



COMUNE DI CARRE'

Progetto

Indagine sulla qualità oggettiva e percepita
dei servizi comunali

PREMESSA

La qualità oggettiva e la qualità percepita di un servizio erogato dall'Amministrazione comunale sono strettamente correlate: la qualità oggettiva è infatti priva di rilevanza se non genera valore in termini di benessere del cittadino.

Il cittadino esprime il livello di benessere in termini di soddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio, ovvero di qualità percepita.

Per indagare la qualità percepita dai cittadini di Carré, l'Amministrazione comunale intende procedere per fasi successive: in prima istanza il progetto prevede la somministrazione di un questionario di *customer satisfaction*, che – attraverso la rilevazione di alcuni parametri significativi – permetta di valutare l'attitudine (o lo scostamento) di talune iniziative (ri)organizzative a generare valore, cioè benessere, espresso in termini di gradimento.

Nella fase successiva, contestualmente alla misurazione della soddisfazione dell'utente, il cittadino sarà chiamato a collaborare con la Pubblica Amministrazione mediante la compilazione di un questionario più strutturato e complesso che - pur sempre in modo completamente anonimo – offra elementi utili ad individuare con maggior precisione il target a cui si rivolge ogni servizio *on-line* e gli ulteriori bisogni degli *stakeholders*, al fine di implementare in modo mirato il cruscotto dell'offerta telematica di servizi che, intercettando e soddisfacendo i bisogni, crei sempre più valore.

IL CONTESTO

L'emergenza sanitaria da poco superata nella sua fase più critica ha richiesto all'Amministrazione una necessaria riorganizzazione nell'erogazione dei servizi all'utenza.

- LA PRIMA FASE

In questa fase di “ripartenza” rileva misurare quanto la riorganizzazione abbia inciso sul gradimento degli utenti e dunque quanto un eventuale scostamento tra la qualità attesa in termini di efficienza ed efficacia della macchina amministrativa riorganizzata e la qualità dei servizi percepita abbia inciso negativamente – oppure positivamente – sul benessere del cittadino; in altri termini, si intende indagare se la riorganizzazione nell'erogazione dei servizi comunali allo stato della rilevazione abbia generato valore.

- LA SECONDA FASE

I servizi *on-line*, a cui da tempo il Comune sta lavorando e ai quali si è reso necessario fare ricorso in via emergenziale per contrastare la diffusione dell'infezione da Covid 19, rappresentano ora una modalità che ha completamente perso il suo carattere di accessorietà e di eventualità rispetto al tradizionale accesso fisico agli uffici, generando una sempre più alta aspettativa nel cittadino che l'Amministrazione intende soddisfare, ritenendo la modalità telematica la forma di erogazione del servizio più adeguata e aderente alla nuova realtà, avuto particolare riguardo ai tempi di fruizione dei servizi e – in taluni casi - alla gratuità degli stessi (vedi ad esempio l'esenzione dai costi di bollo per i certificati anagrafici).

La seconda fase intenderà dunque focalizzare l'attenzione sui servizi telematici: una volta tracciata la *base-line* rappresentata dall'offerta di servizi *on-line* ormai consolidati, cioè di cui il cittadino è ormai abituato ad usufruire, l'indagine – condotta con la somministrazione via *web* di un secondo questionario – sarà tesa ad individuare ulteriori esigenze sia avuto riguardo a servizi già offerti sia avuto riguardo a nuove funzionalità, oltre a tipizzare i diversi *target* di fruitori ai quali proporre offerte differenziate, nell'ottica di garantire l'accesso ad una sempre maggiore platea di cittadini.

GLI STRUMENTI

- LA PRIMA FASE

In attuazione delle Direttive del Dipartimento della Funzione pubblica, si intende dunque avviare un'indagine di customer satisfaction, quale strumento in grado di fornire informazioni sia quantitative che qualitative in ordine allo scostamento tra livello di qualità atteso e livello di qualità percepito dagli utenti, permettendo di confrontare in modo omogeneo e standardizzato la qualità dei servizi erogati dal Comune; inoltre, trattandosi di una metodologia assai frequentemente utilizzata nella Pubblica Amministrazione, questa permetterà più facili operazioni di *benchmarking* con i livelli di qualità raggiunti da altri Enti Pubblici.

- LA SECONDA FASE

Al fine di approfondire l'indagine con l'acquisizione di un set di informazioni di maggior dettaglio come sopra argomentato, sarà somministrato un secondo questionario, maggiormente articolato, idoneo da un lato a consolidare i dati relativi al gradimento/preferenza della fruizione dei servizi in modalità telematica e dall'altro ad intercettare ulteriori e diverse esigenze dei cittadini, per fidelizzare e allargare la platea di fruitori.

LE MODALITA' DELL'INDAGINE

Il target: l'indagine coinvolge i cittadini che hanno usufruito di un servizio erogato dal comune tra quelli elencati negli allegati questionari. Il questionario non rileva alcun parametro soggettivo (appartenenza di genere, età, livello di scolarizzazione, professione...).

Il questionario sarà completamente anonimo; l'accesso al questionario *on-line* sarà effettuato senza autenticazione.

Il campione: il campione è costituito da tutti i cittadini che spontaneamente avranno compilato il questionario, in un periodo di tempo predeterminato.

- LA PRIMA FASE

La somministrazione del questionario sarà avviata entro il mese di dicembre 2024, al fine di poter poi procedere alla seconda fase in tempi utili.

La rilevazione della prima fase avrà una durata di 60 giorni dal suo avvio.

- LA SECONDA FASE

La rilevazione della seconda fase sarà attivata entro il mese di giugno 2025 e avrà una durata di 90 giorni dal suo avvio.

La somministrazione:

- LA PRIMA FASE

Ogni servizio usufruibile con modalità telematica offrirà al cittadino la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione mediante *emoticon*, valutando una serie di parametri ed esprimendo un giudizio finale complessivo.

Per i servizi in presenza, saranno inoltre allestiti, in punti facilmente accessibili presso la sede municipale e presso le sedi staccate (biblioteca), moduli cartacei che offriranno la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione con modalità analoga a quella offerta dalla soluzione *on-line*.

- LA SECONDA FASE

Ogni servizio usufruibile con modalità telematica offrirà al cittadino la possibilità di partecipare all'indagine, compilando *on-line* il questionario proposto.

I parametri oggetto di valutazione:

In via generale, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento sui controlli interni, sono indicatori della qualità effettiva e percepita del servizio:

- a) l'accessibilità fisica e virtuale ai servizi
- b) la tempestività nella resa dei servizi
- c) la trasparenza dell'azione amministrativa
- d) l'efficacia dell'azione amministrativa, ovvero la corrispondenza tra richiesta e servizio offerto.

- LA PRIMA FASE

I parametri di cui si indaga il livello qualitativo sono ritenuti significativi in termine di attitudine a produrre benessere nel cittadino; alcuni sono comuni ai due questionari in quanto prescindono dalla modalità di fruizione del servizio; altri sono specifici a seconda della modalità di fruizione.

- LA SECONDA FASE

I parametri indagati e i quesiti posti sono idonei non solo a rilevare il grado di soddisfazione ma a tracciare lo *skill* dei fruitori dei servizi per valutare l'adeguatezza dei servizi offerti in modo tale da poterli eventualmente potenziare per consolidare e allargare la platea di fruitori.

Per il dettaglio dei parametri verificati si rinvia agli allegati questionari.

L'utenza fragile: L'utenza fragile è specificatamente individuata in due tipologie di cittadini, rispettivamente i fruitori dei servizi sociali a domanda individuale e i minori in età pre-scolare e scolare che usufruiscono dei servizi di refezione scolastica e doposcuola. Le modalità di rilevazione, i parametri indagati e la frequenza dell'indagine saranno concordate con i responsabili dei singoli servizi.

La presentazione dell'indagine:

- all'interno: il progetto è presentato ai Responsabili dei Servizi; i Responsabili dei Servizi avranno cura di informare adeguatamente il personale in modo che quest'ultimo possa invitare in modo competente l'utenza a soffermarsi nella compilazione del questionario.
- all'esterno: del progetto sarà data adeguata informazione sia prima che durante lo svolgimento dell'indagine, con le modalità individuate mediante il sito comunale.

L'ANALISI DEI DATI E I RISULTATI FINALI

I risultati finali dell'analisi dei dati raccolti, sia per la prima che per la seconda fase dell'indagine, saranno presentati alla Giunta Comunale e saranno resi disponibili ai cittadini mediante il sito comunale.

Il Segretario Generale

dott. Luigi Alfidi

Si riportano di seguito i link per la compilazione dei questionari:

- Questionario prima fase - servizi in presenza: <https://forms.gle/1MN11qxBeD37b5JX9>
- Questionario prima fase - servizi on line: <https://forms.gle/PWfishxYKtMpbX9W9>
- Questionario seconda fase – solo servizi on line: <https://forms.gle/kion6CEDCL7TGDri8>