

ACCORDO COMUNE-UNIVERSITÀ. Monitoraggio per valutare i servizi offerti all'utenza

«Pronto, le piace il piano traffico?»

Monitorare e valutare con criteri di rigore scientifico la soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici comunali al fine di indirizzare le politiche amministrative verso il massimo grado di soddisfazione dell'utenza. Queste le finalità del protocollo d'intesa siglato a Palazzo degli Elefanti tra l'amministrazione comunale e la Facoltà di Scienze politiche dell'Università di Catania in tema di customer satisfaction, istituto previsto dalla legge 150 del 2000. L'iniziativa, voluta senza oneri per la spesa di ricerca, è stata presentata dal sindaco Raffaele Stancanelli con il responsabile del servizio comunale Urp-Comunicazione-Ufficio Stampa, Nuccio Molino, e dal direttore del Dipartimento analisi dei processi politici sociali e istituzionali della Facoltà di Scienze politiche, Giuseppe Vecchio, con i docenti Venera Tomaselli (associata di Statistica sociale, responsabile del progetto di monitoraggio), Rossana Sampognaro e Rosario D'Agata.

La prima azione dell'accordo prevede l'avvio di un'indagine sul nuovo piano del traffico nel centro storico che sarà attuata tramite l'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune e del dipartimento universitario con la somministrazione telefonica, in forma anonima, di un questionario rivolto a un campione rappresentativo della popolazione della città di Catania iscritta in anagrafe: 1072 cittadini su 236.072 residenti, di età compresa tra i 18 e i 75 anni. «Il protocollo - ha detto il sindaco Stancanelli - intende attuare concretamente la customer satisfaction, istituto in vigore in molte città italiane che per la prima volta utilizziamo a Catania con criteri rigorosamente scientifici per sapere se i cittadini sono soddisfatti o meno dell'attività dell'amministrazione e invitarli a dare eventuali consigli o indi-



DA SINISTRA TOMASELLI, STANCANELLI, VECCHIO, MOLINO

[GIANNI D'AGATA]

cazioni utili a migliorare la nostra città. Proprio per un fattivo coinvolgimento sul nuovo piano del traffico ho voluto oggi la presenza degli esponenti della Confcommercio Giovanni Saguto e Francesco Sorbello, che ringrazio per la collaborazione».

«L'indagine voluta dal sindaco Stancanelli - ha precisato il professore Vecchio - è straordinariamente innovativa, perché crea un dialogo con la cittadinanza e noi ci riteniamo testimoni privilegiati dell'attività che il comune pone in essere per migliora-

PIAZZA DEI MARTIRI E VIA DUSMET

Diciannove commercianti promuovono il nuovo piano viario del centro storico

Diciannove titolari di esercizi commerciali di via Dusmet e di piazza dei Martiri, in una nota, si dissociano dalla protesta dei commercianti di via Vittorio Emanuele, via Calì e delle strade limitrofe, che hanno contestato il nuovo piano viario adottato dall'amministrazione comunale in centro storico. I diciannove commercianti hanno firmato ieri un documento inviato al sindaco Raffaele Stancanelli e al prefetto Francesca Cannizzo, in cui rilevano che «il discusso piano di viabilità che interessa via Dusmet e piazza dei Martiri funziona bene così come si presenta in data odierna, nonostante i cali sui fatturati. Apprezziamo e ci riconosciamo pienamente nell'attività svolta dalla Confcommercio di Catania». Il piano di viabilità collegato all'isola pedonale realizzata in piazza Duomo è quindi approvato da questi commercianti, su una posizione diversa dai loro colleghi.

re i servizi da offrire alla città. Siamo di fronte a un'azione di cambiamento di metodi che ha poche precedenti».

«Ringrazio il sindaco Stancanelli e il responsabile della Comunicazione istituzionale del Comune - ha sottolineato la professoressa Tomaselli - per averci coinvolti in un progetto così importante. Il questionario sul piano del traffico è stato elaborato sulla base dell'esperienza di altre città italiane ed è la prima azione di un progetto più ampio: i cittadini di Catania si aspettino le telefonate dei nostri collaboratori (13 studenti universitari) e accolgano con spirito costruttivo e di collaborazione le loro domande».

Il questionario sul nuovo piano del traffico si applicherà a un campionamento della cittadinanza stratificato per le dieci municipalità cittadine, classe d'età (18-32, 33-44, 45-57, 58-75) e genere (maschi, femmine). È suddiviso in 4 sezioni: Dati sociodemografici, Conoscenza del piano del traffico, Strategie di mobilità, Disponibilità al cambiamento.

Utilizzando le specifiche competenze di progettazione e metodologia nelle rilevazioni statistiche e sociologiche del Dipartimento Universitario, che curerà anche le attività di elaborazione dei dati e la stesura di questo primo report di ricerca che sarà pronto presumibilmente a gennaio, al fine di mettere in condizione l'amministrazione comunale di conoscere al meglio i giudizi della cittadinanza sulle scelte amministrative compiute.

Rilevare rigorosamente la customer satisfaction serve, infatti, a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

LA SICILIA SABATO 20 DIC