

**Progetto per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna  
ed il miglioramento continuo  
Direzione Politiche Comunitarie**

**Premessa**

Il progetto si pone l'obiettivo di analizzare alcuni aspetti del rapporto tra i servizi Cooperazione Territoriale e Competitività e occupazione della Direzione Politiche Comunitarie ed i propri utenti interni, in particolare per quanto riguarda la funzionalità delle modalità organizzative di gestione del rapporto con l'utenza interna.

Si tratta, quindi, di verificare, presso l'utenza alcuni parametri dell'attuale situazione operativa, per individuare, in un'ottica di customer satisfaction, i possibili provvedimenti migliorativi.

**Gestione del progetto**

Il servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità (SeRSQ), di concerto con le responsabili dei servizi Cooperazione Territoriale e Competitività ed Occupazione della Direzione Politiche Comunitarie, ha individuato nel Focus group, lo strumento idoneo per rilevare la qualità percepita dagli utenti interni dei sopraccitati servizi. Si precisa che la precedente esperienza del 2007 di somministrazione via e-mail di questionari non ha consentito di ottenere un numero significativo di questionari compilati sulla base dei quali formulare progetti di miglioramento.

**Costituzione del gruppo di progetto**

Il 15 settembre 2009, Caterina Pezzo (servizio SeRSQ) ha svolto un colloquio con le responsabili dei servizi delle Politiche Comunitarie per ottenere ulteriori informazioni circa le attività dei servizi stessi e le modalità di relazione con gli utenti interni<sup>1</sup>.

Durante il colloquio si è convenuto di costituire un gruppo composto da componenti del servizio SeRSQ e dagli utenti che più spesso si relazionano con la Direzione Politiche Comunitarie nelle diverse fasi di programmazione, gestione e rendicontazione di progetti comunitari.

Sono state individuati 5 utenti interni provenienti da:

- Servizio Immigrazione e promozione dei diritti di cittadinanza
- Servizio Partecipazione sociale e aggregazione
- Direzione Ambiente e Sicurezza del Territorio
- Segreteria Tecnica della Direzione Ambiente e Sicurezza del Territorio
- Osservatorio politiche di Welfare e comunicazione

Obiettivo del gruppo è di raccogliere informazioni di prima mano, che consentano di delineare un quadro chiaro e completo degli aspetti che caratterizzano il rapporto tra gli utenti e la Direzione Politiche Comunitarie e delle effettive aspettative degli utenti interni sul tema.

---

<sup>1</sup> Si fa presente che il servizio SeRSQ ha accompagnato la Direzione Politiche Comunitarie nel percorso per l'ottenimento e il mantenimento della certificazione ISO 9001.

### **Realizzazione del Focus Group con gli utenti interni**

Il Focus group ha avuto, quindi, luogo il 4 novembre dalle ore 9.30 alle ore 10.45 presso la sala riunioni degli uffici di staff della Direzione Generale.

Vi hanno partecipato referenti:

- del Servizio Partecipazione sociale e aggregazione
- della Direzione Ambiente e Sicurezza del Territorio
- della Segreteria Tecnica della Direzione Ambiente e Sicurezza del Territorio
- dell'Osservatorio politiche di Welfare e comunicazione

I partecipanti sono stati stimolati a dare contributi ed a fornire informazioni, riflessioni ed idee sulle questioni in oggetto.

In particolare, dopo la presentazione dei partecipanti e dell'obiettivo dell'incontro, è stato chiesto ai presenti di confrontare i servizi della Direzione Politiche Comunitarie ad un animale.

Gli animali che gli utenti presenti hanno considerati rappresentativi dei servizi sono stati:

- la **formica**: per la struttura organizzativa e per l'operosità. Ciascun membro ha il proprio ruolo organizzativo e segue una struttura gerarchica. Questo tuttavia non causa pesantezza nei rapporti. C'è sempre qualcuno che ti dà una risposta adeguata.
- il **cane**: per la fedeltà e la fiducia. Si può sempre contare sull'aiuto degli interlocutori, in quanto sono sempre disponibili e presenti.
- la **gazzella**: per la velocità con cui sanno dare risposte, sempre adeguate e professionali.
- il **branco**: perché lavorano in "branco", tutti all'unisono, pronti ad intervenire dove serve.

Le risposte del gruppo hanno permesso di analizzare da più angolature le modalità organizzative e relazionali dei servizi oggetto di indagine.

### **Presentazione dei risultati**

Il quadro che ne è emerso è stato quello di un gruppo di lavoro, specializzato ma in grado di intervenire tempestivamente per risolvere le criticità o personalmente o individuando la persona giusta a cui indirizzare i quesiti.

E' stato considerato dai presenti un modello di servizio da prendere come esempio per la sua organizzazione flessibile, per la capacità di mettere a proprio agio gli utenti e di comprendere le esigenze, per la pazienza e la professionalità, oltre che per la piena disponibilità (anche oraria) e la cortesia.

L'equilibrio e la maturità di tale organizzazione ha permesso di non risentire degli scorsi cambiamenti al vertice.

Anche il sistema informativo è considerato buono ed è stato evidenziato dai presenti che i servizi seguono procedure standard descritte sul sito, dove sono disponibili i rispettivi moduli, consentendo di ridurre notevolmente il margine di errore nelle diverse attività.

Non è stata evidenziata alcuna criticità.

Le criticità riscontrate riguardano, piuttosto, la rigidità dei servizi che si rivolgono alla Direzione Politiche Comunitarie (vale a dire degli utenti stessi), in quanto la progettazione europea richiede di seguire schemi prefissati e rigidi a cui gli utenti spesso non sono abituati. L'abilità dei servizi della Direzione Politiche Comunitarie sta proprio nel rendere meno ostiche tali procedure.

All'inizio dell'incontro è stato chiesto ai presenti di compilare un breve questionario anonimo, che oltre a richiedere informazioni di tipo anagrafico, proponeva di valutare complessivamente il servizio offerto dalla Direzione Politiche Comunitarie, attribuendo un punteggio in una scala da 1 a 10 (dove con 1 si intendeva gravemente insufficiente e con 10 ottimo).

Un questionario ha riportato una valutazione di 9 punti e i restanti 3 una valutazione di 10 punti, per un valore medio complessivo di 9,75/10.

### **Osservazioni conclusive**

Coerentemente con gli obiettivi assegnati, il presente progetto ci ha portati ad analizzare la qualità del servizio offerto dalla Direzione Politiche Comunitarie e il rapporto con i propri utenti interni.

Ne è emerso che il livello di servizio fornito viene giudicato pressoché ottimo, come pure la qualità delle relazioni.

In ottica di miglioramento continuo, sarà compito del monitoraggio continuo da parte dei servizi preposti a garantire, ciascuna per la sua parte di competenza, il mantenimento del livello di qualità raggiunto.