

RISULTATI DELLE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ESTERNI E INTERNI

A partire dal 2019, nella Provincia di Perugia si è avviato un percorso di osservazione e analisi relativo alla soddisfazione degli “utenti” interessati dalle funzioni dell’Ente. In realtà, si può parlare di servizi diretti alla persona solo in pochissimi casi e molto marginali rispetto al complesso delle attività svolte che, soprattutto per quanto concerne l’edilizia scolastica e la viabilità, riguardano tutti gli abitanti della provincia. I servizi hanno realizzato, per ogni annualità, indagini di customer satisfaction rivolte all’esterno ma anche nell’ambito della stessa amministrazione per misurare il grado di soddisfazione dei dipendenti e per ricevere suggerimenti e osservazioni mirati a migliorare lo standard delle prestazioni. Inoltre, per ribadire l’importanza di questo percorso, gli organi politici e gli Organismi di valutazione hanno stabilito che le indagini di customer avessero un peso rilevante nel sistema di valutazione delle performance dirigenziali.

Nonostante la mancanza di risorse adeguate sia in termini di personale specializzato che finanziarie si è provveduto a somministrare questionari ai soggetti individuati, nel caso di enti a sindaci, presidenti o dirigenti ma anche direttamente a cittadini e dipendenti.

Per il 2021, dall’analisi delle informazioni ottenute è risultato molto positivo il dato riguardante le attività del Servizio Stazione Appaltante; amministratori e dirigenti si sono dichiarati molto soddisfatti del rapporto consolidato con la Provincia e non hanno segnalato particolari criticità.

Per quanto riguarda l’edilizia scolastica sono stati “intervistati” presidi e dirigenti scolastici, chiamati a esprimersi su quanto fatto dalla Provincia nell’ambito della manutenzione degli edifici e della realizzazione di nuovi plessi. L’analisi delle risposte ha evidenziato una sostanziale soddisfazione e una elevata comprensione delle difficoltà finanziarie affrontate dall’Ente, difficoltà che si sono acuite dopo la riforma Delrio. Alcune problematiche riguardano le strutture più “vecchie” che necessitano di interventi continui in termini di sicurezza e rinnovamento degli impianti.

Più diversificato il “giudizio” riguardante le competenze afferenti la viabilità provinciale e regionale. Bisogna sottolineare che la Provincia svolge anche la funzione di manutenzione di oltre cinquecento chilometri di strade regionali, senza che la Regione Umbria partecipi economicamente allo sforzo sostenuto per garantire la percorribilità e sicurezza di questi tratti. A tale riguardo tra i due Enti è in corso una “trattativa-contenzioso” che al momento non sembra possa chiudersi in tempi brevi. Per quanto riguarda gli interventi ex-novo o di manutenzione delle strade interessate dal sisma del 2016 le valutazioni sono state molto positive, sia in termini di tempistica che di qualità. Per quanto riguarda le altre strade il giudizio è meno buono ma ugualmente positivo considerato che tutti rilevano le difficoltà finanziarie in cui l’Ente è costretto a operare.

Le indagini di customer interne hanno interessato essenzialmente il Servizio che si occupa della “gestione del personale”, il Servizio “finanziario” e una approfondita ricerca sul benessere organizzativo operata dal Cug in collaborazione con l’Ufficio Pari Opportunità. Dai dati emerge una sostanziale soddisfazione del personale sia sulle condizioni lavorative che sul funzionamento dei servizi e degli uffici che riguardano le attività trasversali interne all’Ente. Qualche perplessità è stata sollevata in merito alla formazione del personale che si vorrebbe più diffusa e approfondita ma anche in questo caso la quasi totalità degli intervistati ha convenuto che le difficoltà di reperire risorse giustifica la precarietà della situazione. Non sono stati segnalati casi di discriminazione o particolari episodi negativi relativi alla parità di genere e di trattamento.

C’è la consapevolezza che questa attività di customer è in qualche maniera “artigianale”, nel senso che all’interno dell’Ente non ci sono profili professionali specializzati nella materia e che quindi, sia la strutturazione che la somministrazione dei questionari e l’analisi dei dati possono risentire di qualche inesattezza, tuttavia, bisogna rimarcare l’impegno con cui dirigenti e personale hanno affrontato la “sfida” e manifestato la volontà di migliorare per quanto possibile. D’altro canto, al momento, non ci sono risorse disponibili per rivolgersi ad aziende specializzate, c’è comunque la garanzia da parte dell’amministrazione di continuare nel percorso di indagine e di utilizzare i risultati per migliorare i servizi offerti alla comunità provinciale.