



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

**SISTEMA DI RILEVAZIONE
DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI
DEL COMUNE DI SIGNA**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale

n. _____ del _____



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

Sommario

| | |
|---|---|
| 1. Premessa | 2 |
| 2. Riferimenti normativi e atti dell'Amministrazione | 3 |
| 3. La qualità percepita | 4 |
| 4. Le indagini di <i>customer satisfaction</i> tramite questionario | 5 |
| 5. Il sistema di rilevazione del gradimento dei servizi- Funzioni | 7 |
| 6. Gli obiettivi e le fasi di sviluppo | 8 |
| 7. Pianificazione delle azioni..... | 9 |
| 8. Pubblicazione del sistema e dei dati rilevati | 9 |

1. Premessa

La Pubblica Amministrazione ha avviato, da tempo, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di miglioramento delle performance organizzative.

I concetti di *soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti*, sono stati sviluppati dal legislatore degli anni novanta del secolo scorso. Se si accantona l'idea di primazia dell'amministrazione pubblica rispetto ai *cittadini-utenti*, questi assumono necessariamente un ruolo centrale quali destinatari finali dei servizi e risorse strategiche per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali espressi dalla collettività, al servizio della quale sono poste le amministrazioni pubbliche.

Sulla scorta di tale impostazione, il Dipartimento della Funzione pubblica, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, attraverso alcune importanti direttive ha individuato la rilevazione della qualità percepita, o *customer satisfaction*, quale strumento primario per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini.

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. 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;



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

Il valore della rilevazione della qualità percepita nelle amministrazioni pubbliche "Consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere" (Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004).

In conclusione introdurre all'interno delle amministrazioni pubbliche modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini e di misurazione periodica delle prestazioni erogate, significherebbe diffondere la cultura e la pratica della valutazione e del miglioramento continuo della qualità dei servizi prodotti ed erogati dalle amministrazioni pubbliche.

2. Riferimenti normativi e atti dell'Amministrazione

Di seguito i riferimenti per la redazione del presente piano:

2009:

- il D.Lgs n. 150/2009 e in particolare l'art. 8 che annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;

2012:

Il DL 174/2012, che modificando il TUEL (d.lgs. 267/2000), ha ridisegnato il sistema di controlli interni degli enti locali. Il nuovo articolo 147-bis del TUEL, sul "*controllo strategico*", prevede che per verificare lo stato d'attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal consiglio comunale, l'ente locale (con popolazione superiore 15.000 abitanti) definisca, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione, tra l'altro, "*della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici*".

2015

a determinazione n. 12 del 28.10.2015 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione di aggiornamento del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) che, tra l'altro, nel fornire suggerimenti per alzare il livello di efficacia delle politiche di prevenzione della corruzione, indica di utilizzare dati e segnalazioni derivanti da indagini di *customer satisfaction*;

2017:

Il Decreto Legislativo n.74 del 25 maggio 2017, che ha modificato il D.Lgs. n.150/2009 (Decreto "Brunetta") con l'art.19-bis ha introdotto il principio della partecipazione dei cittadini, anche in forma associata, al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione, il proprio grado di soddisfazione per le attività ed i servizi erogati dall'Ente.

3. La qualità percepita

La qualità è intesa come piena rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni ed alle attese dei cittadini "clienti".

In tale contesto, il valore della rilevazione della qualità percepita nelle amministrazioni pubbliche: "Consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere" (Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004).

I sistemi di rilevazione della qualità sono strumenti strategici che permettono di:

1. individuare le richieste del cliente e, sulla base di queste, identificare e raccordare diversi processi per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
2. rilevare informazioni sulla soddisfazione dei clienti e trasformarle in nuove domande che ridefiniscono l'organizzazione e tutto il sistema di processi.

La rilevazione della qualità percepita è un mezzo sia per instaurare legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare ed elaborare politiche pubbliche mirate.

La rilevazione della qualità percepita può perseguire una duplice finalità:

1. misurazione della qualità percepita:

per valutare politiche e servizi in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia;

2. gestione della qualità dei servizi:

per individuare elementi utili per progettare il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte. La rilevazione della qualità può far parte del più complesso sistema dei *controlli interni*, quale strumento di verifica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa attraverso la valutazione della qualità dei servizi e del grado di raggiungimento di obiettivi di qualità.

Gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* possono essere utilizzati per alimentare il ciclo di programmazione e controllo e quello di valutazione dei responsabili e rappresentano uno strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti dei cittadini e della comunità tutta, costituendo di fatto un momento di rendicontazione dell'attività amministrativa.

I sistemi di rilevazione della qualità sono strumenti strategici che permettono di:

1. individuare le richieste del cliente \utente e, sulla base di queste, identificare e raccordare diversi processi per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

2. rilevare informazioni sulla soddisfazione dei clienti e trasformarle in nuove domande che ridefiniscono l'organizzazione e il sistema di processi.

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio;
2. il giudizio degli utenti sul servizio.

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno. In particolare le aspettative si determinano sulla base dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio), del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori, quali: le modalità di accesso al servizio, la comunicazione, l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione, la competenza (il contenuto del servizio), la cortesia (l'interazione con l'utente), affidabilità e credibilità (collegate alla competenza), la capacità di risposta, la capacità di ispirare fiducia e sicurezza, la personalizzazione del servizio.

4. Le indagini di *customer satisfaction* tramite questionario

Tra i diversi strumenti per rilevare il grado di soddisfazione dei clienti si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente.

Il questionario può essere somministrato con diverse modalità: per auto-compilazione, on-line o utilizzo di App, intervista diretta.

Il questionario consiste in una griglia di domande formalizzate e standardizzate che consente di raccogliere informazioni, 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. Le domande relative alla soddisfazione del cliente ineriscono al servizio nel suo complesso e sono articolate in specifici fattori di valutazione. L'analisi quantitativa può poi essere integrata con specifici elementi di ricerca quali, in particolare, la richiesta di indicare disservizi o suggerimenti, per il miglioramento del servizio, analizzando in tal modo aspettative, bisogni esistenti o latenti degli utenti.



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

Le indagini di rilevazione della qualità applicano assai spesso il modello teorico *ServQua*, abbreviazione di *Services Quality* (Qualità dei Servizi), è una metodologia di origine americana per l'effettuazione di una ricerca di mercato quantitativa, occasionale (c.d. «spot») o continuativa sui clienti, che ha per obiettivo la misurazione puntuale e/o il monitoraggio continuativo della qualità o, meglio, del livello qualitativo di un servizio o di un insieme dei servizi erogato da un'impresa. Il modello prevede la valutazione di cinque variabili utilizzate dai clienti-utenti per valutare un servizio:

aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia

| Variabili di ServQual | Definizioni |
|---|--|
| aspetti tangibili | strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione |
| affidabilità | capacità di realizzare il servizio in modo affidabile, diligente ed accorto |
| capacità di risposta | capacità di fornire il servizio con prontezza |
| capacità di rassicurazione (competenza, cortesia, credibilità, sicurezza) | competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza |
| empatia (comunicazione, comprensione) | capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza premurosa e individualizzata |

In sintesi, la percezione che il cittadino "cliente" ha del servizio (rispetto al servizio nel suo complesso, ai macro e micro fattori) è il prodotto della valutazione sugli aspetti concorrenti al servizio e le aspettative del cittadino verso quel servizio.

Le aspettative sono a loro volta determinate dalla conoscenza del servizio e dal tipo e/o grado di bisogno individuale del servizio stesso.

In considerazione di quanto sopra detto la struttura del questionario dovrebbe prevedere diverse aree d'indagine, quali:

1. caratteristiche socio-anagrafiche del rispondente (genere, fasce di età, grado di istruzione e livelli occupazionali degli utenti);
2. valutazione del servizio offerto (tipologia di front office/ motivazione \ frequenza di utilizzo)
3. accessibilità del servizio (orario, tempi attesa);
4. adeguatezza dell'informazione (facilità, linguaggio semplice, completezza, chiarezza, modulistica);



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

5. Tangibilità (valutazione ambienti)
6. capacità di risposta (velocità, facilità, gestione reclami);
7. rassicurazione \ empatia (competenza, assistenza, attenzione all'utente);
8. giudizio complessivo;
9. suggerimenti (osservazioni/indicazioni);

Negli ultimi anni, oltre alle "tradizionali" indagini di *customer satisfaction* si sono sviluppati nuovi strumenti finalizzati non tanto a rilevare direttamente il livello di soddisfazione per questo o quel servizio, quanto a raccogliere informazioni su uno o più aspetti del servizio stesso, analizzando aspettative, bisogni esistenti o latenti degli utenti o dei potenziali destinatari.

Tra questi possiamo ricordare:

- analisi degli abbandoni o delle rinunce: l'indagine va a rilevare le ragioni e i fattori che spingono il cittadino/cliente ad abbandonare un servizio o a decidere di non usufruirne (ad esempio, l'analisi delle rinunce all'iscrizione al nido di infanzia);
- motivi del non utilizzo, non richiesta del servizio: l'indagine verifica le ragioni per cui potenziali utenti non usufruiscono del servizio o non ne hanno mai fatto richiesta (ad esempio, la frequentazione delle biblioteche);
- servizi o politiche *una tantum*: questo tipo di indagine osserva puntualmente gli effetti e il giudizio degli utenti su un particolare servizio che di per sé è episodico e puntuale;
- motivi e caratteristiche della richiesta di servizi: in questo caso la ricerca va ad analizzare le ragioni di fondo per la richiesta di un servizio ed a sondare le caratteristiche che tale servizio deve avere per rispondere pienamente al bisogno (es. attività motorie per anziani);
- comportamenti e attese rispetto ad un settore: questa tipologia di indagine osserva le abitudini e i comportamenti dei potenziali utenti di un'attività, di un servizio, di un settore produttivo (es. analisi sul commercio e i comportamenti d'acquisto);
- esame e gestione dei reclami: tale sistema permette di identificare e misurare le potenziali criticità del servizio secondo il cittadino/cliente, con l'obiettivo di gestire l'insoddisfazione in una logica di orientamento all'obiettivo;

5. Il sistema di rilevazione del gradimento dei servizi- Funzioni

Il comune di Signa intende introdurre nella propria organizzazione logiche e strumenti per la misurazione della qualità effettiva e percepita dei servizi e quindi della valutazione della performance organizzativa e il Sistema di rilevazione di gradimento è uno di questi strumenti.

Il sistema di rilevazione del gradimento dei servizi diventa funzionale per migliorare, costantemente e con continuità, i servizi offerti ai cittadini dagli uffici comunali attraverso la rilevazione sistematica della qualità percepita da parte dei "clienti".



Comune di Signa (Città Metropolitana di Firenze)

La parola chiave è “*sistematica*” perché comunque, da sempre gli uffici comunali si sono impegnati in modo costante nel tentativo di incrementare la qualità percepita dai cittadini in considerazione sia delle segnalazioni positive per il funzionamento di taluni uffici, ma anche delle lamentele per criticità e disfunzioni di altri raccolte anche attraverso gli Amministratori;

Il presente sistema consentirà all'Amministrazione Comunale attraverso la raccolta sistematica di informazioni presso i cittadini di:

1. verificare lo stato della qualità percepita;
2. migliorare i servizi offerti;
3. ampliare ed integrare i servizi, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili;
4. raccogliere informazioni e dati utili per la stesura del PTPC e per l'attuazione di politiche di contrasto alla maladministration;
5. sviluppare una cultura della “Qualità” nell'Ente.

6. Gli obiettivi e le fasi di sviluppo

Come già detto, il sistema di rilevazione del gradimento dei servizi erogati ha lo scopo di rendere sistematica la raccolta di informazioni presso gli *stakeholder* affinché sia possibile (obiettivi strategici):

1. verificare lo stato della qualità percepita, presso i cittadini/clienti;
2. nel medio periodo, migliorare i servizi offerti, ovvero ampliare ed integrare i servizi nei limiti delle risorse disponibili.

Gli obiettivi operativi da realizzare sono:

- a) attivare il sistema di rilevazione del gradimento dei servizi per poter verificare la qualità dello stato dei servizi
- b) programmare il loro miglioramento con strumenti e risorse disponibili che, eventualmente ampliando e integrando i servizi nei limiti delle risorse di bilancio disponibili;
- c) ottenere rilevazioni che certifichino un sensibile miglioramento della qualità percepita da parte degli stakeholders dopo gli interventi.

Tutto il personale dev'essere coinvolto e sensibilizzato alla realizzazione dei suddetti obiettivi.

Il sistema di rilevazione del gradimento dei servizi si sviluppa nelle seguenti fasi:

1. approvazione del Sistema da parte della giunta ed avvio;
2. somministrazione ai cittadini/clienti del questionario (il questionario sarà proposto agli utenti che si presentano agli sportelli degli uffici comunali e nell'ingresso saranno collocate cassetine per la riconsegna, inoltre sarà messo a disposizione sul sito istituzionale);



**Comune di Signa
(Città Metropolitana di Firenze)**

3. raccolta dei questionari da parte del Settore 1 "Affari Generali e Servizi al cittadino" e smistamento ai settori competenti per l'elaborazione dei dati in essi contenuti con cadenza trimestrale;
4. esame da parte dei Responsabili coordinati dal Segretario Generale dei dati rilevati;
5. programmazione di strategie di sviluppo e di miglioramento dei Servizi;

La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti riguarderà in particolare: professionalità, cortesia e disponibilità del personale, chiarezza delle informazioni ricevute, semplicità della modulistica, adeguatezza dell'orario di apertura dell'ufficio, complessiva soddisfazione sul servizio.

Il sistema e il questionario, approvato unitamente allo stesso, potranno essere soggetti ad aggiornamenti ed implementazioni a seguito distribuzione e monitoraggio periodico e ai suggerimenti e indicazioni provenienti dai Responsabili di settore con riferimento alle peculiarità di specifici servizi.

7. Pianificazione delle azioni

La somministrazione dei questionari avverrà in più fasi a partire dagli uffici di *front office* incardinati nello Sportello Polifunzionale per essere poi estesa ad altri servizi esterni ed interni:

- a) Tributi, Manutenzioni, Edilizia,
- b) Suap, Servizi scolastici, Servizi cimiteriali, Polizia municipale
- c) Contabilità, Segreteria, Personale

8. Pubblicazione del sistema e dei dati rilevati

Il Sistema di rilevazione del gradimento dei servizi erogati ed i relativi eventuali aggiornamenti, saranno pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Disposizioni generali" mentre i dati relativi alla rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno pubblicati nella sottosezione "Servizi erogati".