

**PROGRAMMA DI “CUSTOMER SATISFACTION” DEL COMUNE DI CAROVIGNO –
ANNO 2025**

Approvato con delibera G.C. n. 137 del 01/08/2025

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, ormai da diversi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti e, di conseguenza, il grado di soddisfazione degli utenti, in un’ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative.

La relazione tra cittadino ed amministrazione pubblica è fondata sulla necessità, della seconda, di rispondere in modo appropriato ai bisogni e alle problematiche esposti 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 e la legittimazione e che gli attribuisce delle finalità.

Su tale principio deve poggiare il rapporto tra amministrazione e cittadino; un rapporto, quest’ultimo, spesso problematico in quanto il cittadino, quale fruitore di un servizio pubblico, percepisce spesso minori garanzie di qualità rispetto ai servizi privati.

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 raccogliere elementi utili per le azioni di miglioramento in termini di efficienza ed efficacia dei servizi, ascoltando e cercando di comprendere i bisogni che il cittadino-utente esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio, sviluppando e migliorando 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 in atto nella pubblica amministrazione.

A tal proposito si evidenzia come il Decreto Brunetta (D. Lgs n. 150/2009), di riforma della disciplina del rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici, sia intervenuto nella valutazione sia del personale che delle strutture di appartenenza.

La novità, ormai consolidata, 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 relativo grado di soddisfazione, utile tanto a migliorare l’organizzazione quanto le relazioni con il cittadino.

Rileva, peraltro, sottolineare che il Decreto Brunetta ha recepito ed adattato 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 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 emerge chiaramente che il risultato di prestazione conta in misura addirittura minore (15%) rispetto al risultato relativo al cliente di cui sopra (20%). Naturalmente, questo tipo di strumento mostra maggiormente 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, finalizzata a disporre di uno strumento informativo e consultativo per attivare e supportare il miglioramento continuo e mantenere un monitoraggio nel tempo;

La stessa 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) individuazione della metodologia per la raccolta dei dati, in seguito alla decisione 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 di tipo tradizionale, basandosi su uno specifico questionario da compilare e "imbucare" in un apposito contenitore disponibile in ogni ufficio.

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 è su base volontaria e facoltativa da parte dell'utenza. Essa non rappresenta un obbligo, ma un diritto ed una fondamentale opportunità per il cittadino, di contribuire al miglioramento della propria comunità.

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 etc...) sia aspetti specifici degli uffici in cui si reca l'utenza (personale competente e professionale, tempi di disbrigo pratica, orari apertura etc...) sia aspetti relazionali (cortesia, disponibilità etc...).

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.

Rispetto 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 2025 la rilevazione viene effettuata nel periodo dal 07/08/2025 al 30/11/2025

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, art. 8;

- L. 150/2000;

- D.Lgs. n. 33/2013.