

Trasparenza comunicativa: la citizen satisfaction e la partecipazione dei cittadini

Webinar

4 febbraio 2014

Percorsi e strumenti per la citizen satisfaction, Laura Massoli (Dipartimento della Funzione Pubblica)

- **Ci sono esempi di feedback relativi ad attività di co-valutazione dei cittadini?**
Per quanto concerne l'esperienza sulla valutazione civica tutti i materiali e i report sono disponibili online a questo indirizzo: <http://qualitapa.gov.it/archivio/valutazione-civica/>
- **Esiste una relazione finale sui risultati del Programma Cantieri?**
*Alcune indicazioni di valore "storico" sul programma Cantieri sono disponibili online all'indirizzo <http://www.funzionepubblica.gov.it/la-struttura/funzione-pubblica/attivita/politiche-di-innovazione/programma-cantieri-per-il-cambiamento-nelle-pa/presentazione.aspx>
I materiali e le pubblicazioni prodotte nell'ambito del progetto Cantieri invece sono pubblicate su: <http://www.magellanopa.it>*
- **Vorremmo migliorare il nostro sito istituzionale che ospita tutta la documentazione e gli atti relativi alla programmazione comunitaria.** Stiamo pensando di avviare una indagine di CS partendo dai componenti del Comitato di Sorveglianza per verificare se il sito già soddisfa i fabbisogni (percezione), se e come migliorarlo (desiderata), se è utilizzabile. Ritieni che sia un giusto approccio? Tenga conto che il Comitato è composto da Dirigenti regionali responsabili di Asse/linee di intervento, partenariato istituzionale, partenariato socio economico, ministeri. Ho trovato il materiale sulle indagini di CS sul sito ma in caso di avvio dell'indagine, la FP può fornire assistenza? E' ovvio che il sito, una volta migliorato, sarà a disposizione di tutti i cittadini!
*La sua proposta che sicuramente è un buon inizio, mi permetto un paio di suggerimenti. Rispetto al comitato di sorveglianza, che immagino sarà composto da un numero comunque limitato di membri potrebbe anche utilizzare uno strumento più qualitativo del questionario, per esempio un focus group (trova alcune indicazioni su questo strumento in questa pagina: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/cassetta-degli-attrezzi/> nella parte Fase 2, impostazione delle indagine, oppure direttamente sul portale www.migliorapa.it, selezionando questa specifica fase nella parte iniziale di profilazione). Attraverso il focus potrebbe infatti raccogliere informazioni significative da un gruppo che è sì utente del sito in questione anche se immagino non coincida completamente con l'universo di riferimento. Anche in base a queste indicazioni potrebbe eventualmente strutturare un questionario successivo (magari anche on line) da indirizzare a un campione degli utenti del portale.
Dal punto di vista del supporto, il Dipartimento della Funzione Pubblica mette a disposizione tutto il know-how e gli strumenti prodotti nell'ambito del progetto Migliorapa, attraverso l'omonima piattaforma. Nel caso decidiate di utilizzare il nostro questionario per la valutazione del sito internet (lo trova sempre nella sezione di cui sopra) e lo strumento Lime survey integrato nella piattaforma (sezione la Tua indagine) potreste avvalervi di un minimo di supporto a distanza contattando lo staff*

di progetto tramite l'email nella specifica sezione. Le consiglio anche, nel caso di consultarsi le FAQ (si trovano nella stessa sezione) poste da Amministrazioni che hanno già iniziato ad utilizzare questo strumento.

- **Le schede delle indagini per esempio per le biblioteche sono le stesse sia che si tratti di biblioteche comunali o regionali?**

Nella piattaforma Migliorapa.it può, quando si profila, scegliere la tipologia di amministrazione (nel suo caso Regioni o Comuni) e nello step successivo potrà scegliere, sulla base appunto della selezione precedente, il servizio che interessa. Nei casi specifici che lei cita il servizio "biblioteca" è disponibile sia per la tipologia comuni che regioni.