

QUESTIONARIO DEL COMUNE**Via all'indagine tra i cittadini
sulla qualità dei servizi****Uno scorcio di via Baiamonti dove sarà aperto il nuovo sportello**

Sta per essere diffusa a Gorizia un'indagine sul grado di soddisfazione del cittadino per i servizi comunali, avviata sia per ottemperare a nuove norme di legge sia per ascoltare le opinioni dell'utenza. Si tratta, in sostanza, di un questionario con una decina di domande destinato ai maggiorenni, i cui risultati saranno poi aggregati in forma anonima. Già da domani il questionario, presentato ieri nella sede comunale dal sindaco Ettore Romoli, il segretario comunale Tonino Digianantonio e la responsabile del laboratorio di Relazioni, organizzazione e comunicazione dell'Università di Udine Renata Kodilja, sarà disponibile sul sito dell'amministrazione.

«La raccolta delle opinioni sarà effettuata prevalentemente in agosto, in modo di arrivare a dei primi dati orientativi a fine settembre - ha spiegato Kodilja, specificando che «eventuali ritardature saranno effettuate se il numero delle rilevazioni non sarà adeguato alle impostazioni di ricerca, che prevedono 100 questionari per canale, ovvero almeno 300 interviste».

I dati saranno raccolti in modalità cartacea, in luoghi di aggregazione sociali tramite contatto diretto, ma anche sul sito del Comune, al quale il cittadino che si collega è invitato a rispondere entro 5-10 minuti, o su Facebook. Questo sarà, tra le altre cose, anche il lavoro della tesi di laurea di Patrizia

Zampi, che già collabora con l'amministrazione comunale.

«Comincia un nuovo rapporto con i cittadini - ha affermato il sindaco Romoli - potevamo affidarci a un soggetto esterno come in passato ma il costo non giustificava il servizio». Da qui l'affidamento (low cost) all'Università di Relazione pubbliche, con cui il Comune ha avviato numerosi progetti.

Il sondaggio sulla "Citizen satisfaction" che sta per essere lanciato si muove su alcuni canali prioritari: si indaga, ad esempio, sulle modalità e la frequenza del cittadino nell'utilizzare la comunicazione con il Comune. Trasparenza, cessibilità dei dati, chiarezza, tipologia di linguaggio e l'innovazione nella comunicazione sono alcuni degli aspetti indagati. «L'ente pubblico - è stato detto - deve infatti saper adattare il proprio linguaggio. I risultati, insieme alle criticità emerse nel sondaggio, saranno successivamente diffusi per dar modo d'intervenire anche al personale tecnico comunale».

In realtà il percorso parte dall'adozione della Carta dei servizi, che prevede una verifica della qualità percepita dei servizi comunali. L'anno scorso, infatti, c'è stata un'accelerazione nazionale su queste materie che prevedono varie iniziative incentrate sulla valutazione esterna di quanto effettivamente le amministrazioni mettono in campo.

Emanuela Masseria