

Rilevazione sulla Qualità dei Servizi



Comune di Catanzaro



AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI CATANZARO

Report sulla soddisfazione degli Utenti esterni

INDICE

1. Introduzione.....	pag. 4
2. Profili normativi	// 5
3. Il Regolamento sui Controlli Interni	// 7
4. La Qualità dei Servizi e gli strumenti di rilevazione: le indagini di “ <i>Customer Satisfaction</i> ”	// 8
5. La rilevazione del gradimento	
a) Metodologia di somministrazione e raccolta dei dati.....	// 9
b) Analisi dei dati	
i. Genere, fasce di età, grado di istruzione e livelli occupazionali degli utenti	// 10
ii. Indicatori di Valutazione	// 13
6. Conclusioni.....	// 16
Allegato 1: schema questionario “ <i>Customer Satisfaction</i> ”	// 17
Allegato 2: schema questionario URP	// 25

1. Introduzione

La tematica dei servizi, e soprattutto della loro qualità, riveste un ruolo preminente nell'ambito degli enti pubblici; le riforme che negli ultimi anni hanno interessato la PA hanno sempre di più esaltato la Qualità dei Servizi come strumento di misurazione e valutazione della Performance organizzativa degli enti stessi.

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza sono assunti quali criteri centrali di analisi sia per la valutazione dell'efficacia del servizio che per la progettazione, implementazione ed erogazione dello stesso. In particolare, il cittadino è un soggetto chiave che non solo partecipa al processo di erogazione del servizio ma è anche interlocutore deputato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi di cui beneficia.

Lo strumento prediletto per la rilevazione della qualità dei servizi è rappresentato dalle indagini di "*Customer Satisfaction*" attraverso le quali è possibile ricavare numerose indicazioni su come migliorare l'erogazione dei servizi pubblici rispetto alle effettive esigenze degli utenti, mettere in luce punti di forza, aspetti critici ed aree che necessitano di nuovi investimenti in termini di riorganizzazioni operative o di nuove risorse; con esse si dà attuazione al principio di reciproco coinvolgimento tra cittadino e pubblica amministrazione nelle decisioni relative all'organizzazione dei servizi.

Nel corso dell'ultimo anno, il Comune di Catanzaro ha valutato la necessaria imprescindibilità di un sistema organico di verifica degli standard di qualità dei servizi atto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni dell'Ente. Pertanto, così come disposto dall'articolo 13 del Regolamento sui Controlli Interni, al fine di uniformare le metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti mediante lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, si è inteso predisporre dei questionari per ciascun Settore resi disponibili via web sul sito istituzionale. Le rilevazioni costituiscono un indispensabile strumento di verifica sulla qualità dei servizi resi: "*non si può migliorare ciò che non si misura*"; di conseguenza, dai risultati delle rilevazioni, scaturiranno le strategie di intervento e programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

A tal proposito, dopo una fase di coinvolgimento degli attori interni al Comune di Catanzaro, è stata avviata nel mese di giugno 2020 la sperimentazione del nuovo sistema di rilevazione della Qualità dei Servizi; seppur massima è stata la volontà di garantire l'estensione agli utenti di siffatto nuovo strumento, le vicende legate alla diffusione pandemica del virus SARS-Covid19 hanno di fatto limitato la raccolta dei dati legati alla valutazione dei servizi offerti, in parte per una fisiologica contrazione nell'erogazione degli stessi in parte per una mancanza di quel contatto diretto tra utente ed Amministrazione necessario per la sensibilizzazione nell'utilizzo della nuova forma di rilevazione della soddisfazione dell'utenza esterna.

Il presente report affronterà, dopo un breve inquadramento normativo-regolamentare sul sistema della Qualità dei Servizi, la tematica concernente la valutazione della Qualità dei Servizi predisposta dall'Ufficio Controlli Interni con particolare riferimento alla metodologia utilizzata nella valutazione del gradimento e alle risultanze pervenute ed elaborate congiuntamente a quelle relative ai questionari di soddisfazione dell'URP, parimenti accessibili dal sito internet del Comune di Catanzaro.

2. Profili normativi

Il processo legislativo che ha portato alla definizione della moderna visione del sistema della Qualità dei Servizi non viene relegata, di certo, alle riforme normative di recente introduzione in quanto la tematica della Qualità dei Servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa hanno coinvolto il Legislatore fin dagli anni '90.

Con il processo di riforma della Pubblica Amministrazione, iniziato con la legge n. 142/1990 e proseguito con le successive leggi *cd. Bassanini*, si stabilisce tra gli obiettivi dell'ente locale quello di *"migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti"* venendosi a modificare, altresì, la concezione stessa del cittadino quale destinatario finale dei servizi ed al contempo risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

Le diverse Direttive e i vari Decreti emanati a cavallo degli anni compresi tra la fine del secolo scorso e l'inizio del nuovo, hanno fatto sì che la spinta riformatrice iniziata nei primi anni '90 abbia subito un indispensabile *input* alla definizione della sistematica della Qualità dei Servizi: sul punto e verso un obiettivo comune si sono mosse la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante *"Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"*, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 *"Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"*, il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 circa la *"Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi"*, il Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"*, la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*, la Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 *"Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti"* e da ultimo la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 19 dicembre 2006.

La spinta normativa di sicuro più preponderante si è registrata in concomitanza all'emanazione del Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, recante l'*"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*.

Il Decreto, infatti, pur collocandosi come caposaldo relativamente al tema della valutazione delle Performance organizzativa e individuale, richiama esplicitamente la centralità del tema della valutazione della Qualità dei Servizi, elevandola a vero e proprio parametro di valutazione.

Sul punto, con l'intento di definire gli ambiti attraverso i quali la Pubblica Amministrazione è tenuta a valutare la Performance dell'organizzazione il Decreto e in particolare l'art. 8 dello stesso chiarisce che:

"1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;*
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;*
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;*
- d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;*

- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità".

Il Decreto attribuisce, dunque, quale finalità della misurazione e valutazione della Performance, anche il miglioramento della Qualità dei Servizi offerti dalle Amministrazioni Pubbliche, prevedendo che queste ultime adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, raffigurando un sistema di misurazione e valutazione multidimensionale con riferimento a differenti fattori.

Sotto altra veste ma non di certo meno reattiva si succedono al D. Lgs. 150/2009 gli atti di *soft law* da parte della Civit tra cui la Delibera n. 88/2010 recante "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*", la Delibera n. 89/2010 in materia di "*Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance*", la Delibera n. 104/2010 sulla "*Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010*", la Delibera n. 3/2012 avente ad oggetto "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (standard di qualità)*", le quali definiscono l'impostazione metodologica da seguire per la valutazione della performance organizzativa.

Tra il 2012 ed il 2013 le norme in tema di anticorruzione e trasparenza riprendono, anche da altri punti di vista, il tema della qualità: in particolare la legge 190/2012, nello stabilire che la Civit (divenuta poi ANAC) adotta le Linee Guida per la definizione degli strumenti per la Qualità dei Servizi pubblici, rimanda al decreto attuativo in materia di trasparenza, adottato poco tempo dopo, per la disciplina degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni anche rispetto agli strumenti di qualità.

L'affermazione dal punto di vista legislativo della tematica relativa alla Qualità dei Servizi viene tuttavia operata con l'emanazione della normativa sui Controlli Interni: la legge 7 dicembre 2012, n. 213, conversione in legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 10 ottobre 2012, n. 174 all'art. 3 introduce una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali.

Quest'ultimo, infatti, tratteggia un impianto normativo basato sul principio per il quale il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli. Il Legislatore si prefigge di incrementarne, rafforzandole, le modalità di presidio sull'attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di consolidare la funzione valutativa.

La Legge 213/2012, inserendosi nel solco delineato dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000, interviene definendo un ampliamento dei confini individuati in precedenza e cioè introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelli definite in precedenza. Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata

a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

È in questo modo che la valutazione della Qualità dei Servizi viene investita di una rilevanza anche formale che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale.

3. Il Regolamento sui Controlli Interni

Il Decreto Legislativo 174/2012, come preannunciato, stabilisce che gli strumenti e le modalità di controllo interno debbano essere disciplinati con un Regolamento, adottato dal Consiglio Comunale e reso operativo dal Comune entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del Decreto stesso, con successiva comunicazione al Prefetto e alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

Sull'onta della prescrizione normativa nazionale, a livello locale, il Comune di Catanzaro ha adottato, con Deliberazione del Commissario Prefettizio n. 3 del 14 dicembre 2012 così come modificato dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 96 del 07/08/2020, il proprio Regolamento sui Controlli Interni.

Nello specifico, il Titolo VII "Controllo sulla Qualità dei Servizi" all'art. 13 del Regolamento si dispone che:

"1. Il controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

2. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini – utenti. In ogni caso, nell'Ente occorre somministrare almeno un questionario all'anno per ciascun settore.

3. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazioni molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia. Essa deve escludere ogni forma di personalizzazione e deve tenere conto dello svolgimento di attività in cui l'Ente esercita poteri autoritativi, sanzionatori, autorizzativi e/o concessori.

4. Analoghe rilevazioni vanno effettuate, tramite questionario o forme similari, anche per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni.

5. Questa forma di controllo ha come responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del referto strategico.

6. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente".

Sulla spinta di dare concreta attuazione a quanto prescritto dalla normativa nazionale e dalle disposizioni regolamentari a riguardo, l'Ente ha provveduto ad implementare il suo sistema di rilevazione e controllo sulla Qualità dei Servizi offerti.

4. La Qualità dei Servizi e gli strumenti di rilevazione: le indagini di "Customer Satisfaction"

Esistono diversi strumenti che permettono di misurare e monitorare la Qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione dell'Utenza. Di certo, tra tutti quelli disponibili il questionario è tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di "Customer Satisfaction" fosse non altro per le caratteristiche peculiari e soprattutto per la prontezza nel raggiungimento delle finalità prefissate in una indagine di soddisfazione dell'utente. Di fatti, la sottoposizione del questionario all'Utenza, contestualmente all'erogazione del servizio o anche solo successivamente, consente di raggiungere una platea di soggetti tale da poter ottenere dati sufficienti ad elaborare un dato statistico solido.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica. La struttura del questionario dovrebbe prevedere diverse aree d'indagine, quali:

- caratteristiche socio-anagrafiche del rispondente;
- caratteristiche del servizio utilizzato;
- motivazioni dell'utilizzo;
- frequenza di fruizione/conoscenza del servizio;
- soddisfazione per i singoli aspetti che compongono il servizio;
- importanza dei singoli aspetti del servizio;
- giudizio per microfattori e/o macrofattori;
- giudizio sintetico (iniziale/finale) e analitico;
- suggerimenti;
- effetti del servizio rispetto agli utenti (o loro familiari);
- confronto con le aspettative sul servizio;
- disponibilità a rifare (in via teorica) la stessa scelta di utilizzo.

Le sezioni di cui il questionario si compone sono in genere articolati e si differenziano per gli obiettivi che si intendono perseguire; l'individuazione di sezioni ben definite, ognuna mirante all'ottenimento di un obiettivo valutativo, è condizione imprescindibile nella sistematica di un questionario.

E così, una prima sezione dovrebbe raccogliere quelle che sono le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, età, cittadinanza, professione, ed eventuali dati specifici in relazione all'indagine), informazioni queste utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati statistici. Una seconda sezione dovrebbe comprendere le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio, anche eventualmente sulla base del suo utilizzo effettivo su base periodica; maggiore è la conoscenza del servizio più alta è la capacità di giudizio che l'Utente possiede.

Altra sezione dovrebbe contenere la misurazione del livello di importanza attribuito dall'Utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di

mirare le azioni eventuali di miglioramento. La soddisfazione dell'Utente, per un determinato aspetto del servizio, deve essere rapportata all'importanza che lo stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della "*Customer Satisfaction*", poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'Utente.

Sulla base del rapporto soddisfazione/importanza è possibile definire la mappa delle priorità, utile per individuare quegli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento, o garantire i medesimi livelli di qualità, ecc. Tale mappa consente infatti di individuare i punti critici e i punti per i quali è necessario mantenere i livelli raggiunti stante l'assenza di necessarie modifiche. Le domande relative alla soddisfazione dell'Utente rispetto ai fattori di qualità del servizio ineriscono sia il servizio nel suo complesso ma devono anche correlarsi a quelle che sono le più importanti dimensioni della qualità identificabili nella tangibilità delle attività, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia. Tali dimensioni si devono tradurre in specifici fattori di valutazione attraverso l'individuazione di corrispondenti giudizi di soddisfazione dell'Utente.

5. La rilevazione del gradimento

a) Metodologia di somministrazione e raccolta dei dati

Il coinvolgimento degli Stakeholders esterni da parte del Comune di Catanzaro nella rilevazione della Qualità dei Servizi offerti trova la sua esplicitazione nella redazione e sottoposizione di apposito questionario di "*Customer Satisfaction*" volto a verificare il gradimento rispetto alla Qualità dei Servizi, con l'obiettivo di consentire all'Ente la misurazione del livello di erogazione dei servizi stessi.

Nello specifico, la struttura dei questionari sottoposti trae il suo principio da un'analisi preliminare effettuata sui principali aspetti di cui è composto ogni singolo servizio offerto: il questionario stesso è improntato alla ricerca della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e da una valutazione complessiva espressa tramite giudizio.

Un'analisi dettagliata sui singoli servizi offerti non poteva trascendere dal coinvolgimento sia dei singoli attori interni, Dirigenti e funzionari dei Settori di cui si compone l'Ente, sia del Nucleo di Valutazione del Comune di Catanzaro, ciò nell'ottica di garantire un apporto di competenze eterogenee tra di loro nell'elaborazione del sistema di Qualità dei Servizi.

A tal proposito, con nota prot. 32908 del 14/04/2020, l'Ufficio Controlli Interni ha provveduto a dare comunicazione ai soggetti suindicati della predisposizione di apposito questionario per ciascuno dei Settori di cui l'Ente si compone al fine di effettuare le dovute valutazioni attraverso un "*indispensabile strumento di verifica sulla qualità dei servizi resi*"; difatti "*non si può migliorare ciò che non si misura*". All'interno della stessa nota si esortavano i singoli Dirigenti a dare la massima diffusione agli utenti.

Nel mese di gennaio 2021, si è provveduto ad estrarre i dati inseriti dagli utenti nella compilazione dei questionari, resi disponibili via web sul sito istituzionale; i risultati derivanti dalle risposte degli Utenti sono stati accuratamente elaborati e resi schematicamente leggibili con l'ausilio di grafici statistici utili ai fini della valutazione complessiva raggiunta; in ogni caso, i dati oggetto di elaborazioni si riferiscono all'arco temporale compreso tra i mesi giugno-dicembre 2020.

I dati relativi al nuovo modello di “*Customer Satisfaction*” introdotto sono analizzati congiuntamente a quelli relativi al questionario già esistente dell’URP sia per l’esigenza di raggiungere un consistente numero statistico sia perché i due questionari possono essere analizzati unitamente in quanto contenenti categorie omogenee di indicatori.

b) Analisi dei dati

i. Genere, fasce di età, grado di istruzione e livelli occupazionali degli utenti

I dati elaborati e relativi alle indagini sulla Qualità dei Servizi ottenuti per mezzo dei questionari messi a disposizione, compilati e inoltrati dagli Utenti via web sul sito istituzionale del Comune di Catanzaro, forniscono un *range* statistico apprezzabile.

Una prima analisi non può che incentrarsi sui dati anagrafici relativi all’Utenza: la *Fig. 1* restituisce una lettura chiara del campione intervistato; in essa è possibile verificare come la maggior parte degli utenti che hanno usufruito dei servizi offerti sia di genere maschile.

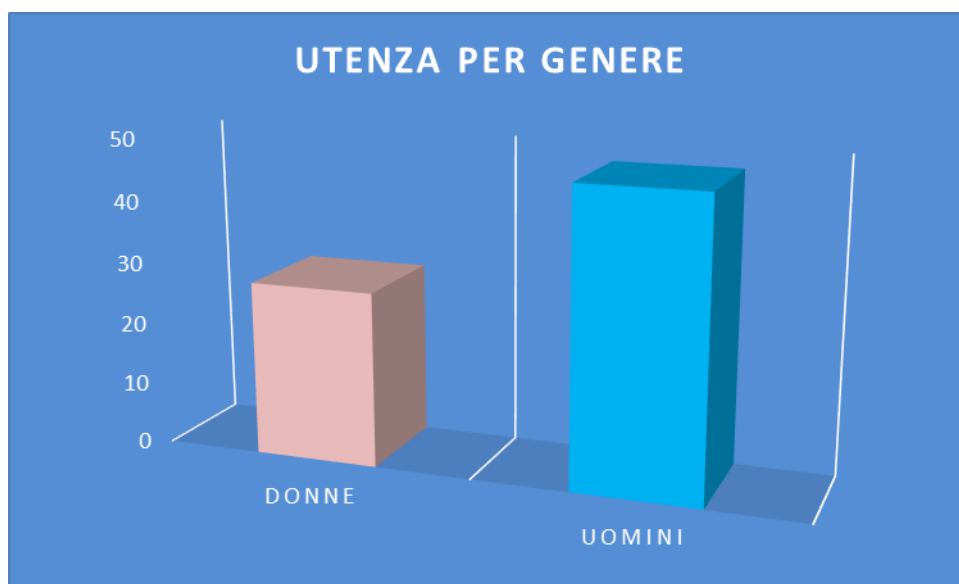


Fig. 1

Parimenti, se si analizzano i dati relativi all’età degli Utenti (*Fig. 2*), risulta chiaro come il valore preponderante è attestato nelle fasce comprese tra 51-60 e oltre 60 anni; tuttavia, desta particolare attenzione il dato relativo alla prima delle fasce di età, quella compresa tra i 18-30 anni, segno questo distintivo del fatto che, oltre alla tendenza da parte dei più giovani a rivolgersi ai servizi resi dall’Amministrazione, si registra una maggiore propensione verso gli strumenti telematici e la connettività digitale tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

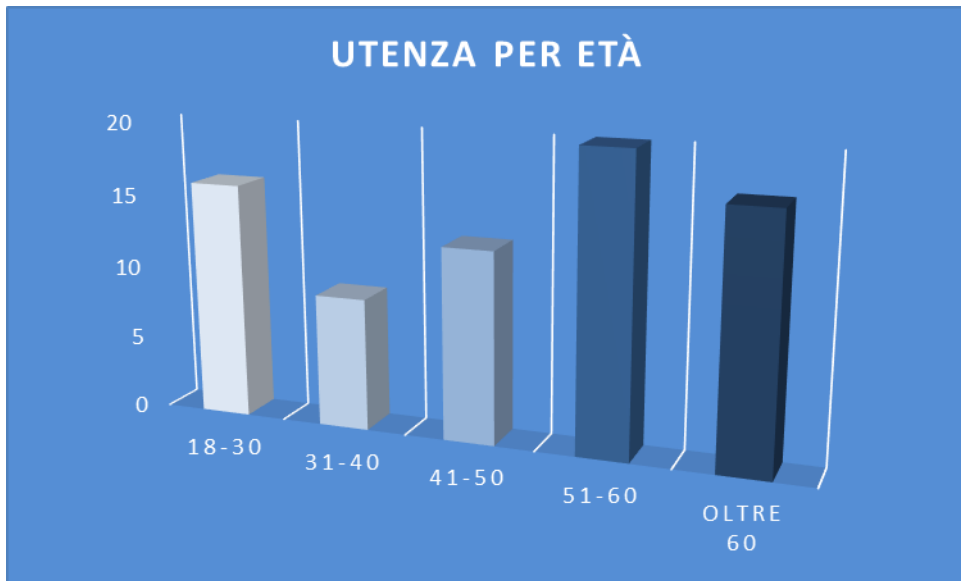


Fig. 2

Da non sottovalutare ai fini delle indagini è, altresì, il dato legato al grado di istruzione degli intervistati. Il dato che si rinviene è quello relativo alla Fig. 3: il valore medio evidenzia una preponderanza di Utenti con un titolo di scuola Media Superiore o Laurea; tale evidenza, letta congiuntamente e in linea generale con i dati relativi alla situazione occupazionale (Fig. 4), restituisce un quadro caratterizzato da un'utenza con un grado di istruzione medio-alto.

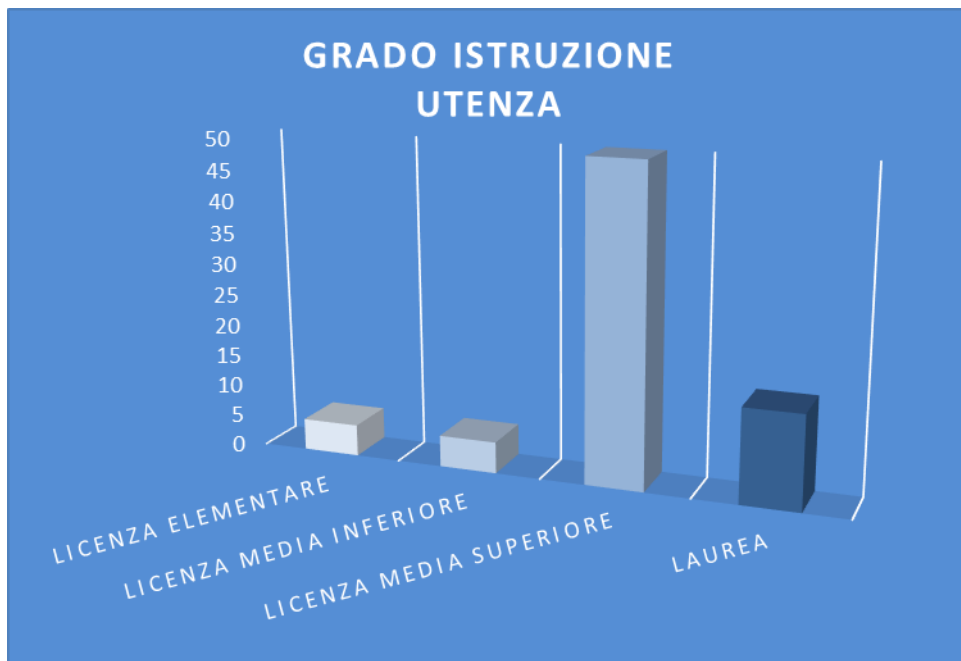


Fig. 3



Fig. 4

Il grafico relativo al grado di frequenza nell'utilizzo dei servizi offerti dall'Amministrazione (Fig. 5) restituisce tuttavia un'alta incidenza di soggetti che utilizza i servizi non in maniera assidua: l'occasionalità nell'utilizzo non desta, tuttavia, particolare preoccupazione in considerazione del fatto che, seppur legato ad un limitato uso dei servizi, i giudizi di soddisfazione non risultano, nel concreto, correlati a *output* negativi da parte dell'Utenza.

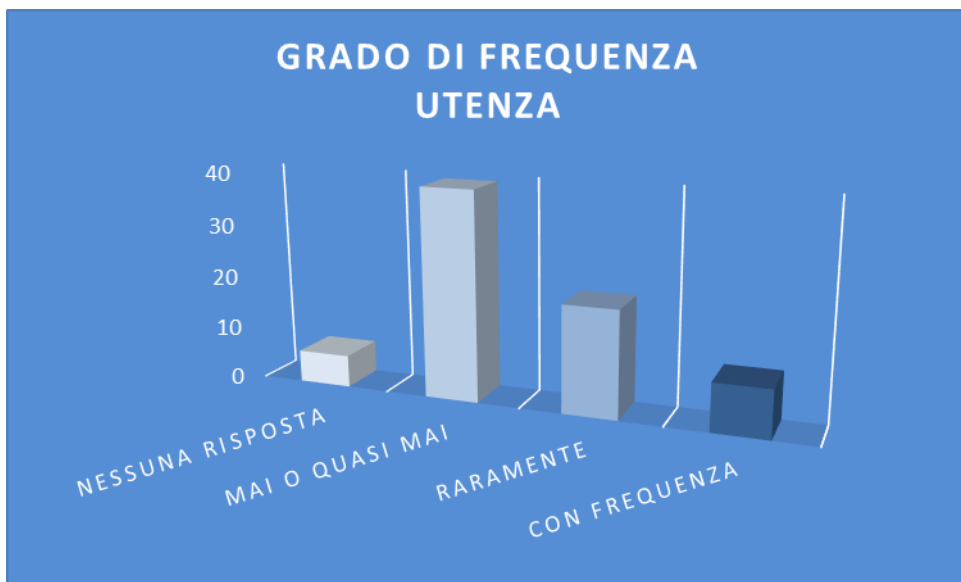


Fig. 5

ii. Indicatori di Valutazione

Aspetto fondamentale nella valutazione della Qualità dei Servizi offerti viene riservato all'analisi degli Indicatori di Valutazione.

Il primo degli indicatori utilizzati verte sull'Accessibilità al servizio (Fig. 6): sulla base delle risposte alle domande sottoposte all'Utente si riscontra una valutazione complessiva positiva stante il raggiungimento di una percentuale alta di giudizi positivi ("Buono" 53%; "Ottimo" 31%).

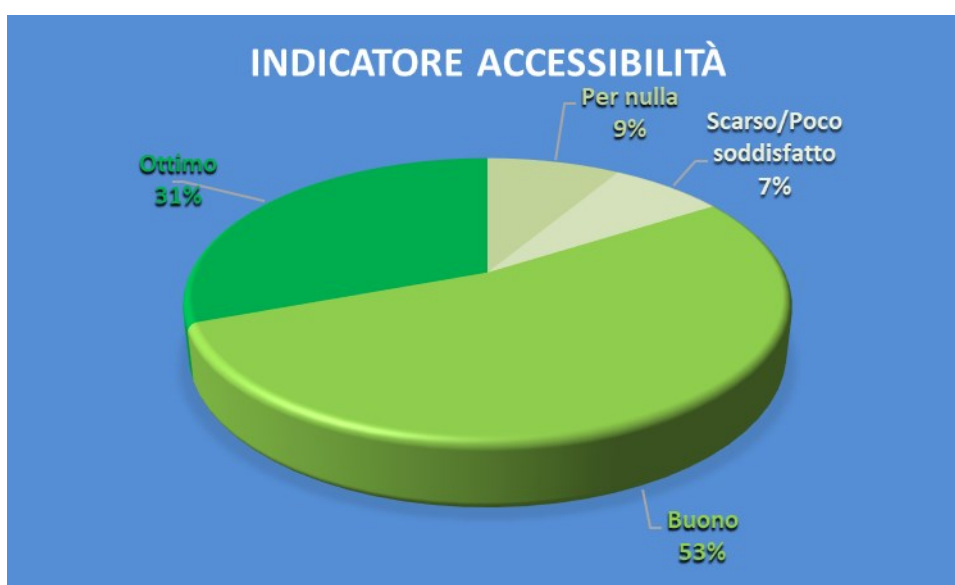


Fig. 6

Rispetto al secondo degli Indicatori di Valutazione (Fig. 7), relativo all'Adeguatezza dell'Informazione, si traggono giudizi ragguardevoli stante l'alta percentuale di voti positivi ottenuti: la somma tra le valutazioni "Buono" e "Ottimo" si attesta sull'85% contro un complessivo 15% di giudizio negativo-insoddisfacente.



Fig. 7

Buoni risultati si registrano con riguardo all'Indicatore di Tangibilità (Fig. 8). L'insieme dei quesiti sottoposti e relativi a tale Indicatore riguardano soprattutto l'agibilità dei locali aperti all'utenza ovvero la disponibilità di modulistica necessaria all'erogazione del servizio; si attesta un valore percentuale di giudizi positivi che raggiunge quasi il 90% (quale somma tra il giudizio "Buono", 58%, e "Ottimo", 29%). Sul punto, si rileva come il voto medio più elevato sia relativa al dato "modulistica necessaria presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti".

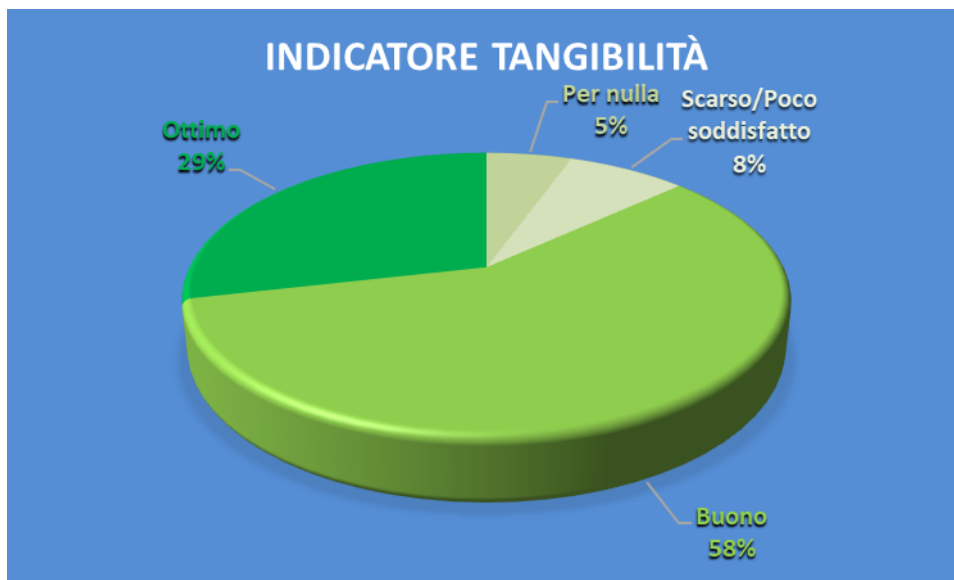


Fig. 8

L'Indicatore relativo alla Capacità di risposta (Fig. 9) restituisce risultati positivi (giudizio "Buono" 43% e giudizio "Ottimo" 25%) con una leggera declinazione delle percentuali negative in quanto il dato complessivo supera, in valore percentuale, quello relativo agli altri indicatori utilizzati.



Fig. 9

Di fondamentale importanza riveste, in ultimo, l'Indicatore Rassicurazione/empatia (Fig. 10) quale elemento pregnante nel rapporto tra cittadino-utente e Pubblica Amministrazione erogante.

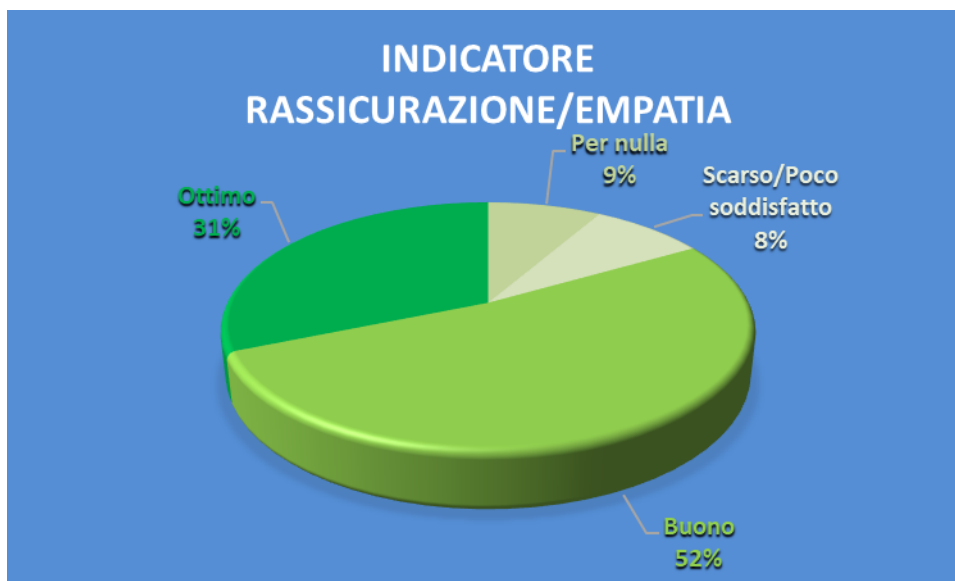


Fig. 10

Il giudizio complessivo finale (Fig. 11) è positivo sintomo che, sebbene ci siano margini di miglioramento, la soddisfazione generale dell'Utenza si attesta su un livello sommariamente elevato, 67% quale somma dei giudizi positivi, a fronte di un 33% di giudizi negativi.

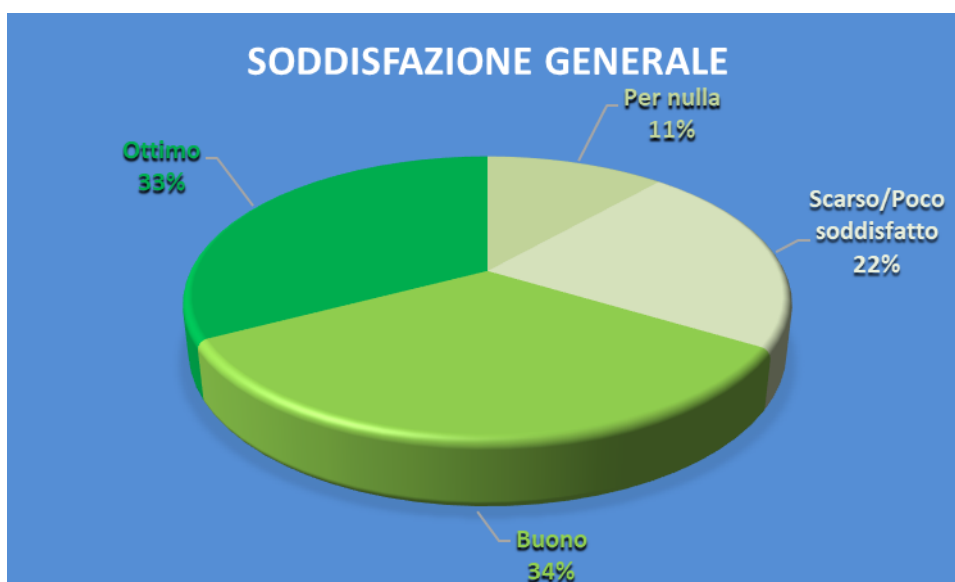


Fig. 11

6. Conclusioni

Le risultanze relative alla Qualità dei Servizi offerti restituiscono un quadro sostanzialmente positivo per l'Amministrazione Comunale di Catanzaro; la lettura offerta dai dati analizzati consente di evidenziare quelli che sono i punti di forza e gli aspetti da migliorare nell'erogazione dei servizi.

Le vicende legate alla diffusione pandemica del virus SARS-Covid19, come evidenziato in premessa, hanno inciso non poco nelle vite dei cittadini: i Comuni hanno avviato numerosi servizi e iniziative nei propri territori per rispondere alle necessità della popolazione, hanno innovato e rafforzato esperienze già presenti, modificando in maniera flessibile le loro modalità di intervento con una risposta che seppur emergenziale deve poter diventare ordinaria.

La pandemia ha evidenziato la necessità di una nuova fase nella prestazione dei servizi offerti ai cittadini soprattutto nel contesto di implementazione delle risorse informatiche e nella dematerializzazione delle prestazioni: le tecnologie informatiche hanno spesso dato un supporto fondamentale nell'erogazione del servizio, nella comunicazione, nella gestione dei flussi informativi e nella relazione con gli Stakeholder, prefigurando miglie in miglioramento nel processo complessivo di digitalizzazione della PA.

Nello specifico, tra le osservazioni che sono state avanzate da parte degli Utenti per il miglioramento dei servizi non poche sono state le osservazioni riguardanti l'implementazione dei servizi da rendersi online tramite piattaforme dedicate: la necessità di utilizzare canali informatici risponde all'esigenza di chi, lavoratore dipendente o autonomo, trova più semplice l'accesso ai servizi online. Similmente si registra la necessità che le risposte agli interrogativi posti vengano soddisfatte per mezzo dell'utilizzo di canali da remoto tali da garantire simultaneamente certezza e celerità di riscontro a quanto richiesto.

Si registra, in alcuni casi, tra le osservazioni rese dagli Utenti importanti spunti di miglioramento dei servizi offerti quali l'esigenza di fornire un costante aggiornamento dei dipendenti pubblici da parte dell'Amministrazione così da garantire quella competenza di cui l'utenza necessita.

Un dato che in più occasioni si è avuto modo di verificare è la disponibilità degli operatori interpellati dagli Utenti in fase di richiesta informazioni: tale risultanza orienta la ricerca verso nuovi di strumenti volti all'incentivazione massima della capacità di risposta la quale, benché riporti complessivamente risultati superiori al 60% nei giudizi espressi, risente del sottodimensionamento del personale dipendente. Difatti, rispetto alla fascia demografica dell'Ente, raffrontata anche con le realtà di pari dimensioni a livello nazionale, risulta evidente il numero sottodimensionato del personale in servizio. Tuttavia, l'Amministrazione Comunale, al fine di poter garantire il normale funzionamento degli uffici, ha proceduto, tra il 2019 e 2020, ad espletare procedure concorsuali di nuovo personale sulla base della Programmazione del fabbisogno del Personale 2020 – 2022, che hanno portato all'assunzione di n. 84 unità di cui n. 3 a tempo determinato, n. 2 dirigenti e n. 3 assegnazioni temporanee.

Quanto evidenziato rileva dall'analisi dell'Indicatore Capacità di Risposta che registra una leggera declinazione delle percentuali negative in quanto il dato complessivo supera in valore percentuale quello relativo agli altri indicatori utilizzati.

Altro rilievo di fondamentale importanza si registra in considerazione delle risultanze relative all'Indicatore Rassicurazione/Empatia: la difficoltà di districarsi tra i rivoli normativi, la necessità di ottenere rassicurazioni su cosa fare e a chi rivolgersi, l'esigenza di risposte dell'Utenza passano anche dal rapporto che si instaura tra cittadino-utente e Pubblica Amministrazione erogante soprattutto che, a seguito del riformato assetto istituzionale delineato all'interno del Titolo V della Costituzione, prefigura il Comune quale Ente di prossimità alle esigenze dei cittadini.

La generale positività nei giudizi espressi dai cittadini-Utenti non può che essere un volano nella ricerca di strumenti di miglioramento dei Servizi offerti dall'Amministrazione Comunale di

Catanzaro nella consapevolezza che non solo il mantenimento degli standard ma anche la loro implementazione rappresenta un limite valicabile.

Infine, stante i risultati registrati nella fase iniziale e sperimentale, è auspicabile che con la ripresa delle attività amministrative nella loro totalità, all'indomani della pandemia da Covid-19, nonché la possibilità di effettuare una rilevazione su un arco temporale che comprenda l'intera annualità gioveranno di gran lunga alle rilevazioni sulla Qualità dei Servizi.



CITTÀ DI CATANZARO

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION Settore xxxxxxxx

Gentilissimo/a utente,

la somministrazione del presente questionario è di fondamentale importanza in quanto ha l'obiettivo di verificare il Suo gradimento rispetto alla "Qualità dei Servizi" offerti dal Comune di Catanzaro; con esso Lei consentirà a questa Amministrazione di misurare il livello di erogazione dei servizi stessi.

Diventa, pertanto, opportuno rispondere responsabilmente ai quesiti che troverà nelle pagine successive, non esitando a chiedere delucidazioni qualora sorgessero dubbi nell'interpretazione o compilazione.

*Nell'esprimere la sua opinione, infine, tenga presente che la valutazione da Lei esprimibile sarà compresa tra i giudizi "**PER NULLA**", equivalente alla **minima soddisfazione**, e "**OTTIMO**" corrispondente, al contrario, alla **massima soddisfazione**.*

I dati raccolti, trattati ed elaborati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, confluiranno in un report conclusivo le cui risultanze concorreranno alla redazione del referto strategico dell'Amministrazione Comunale di Catanzaro.

Grazie per la collaborazione

PROFILO UTENTE

Anagrafica Utente

Sesso

- Maschio
- Femmina

Età

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Oltre 60

Nazionalità

- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Ultimo Titolo di studio conseguito

- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Diploma
- Laurea

Condizione occupazionale

- Casalinga
- Disoccupato
- Lav. Autonomo
- Lav. Dipendente
- Libero Professionista
- Pensionato
- Studente
- Altro

VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO

Tipologia del front-office utilizzata

- On-line** (Sito istituzionale - Portali dedicati)
- E-mail, PEC**
- Telefono**
- Sportello fisico - Ufficio**

A.1 Per quale motivo si è rivolto al Settore xxxxxx?

- Ottenere informazioni
- Ottenere servizi

UFFICIO xxxx

- xxxx

UFFICIO xxxx

- xxxx

- Altro

A.2 Con quale frequenza si rivolge a questo Ufficio?

- più di una volta a settimana
- una volta a settimana
- una volta al mese
- una volta all'anno
- mai

**INDICHI QUANTO È D'ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI BARRANDO LA
CASELLA CORRISPONDENTE AL GIUDIZIO SOPRAINDICATO**

1. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore dell'Accessibilità

		1. PER NULLA	2. SCARSO	3. SUFFICIENTE	4. BUONO	5. OTTIMO
A.3	L'orario di apertura degli Uffici o di accesso al servizio è adeguato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.4	La sede in cui il servizio è prestato è facilmente raggiungibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.5	Riesco ad individuare facilmente l'operatore o a cosa rivolgermi per ottenere l'informazione e/o il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.6	I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore dell'Adeguatezza dell'Informazione

		1. PER NULLA	2. SCARSO	3. SUFFICIENTE	4. BUONO	5. OTTIMO
A.7	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A.8	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.9	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.10	La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della Tangibilità

		1. PER NULLA	2. SCARSO	3. SUFFICIENTE	4. BUONO	5. OTTIMO
A.11	Gli ambienti sono puliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.12	Gli ambienti sono confortevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.13	Gli ambienti sono idonei a garantire l'accesso all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.14	La modulistica necessaria è presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della Capacità di Risposta

		1. PER NULLA	2. SCARSO	3. SUFFICIENTE	4. BUONO	5. OTTIMO
A.15	Il servizio è stato erogato senza inconvenienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.16	L'ottenimento dell'informazione o del servizio richiesto è avvenuto in tempi brevi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.17	Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.18	Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della Rassicurazione/Empatia

		1. PER NULLA	2. SCARSO	3. SUFFICIENTE	4. BUONO	5. OTTIMO
A.19	L'assistenza al servizio è resa in modo competente e professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.20	L'assistenza al servizio è resa in modo corretto, cortese e trasparente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A.21	Attenzione alle eventuali difficoltà di comprensione delle procedure e chiarezza nella sequenza delle operazioni da compiere per ottenere quanto richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.22	Capacità di rendere comprensibili concetti complessi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Overall finale

		1. PER NULLA	2. SCARSO	3. SUFFICIENTE	4. BUONO	5. OTTIMO
A.23	Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e/o accedere ai servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.24	Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.25	Aspetto e accoglienza degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.26	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.27	Competenza, cortesia e credibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A.28	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Campo dei suggerimenti

A.29	Ha delle osservazioni o indicazioni generali che ci consentano di migliorare il servizio?



CITTÀ DI CATANZARO

URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gentile Cliente,

Le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni forniti contribuiranno a migliorare l'ufficio URP ed i servizi che vengono forniti alla Comunità.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'UTENTE

Sesso

- Maschio
- Femmina

Età

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Oltre 60

Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Media superiore
- Laurea

Condizione occupazionale

- Casalinga
- Disoccupato
- Lav. Autonomo
- Lav. Dipendente

- Libero Professionista
- Pensionato
- Studente
- Altro

Quante volte si è rivolto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli ultimi sei mesi?

- alcune (da 2 a 5)
- mai o quasi mai
- non risponde
- spesso (più di 5)

Quanto è soddisfatto dell'orario di lavoro?

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti?

Come ha trovato mediamente il tempo di attesa?

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP?

- segnalazioni e reclami
- presentazioni di domande/documenti
- modulistica
- informazioni sull'iter di una pratica
- informazioni sulle competenze

- informazioni relative ai servizi online
- informazioni generali
- accesso agli atti
- altro

Se 'Altro', specificare...

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI

Cortesia e disponibilità del personale

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Chiarezza ed adeguatezza delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Tempestività della risposta

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Disponibilità di materiale informativo sulle iniziative del Comune

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Servizio telefonico e contatti e-mail

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

Se ha presentato reclami o segnalazioni, sono stati presi in considerazione?

- non risponde
- poco
- per niente
- abbastanza
- molto

Nel complesso quanto è stato soddisfatto dai servizi offerti (URP)?

- non risponde
- poco
- per niente
- abbastanza
- molto

Osservazioni e indicazioni per il miglioramento del servizio
