

Premessa

Coerentemente con i principi della Qualità, che si caratterizzano per una particolare attenzione verso i cittadini, sono state realizzate delle indagini di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti denominate “customer satisfaction” in alcuni settori di attività.

L’approccio applicato prevede il coinvolgimento:

di rappresentanze di cittadini/utenti e di dipendenti nell’ambito di focus groups finalizzati alla redazione del questionario;

del personale interno per cogliere, oltre al punto di vista dei cittadini, anche il punto di vista di chi eroga il servizio.

Rispetto alle indagini svolte, le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso interviste dirette condotte da rilevatori incaricati dal Comune, mentre quelle dei dipendenti attraverso autocompilazione del questionario.

Sulle criticità emerse dalle indagini svolte finora, si sono attivati alcuni gruppi di miglioramento per impostare le opportune azioni correttive.

Metodologia

Il modello adottato dal Comune di Trento a supporto metodologico delle indagini è noto come il “modello dei Gap”, sviluppato da A. Parasuraman che permette di misurare l’entità degli scostamenti (gaps) esistenti tra il livello di servizio atteso e il livello di servizio realmente percepito dall’utente/cliente.

Secondo tale modello vengono individuate cinque aree di indagine per la valutazione della qualità del servizio: gli aspetti tangibili, l’affidabilità, la rassicurazione, la capacità di risposta, l’empatia. Il modello si basa sulla considerazione che esistono due livelli nelle aspettative dei clienti: un livello desiderato (massimo grado di interesse desiderato, oltre il quale ogni sforzo aggiuntivo potrebbe essere inutile) e un livello accettabile (minimo grado di interesse accettabile, al di sotto del quale si è insoddisfatti del servizio).

Fra queste due dimensioni esiste una zona di tolleranza costituita da tutti i livelli qualitativi del servizio che il cliente considera soddisfacenti.

La conoscenza del posizionamento dell’ente (livello percepito) rispetto alle zone di tolleranza delle diverse dimensioni del servizio permette di individuare i punti di forza e di debolezza nell’erogazione dei servizi e di evidenziare le priorità di intervento.

Oltre a verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dal Comune di Trento, il modello consente di:

- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte;
- comprendere il livello di gradimento degli utenti in merito ad alcuni possibili miglioramenti del Servizio;
- confrontare la valutazione interna (punto di vista degli operatori) sulla qualità dei servizi offerti con quella espresse dagli utenti.