



TERRE REGIONALI TOSCANE (l.r. 80/12)

Il Direttore

Allegato A

PIANO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA (PQPO) PER L'ANNO 2019

AMBITO STRATEGICO 5 “Una PA trasparente e leggera: innovazione, semplificazione, contenimento della spesa”

OBIETTIVO 5.2 “Rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente”

Linee guida per la Rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente

Il Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa per l'anno 2019 di Ente Terre Regionali Toscane, approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 213 del 25 febbraio 2019 inserisce, per la prima volta, fra gli obiettivi strategici dell'Ente la rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente stesso, intesa come percentuale di gradimento complessiva da parte dei fruitori dei servizi di Ente Terre (*Customer satisfaction*).

Per giungere al risultato viene impostato un percorso temporale necessario a definire, in prima battuta, le modalità di rilevazione secondo uno specifico cronoprogramma allegato alla deliberazione (ETER 2), per poi procedere con l'effettuazione dell'indagine entro la fine dell'anno.

Questo l'iter stabilito dal cronoprogramma:

1. Analisi e studio dei parametri di valutazione e delle modalità di ricezione del livello di gradimento da parte degli utenti dell'attività dell'Ente – approvazione di un decreto che approva il documento di analisi e studio, entro il 30 giugno 2019
2. Predisposizione di apposito questionario o altro strumento di rilevazione – predisposizione di modulistica specifica, entro il 31 ottobre 2019
3. Definizione della percentuale di gradimento complessiva (valore target 2019 > 70%) entro il 31 dicembre 2019

In data 29 maggio 2019 è stata organizzata una specifica riunione con i referenti dei settori dell'Ente volta a definire i parametri di rilevazione e le modalità di ricezione del livello di gradimento, che vengono qui definiti:

A. Strumento da utilizzare: questionario

Al fine di organizzare un sistema di valutazione orientata alla verifica dell'operato per un progressivo miglioramento, basato quindi su un reale feedback dell'attività offerta al pubblico, si ritiene di non limitare l'interazione con gli utilizzatori dei servizi di Ente Terre alla sola indicazione della qualità del servizio (ad esempio con le “faccine” rosse, gialle o verdi), ritenuto insufficiente ad una corretta taratura degli strumenti, quanto a realizzare uno strumento che permetta l'espressione di un giudizio qualitativo misurabile.

Per tale motivo la verifica sarà effettuata attraverso specifici questionari, suddivisi per funzione svolta dall'Ente, redatti in modo da guidare il compilatore nelle risposte (con caselle da barrare) che cerchi di verificare tutti gli aspetti connessi ad una determinata funzione dell'Ente e che, grazie ad un punteggio collegato alle singole risposte, permetta di dare un giudizio finale complessivo. Ad ogni domanda, dunque, è attribuito un valore minimo ed un valore massimo di giudizio. In caso di necessità il questionario può essere completato con lo spazio per un giudizio sintetico (a cui però non viene attribuito un punteggio).

B. Modalità di somministrazione del questionario

L'indagine, che sarà condotta ogni anno sui differenti ambiti di intervento dell'Ente, è finalizzata a raccogliere il giudizio qualitativo degli utilizzatori dei servizi; il questionario sarà somministrato in uno dei seguenti modi:

1. Compilazione di modelli cartacei forniti nel corso di eventi pubblici ed immediatamente restituiti;
2. Invio dei questionari direttamente alle singole persone a cui è rivolto (ad esempio contestualmente alla consegna di altri documenti/materiale già previsti dalla normativa);
3. Utilizzazione di mailing list specifiche per l'argomento preesistenti o appositamente create.

C. Fattori di rilevazione

Nel questionario saranno indagati più fattori di rilevazione (in base all'argomento oggetto di rilevazione) tramite l'espressione di un giudizio qualitativo rilasciato sulla base del livello di soddisfazione, esprimibile secondo una specifica scala, definita caso per caso, in ordine decrescente, assimilabile alla seguente:

punteggio 10: giudizio ottimo

punteggio 9: giudizio molto positivo

punteggio 8: giudizio buono

punteggio 7: giudizio discreto ma servizio con margini di miglioramento

punteggio 6: giudizio sufficiente che richiede un miglioramento per rendere il servizio ottimale

punteggio 5: giudizio insufficiente con necessità di miglioramento

punteggio 4: giudizio insufficiente

punteggio 3: giudizio completamente negativo

Il risultato dell'indagine - ricavato dalla media aritmetica dei punteggi attribuiti agli “n” fattori di rilevazione (per ogni questionario che sia stato completamente compilato) - rappresenta la percentuale di conseguimento dell'obiettivo trasversale fissato per l'intero Ente.

D. Prima sperimentazione della valutazione - Tempistica

Entro il mese di ottobre 2019 deve essere definito uno specifico questionario inerente il grado di soddisfacimento dell'attività di trasferimento dell'innovazione svolta nelle tenute Agricole di Ente Terre Regionali Toscane; entro la fine del 2019 il questionario deve essere somministrato durante almeno un evento di divulgazione realizzato nella Tenuta. Entro il 31 dicembre sono resi pubblici i risultati dell'indagine condotta. Attraverso questo primo testaggio è valutata la bontà della procedura e sono predisposti eventuali questionari per le ulteriori attività che, in questa fase, potrebbero riguardare l'attività svolta nell'ambito della conservazione dell'agrobiodiversità e la gestione della Banca della Terra.
