

**Le indagini di Customer Satisfaction nella
Città metropolitana di Roma Capitale
– Anno 2023**

Report statistico

Marzo 2024

INTRODUZIONE

Il nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMIVAP) del personale dirigente della Città metropolitana di Roma Capitale prevede che sia misurata e valutata anche la performance organizzativa sulla base di due dimensioni: media di realizzazione di obiettivi di Ente, comuni a tutte le strutture organizzative di livello dirigenziale, media di realizzazione di tutti gli obiettivi di valorizzazione dell'Ente. Per quanto attiene l'ambito valutativo rispetto alla prima delle due dimensioni, questo è misurato dal grado di realizzazione di sei obiettivi di Ente definiti annualmente, con l'approvazione della sottosezione "Performance" del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), uno dei quali riguarda il grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni.

Per quanto attiene l'obiettivo relativo al grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni all'Ente, lo stesso avviene attraverso un percorso graduale così definito:

1. **mappatura dei prodotti/servizi** oggetto di rilevazione, comprensiva di:

- a. un relativo elenco;
- b. aspetti da sottoporre a valutazione (es. tempo di attesa, oppure gradimento degli orari);
- c. utenti destinatari del servizio;
- d. modalità di rilevazione nel tempo (periodicità della rilevazione con questionario on line);
- e. programma (periodo della rilevazione, calendario complessivo).

2. **applicazione del livello di soddisfazione emerso dalle rilevazioni** alla performance organizzativa: per ogni *Customer* viene rilevata la percentuale di cittadini/utenti soddisfatti - molto soddisfatti (LS) su una scala di cinque giudizi: molto insoddisfatto, insoddisfatto, indifferente, soddisfatto, molto soddisfatto.

1. MAPPATURA DEI PRODOTTI/SERVIZI OGGETTO DI RILEVAZIONE

Il Servizio 1 "Controllo Strategico e di Gestione. Organizzazione. Ufficio metropolitan di Statistica" della Direzione Generale, competente in materia, ha avviato, ai sensi di quanto stabilito dallo SMIVAP, un'attività di mappatura dei prodotti/servizi offerti dalle Strutture di questa Amministrazione con l'obiettivo precipuo di rilevare la qualità dei servizi resi agli utenti esterni ed interni, attraverso la realizzazione di indagini sulla qualità percepita che rappresentano uno strumento indispensabile per una buona gestione del ciclo della performance, in quanto consentono una rendicontazione ed una valutazione delle azioni dell'Amministrazione oggettive e metodologicamente orientate e una misurazione della performance organizzativa anche attraverso il grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni.

L'attività di mappatura, oltre alle finalità indicate dallo SMIVAP, ha avuto il duplice scopo di:

- ✓ rilevare tutte le azioni già poste in essere dai Servizi, dai Dipartimenti, dagli Uffici Centrali e dagli Uffici Extra Dipartimentali della Città Metropolitana di Roma Capitale con l'obiettivo principale di migliorare la qualità del servizio reso, come ad esempio le certificazioni di qualità, le carte dei servizi, le indagini di *Customer Satisfaction*, ecc.;

- ✓ fornire assistenza tecnico-metodologica a quanti, all'interno dell'Ente, già svolgono o intendano svolgere indagini di *Customer Satisfaction*, al fine di garantire che le suddette possano avvalersi di strumentazioni e metodologie adeguate, attendibili e affidabili sia nella fase di raccolta dei dati che in quella di analisi degli stessi.

Con riferimento alle indagini di *Customer Satisfaction*, il supporto tecnico-metodologico del Servizio 1 della Direzione Generale ha consentito di organizzare il flusso dei dati in maniera automatizzata, velocizzandone la produzione e l'acquisizione nonché la produzione dei report. Inoltre è stato possibile elaborare dei "protocolli" comuni concernenti le modalità di costruzione del questionario, di rilevazione dei dati e di analisi degli stessi, evitando che fra le indagini realizzate da diversi settori dell'Amministrazione ci fossero evidenti differenze metodologiche e tecniche.

L'attività di mappatura *de qua* è stata realizzata mediante la somministrazione di un questionario atto a monitorare quanto l'Ente metropolitano ha realizzato e intende realizzare nel triennio 2023-2025 e a rilevare tutte le azioni già poste in essere dalle Strutture della Città metropolitana di Roma Capitale con l'obiettivo principale di migliorare la qualità del servizio reso.

Il questionario, accessibile mediante un link contenuto nella nota della Direzione Generale prot. n. 0013527 del 26.01.2023, recante "PIAO - sottosezione "Performance" 2023-2025. Richiesta proposte di obiettivi", è stato attivo dal 26 gennaio 2023 al 10 febbraio 2023.

Risultati

La percentuale di risposte ottenute è pari al 54,5%, risultato ampiamente confortante considerando che il questionario inviato richiedeva un tempo per la compilazione non sempre compatibile con il quotidiano carico di lavoro caratteristico delle Strutture dell'Ente destinatarie del questionario medesimo, stante anche la scarsità delle risorse di personale.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni di seguito elencate:

- ✓ Certificazioni di qualità;
- ✓ Carta dei servizi;
- ✓ Indagini di qualità.

SEZIONE 1: Certificazioni di qualità

Alla data di rilevazione, nessuna Struttura dell'Ente tra quelle rispondenti possedeva una certificazione di qualità. Entrando un po' più nel dettaglio e considerando quanto emerso nella precedente rilevazione, il Dipartimento IV "Pianificazione strategica e Governo del territorio", che negli anni passati ha ottenuto la Certificazione di qualità, risulta non esserne più in possesso in quanto, dopo la scadenza nel I semestre 2022, la procedura è stata sospesa ed è in fase di valutazione il rinnovo da parte della Direzione.

Altresì, in relazione alla domanda "Nel prossimo futuro (da qui al prossimo anno) ha intenzione di chiedere certificazioni di qualità?" le risposte positive sono state registrate in corrispondenza del

Dipartimento V “Appalti e Contratti”, sia per l’Ufficio di Direzione che per il Servizio 1. Nella fattispecie le due Strutture sopra citate richiederanno la Certificazione di Qualità relativa alla norma ISO 37001 riguardante “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”.

SEZIONE 2: Carta dei servizi

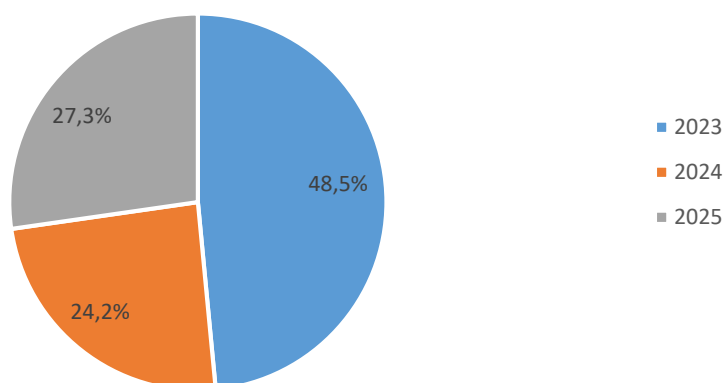
L’analisi dei dati ha rilevato che il Servizio 4 del Dipartimento II “Viabilità e Mobilità” ha approvato una Carta dei Servizi, pubblicata sul sito istituzionale dell’Ente nella pagina Trasporti e Mobilità.

SEZIONE 3: Indagini di qualità

Per quel che concerne le indagini di qualità, tra le Strutture rispondenti il 38,5% ha realizzato nel triennio 2020-2022 indagini sulla qualità percepita dagli utenti interni e/o esterni. In relazione alle indagini di qualità già avviate o che si intende avviare nel triennio 2023-2025, ben il 73,1% delle Strutture rispondenti ha dato risposta positiva. Rispetto al triennio precedente il 56,3% sono Strutture nuove. Dall’analisi dei dati è emerso che nel triennio 2023-2025 verranno realizzate 33 nuove indagini di *Customer Satisfaction*: il 48,5% nel 2023, il 24,2% nel 2024 e il 27,3% nel 2025.

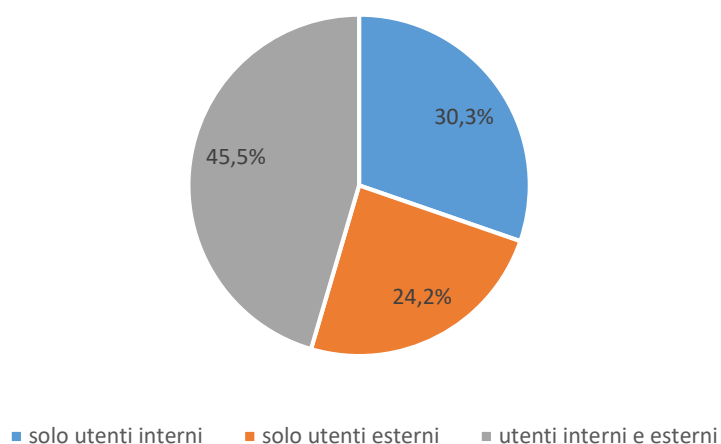
Nuove indagini di Customer nel triennio 2023-2025.

Incidenze %



Per quanto concerne la tipologia di destinatari del servizio offerto, nel complesso delle indagini di qualità avviate o da avviare nel triennio 2023-2025, il 45,5% è rappresentata sia da utenti interni che esterni (privati, stakeholders, enti pubblici, enti privati, cittadini), il 30,3% solo da utenti interni e il restante 24,2% solo da utenti esterni.

Tipologia di utenti. Incidenze %



Infine, preme rilevare che ben il 78,8% dei risultati delle indagini di qualità che verranno effettuate nel triennio 2023-2025 è stato inserito come indicatore di Performance.

2. APPLICAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE EMERSO DALLE RILEVAZIONI ALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

PREMESSA

Il valore della *Customer Satisfaction* 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 l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione. Rilevare la *Customer Satisfaction* serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Si tratta, quindi, di verificare rispetto a specifici servizi offerti dalle amministrazioni:

- lo scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista dell'amministrazione tenuto conto delle circostanze che i bisogni e le attese non sono sempre ben compresi dall'amministrazione e che amministrazione e cittadini possono attribuire un ordine di priorità diverso ai bisogni;
- lo scostamento tra le attese del cittadino e i livelli di servizio definiti, in considerazione del fatto che spesso l'insoddisfazione del cittadino dipende dal disallineamento tra le proprie attese e i livelli di prestazione previsti dall'amministrazione;
- lo scostamento tra i livelli di servizio definiti (e promessi) e le prestazioni effettivamente fornite, ascrivibile a disservizi nei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
- lo scostamento tra le prestazioni effettivamente erogate e la percezione del cittadino, il cui grado di soddisfazione dipende anche da aspetti soggettivi e relativi alla propria personale esperienza di fruizione del servizio.

Per favorire il corretto ed efficace utilizzo di questo strumento, è utile precisare che cosa non è un'indagine di *Customer Satisfaction*:

- non è un sondaggio d'opinione, vale a dire uno strumento finalizzato a misurare il consenso della cittadinanza nei confronti del livello politico o il grado di notorietà dell'amministrazione;
- non è la semplice distribuzione di un questionario di gradimento diffuso senza aver definito le relative modalità di predisposizione, somministrazione, elaborazione ed utilizzo;
- non è un dato statistico fine a se stesso, dal momento che i dati rilevati assumono il valore di informazioni significative solo se correlati a possibili azioni e interventi di miglioramento;

- non è una misura dell'adeguatezza del personale e dei servizi a diretto contatto con il l'utente, in quanto misura la capacità di tutta l'organizzazione di generare valore per il cittadino e riguarda tutti gli aspetti del servizio (tecnici, relazionali, ambientali, di immagine, economici, organizzativi).

Le indagini di qualità rappresentano uno strumento indispensabile per una buona gestione del ciclo della performance, in quanto consentono una rendicontazione ed una valutazione delle azioni dell'Amministrazione oggettive e metodologicamente orientate.

Gli elementi su quali questa Amministrazione impronta la propria azione sul tema della qualità sono i seguenti:

- 1) il supporto metodologico del Servizio 1 della Direzione Generale "Controllo Strategico e di Gestione. Organizzazione. Ufficio metropolitano di Statistica" nella stesura dei questionari, nell'analisi dei dati, nella reportistica finale; tale supporto è necessario per quanti vogliono usare le indagini di qualità per trarre gli indicatori per la valutazione dei risultati;
- 2) l'attivazione di una piattaforma elettronica, *open source*, per la somministrazione, il caricamento e l'analisi dei questionari finalizzati alla misurazione della qualità percepita (*Lime Survey*); questo strumento consente, laddove le condizioni lo permettano, lo svolgimento dei questionari di qualità in modalità *paperless*, con una velocizzazione delle operazioni di caricamento e analisi dei dati;
- 3) l'uso della piattaforma elettronica, l'omogeneizzazione degli strumenti di rilevazione e misurazione assicurata dal coinvolgimento dell'Ufficio metropolitano di Statistica consentono all'Amministrazione di avere sempre a disposizione la mappatura completa delle indagini svolte o in fase di svolgimento, di poter accedere ai dati e di poter usare, con opportuni accorgimenti ed aggiustamenti, dei format di questionario per diverse indagini, risparmiando sui costi e sui tempi di progettazione di nuove indagini;
- 4) il monitoraggio in tempo reale dell'andamento del gradimento degli utenti.

RISULTATI

Nel corso del 2023, tutte le azioni poste in essere all'interno dell'Ente di sensibilizzazione in relazione all'importanza di consentire all'utente di esprimere il proprio giudizio in merito alla qualità del servizio offerto hanno consentito di incrementare notevolmente le indagini di qualità gestite direttamente dal Servizio 1 della Direzione Generale rispetto al precedente anno. Nello specifico, l'incremento medio percentuale rispetto al 2022 è stato del 112,5%, che in valori assoluti si traduce in 17 nuove indagini di qualità condotte nel 2023, alle quali si aggiungono 4 indagini inserite nelle annualità precedenti sui servizi in rete ma ancora attive nell'anno di riferimento e 11 indagini di gradimento relativamente ai corsi di formazione. Complessivamente sono state effettuate n. 32 indagini di qualità nel corso del 2023.

Il supporto tecnico-metodologico fornito ha consentito di organizzare il flusso dei dati in maniera automatizzata, velocizzandone la produzione e l'acquisizione nonché la produzione dei report. È stato, inoltre, possibile elaborare dei "protocolli" comuni concernenti le modalità di costruzione del questionario, di rilevazione dei dati e di analisi degli stessi, evitando che fra le indagini realizzate da diversi settori dell'Amministrazione ci fossero evidenti differenze metodologiche e tecniche.

Le indagini di Customer Satisfaction condotte nel corso del 2023 sono state rivolte complessivamente a n. 1.770 soggetti, di cui 763 utenti interni e 1.007 utenti esterni. Dalle predette indagini è emerso un risultato molto soddisfacente quanto al livello di gradimento per i servizi offerti dall'Ente, che nello specifico ha raggiunto una percentuale pari al 92,6% di giudizi "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto".