



COME CI VEDONO I NOSTRI UTENTI

Questionario di gradimento degli utenti per l'anno 2019

Hanno collaborato:

per la definizione dei questionari e le elaborazioni statistiche

Gianfranco Piperata della Direzione generale Assemblea Legislativa

per il coordinamento dell'attività verso gli utenti

Alex Serra del Servizio Diritti dei cittadini Assemblea Legislativa

Emilio Lonardo Coordinatore difesa civica, pari opportunità e rispetto del principio di non discriminazione

Relazione sui questionari di gradimento

Il 2019 è stato il primo anno “completo” nel quale si è proceduto, da parte dell’Ufficio del Difensore civico regionale, alla somministrazione agli utenti (cittadini, studi legali, associazioni, imprese che si sono rivolte al Difensore civico) di un questionario di gradimento, che è stato ideato, preparato, verificato sperimentalmente e, successivamente affinato, nel corso del 2018.

In fase sperimentale, infatti, negli ultimi mesi del 2018, al termine di ogni provvedimento dell’ufficio del Difensore Civico regionale, a tutti gli utenti è stato inviato, tramite apposito link, un questionario di gradimento in versione “on-line”, al fine di consentirne la compilazione a distanza, con l’obiettivo di sondare le opinioni, rilevare il livello di soddisfazione su vari aspetti del servizio ed ottenere “segnalazioni” su eventuali problematiche riscontrate e/o disservizi.

In quei pochi mesi, i dati raccolti sono stati molto buoni, anche se è stata registrata una bassa percentuale di compilazione del questionario. Poiché, questa modalità non aveva riscosso molto consenso, al termine dell’anno era stato caldamente consigliato ai referenti del servizio, per il futuro, di “incentivare” tale possibilità, inviando, eventualmente, almeno un sollecito via mail.

L’attuale questionario consta di venti domande a risposte chiuse, oltre a una finale per eventuali suggerimenti/osservazioni e può essere compilato dal cittadino, dopo la definizione del parere finale da parte del Difensore civico o, comunque, al termine della conclusione dell’istanza. Il questionario garantisce, ovviamente, l’anonimato dell’utente.

Il procedimento di “customer satisfaction” attuato è altresì funzionale alla certificazione di qualità ottenuta dall’Ufficio del Difensore civico, nel corso dello scorso anno.

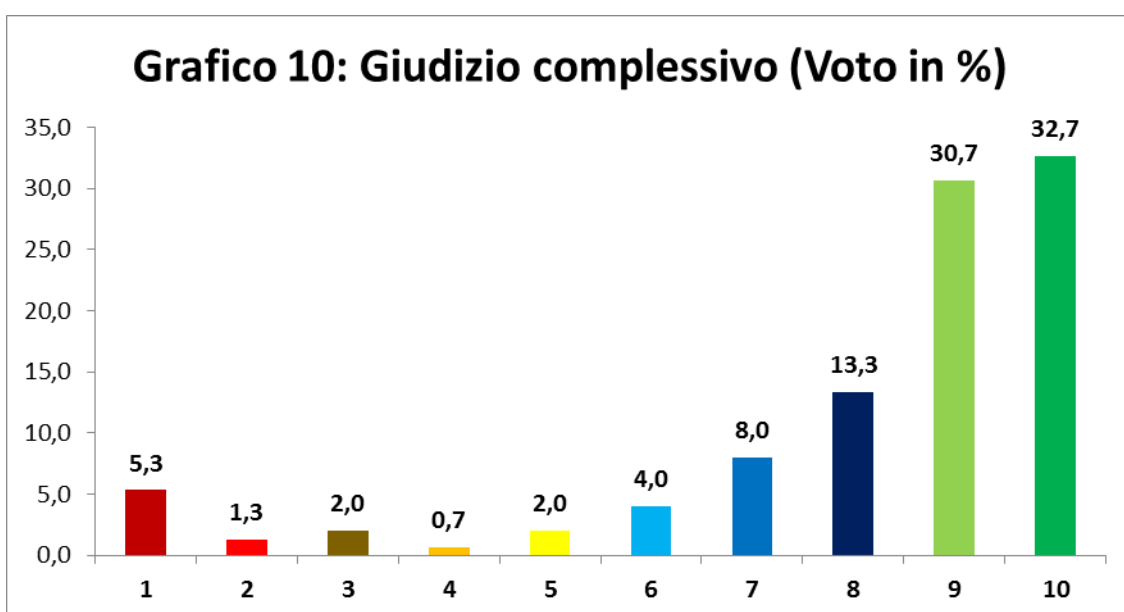
Nel 2019, la raccolta è continuata, ed il “consiglio” ha avuto effetti confortanti, poiché sono stati compilati **150** questionari (di cui uno solo mandato via posta ordinaria in formato cartaceo) su 409 procedimenti ultimati, pari al 37% circa del totale dei procedimenti conclusi. Un numero interessante rispetto alla rilevazione sperimentale dell’anno precedente. Il tasso di risposta, in rapporto al numero dei provvedimenti chiusi nell’anno, è ancora migliorabile, ma inizia ad essere significativo.

Per il prosieguo, è consigliabile continuare a somministrare il questionario e sollecitarne la compilazione, perché è sempre utile riscontrare eventuali indicazioni degli utenti, al fine di migliorare costantemente il servizio offerto.

In più, quest'anno, a differenza dell'anno precedente, è stata predisposta un'apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari compilati.

Il dato relativo al giudizio complessivo sui vari servizi offerti dal Difensore Civico è sempre **più che buono**, come l'anno precedente, quando è stata effettuata la rilevazione per la prima volta.

Il voto medio complessivo (vedi successivo grafico 10), infatti, è di **8,2** (poco più basso dell'**8,7** relativo ai pochi mesi in cui è stato somministrato nel 2018). Solo diciassette utenti hanno espresso valori inferiori alla sufficienza, mentre **quasi un terzo** dei rispondenti ha manifestato un giudizio **ottimo** (10).



Analizzando nel dettaglio i diversi quesiti, sono evidenti alcune valutazioni (in parte osservabili anche visivamente nei grafici pubblicati alla fine di questa relazione):

- E' stata prevalente la richiesta di istanza di difesa civica rispetto al ricorso sul diritto d'accesso (rispettivamente 90% vs 10%);
- Gran parte dei rispondenti sono utenti, meno del 10% i rappresentanti di studi legali e di associazioni di categoria. Più donne che maschi, ma la differenza è minima (**55% vs 45%**);
- I rispondenti provengono da tutte le province dell'Emilia-Romagna, prevalentemente da Bologna (poco più di un quarto) e dalle altre province con percentuali tra loro simili;
- **Più dei 2/3** dei rispondenti pensano che il servizio svolto dal Difensore Civico sia per niente o poco "pubblicizzato" e conosciuto dai cittadini;

- Non c'è una modalità prevalente con cui si è venuti a conoscenza del servizio. Il passaparola **(indicato da 3 rispondenti su 10)** è quella che ha riscosso maggiore consensi, seguita da amministrazioni pubbliche e sito internet;
- Oltre l'80% dei rispondenti ha "visitato" le pagine web del Difensore Civico. Tra questi, oltre l'80% ha giudicato positivamente le informazioni reperite on-line (in riferimento alla chiarezza);
- **Molto buone**, le valutazioni su tutte le domande relative al supporto fornito dal personale del Difensore Civico. Le percentuali dei rispondenti che hanno espresso valutazioni positive (vale a dire modalità di risposta 3 o 4), sono state sempre **vicine al 90 %**. Gli operatori, pertanto, sono stati "giudicati" molto positivamente;
- Oltre 4 rispondenti su 5 reputano chiara la procedura e ritengono che il funzionario competente sia stato d'aiuto per risolvere le problematiche sollevate;
- **Quasi l'85%** di chi ha compilato il questionario considera congrua la durata del procedimento (vale a dire il tempo trascorso dalla presentazione dell'istanza al giorno della risposta) ed accettabili i tempi di conclusione del procedimento stesso;
- Poco più della metà dei rispondenti, ritiene che la richiesta sia stata adeguatamente soddisfatta. Tra i non soddisfatti, le modalità più "gettonate" sono state la mancata collaborazione della Pubblica Amministrazione interessata (45%) e il rigetto istanza della Pubblica Amministrazione interessata (38%). Pochi quelli insoddisfatti per l'inadeguato intervento del Difensore civico (17%);
- Per quasi tutti (**88%**) i rispondenti, le funzioni del Difensore civico dovrebbero essere maggiori.

Qualche spunto, inoltre, è stato fornito dai rispondenti, nel quesito posto a risposta aperta, relativo alle osservazioni/suggerimenti. Tra le risposte, si evidenziano un paio di segnalazioni:

"In caso di non collaborazione della PA dopo gli inviti fatti dal Difensore, si potrebbe prevedere un intervento più diretto da parte del Difensore Civico".

"Occorrono poteri sanzionatori nei confronti delle amministrazioni che non si adeguino al parere rilasciato dalla difesa civica, in aggiunta l'ottemperanza al parere deve essere obbligatoria, il fatto che sia facoltativa rende molto spesso la difesa civica debole".

Tutte e due le osservazioni espresse dai rispondenti a conclusione del questionario, sono riferite ad un problema di difficile soluzione, considerati i riferimenti normativi dell'azione del Difensore civico.

Questo elemento, che coglie il "limite" della *moral suasion* propria dell'azione del Difensore civico, non modifica il giudizio decisamente positivo sulla sua azione, come emerge da molte altre risposte in cui gli utenti si sono complimentati per il servizio svolto.

Infine, qualche grafico relativo ad alcuni quesiti del questionario.

Grafico 1: Provenienza dei rispondenti per Provincia

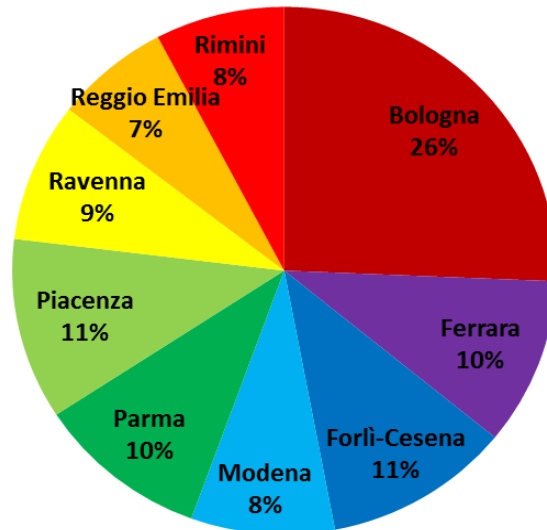


Grafico 2: Come è venuto a conoscenza dell' attività del Difensore Civico?
(val. in %)

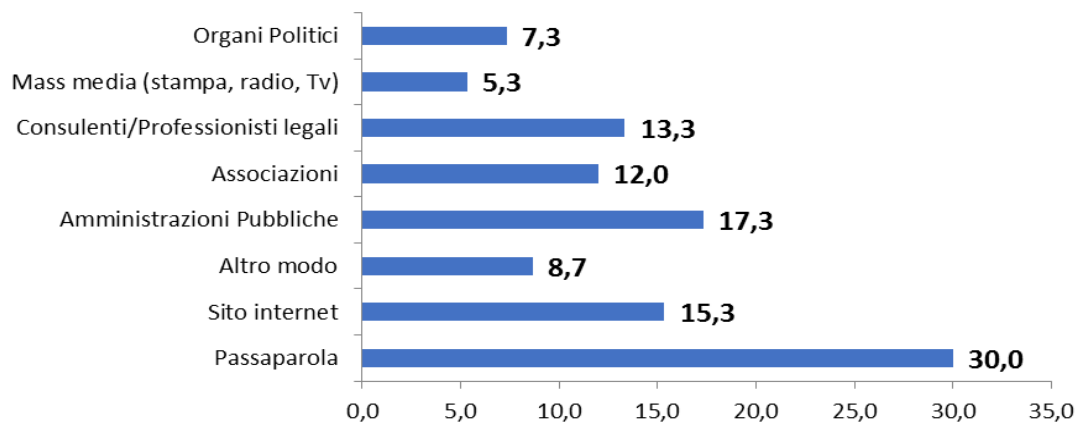


Grafico 3: Le informazioni disponibili sul sito web sono chiare

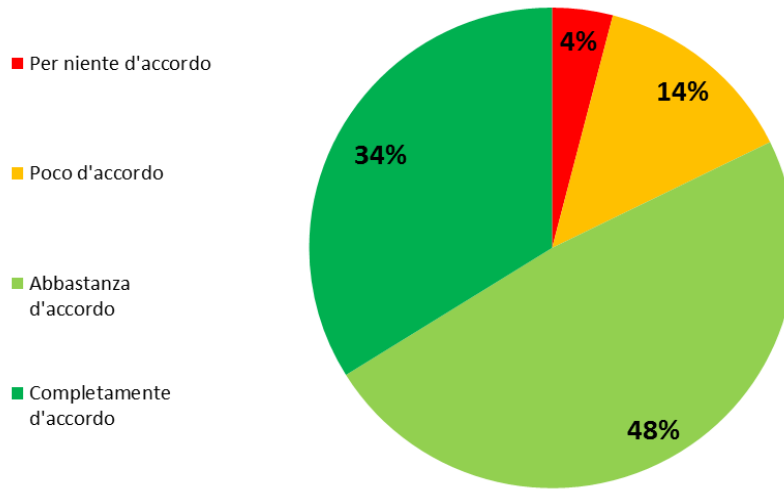


Grafico 4: Gli operatori sono competenti professionalmente

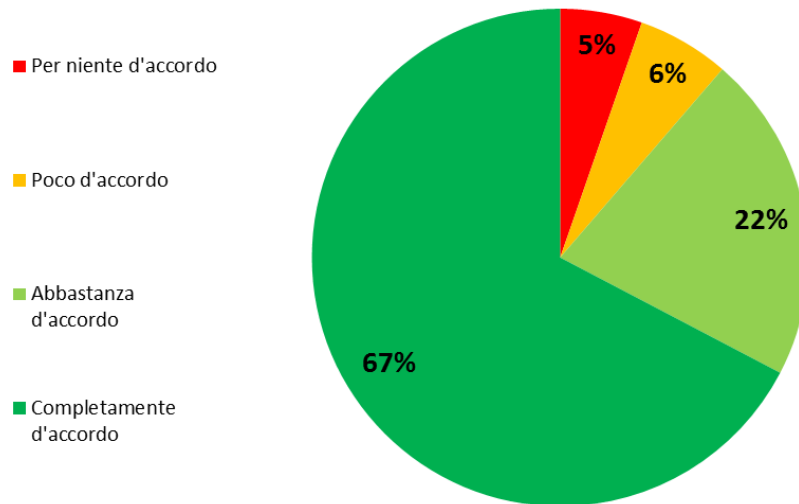


Grafico 5: Gli operatori sono in grado di comprendere le esigenze ed i bisogni dell'utente

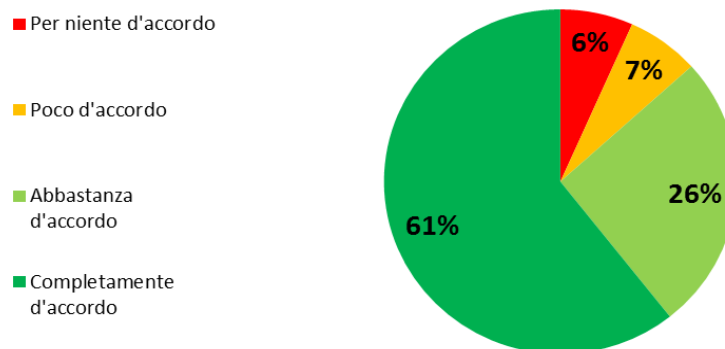


Grafico 6: La procedura è chiara

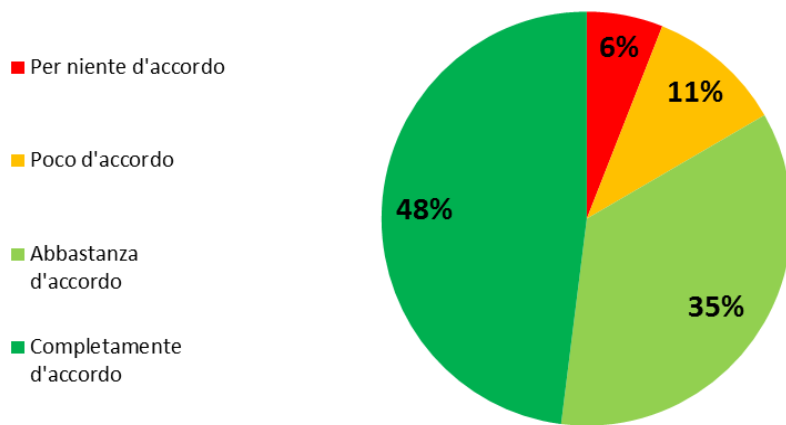


Grafico 7: Il tempo trascorso dalla data di presentazione dell'istanza alla risposta dell'ufficio è congruo

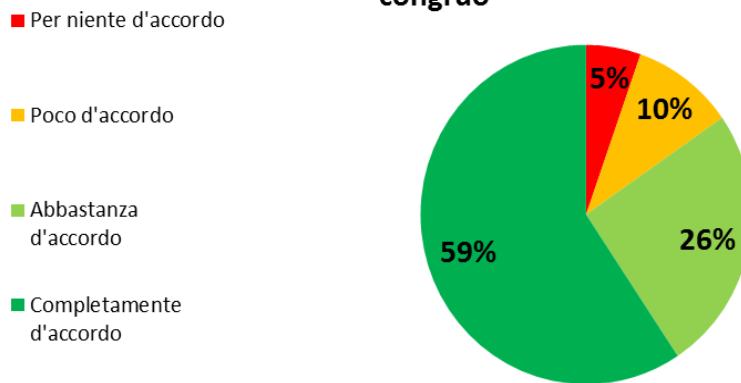


Grafico 8: I tempi di conclusione del procedimento sono accettabili

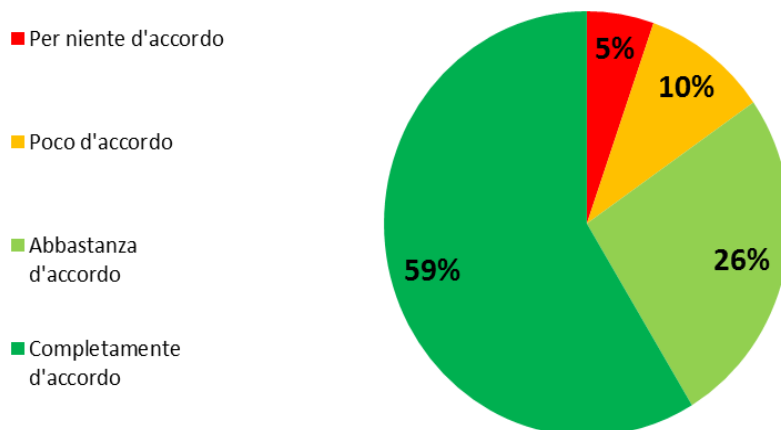


Grafico 9: Ritiene che la sua richiesta sia stata soddisfatta adeguatamente?

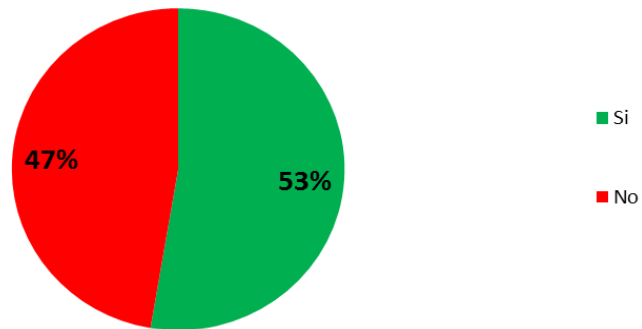


Grafico 9 b: Se non è stata soddisfatta, a causa di?

- Inadeguato intervento del Difensore civico
- Mancata collaborazione Pubblica Amministrazione interessata
- Rigetto istanza Pubblica Amministrazione interessata

