



Comune di Lecco

## INDAGINE DI *CUSTOMER SACTISFACTION* 2008 NEL COMUNE DI LECCO

### **Premessa**

La rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti rispetto ai servizi della Pubblica Amministrazione è una delle attività previste dalla legislazione recente (vedi la Direttiva 24/03/2004 del Ministro della Funzione Pubblica) e degli inizi anni '90 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"). Essa si colloca nell'ambito delle attività di comunicazione pubblica, in quanto finalizzata all'ascolto e ed alla partecipazione dei cittadini; ma è ovviamente anche un'occasione per favorire il contributo degli utenti al miglioramento dei servizi.

Peraltro la rilevazione della qualità percepita rappresenta una leva strategica per conoscere e rendere più consapevole il cittadino, per costruire un nuovo modello di relazione tra l'amministrazione e gli amministrati basato sulla fiducia. Rilevare la *customer sactisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla *routine* dell'adempimento (che spesso induce all'autoreferenzialità), aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni e le attese dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le *policy* pubbliche che l'erogazione dei servizi.

Considerata l'importanza del dialogo dell'amministrazione con i cittadini (già avviato da tempo con interventi specifici: ad es. il giornale comunale, la presenza nella Tv locale, il sito web, il progetto e21...), il Comune di Lecco - prendendo spunto dagli impegni assunti nell'ambito della *Conferenza Interistituzionale Permanente* insediata in Prefettura - vuole realizzare una rilevazione del gradimento come occasione per ascoltare i cittadini e migliorare l'erogazione dei servizi.

### **Il progetto del Comune di Lecco**

La *customer sactisfaction* è finalizzata a raccogliere le considerazioni degli utenti di alcuni servizi del Comune di Lecco; la rilevazione verrà effettuata nel **trimestre maggio-luglio** (dal 5 maggio al 31 luglio 2008) su almeno cinque servizi del Comune, scelti in base a criteri di affluenza, modalità di erogazione del servizio, disponibilità offerta dagli operatori.

### **Modalità di svolgimento**

Si utilizzerà un questionario che gli utenti compileranno in autonomia. Gli operatori allo sportello si occuperanno di promuovere l'iniziativa, invitando gli utenti a leggere e compilare il questionario. Inoltre per incrementare e facilitare la raccolta dei dati saranno presenti per due giorni a settimana un volontario di Servizio Civile Nazionale e un operatore dello specifico servizio. Il volontario ruoterà nei vari giorni della settimana, mentre l'operatore comunale sarà presente in un giorno fisso della settimana.

Per agevolare la somministrazione è opportuno predisporre all'ingresso del singolo servizio uno spazio adeguato per la fornitura del questionario e per il deposito delle schede. Verrà individuato all'interno del servizio un **responsabile/referente** che si occuperà della gestione delle schede raccolte. Il referente farà parte di un **gruppo di lavoro** tecnico-operativo del progetto di indagine.

## **Il questionario**

Il questionario, in forma anonima, si compone di due parti:

1. la prima, anagrafica, contiene i dati relativi all'utente (sesso, età, occupazione, titolo di studio, nazionalità);
2. la seconda raccoglie le valutazioni sul servizio offerto (rapporto con il personale, ambiente, modulistica, modalità di fruizione del servizio, consigli e suggerimenti).

In base alle esigenze specifiche dei servizi coinvolti nell'indagine, le domande del questionario potranno essere modificate, creando una "personalizzazione" dello strumento per ogni ufficio.

## **Analisi dei dati e restituzione**

Al termine della somministrazione i dati raccolti verranno ed analizzati tramite un database.

I risultati cumulativi saranno comunicati alla Prefettura (secondo il modulo predisposto dal Ministero dell'Interno); invece nell'ambito dell'Ente verrà programmata una restituzione specifica per i servizi coinvolti, e più in generale per gli amministratori e i dirigenti.

Infine dovrà essere curata un'iniziativa comunicativa specifica per i cittadini: in base ai risultati dell'indagine, si potranno individuare eventuali ipotesi di miglioramento.

## PROGETTO ESECUTIVO

### FINALITÀ

- Rilevare la percezione dei cittadini sull'erogazione dei servizi
- Avviare processi di ascolto dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi.

### OBIETTIVI

- Realizzazione di un'indagine di *Customer Sactisfaction*
- Restituzione dati alla Prefettura di Lecco e all'interno ed all'esterno del Comune.

### FASI

1. Preparazione metodologica
2. Costituzione del gruppo di lavoro
3. Raccolta dati
4. Elaborazione e interpretazione dei dati
5. Restituzione e utilizzo

### AZIONI

	<b>Azioni interne</b>	<b>Azioni esterne</b>	<b>Tempistica</b>
<b>Fase 1</b>	Definizione della metodologia in bozza		Entro 10/03/2008
	Redazione generale del questionario (senza le domande specifiche per ogni servizio)		Entro 14/03
	Individuazione dei servizi con le seguenti modalità: 1. riunione dei dirigenti e individuazione dei servizi disponibili 2. contatto con i responsabili/referenti dei servizi coinvolti		Entro 16/04
	Eventuale affinamento della metodologia		Entro 18/04
<b>Fase 2</b>	Incontro con i referenti/operatori per illustrare e personalizzare il questionario di rilevazione e condividere le modalità operative di somministrazione		Entro 24/04
	Eventuale ultimo incontro operativo		Entro 30/04
	Personalizzazione dei questionari		Entro 1/5
<b>Fase 3</b>		Somministrazione del questionario	Dal 5/5 al 2/8
<b>Fase 4</b>	Creazione di un database		Entro 31/05
	Inserimento dati		Durante la somministrazione, entro 8/08
	Analisi dati ottenuti		Entro 31/09
<b>Fase 5</b>		Restituzione dati per la Prefettura	Inizio ottobre

Restituzione quali-quantitativa dei dati per il Comune (incontro con referenti/responsabili/dirigenti/amministratori)	Attività comunicativa con i cittadini	Dal 20/10 al 4/11/2008
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	------------------------

#### TARGET

Cittadini-utenti dei servizi comunali

#### STEAKHOLDERS

Servizi interni all'Amministrazione comunale di Lecco

Volontari di Servizio Civile Nazionale

#### STRUMENTI

Urne

Penne

Computer

Questionari

Cartelli

Tavolo

Supporto rigido per compilazione scheda

...

#### RISORSE

Dirigenti Settori/Direttori e operatori dei servizi coinvolti

Volontari di Servizio Civile del Progetto "*Comunicagiovane*".

Lecco, 16 aprile 2008