e Grafico: Primo contatto

PRIMO CONTATTO	TOTALE
Accesso diretto/frequentazione	46,45%
Giornali	2,48%
Radio/TV	6,03%
Altri uffici comunali	23,05%
Amici/parenti	16,31%
Internet	1,06%
Periodico del comune	3,20%
Altro	1,42%
TOTALE	100,00%

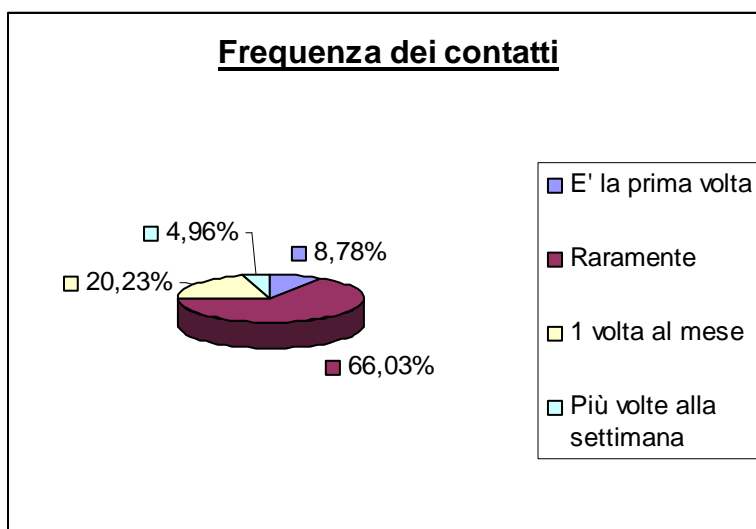


La principale fonte di pubblicità dei servizi dell'URP è l'accesso diretto, che insieme agli altri uffici comunali ed il passaparola tra conoscenti, coprono più dell'85% dei primi contatti.

Da questo dato emerge che le forme di comunicazione diverse dal passaparola hanno prodotto pochi risultati al fine di far conoscere meglio la struttura dell'urp. A tal proposito potrebbe essere interessante incrementare la pubblicizzazione di alcuni servizi, quali quello destinato ai reclami/segnalazioni/proposte, oppure l'informa-handicap, le informazioni circa gli eventi culturali, la vendita dei libri del comune e dei biglietti per gli spettacoli cittadini, le prenotazioni per gli spettacoli teatrali degli altri comuni, etc. Ogni qualvolta, cioè, che un cittadino si può rivolgere all'urp in alternativa ad altri uffici e/o altri enti e non relativamente a quelle funzioni di esclusiva competenza.

Tabella e Grafico: Frequenza dei contatti

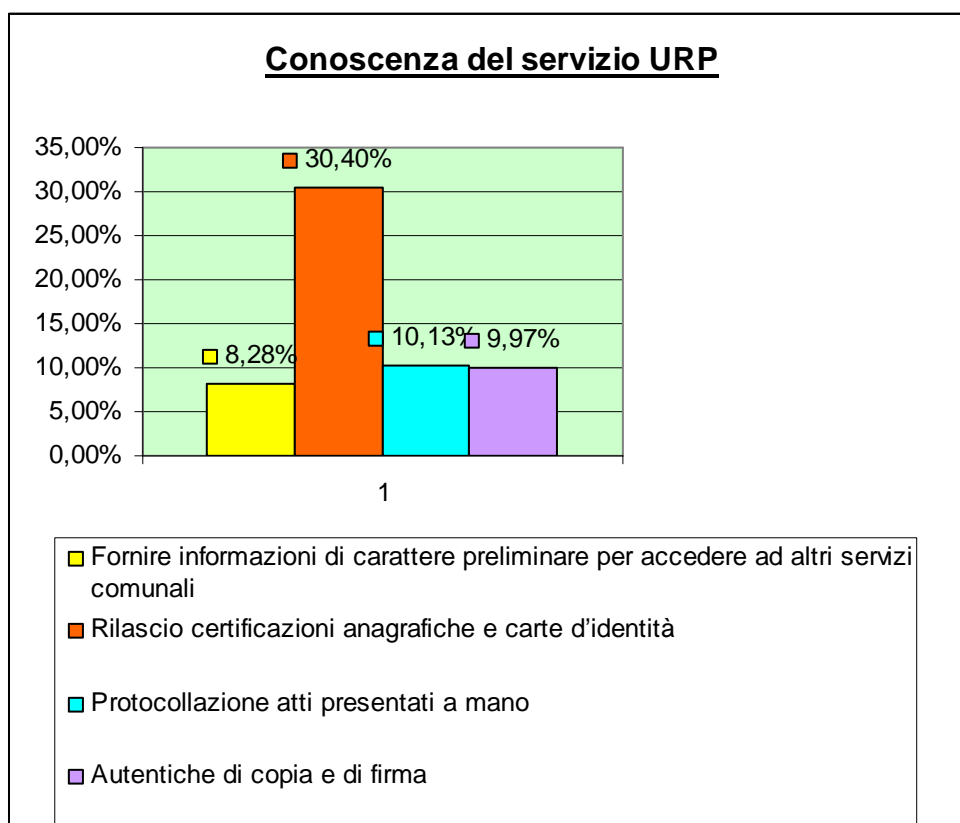
FREQUENZA DEI CONTATTI	TOTALE
E' la prima volta	8,78%
Raramente	66,03%
1 volta al mese	20,23%
Più volte alla settimana	4,96%
TOTALE	100,00%



Il 66% degli intervistati si rivolge sporadicamente all'URP e oltre il 91% del campione, alla data della rilevazione, già conosceva l'URP.

Tabella e Grafico: Conoscenza del servizio URP

CONOSCENZA DEI SERVIZI DELL'URP	TOTALE
Fornire informazioni di carattere preliminare per accedere ad altri servizi comunali	8,28%
Accesso agli atti	0,85%
Raccolta reclami e segnalazioni	1,69%
Distribuzione bandi di gara e concorsi	1,01%
Distribuzione modulistica per l'accesso ai servizi comunali	2,54%
Esercizio di partecipazione (firme e procedimenti)	1,52%
Rilascio certificazioni anagrafiche e carte d'identità	30,40%
Autentiche di copia e di firma	9,97%
Autentica di firma sui passaggi di proprietà dei veicoli	4,73%
Richiesta forme di agevolazione sui servizi di pubblica utilità	3,38%
Supporto nella compilazione della modulistica	4,90%
ISEE	5,74%
Protocollazione atti presentati a mano	10,13%
Informazioni e pratiche del Centro di ascolto per cittadini stranieri	7,09%
Punto informazione lavoro	2,70%
Altre informazioni (eventi culturali, informazioni turistiche, ecc.)	2,36%
Informa handicap	0,68%
Vendita libri e biglietti spettacoli cittadini	0,68%
Informazioni altri enti	1,01%
Prenotazione biglietti spettacoli altri enti	0,34%
TOTALE	100,00%



L'URP è conosciuto soprattutto quale punto dove si reperiscono informazioni di carattere preliminare per accedere ad altri servizi comunali, dove vengono rilasciati i certificati anagrafici e le carte di identità, dove si effettua la protocollazione di atti e l'autentica di copia e di firma.

Come si evidenzia nel grafico precedente in queste quattro tipologie di servizi si racchiude quasi il 60% delle risposte

La moda di questa domanda, cioè la risposta con maggior frequenza risulta, con il 30,40%, il rilascio di certificazioni anagrafiche e carte di identità. Sommando tutte le voci riconducibili all'erogazione di informazioni otteniamo il 31,94. Da un confronto dei dati dell'indagine con quelli reali emersi dal monitoraggio giornaliero possiamo evidenziare una buona corrispondenza.

Dall'analisi delle risposte si desume che anche l'attività del Centro di ascolto per cittadini stranieri (con il 7,09%) risulta conosciuta dal campione analizzato.

Una particolare sezione del questionario è stata dedicata ai canali di accesso, utilizzati, alternativi all'accesso diretto.

Tabella: Utilizzo del telefono

UTILIZZO	TOTALE
SI	17,60
NO	82,40
TOTALE	100,00%

Il 17,60% degli intervistati ha risposto di aver chiesto informazioni per telefono. Nonostante il questionario sia stato somministrato all'uscita del servizio urp e quindi, presumibilmente a persone che preferiscono l'accesso diretto al servizio, riscontriamo una piena rispondenza del dato degli accessi telefonici dichiarati con quello reale.

Abbiamo, inoltre, invitato coloro che hanno risposto positivamente ad esprimere un giudizio sulle informazioni telefoniche ricevute.

La griglia di valori proposta prevede 6 diverse gradazioni di valutazione dall'1 al 6 (dove per 1 si intende un giudizio "pessimo" e per 6 un giudizio "ottimo").

Più dell'88% di coloro che hanno richiesto informazioni per telefono si dicono estremamente soddisfatti (giudizio buono per il 40,8% e ottimo per il 48,1%, corrispondenti rispettivamente al valore 5 e 6 della scala di valore proposta).

Andando ad approfondire la tipologia di utenza del telefono emerge una controtendenza di genere rispetto al dato generale, infatti il 56,1% di quest'ultima è composto di donne. Non si evidenziano altre particolarità di rilievo rispetto al totale delle persone intervistate.

Tabella: Utilizzo del sito internet

UTILIZZO	TOTALE
SI	11,45
NO	88,55
TOTALE	100,00%

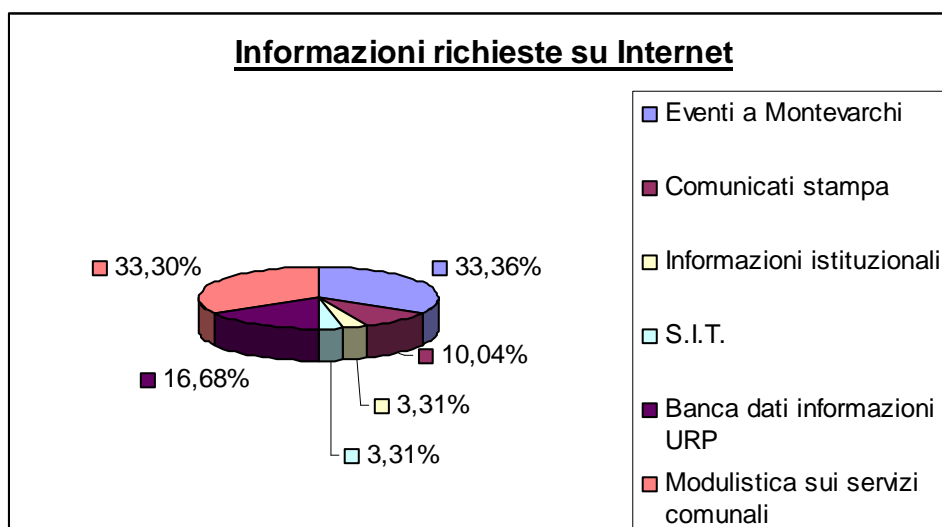
Solo l'11,45% del campione esaminato ha cercato informazioni anche attraverso internet.

E' un dato da prendere sotto osservazione soprattutto se messo in relazione all'età, al titolo di studio posseduto e alla nazionalità. A tal riguardo rileviamo come la quasi totalità degli intervistati che utilizzano il sito internet possiede un'istruzione abbastanza elevata, ossia 26 soggetti su 30 (86,67%) hanno almeno conseguito il diploma di maturità o sono laureati. Mentre non risulta un'utenza giovanissima, bensì il 70% è costituita da persone tra 25 e 54 anni, il 26,67% ne hanno almeno 55 e solo il 3,33% appare di età inferiore a 24 anni. Infine è da sottolineare come solo ed esclusivamente gli italiani abbiano cercato informazioni anche attraverso internet.

Chi è ricorso al sito internet lo ha fatto per cercare le seguenti informazioni:

Tabella e Grafico: Informazioni richieste su Internet

INFORMAZIONI RICHIESTE SU INTERNET	TOTALE
Eventi a Montevarchi	33,36%
Comunicati stampa	10,04%
Informazioni istituzionali	3,31%
S.I.T.	3,31%
Banca dati informazioni URP	16,68%
Modulistica sui servizi comunali	33,30%
TOTALE	100,00%



Agli stessi abbiamo richiesto di esprimere anche un giudizio sull'accesso ad Internet .

La griglia di valori proposta prevede, anche in questo caso, 6 diverse graduazioni di valutazione dall'1 al 6 (dove per 1 si intende un giudizio "pessimo" e per 6 un giudizio "ottimo").

Più del 73% di coloro che hanno richiesto informazioni attraverso Internet esprimono un giudizio estremamente positivo (buono per il 53,36% e ottimo per il 20,01%, corrispondenti rispettivamente al valore 5 e 6 della scala di valore proposta).

Abbiamo chiesto agli intervistati se hanno mai utilizzato il servizio di posta elettronica attraverso il sito del Comune di Montevarchi.

Tabella: Utilizzo della posta elettronica

UTILIZZO	TOTALE
SI	4,96
NO	95,04
TOTALE	100,00%

Solo il 4,96% lo ha utilizzato almeno una volta.

Lo stesso risultato di cui sopra lo ha prodotto la domanda successiva, relativa alla presentazione di reclami durante l'ultimo anno.

Tabella: Presentazione di reclami nell'ultimo anno

PRESENTAZIONE	TOTALE
SI	4,96
NO	95,04
TOTALE	100,00%

Il 95,04% degli intervistati, dunque, non ha presentato reclami nei confronti del Comune nell'ultimo anno.

Quando lo hanno fatto, nel 60% dei casi hanno ricevuto una risposta da parte dell'Ente.

Il 40% degli intervistati non ha ottenuto risposta, scritta o informale, neanche nei fatti. Occorre, quindi, evidenziare il dato con gli altri uffici, in particolare con l'uff. tecnico e studiare un modo di comunicare migliore che ci permetta di essere più efficienti verso il cittadino.

Grado di soddisfazione dell'URP

L'analisi della soddisfazione dell'utenza nei confronti dell'URP costituisce il cuore dell'indagine.

Si è cercato di rilevare, attraverso la somministrazione di domande specifiche, il livello di soddisfazione nell'ambito di quattro distinte Aree di indagine:

- * Accessibilità
- * Locali e ambienti
- * Materiali e strumenti
- * Personale

La parte del questionario relativa all'analisi della soddisfazione è la parte più complessa, dove spesso l'utenza ha trovato difficoltà di risposta.

Ciò è stato conseguenza dell'impostazione adottata per consentire agli utenti di esprimere un giudizio. La griglia di valori proposta prevede 6 diverse gradazioni di valutazione, dall'1 al 6 (dove per 1 si intende un giudizio "pessimo" e per 6 un giudizio "ottimo").

SCALA DI VALUTAZIONE	
Punteggio	Giudizio
0	Non risponde
1	Pessimo
2	Scarso
3	Insufficiente
4	Sufficiente
5	Buono
6	Ottimo

Ai fini della presente indagine l'Ente considera, per la strategicità che attribuisce al servizio URP, un giudizio positivo quello che si attesta su una valutazione corrispondente ad un livello buono o ottimo.

Accessibilita'

Domanda	Distribuzione percentuale risposte							Giudizio positivo
	0	1	2	3	4	5	6	
Accessibilità ambienti		1,53%	3,44%	20,61%	27,10%	37,40%	9,92%	47,32%
Code e tempi di attesa	0,76%	4,58%	9,16%	24,81%	30,53%	22,90%	7,25%	30,15%
Orari di apertura	0,76%	0,38%	0	3,05%	15,65%	59,16%	20,99%	80,15%
% media di area								52,54%

Locali e ambienti

Domanda	Distribuzione percentuale risposte							Giudizio positivo
	0	1	2	3	4	5	6	
Comfort dei locali	0,76%	0	2,29%	5,73%	28,24%	49,24%	13,74%	62,98%
Rispetto della riservatezza	1,91%	0,76%	1,53%	14,89%	25,57%	44,66%	10,69%	55,35%
Segnaletica interna di orientamento	0,76	1,91	1,91	16,79	27,10	40,46	11,07	51,53%
Confortevolezza degli spazi adibiti all'attesa	0,76	1,15	5,34	30,53	30,92	26,72	4,58	31,30%
% media di area								50,29%

Materiali e strumenti

Domanda	Distribuzione percentuale risposte							Giudizio positivo
	0	1	2	3	4	5	6	
Reperibilità del materiale illustrativo	17,18%	0,38%	0,38%	1,91%	22,14%	47,33%	10,69%	58,02%
Chiarezza della modulistica	35,11%	0	1,53%	4,20%	19,85%	33,21%	6,11%	39,32%
% media di area								48,67%

Personale

Domanda	Distribuzione percentuale risposte							Giudizio positivo
	0	1	2	3	4	5	6	
Cortesìa del personale	0	0	0	1,15%	4,20%	35,11%	59,54%	94,65%
Chiarezza delle informazioni ricevute	0,76%	0	0,76%	1,15%	11,83%	53,05%	32,44%	85,49%
Capacità di farsi carico del problema	4,20%	0	0	2,29%	13,36%	49,24%	30,92%	80,16%
Prontezza e tempestività delle risposte	1,15%	0,38%	0	0,76%	13,36%	54,96%	29,39%	84,35%
% media di area								86,16%

Valutazione complessiva del servizio offerto

Domanda	Distribuzione percentuale risposta							Giudizio positivo
	0	1	2	3	4	5	6	
Valutazione complessiva del servizio URP	0	0	0,76%	0,76%	7,25%	52,29%	38,93%	91,22%

Valutazione complessiva del servizio offerto (domanda di controllo)

Domanda	Distribuzione percentuale risposta							Giudizio positivo
	0	1	2	3	4	5	6	
Valutazione complessiva del servizio URP	0	0	0	1,53%	9,92%	57,25%	31,30%	88,55%

PROPOSTE DI MODIFICHE

ALL'ORGANIZZAZIONE DELL'URP

A) Conoscenza dell'Urp. Per sviluppare nuove forme di comunicazione per far conoscere in modo più approfondito l'Urp e i suoi servizi è possibile in poco tempo:

- 1- migliorare la qualità delle informazioni dei vari notiziari radiofonici e televisivi già predisposti dall'amministrazione comunale;
- 2- aprire uno spazio di comune sul giornalino;
- 3- aprire uno spazio di comune nell'home – page del sito internet

I risultati relativi agli accessi reali, evidenziati nella premessa, ci mostrano quanto i cittadini utilizzano lo sportello URP per entrare in contatto con l'amministrazione di Montevarchi. Negli anni il numero delle presenze giornaliere ha avuto un andamento crescente costante, tanto che oggi appare opportuno muoversi nell'ottica di ridurre la quantità di persone che si recano nell'ufficio e con essa i tempi di attesa per ottenere soddisfazione ai propri bisogni. Tale obiettivo potrà essere raggiunto mediante un'evoluzione dei canali d'accesso alternativi quali il telefono e il sito web comunale.

B) Il telefono è uno dei mezzi di comunicazione che potrebbero essere ulteriormente sviluppati al fine di offrire un servizio migliore ai cittadini. Spesso, infatti, un cittadino per una semplice informazione è abituato a venire di persona in ufficio. Inoltre le telefonate ricevute da chi opera allo sportello spesso producono attese prolungate per chi usufruisce dei servizi in quel momento e costringono l'operatore a distogliersi dal caso che sta seguendo.

Una soluzione: dedicare 1 dipendente al giorno a rispondere alle telefonate che provengono dall'esterno per cercare nel tempo di organizzare un vero e proprio servizio da offrire attraverso il telefono. Servizio che dovrà mettere in grado gli utenti di reperire e compilare la modulistica presente nel sito web, di utilizzare maggiormente la posta elettronica, di comunicare segnalazioni e/o reclami, di ottenere informazioni che evitano loro di doversi recare in ufficio di persona.

L'organizzazione del servizio dovrà tenere conto della messa in attesa dell'utente telefonico, ossia dovrà informare circa i tempi di attesa e dovrà dare la possibilità di lasciare il recapito per essere contattati successivamente nel più breve tempo possibile, comunque entro poco. L'attivazione del servizio è subordinata, quindi, alla collaborazione con il servizio informatizzazione, da attuare quanto prima.

Per fare questo occorre coinvolgere tutto l'ufficio. In servizio all'urp: Elisa – Tiziana – Valentina – Rossana – Maurizio – Maurizio – Alessio.

(In questa prima fase una delle due persone che svolge attività di back-office si dedicherà alle risposte telefoniche)

Occorre elaborare una campagna di informazione ad hoc per promuovere l'iniziativa.

Vedere il risultato che può portare in termini di contatto da settembre a dicembre, mediante il monitoraggio giornaliero.

Se ciò comporterà un ampliamento di accessi telefonici e una diminuzione di presenze dirette, si può distaccare una persona a turno, portando a 4 gli operatori quotidiani che stanno al pubblico.

C) sito internet. Lo scarso utilizzo del sito internet è dato anche :

- 1- dalla mancanza di servizi on-line offerti;
- 2- dall'inadeguatezza attuale del sito, ormai non più corrispondente ai bisogni della nostra realtà e non facilmente consultabile;
- 3- la complessità della banca dati dell'urp e la sua non facile identificazione e consultabilità.

Il sito richiede dunque un intervento strutturale non più rinviabile e una scelta da parte dell'amministrazione di dotarlo di strumenti moderni che lo rendano in tutto e per tutto un servizio. Dunque principalmente è un investimento economico, ma subito dopo tecnico.

In attesa di questa scelta cosa è possibile:

1- Rivedere le schede della banca dati inserite nel sito rendendole più semplici e agevoli.

-

2- Predisporre alcuni servizi immediati come i pagamenti on-line di tasse e tariffe

-

3- Dare una collocazione più visibile e diretta alla banca dati nell'home – page creando un percorso più semplice di quello attuale per la loro consultazione.

4- Si potrebbe realizzare questo percorso rivedendo temporaneamente i compiti di back office assegnati ai dipendenti.

D) Posta elettronica. In questo caso, potrebbe essere effettuata una campagna di informazione per invitare i cittadini ad utilizzare questo sistema per contattare gli uffici in maniera diretta, visto che il sito lo permette. Qui poi saremmo noi a seguire con Tiziana le risposte, dato che già abbiamo attivato questo servizio.

E) Reclami e segnalazioni. Le risposte ai reclami e alle segnalazioni restano uno dei momenti di maggiore difficoltà dell'intera struttura comunale.

Attualmente l'Urp segue solo le risposte ai reclami e segnalazioni fatti direttamente presso l'ufficio oppure quelli che pervengono tramite la posta elettronica del sito, lette anche all'Urp.

Mentre i reclami e segnalazioni presentate in ufficio hanno una propria regolamentazione, quelle che pervengono per telefono ed e-mail non sono regolamentate.

Occorre individuare un percorso con i vari uffici interessati perché ai cittadini venga assicurata se non la risoluzione del problema, almeno una risposta ai cittadini.

F) Accessibilità:

Accessibilità ambienti: il primo punto verrà in parte risolto con lo spostamento dell'ufficio alla biblioteca comunale. In questo caso non sarebbe male creare alcuni posti auto davanti all'ufficio per le fermate brevi (max. 30 minuti) per i cittadini con disco orario regalato al momento dell'apertura a tutti i cittadini personalizzato con la scritta in comune.

Code e tempi di attesa: Il secondo punto è il vero problema: in questa fase potremmo migliorare le attese principalmente nei momenti in cui ci sono dei picchi di lavoro (domande contributi affitto, tarsu, case popolari, ecc..). *In questi momenti potrebbe essere aperto uno sportello ad hoc per fare protocolli e certificazioni/carte identità.*

Anche l'apertura dello sportello telefonico potrebbe migliorare i tempi di attesa in ufficio. Potremmo puntare, inoltre, sulla PEC per i protocolli e automatizzare i certificati di anagrafe e stato civile.

Orari di apertura: Sugli orari di apertura sembra che i cittadini apprezzino le scelte fatte a suo tempo di un orario di apertura lungo e con orari differenziati rispetto agli altri uffici (apertura pomeridiana e sabato).

G) Locali e ambienti

I locali sono comunque giudicati abbastanza confortevoli, ma possiamo migliorare:

1- *per rendere più piacevole l'attesa inserire uno schermo grande per fornire informazioni utili sulla città;*

2- *aprire uno spazio da dedicare alla predisposizione della modulistica direttamente da parte del cittadino, nella ex postazione internet. Inserire intorno la modulistica principale, oppure prevedere che il cittadino dal computer la possa scaricare direttamente oppure riempire e poi stampare.*

3- risolvere il problema dei numerini con l'installazione di un computer (tipo posta) e rendere più favorevole l'accesso ai vari servizi.

4- realizzare una segnaletica interna oggi mancante.

H) Materiali e strumenti

In questo caso il problema è dato dalla modulistica. Qui occorre una scelta da parte dell'amministrazione comunale che obblighi gli uffici a rivedere la modulistica con noi in modo tale da renderla più leggibile e semplice.

Spesso si richiedono gli stessi documenti più volte ai cittadini. Per esempio, non si potrebbe aprire una banca dati per l'isee, scansionarla e renderla visibile per tutto l'anno a tutti gli uffici interessati? Il cittadino consegna l'isee per quell'anno al primo ufficio al quale si rivolge (sociale, scuola, urp), quest'ultimo provvede alla scansione inserendo il periodo di validità. La banca dati sarebbe poi visibile dagli uffici interessati.

Coinvolgere quanto prima il servizio informatizzazione per la realizzazione di questa banca dati

Si è provveduto ad analizzare il giudizio sia di chi ha telefonato che di chi ha utilizzato internet sulla chiarezza della modulistica. Mentre chi si è messo in contatto telefonico con l'ufficio si è espresso molto positivamente (giudizio buono per il 36,58% e ottimo per il 31,71%), 4 persone su 41 hanno risposto "non so", solo 13 su 30 (43,33%) "navigatori" si sono dichiarati molto soddisfatti (giudizio buono per il 40% e ottimo per il 3,33%). Non discostandosi molto dal risultato globale notiamo che il 20% degli intervistati non si è espresso (oltre il 35% di "non so", il che ci porta a pensare che una parte di chi viene in ufficio di persona non la utilizza).

In conclusione, riteniamo che il tema della modulistica sia da affrontare con la conferenza dei dirigenti e con la giunta.

I) Il personale

E' il punto di forza dell'ufficio, non bisogna però considerarlo come punto di arrivo, occorre, bensì, consolidarlo.

Si consolida con un'esperienza di gruppo di lavoro che nasce e si sviluppa attraverso il confronto e le scelte condivise, più faticose, ma una volta fatte, sicuramente più coinvolgenti e che creano unità e condivisione di intenti.

Si consolida con la formazione personale dei dipendenti, valorizzando le specifiche qualità e la propria individualità.

La formazione deve essere la scelta dei prossimi anni, anche perché il gruppo cambia e occorre condividere le stesse idee.

Un altro aspetto è la flessibilità: capire che le cose cambiano anche per noi, essere dunque aperti alle novità nell'interesse dei cittadini, cercando nel contempo di migliorare la qualità del lavoro.

In questo la tecnologia oggi può dare una grossa mano.

Ma il punto da cui partire sono questi dati sul personale e tutti devono cercare di comportarsi di conseguenza.

Dalla cortesia, dall'ascolto, dal farsi carico del problema del cittadino, dal cercare di aiutarlo non si può in alcun modo transigere.