

# SCORES - VOICES - FUSE

I servizi statistico-quantitativi  
dell'Istituto Carlo Cattaneo per le Amministrazioni Locali



Istituto  
Cattaneo

# I servizi del Cattaneo per gli Enti Locali

- ✔ Progetto SCORES: sistema di controllo e bilancio sociale per le Unioni
- ✔ Progetto SCORES: sistema di controllo e bilancio sociale per i Comuni
- ✔ Progetto VOICES: customer satisfaction sui servizi ai cittadini
- ✔ Progetto FUSE: analisi del sentiment dei cittadini in vista di fusioni dei Comuni



# Premessa

In un contesto di risorse limitate per gli Enti Locali, è fondamentale valutare **efficienza ed efficacia dei servizi**, siano essi comunali o conferiti alle Unioni, ed il loro gradimento da parte degli utenti.

**Trasparenza** e **accountability** nei confronti di cittadini e stakeholder non sono soltanto mere formalità sempre più spesso richieste dagli enti sovraordinati bensì importanti strumenti per spiegare e sostenere precise scelte politiche.

Sono dieci attualmente i casi di fusione di Comuni andati a buon fine in Emilia Romagna; otto diverse esperienze invece si sono arrestate dopo un responso negativo dei cittadini nei referendum: **conoscere il sentiment dei cittadini** prima del responso del voto appare sempre più consigliabile.

L'Istituto Carlo Cattaneo mette a disposizione degli Enti Locali la sua sessantennale esperienza di studio della società, senza limitarsi a proporre rigide prassi di ricerca anzi **personalizzando strumenti e metodi** a seconda delle particolarità del contesto e delle esigenze dell'Ente, per arrivare al miglior risultato possibile.



# Il progetto SCORES

Per Comuni e Unioni di Comuni



Istituto  
Cattaneo

# Le finalità di Scores

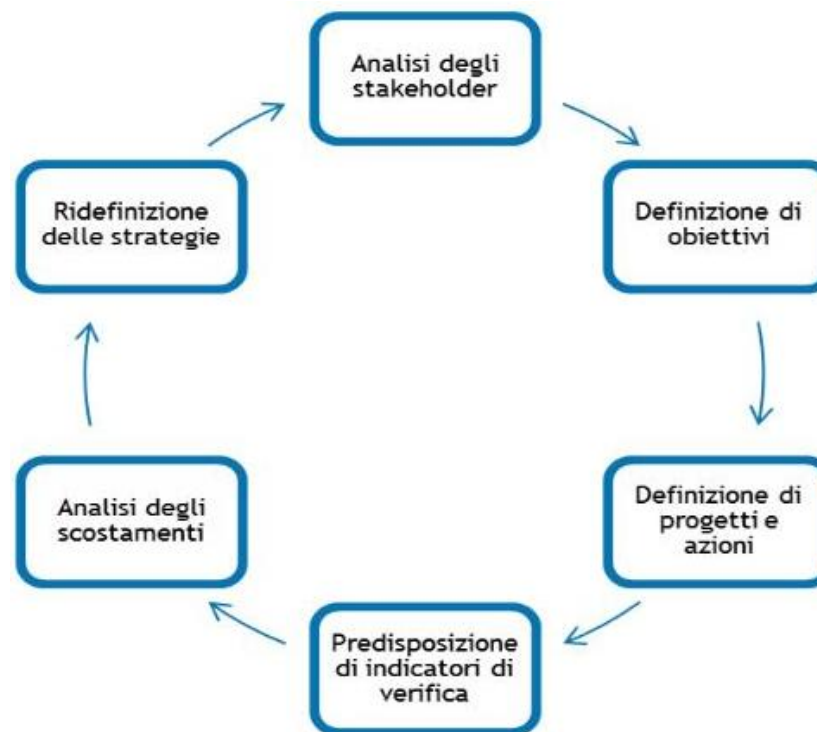
SCORES è un sistema di **controllo di gestione** e **bilancio sociale**

- ▶ Consente il governo strategico delle **relazioni con gli stakeholder**.
- ▶ È uno strumento di supporto ai processi di **pianificazione** e di **controllo**, che resta in dotazione dell'Ente e può essere autonomamente replicato.
- ▶ Consente di fornire un quadro strutturato di quanto realizzato e dei **risultati raggiunti**, in relazione agli **obiettivi** dichiarati pubblicamente e definiti internamente.
- ▶ È uno strumento di **accountability** e **trasparenza** verso la collettività.
- ▶ Ha **valore comunicativo e politico**, per sostenere i valori alla base delle scelte dell'Amministrazione e a rassicurare i cittadini sulla bontà del suo operato.



# La metodologia di SCORES

1. Mappatura e analisi degli stakeholder
2. Definizione degli obiettivi nei confronti degli stakeholder e dei relativi budget e previsioni di gestione
3. Individuazione delle attività e dei progetti che sono posti in essere per conseguire gli obiettivi prefissati
4. Definizione degli indicatori di verifica e valutazione dei risultati; valutazione delle prestazioni in merito; *predisposizione sistema rilevazione soddisfazione utenti (se necessario)*
5. Monitoraggio e analisi degli scostamenti
6. Ridefinizione delle strategie nei confronti degli stakeholder



# Proposta

La nostra proposta è modulare e scalabile a seconda delle esigenze dell'Ente, dei livelli di approfondimento richiesti e dei tempi di realizzazione necessari.

Di seguito presentiamo la tipologia d'intervento

- Ⓐ Creazione del Sistema di controllo per due attività selezionate, lavorando di concerto con gli uffici preposti; strutturazione del cruscotto di riferimento con esplicitazioni delle variabili per il controllo e relativa comunicazione.
  
- Ⓑ BRS consuntivo: misurazione della performance economica, sociale e ambientale dell'ente (secondo le linee guida GBS e GRI) e rendicontazione consuntiva delle politiche, dei progetti e delle attività realizzate e dei relativi benefici raggiunti per ogni categoria di stakeholder.

I documenti saranno presentati in versione word e PDF. In aggiunta o in alternativa, sarà possibile la creazione di un "Web BRS", cioè una pagina web dinamica con la presentazione dei principali indicatori di risultato aggiornabili a cadenza periodica.



# Il progetto VOICES

Customer satisfaction per i servizi dei Comuni e delle Unioni



Istituto  
Cattaneo



# Le finalità di VOICES

- ▶ La legge n°15 del 4 marzo 2009 prevede per la Pubblica Amministrazione l'obbligo di sottoporre i propri servizi ad una valutazione della loro qualità da parte degli utenti (**Customer Satisfaction Management**).
- ▶ Il progetto VOICES trasforma un mero adempimento burocratico in un efficace strumento di coinvolgimento e ascolto degli utenti.
- ▶ Il progetto VOICES consente di stilare uno **strumento di intervista personalizzato** sulla base delle caratteristiche specifiche del servizio e **replicabile**.
- ▶ Il progetto VOICES prevede l'implementazione di un **piano di rilevazione integrato** (interviste online CAWI, somministrazione presso la sede del servizio, eventuali focus group con stakeholder rilevanti) e **veloce**.
- ▶ A seconda delle esigenze dell'Ente, VOICES **può essere esteso ed integrato in un progetto SCORES** (sistema di controllo di gestione e bilancio di responsabilità sociale).



# La metodologia di VOICES

1. Individuazione del servizio da sottoporre a valutazione e incontro conoscitivo preliminare.
2. Definizione di un piano di rilevazione della soddisfazione degli utenti (tramite interviste CAWI, somministrazione presso le sedi dei servizi). *Eventuali focus group con stakeholder rilevanti se necessario.*
3. Definizione dello strumento di intervista, personalizzato e replicabile.
4. Somministrazione.
5. Analisi dei risultati e redazione del report finale.
6. Presentazione dei risultati e consegna report.



# Il progetto FUSE

Studio del sentiment dei cittadini verso le fusioni dei Comuni



Istituto  
Cattaneo

# Le finalità di FUSE

- ▶ Di fronte a esigenze di razionalizzazione della spesa e di mantenimento di un adeguato livello di servizi, molti piccoli Comuni hanno intrapreso o prevedono di intraprendere il percorso della fusione, anche per poter godere degli incentivi pluriennali statali e regionali.
- ▶ In Emilia Romagna la promulgazione della legge istitutiva del nuovo Comune deve obbligatoriamente essere preceduta da un **referendum consultivo**. Nonostante l'esito di tale referendum non sia vincolante, in tutti gli 8 casi di **annullamento dell'iter** di fusione il voto aveva dato **esito negativo** in almeno uno dei Comuni coinvolti.
- ▶ Studiare gli **atteggiamenti** (il sentiment) dei cittadini in vista di una fusione, i principali motivi a favore o di diniego, i timori e le esigenze, appare fondamentale, anche per non mettere a repentaglio gli investimenti che l'iter preparatorio prevede (in particolar modo gli studi di fattibilità).



# La metodologia di FUSE

- ▶ Interviste CAWI - *Computer Assisted Web Interview* - su database di email forniti dall'ente;
- ▶ *Focus group*;
- ▶ Interviste sul campo (*field*) con i cittadini.



# Responsabili, tempi, valore della proposta



Istituto  
Cattaneo

# Comitato scientifico

La realizzazione del lavoro sarà coordinata dal Direttore dell'Istituto, dott. **Maurizio Morini**, e sarà curata dal dott. **Andrea Zoboli**, ricercatore dell'Istituto Cattaneo.

Le ricerche sul campo saranno curate dai ricercatori executive dell'Istituto.

# Tempi di realizzazione

Il tempo di realizzazione sarà esplicitato a seconda delle esigenze dell'ente e della quantità di servizi sottoposti a rilevazione e valutazione.

Orientativamente, i progetti **FUSE** e **VOICES** richiedono **1-2 mesi**, il progetto **SCORES** **3-5 mesi**.



# Valore della proposta

L'offerta economica sarà proposta a seconda delle esigenze dell'ente e della quantità di servizi sottoposti a rilevazione e valutazione.

I diversi progetti sono modulari e personalizzabili, anche a fronte di budget limitati.

I membri del comitato scientifico sono a disposizione per presentare i progetti presso l'Ente e concordare il disegno di ricerca più adeguato.

Contatti:

[istitutocattaneo@cattaneo.org](mailto:istitutocattaneo@cattaneo.org)

[www.cattaneo.org](http://www.cattaneo.org)

Tel: 051 239766



Istituto  
Cattaneo