



## **OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI**

### **Comune di Prato: il punto sulla qualità dei servizi**

A cura dell'Ufficio Statistica

Questo documento integra e arricchisce la reportistica di settore sul monitoraggio di qualità dei servizi offerti dal Comune di Prato. L'analisi privilegia una lettura trasversale dei risultati raggiunti da ciascun servizio nel biennio 2019-2020, con l'obiettivo di costruire un'informazione organica e promuovere la diffusione dei metodi di monitoraggio e valutazione nei processi di programmazione.

#### **Un nuovo modo di fare programmazione**

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi rappresenta un adempimento previsto dalla legge e serve a misurare la qualità "effettiva" dei servizi, ovvero la concordanza tra prestazioni e bisogni o, comunque, la soddisfazione degli utenti rispetto ad uno standard (idealmente i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni).

La misura della qualità del servizio è definita da una varietà di dimensioni: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, affidabilità, completezza sono gli indicatori della Commissione per la valutazione e la trasparenza richiesti annualmente dalla Corte dei Conti.

Il coinvolgimento attivo degli attori (stakeholders) e l'attività continua di raffronto (benchmarking) alimentano il ciclo del monitoraggio a garanzia dell'efficacia e dell'adeguatezza dello strumento. La finalità ultima del processo consiste, infatti, nel promuovere azioni di miglioramento dei servizi, personalizzare le prestazioni, soddisfare i nuovi bisogni attraverso la costruzione di un luogo "aperto" della programmazione.

#### **Gli strumenti del monitoraggio di qualità**

Gli strumenti del controllo di qualità dei servizi pubblici sono vari dal punto di vista metodologico e prevedono la possibilità di essere impiegati in alternativa o in associazione tra loro. Nel Comune di Prato, il monitoraggio di qualità è affidato all'Ufficio Statistica per l'implementazione metodologica, l'esecuzione delle rilevazioni, l'analisi dei risultati, il raccordo con i servizi competenti.

Tra i metodi del controllo della qualità le Customer Satisfaction sono lo strumento più diffuso e quello a cui si affida in via esclusiva l'Ufficio Statistica di Prato. Si tratta di uno strumento complesso, che richiede una programmazione del "ciclo" delle indagini e l'instaurazione di relazioni comunicative forti, con il pregio di stabilire una relazione diretta con l'intera platea degli utenti e di farlo con costi relativamente contenuti.

## 15 anni di Osservatorio sulla Qualità dei Servizi

Il concetto di Customer Satisfaction si è affermato nella PA nei primi anni '90 come appendice alla rinnovata attenzione verso la razionalizzazione dei servizi di utilità collettiva. Da ormai 15 anni il Comune di Prato si è dotato di un Osservatorio che svolge indagini di soddisfazione, mettendo a punto strumenti idonei a recuperare in modo sistematico il giudizio dei cittadini e valorizzarne i bisogni.

Complessivamente, i servizi che hanno svolto almeno una volta il controllo di qualità sono: **URP, SUAP, servizi demografici, piscine, servizi cimiteriali, servizio mensa, asilo nido e centri gioco, scuola dell'infanzia comunale, scuola di musica Verdi, museo civico Palazzo Pretorio, museo Pecci**. Nel 2022 si sono svolte 15 indagini "continue" su 5 principali aree di servizio (musei, cultura, politiche giovanili, anagrafe, pubblica istruzione).

Negli anni, l'organizzazione delle indagini si è evoluta, sono state standardizzate le codifiche e le scale di graduazione del giudizio, i questionari sono diventati elettronici, la rilevazione quasi sempre continua. Il lavoro sulle indagini di qualità rientra, inoltre, tra le attività ordinarie dell'Ufficio Statistica e numerosi sono i servizi si affidano sistematicamente a questo strumento (il servizio mensa, i centri gioco 0-3 anni, i nidi e le scuole dell'infanzia, la scuola di musica Verdi, i laboratori di Officina Giovani e frequentemente anche i servizi demografici).

## I numeri del monitoraggio

In questo report sono stati analizzati - per la prima volta organicamente - i risultati delle indagini di soddisfazione svolte dall'Ufficio Statistica nel 2019-2020, che consideriamo l'ultimo periodo pre-pandemia. Nel 2020 e nel 2021, infatti, le limitazioni imposte dalla situazione sanitaria hanno influenzato drasticamente il ricorso ai servizi e imposto una gestione "straordinaria" di molte prestazioni. Le indagini del 2022, invece, sono ancora in divenire e non consentono la lettura dei risultati complessivi. In questo senso, l'analisi delle annualità 2019-2020 può offrire una misura della "normalità" prima dell'emergenza sanitaria, una soglia per capire se e come la pandemia ha cambiato l'offerta, la domanda e le opinioni degli utenti dei servizi del Comune di Prato.

L'universo di osservazione comprende oltre 7 mila questionari somministrati ai cittadini per sondare la soddisfazione di una varietà di servizi. La maggioranza dei questionari (82%) è stato sottoposto online e il ricorso alla versione cartacea è avvenuto solo nei casi in cui si è ritenuto di dover incentivare la compilazione (es. presso le famiglie dei servizi all'infanzia grazie alla collaborazione del personale scolastico).

Esattamente, si sono studiati i giudizi degli utenti circa:

- i servizi demografici online (1.168 questionari),
- il servizio comunale e accreditato dei nido d'infanzia (513 questionari),
- le scuole dell'infanzia comunali (185 questionari),
- l'URP (392 questionari),
- la scuola di musica Verdi (410 questionari),
- le iniziative di Prato Estate (529 questionari),
- le attività del Museo Pretorio (446 questionari)
- i laboratori di Officina Giovani (33 questionari).

A questi si aggiungono circa 300 questionari sottoposti ai dipendenti del Comune di Prato per la valutazione della Rete Civica e ulteriori 400 rivolti al personale scolastico (dietiste e insegnanti) per la valutazione dei pasti somministrati ai nidi e alle scuole dell'infanzia.

Il tasso di risposta complessivo corrisponde al 57%, un dato che si assesta al 47% se consideriamo i soli questionari rivolti ai cittadini utenti dei servizi (escludendo, quindi, l'indagine sulla Rete Civica e quella sulle mense). Si tratta, in termini assoluti, di circa **3.700 questionari** analizzati in questo report. Il dato medio complessivo sulla soddisfazione attesta un **giudizio positivo per il 93% degli utenti** che hanno aderito alla rilevazione.

E' questo un risultato apprezzabile, considerando la volontarietà dell'adesione. La diffusione dei risultati finali delle indagini, l'affermazione di una cultura della valutazione, il riscontro delle azioni di miglioramento intraprese dall'amministrazione sono elementi che potrebbero rafforzare la relazione di partecipazione e confronto tra la domanda e l'offerta di servizi pubblici.

### **L'identikit degli utenti**

Le indagini di soddisfazione hanno rivelato un profilo generale dell'utenza, che consente di qualificare la domanda dei servizi e il giudizio sulla prestazione. L'utente medio dei servizi studiati è rappresentato da:

- prevalentemente donne (63%)
- quasi sempre di cittadinanza italiana (79%)
- di età compresa tra i 30 e i 45 anni (42%)
- in possesso del diploma (46%).

Questo profilo si differenzia radicalmente a seconda del servizio indagato, ad esempio: alle donne è (ancora) quasi interamente delegata la gestione dei servizi scolastici per l'infanzia (rispondono le madri nel 91% dei casi), l'URP è un servizio fondamentale soprattutto per la popolazione immigrata (più della metà dei rispondenti, 52%, dichiara una cittadinanza straniera), la scuola di musica è frequentata in un caso su due da utenti laureati (o figli di laureati), l'offerta culturale è spesso "specializzata" per età (Officina Giovani è dedicata ai giovani, il cartellone di Prato Estate è invece attraente soprattutto per le generazioni mature - il 37% degli utenti è un over 70).

Questi profili confermano un modello culturale noto, il cui perimetro può essere scalfito o, al contrario, presidiato attraverso le azioni di miglioramento che scaturiscono dal processo di monitoraggio.

### **La soddisfazione generale**

I servizi del Comune di Prato rilevano un elevato gradimento: il 93% degli utenti è soddisfatto della prestazione ricevuta e questo corrisponde all'espressione di un giudizio favorevole da parte di 3.400 persone a fronte di 260 utenti che hanno giudicato insufficiente il servizio.

**Il voto medio ottenuto dai servizi indagati è, di conseguenza, molto elevato, pari a 5 punti in una scala 1-6** (1 punto corrisponde alla completa insoddisfazione e 6 punti all'assoluta soddisfazione)<sup>1</sup>. Ogni servizio, fra quelli selezionati, ha caratteristiche specifiche e, soprattutto, una differente centralità nella

---

<sup>1</sup> La scala di graduazione del giudizio nelle indagini del 2019/20 non era ancora completamente uniforme. In particolare, attraverso le opportune tecniche statistiche, si sono dovuti ricondurre alla scala 1-6 i giudizi in scala 1-10 dell'URP e della Scuola di Musica Verdi, mentre le attività del Museo Pretorio sono state standardizzate a partire da una scala di gradimento 1-4. Oggi tutte le indagini di qualità si esprimono nella scala da 1 a 6 punti.

vita dei cittadini. Non sarebbe corretto, pertanto, stilare una classifica di gradimento dei servizi studiati; piuttosto è utile la verifica dell'andamento nel tempo ed eventualmente il raffronto con lo stesso servizio erogato da altri Enti.

E' possibile, tuttavia, affermare che le iniziative del Museo Pretorio e l'URP ottengono un indice di gradimento molto elevato (5,4 punti) nonostante quest'ultimo si interfacci quotidianamente con un'utenza complessa e con possibili deficit di competenze culturali e linguistiche. Anche i servizi demografici online riscontrano un esteso gradimento (5,3 punti) e questo risultato è particolarmente significativo per il gran numero di risposte che lo hanno determinato (1.168 questionari).

I servizi scolastici riscontrano un approccio più critico e questo è senz'altro dovuto alla centralità del servizio nella vita delle famiglie, che sono quindi più esigenti, e al disagio provocato dalla chiusura repentina delle attività in seguito al diffondersi della pandemia nella primavera 2020. Il giudizio complessivo sulle scuole dell'infanzia comunali, comunque, raggiunge quota 4,6 punti e quello sui servizi di nido raggiunge 5 punti sui 6 disponibili in totale.

Tabella  
La soddisfazione complessiva degli utenti per servizio e per categoria di soddisfazione

	Soddisfatti	Punteggio 1-6	Supersoddisfatti (5-6) su totale intervistati	Voto medio supersoddisfatti	Insoddisfatti (1-3) su totale intervistati	Voto medio non soddisfatti
Museo Pretorio	99%	5,4	68%	11,5	0,2%	2,7
URP Multiente	94%	5,4	85%	5,8	5,9%	2,0
S. demografici online	95%	5,3	84%	5,7	5,5%	2,3
Officina Giovani	94%	5,2	82%	5,5	6,1%	3,0
Prato Estate	95%	5,1	81%	5,5	5,1%	2,8
Nidi Comune	86%	5,0	81%	5,5	5,1%	2,8
Scuola Musica	94%	4,9	72%	5,4	6,3%	2,4
Scuole Infanzia	76%	4,6	53%	5,6	18,4%	2,4
<b>Totale</b>	<b>93%</b>	<b>5,0</b>	<b>78%</b>	<b>5,6</b>	<b>5,6%</b>	<b>2,6</b>

Fonte: elaborazioni Ufficio Statistica su Indagini di soddisfazione 2019-2020

Considerando la sola categoria degli utenti che hanno espresso **una insoddisfazione nei confronti del servizio pubblico - 263 casi pari al 7% dei questionari – emerge un'insoddisfazione tutto sommato lieve nella maggioranza dei casi e riflessa in una votazione complessiva di 2,5 punti**. Quasi la metà dei giudizi negativi appartengono ai servizi educativi (il 17% alla scuola dell'infanzia e il 28% ai nidi), dove si riscontra anche una più alta percentuale di giudizi negativi di servizio (ha espresso questa valutazione il 24% degli utenti della scuola dell'infanzia e il 14% di quelli dei nidi).

Il fronte degli insoddisfatti è ampiamente controbilanciato dalla **categoria dei "supersoddisfatti": 3.403 persone (78% del totale) che hanno espresso un punteggio complessivo del servizio molto buono (5) o ottimo (6)**. Il giudizio medio raggiunge, per questa platea di utenti, i 5,6 punti.

I servizi demografici online fanno il pieno di supersoddisfatti e con oltre 8 utenti su 10 in questa categoria spiegano da soli il 35% dei giudizi totali. Anche l'URP registra una percentuale molto elevata di utenti in questa categoria: l'85% delle interviste dichiarano un gradimento molto buono o ottimo e il punteggio medio in questo caso sfiora il tetto massimo con 5,8 punti su 6. Appartiene a questa categoria anche il 53% degli utenti dei servizi educativi all'infanzia e il 75% di quelli del nido, segno che **nella maggioranza dei casi le aspettative delle famiglie non sono deluse**. Percentuali molto elevate di utenti

supersoddisfatti si rilevano anche nei servizi culturali, sebbene a fronte di un numero inferiore di questionari somministrati.

### **Le dimensioni della soddisfazione**

La soddisfazione generale è rilevata attraverso una domanda ad hoc, che chiede agli utenti un giudizio complessivo aspecifico. Non sono presenti, invece, domande “mirate” sulle dimensioni della qualità richiamate dalla Corte dei Conti (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, affidabilità, completezza). E’ possibile, tuttavia, ricondurre gran parte dei quesiti ad una forma aggregata delle suddette dimensioni. A tal fine, si sono individuati tre principali profili della qualità dei servizi:

1. il profilo dell’**accessibilità**, fisica e soprattutto informativa e strumentale;
2. il profilo della **tempestività**, ovvero la compatibilità dei tempi e dei procedimenti di erogazione;
3. il profilo della **rispondenza**, che racchiude gli elementi di efficacia, affidabilità e completezza.

Sono stati ricondotti a queste tre principali dimensioni i giudizi degli utenti dei servizi demografici online, dell’URP, dei nidi comunali e privati accreditati nel Comune di Prato e delle scuole dell’infanzia comunali<sup>2</sup>.

A fronte di un giudizio medio complessivo di 5 punti, **l’accessibilità ha raccolto in media 4,8 punti, la tempestività 5,1 punti e la rispondenza 5,2 punti**. L’elevato gradimento generale risulta, quindi, assolutamente confermato dalle risposte sui singoli aspetti e fasi dell’erogazione del servizio. Sembra, inoltre, che la soddisfazione sia particolarmente ampia con riferimento alla fase finale, quella di incontro con gli operatori e di soddisfazione concreta del bisogno dell’utente. Questa considerazione appare più evidente nel giudizio delle famiglie che hanno beneficiato dell’offerta educativa comunale: per loro la fase preliminare di informazione merita un punteggio di poco superiore ai 4 punti (4,3 le scuole dell’infanzia e 4,4 i nidi), mentre il profilo della rispondenza riscuote 4,9 punti per l’infanzia e addirittura 5,3 punti per i questionari dei nidi. L’URP si conferma un servizio di eccellenza nelle opinioni dei cittadini che hanno aderito all’indagine e guadagna oltre 5 punti in tutte le categorie, toccando i 5,5 in materia di rispondenza della prestazione. Anche i servizi demografici online registrano un gradimento elevato, sia con riferimento alle informazioni e all’accessibilità della piattaforma, che in relazione alla tempistica con cui si è riusciti a svolgere la pratica; non è stato possibile, invece, calcolare in maniera univoca la rispondenza di questo servizio.

---

<sup>2</sup> La mancanza di un orientamento organico ex ante che potesse guidare una formulazione di base omogenea per tutti i questionari, ha richiesto in fase di analisi l’adozione di tecniche elementari di standardizzazione dei giudizi in tutti i casi in cui il giudizio sugli specifici aspetti derivi da una scelta multipla non graduata o, comunque, da una risposta dicotomica (es. “si/no”). Inoltre, l’indicatore di tempestività non è stato calcolato per i nidi e le scuole dell’infanzia, non essendo presente un quesito chiaramente attribuibile a questa dimensione, e per i servizi demografici online non è stato individuato un quesito orientato alla rispondenza alternativo alla soddisfazione generale.