

PROGRAMMA DI “*CUSTOMER SATISFACTION*” DEL COMUNE DI CAROVIGNO

Premesse

Con il termine “*Customer satisfaction*” si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

La PA ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un’ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative.

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, 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 Carovigno 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.

Rilevare la *customer satisfaction* per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti.

Obiettivo è 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 Carovigno si inserisce perfettamente nel contesto di riforme che la pubblica amministrazione sta vivendo.

A tal proposito si registra 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 c.d. 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.

Metodologia

L'indagine di *customer satisfaction* del Comune di Carovigno avrà cadenza annuale, sarà finalizzata a disporre di uno strumento informativo e consultativo per attivare e supportare il miglioramento continuo e mantenere un monitoraggio nel tempo, si svolgerà secondo le seguenti fasi:

a) definizione degli obiettivi in termini conoscitivi dell'indagine e dell'ambito di intervento. Sono stati selezionati gli uffici oggetto del processo di rilevazione della soddisfazione, le caratteristiche da evidenziare e da sottoporre a valutazione del grado di soddisfazione e sono stati formulati degli indicatori di prestazione, tenendo conto delle singole componenti di atteggiamento e di giudizio che si volevano prendere in esame.

b) è stata individuata la metodologia per la raccolta dei dati, dopo aver stabilito di strutturare l'analisi individuando quali destinatari esclusivamente i cittadini clienti/utenti.

La metodologia scelta per la raccolta delle informazioni sulla percezione dei servizi è stata di tipo tradizionale, utilizzando uno specifico questionario da compilare e "imbucare" alternativamente negli appositi raccoglitori presso la sede municipale di Via Verdi e presso la sede decentrata di Via Regina Margherita (Uffici demografici).

Tale questionario sarà disponibile anche sul sito istituzionale del Comune di Carovigno e potrà essere inviato a mezzo posta (in tal caso sarà protocollato) o consegnato a mano all'ufficio interessato. Per ragioni di riservatezza e Privacy, essendo il questionario anonimo, non potrà essere inviato telematicamente o a mezzo fax.

La partecipazione all'indagine con la conseguente compilazione del questionario sarà volontaria e facoltativa da parte dell'utenza. Essa rappresenta un diritto-dovere da parte del cittadino.

c) formulazione del questionario.

Le domande inserite nel questionario saranno formulate tenendo conto delle esigenze conoscitive dell'ente, prendendo in considerazione sia aspetti generali riferiti all'ente (frequenza utilizzo servizi, navigazione sul sito istituzionale, ecc.) sia aspetti specifici degli uffici in cui si reca l'utenza (personale competente e professionale, tempi di disbrigo pratica, orari apertura ecc.) sia aspetti relazionali (cortesia, disponibilità ecc.).

d) elaborazione delle informazioni raccolte e preparazione del report finale.

Le risposte ai questionari verranno "tradotte" in valori numerici di importanza e soddisfazione, successivamente elaborati percentualmente.

Tale report sarà stilato annualmente sulla base dei questionari raccolti.

All'analisi qualitativa non potranno essere presi in considerazione eventuali questionari firmati e/o con segni che possono ricondurre alle generalità dell'utente che compila in quanto trattasi di questionari anonimi. Tali questionari saranno conservati al pari degli altri, ma non saranno oggetto di valutazione quantitativa e qualitativa. Tutti i questionari una volta utilizzati per il report saranno archiviati e conservati anche in ottica di statistiche che prenderanno come base la comparazione annuale dei risultati.

L'indagine cercherà di evidenziare la capacità dell'ente di fornire risposte/servizi (chiari, completi, cortesi e rapidi) soddisfacendo i bisogni dei cittadini, e fornirà tramite apposite sezioni contenenti eventuali suggerimenti uno strumento utile per chi è impegnato nel cambiamento organizzativo.

Per tutte le fasi saranno utilizzate esclusivamente risorse interne.

Tali questionari potranno portare anche all'individuazione delle aree di miglioramento mediante una sezione ove l'utente può motivare un eventuale giudizio al di sotto della sufficienza e può portare ad una pianificazione delle possibili azioni di intervento.

Il ripetere ciclicamente tali indagini potrà portare alla verifica dell'effettiva efficacia di azioni correttive.

Per l'anno 2020 la rilevazione viene effettuata nel periodo dal 25 giugno al 25 luglio 2020.

Normativa di riferimento

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/04 D.lgs. n. 286 del 30/07/99 Art. 11 (Recepito dal TUEL) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94.

- D.lgs. n. 150/2009 e in particolare l'art. 8;
- L. 150/2000;
- D.lgs. n. 33/2013.

Allegato:

Questionario di soddisfazione del cittadino/cliente

Il Segretario generale
f.to Dott.ssa Antonella Barletta