



COMUNE DI PERGINE VALSUGANA
Provincia di Trento

DIREZIONE GENERALE

Area Istituzionale e Organizzazione

38057 Pergine Valsugana - P.zza Municipio, 7

0461/502100 0461/502113

e-mail: protocollo@comune.pergine.tn.it

pec: protocollo@pec.comune.pergine.tn.it

Spettabile

Dirigente della Direzione Generale del
Comune di Pergine Valsugana

e per conoscenza

alla c.a del SINDACO del Comune di
Pergine Valsugana

Numero di protocollo associato al documento come metadata (DPCM
3.12.2013, art. 20). Data di registrazione inclusa nella segnatura di
protocollo

Tit. Cla: 1.11

**OGGETTO: controlli interni - qualità dei servizi anno 2024 - website - rapporto
indagine customer satisfaction e piano di miglioramento**

Premessa: contesto di riferimento e obiettivi dell'indagine

L'art. 183 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 e ss.mm. in materia di controlli interni ha introdotto a decorrere dal 2018 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti il "controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente".

Nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa il Comune di Pergine Valsugana ha adottato il Regolamento sui controlli interni approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 5 del 31/01/2017. Il Capo VIII del predetto regolamento disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati. Organo deputato al coordinamento e presidio delle indagini a carattere generale è la Direzione Generale. Tra gli strumenti e le metodologie individuate ai fini del controllo di qualità sono ricompresi in particolare sondaggi tramite sito internet, raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico e carte dei servizi.

La Giunta comunale con deliberazione n. 91 di data 28 giugno 2022 ha approvato, in attuazione dell'art. 32 comma 4 del Regolamento sui controlli interni il "Disciplinare per la gestione dell'ascolto del cittadino".

L'art. 1 del predetto "Disciplinare per la gestione dell'ascolto del cittadino" prevede l'individuazione entro il 31 gennaio di ogni anno da parte della Direzione Generale dei servizi oggetto di indagine annuale sul grado di soddisfazione degli utenti. Con nota dd. 11.1.2024 prot. 1559/I è stato individuato, tra i servizi oggetto di controllo sulla qualità- mediante indagine di soddisfazione dell'utenza – il website.

L'indagine è stata impostata mediante l'utilizzo del software online dedicato della ditta Tesia s.n.c., a cui il servizio è stato affidato con determinazione dirigenziale n.81 dd. 29.3.2024.

L'obiettivo prefissato rientra nell'ambito di analisi di verifica di alcuni aspetti del rapporto tra Comune e utenti tramite canale digitale/website.

I parametri presi in considerazione e rientranti nella sfera di analisi sono correlati alla funzionalità delle modalità organizzative in relazione al rapporto con l'utenza, al fine di valutare l'efficacia ed immediatezza comunicativa del sito e conseguentemente individuare possibili azioni migliorative in un'ottica di customer satisfaction, anche in vista della messa on line con decorrenza 19.12.2024 del nuovo sito finanziato con fondi PNRR, per poter sfruttare pienamente le potenzialità del nuovo canale alla luce delle risultanze dell'indagine, in modo da rendere lo strumento il più rispondente possibile alle reali esigenze della cittadinanza .

L'obiettivo fondamentale dell'analisi è infatti l'orientamento teso a comprendere il divario tra i livelli attesi ed il livello effettivamente percepito dall'utenza finale, in un'ottica di miglioramento continuo.

Struttura dell'indagine: strumenti e realizzazione dell'indagine

E' stata quindi operativamente scelta la modalità dell'indagine online, ad accesso mediante apposito link pubblicato sul sito stesso. L'avvio dell'indagine e le sue finalità sono stati oggetto di pubblicità alla cittadinanza tramite Notiziario ai capifamiglia e news sul sito.

Il questionario è stato progettato in base ai principi di cui all'articolo 7 del disciplinare, dando rilievo a:

- Impostazione di una struttura visibile e riconoscibile al questionario
- Giusto equilibrio tra completezza e ridondanza
- Scegliere con cura la tipologia di domande
- Ordine logico
- Inserimento di una sezione anagrafica

Più precisamente sono stati elaborati 9 quesiti, di cui 3 relativi ai dati anagrafici (fascia di età, genere, titolo di studio), 5 domande di merito e una domanda a risposta aperta con richiesta suggerimenti. Di seguito si elencano i quesiti proposti:

- 1) Come valuta il sito sotto il profilo della completezza ed esaustività di informazioni, documentazione e/o modulistica reperibili?
- 2) Come valuta la grafica del sito?
- 3) Come valuta la tempestività dell'aggiornamento delle informazioni ?
- 4) Come valuta l'organizzazione dei contenuti sul sito e la loro accessibilità?
- 5) Come giudica complessivamente il sito web?

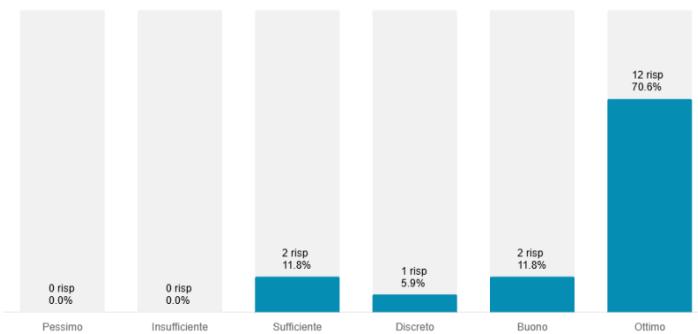
La scala di valutazione proposta possiede sei gradi di giudizio: pessimo, insufficiente, sufficiente, discreto, buono, ottimo.

Estrazione dati raccolti

Si è proceduto alla data del 20.12.2024 all'estrazione ed analisi dati rilevati, che di seguito si riportano.

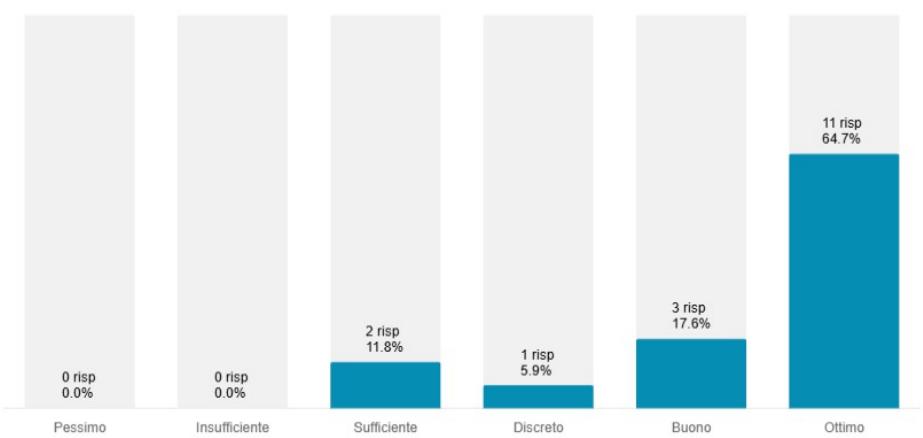
 5. Come valuta il sito sotto il profilo della completezza ed esaustività di informazioni, documentazione e/o modulistica reperibili?

numero di risposte: 17



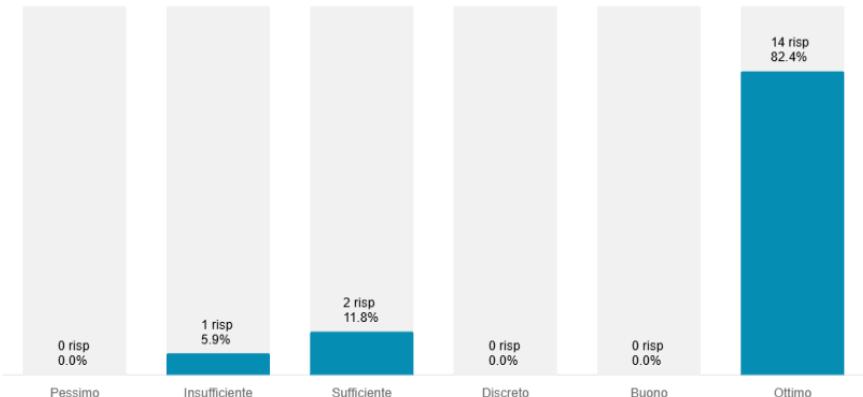
 6. Come valuta la grafica del sito a livello di chiarezza e leggibilità?

numero di risposte: 17



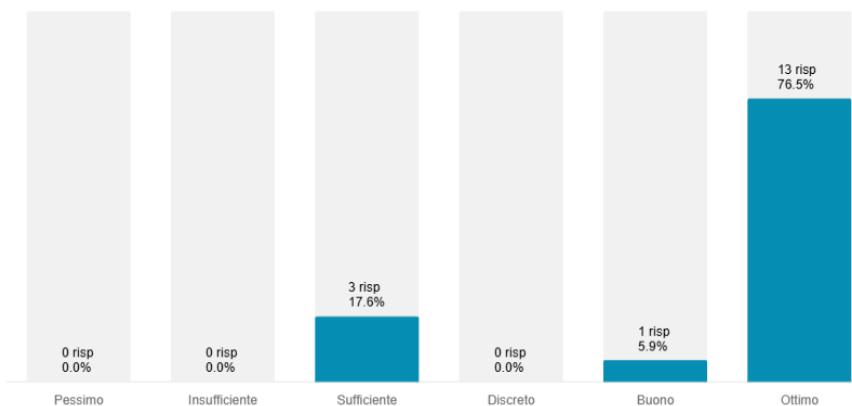
 7. Come valuta la tempestività dell'aggiornamento delle informazioni presenti sul sito ?

numero di risposte: 17



8. Come valuta l'organizzazione dei contenuti sul sito e la loro accessibilità anche in pochi click?

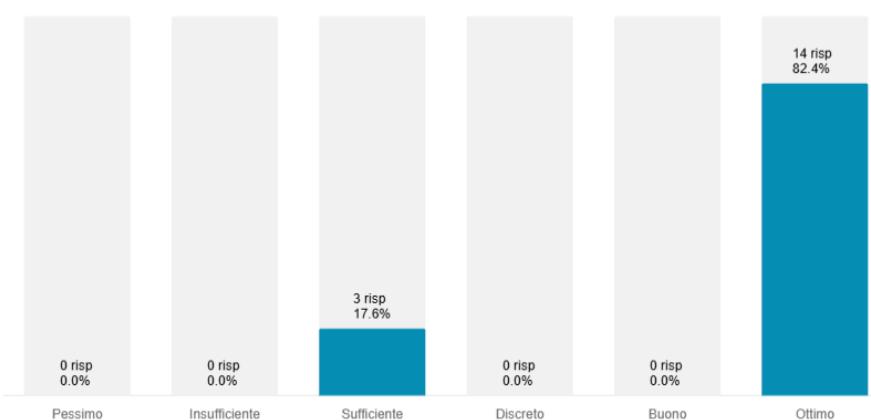
numero di risposte: 17



9. Come giudica complessivamente il sito web del Comune?

Utilizzabilità delle informazioni tramite sito internet istituzionale del Comune

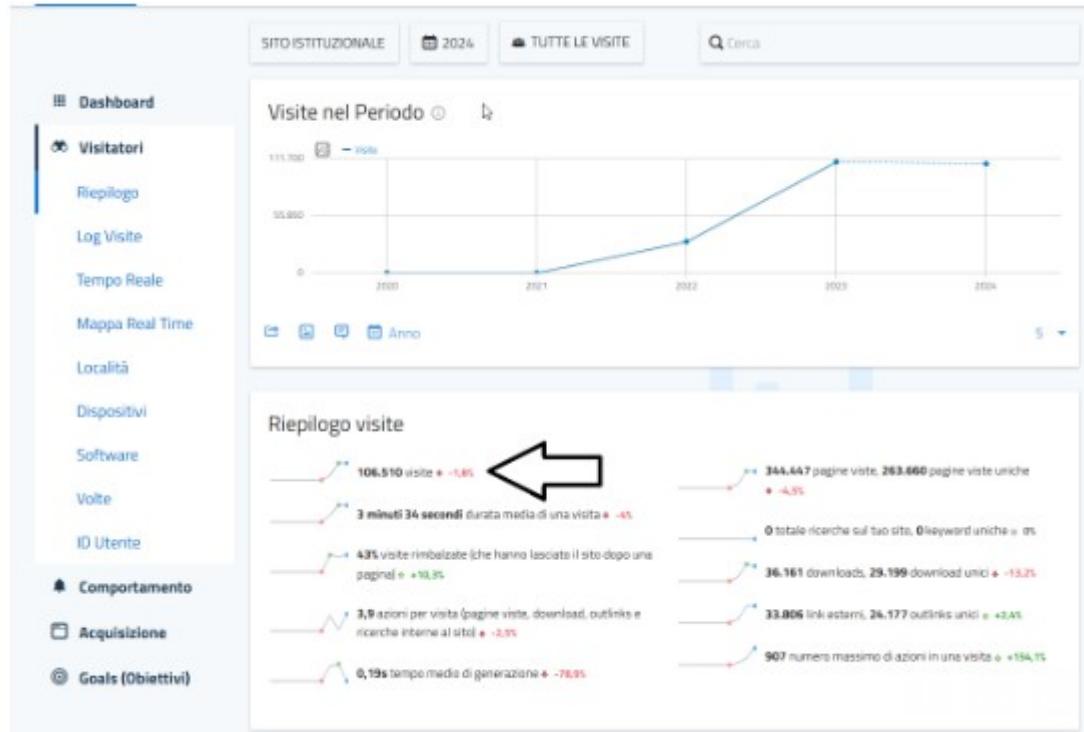
numero di risposte: 17



Analisi dati raccolti

L'analisi statistica dei dati raccolti ha come obiettivo quello di contribuire ad individuare le aree di miglioramento della qualità del servizio e quindi a fissare delle priorità di intervento.

Ai fini delle risultanze dell'analisi è necessario premettere che, rispetto al contesto operativo in cui si sviluppa l'indagine di customer satisfaction, di fatto il campione osservato risulta statisticamente non significativo e rappresentativo dell'utenza interessata. Le risposte all'indagine registrate sono state solo n. 20, a fronte di un numero di accessi al sito pari nel periodo di riferimento a 106.510 visite.



In ogni caso emerge dagli indicatori rilevati un quadro soddisfacente rispetto alle seguenti valutazioni:

- completezza ed esaustività di informazioni, documentazione e/o modulistica reperibili
- grafica

Nessun indicatore evidenzia nella scala dei valori risultati insufficienti.

Anche il giudizio complessivo esprime sinteticamente un risultato che si attesta per oltre il 50% della rilevazione come "ottimo". Sono peraltro stati raccolti un 17% di giudizi di mera "sufficienza" nel giudizio complessivo.

In particolare gli esiti dell'indagine evidenziano i seguenti punti debolezza del servizio:

- tempestività dell'aggiornamento
- organizzazione dei contenuti e accessibilità

I punti di debolezza possono essere letti come criticità del servizio richiedendo una maggior attenzione per il mantenimento del buon livello di soddisfazione complessivamente raggiunto.

Si evidenzia peraltro che non risultano pervenuti recrimini.

Sintesi dei dati e piano di miglioramento

Alla luce dell'analisi dei risultati svolta, si elencano azioni possibili da includere nel piano di miglioramento e intraprendere nel corso del prossimo anno, anche in vista dell'implementazione del **nuovo sito Comunweb finanziato nell'ambito del PNRR¹**:

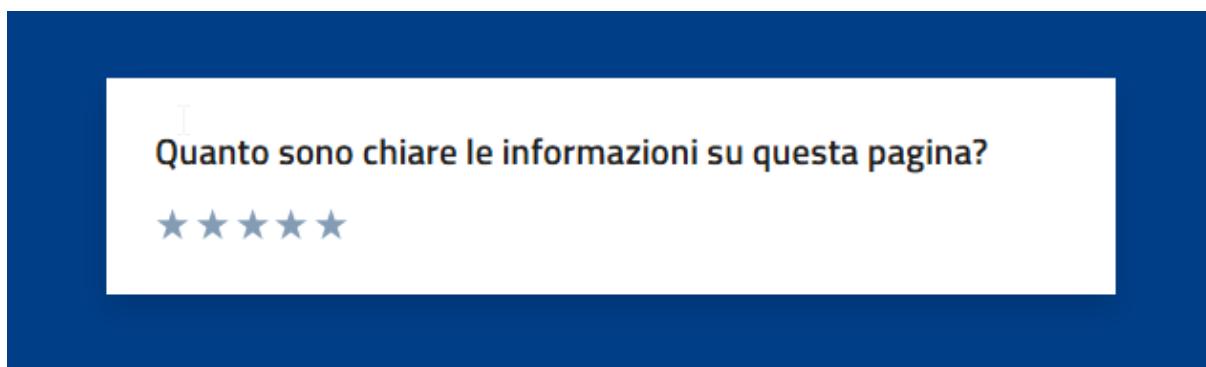
¹ con Decreto n. 135-1/2022-PNRR il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha approvato il finanziamento degli interventi a valere sull'Avviso pubblico "MISURA 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI (Settembre 2022)" - M1C1 PNRR INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" finanziato dall'Unione Europea –

- 1) individuazione di editor-sito per ogni struttura in modo tale che ogni ufficio abbia le competenze e riceva la necessaria formazione per poter caricare in autonomia contenuti sempre tempestivamente aggiornati;
- 2) Riorganizzazione del sito secondo in una logica “orientata all’utente”- “cittadino informato”, strutturato per “argomenti”.

Si precisa sin d’ora che le azioni di miglioramento elencate si pongono perfettamente in linea con le logiche del nuovo sito – on line dal 19.12.2024 - realizzato mediante affido al Consorzio dei Comuni Trentini (determina Direzione Generale 208 dd. 31.10.2023²): il sito infatti, risponde ai requisiti stabiliti dalla misura 1.4.1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici” (definiti negli allegati tecnici e in particolare nell’allegato 2 dell’avviso). L’utilizzo di modelli standard, conformi alle Linee guida emanate da AgID ai sensi del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), ha il vantaggio di:

- Creare esperienze digitali efficaci, coerenti e centrate sugli utenti-cittadini
- Facilitare la ricerca di informazioni, l’inoltro di richieste e il completamento degli adempimenti verso le amministrazioni comunali
- Abbattere i costi di mantenimento di siti web e servizi digitali negli anni successivi

Si puntualizza altresì che, nell’ottica di dare continuità alla presente analisi di customer satisfaction, garantendo al contempo un maggior ritorno in termini di numero di risposte ai questionari effettivamente rese dall’utenza, il nuovo sito invita in maniera più immediata il visitatore a rispondere a veloci domande di gradimento, per consentire un monitoraggio costante e più partecipato della qualità percepita. Infatti il nuovo sito contiene, per ogni pagina, un apposito spazio in coda, che invita alla compilazione di un sondaggio di customer satisfaction:



In base ai dati così raccolti, che si auspica possano consentire in futuro una campionatura statisticamente rilevante, potranno essere strutturate analisi di dati e correlati piani di

NextGenerationEU , nei quali rientra anche il Comune di Pergine Valsugana per l’importo di € 203.632,00

² Come da ns. protocollo n. 20449 del 18/05/2023, il Consorzio dei Comuni Trentini ha formulato la proposta tecnico-economica finalizzata alla realizzazione degli interventi di miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino nel rispetto dei tempi, dei modelli, dei sistemi progettuali e dei requisiti tecnologico-normativi previsti nell’Allegato 2 all’Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”, che, nello specifico, prevede, a fronte di un corrispettivo una tantum di € 24.935,93 € oltre Iva 22% da corrispondere al termine del ciclo implementativo del nuovo sito web comunale e della pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino , ha per oggetto – tra l’altro:

- realizzazione, installazione e attivazione del nuovo sito web comunale basato sulla piattaforma ComunWEB, in conformità ai tempi, modelli, sistemi progettuali e requisiti tecnologico-normativi previsti nell’Allegato 2 all’Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR,

- progettazione, realizzazione, installazione e attivazione, all’interno dell’applicazione Mycomunweb (Stanza del cittadino) integrata nel nuovo sito web comunale, di un pacchetto di servizi digitali per il cittadino.

miglioramento costruttivi, in funzione della valorizzazione dell'esperienza del cittadino nel website istituzionale.

Tutto ciò premesso e considerato, ai sensi del Capo 6 “Comunicazione dei risultati” – articolo 11 “Trasmissioni e pubblicazioni” del Disciplinare dell’ascolto al cittadino approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 91 di data 28 giugno 2022, gli esiti del controllo della qualità dei servizi erogati sono trasmessi al Sindaco ed alla Direzione Generale.

Pergine, 23.12.2024



La capoufficio Area Istituzionale e
organizzazione
- dott.ssa Maria Luisa Offer-

**Documento informatico con firma digitale
(duplicato nel sistema di conservazione del Comune)**