

# Quality Cities

## Città di Qualità

Verso lo sviluppo di un approccio comune alla qualità nell'ambito dei servizi di educazione prescolare e di assistenza agli anziani.

## **Introduzione**

di Gianluca Manelli

Assessore del Comune di Scandiano e Coordinatore del Progetto

Si può a buon diritto affermare che chiunque lavori nella Pubblica Amministrazione è impegnato nel fornire qualità agli utenti. La Pubblica Amministrazione infatti agisce come "organismo sociale", a differenza della impresa che lavora per profitto.

I servizi pubblici devono rispondere ai bisogni delle persone migliorandone la qualità della vita. Tali bisogni sono rappresentati, ad esempio, dalla salute, dalla sicurezza, dalla cura delle persone anziane e dai servizi educativi.

Le pubbliche istituzioni fanno centro solo se questi servizi sono veramente capaci di rispondere alle necessità degli utenti, anche negli aspetti qualitativi, nell'ambito dei servizi erogati.

In altre parole, la Qualità (o Eccellenza) è uno dei "prodotti" che l'ente pubblico deve impegnarsi a fornire e l'aspetto qualitativo dei servizi è proprio uno dei criteri principali per valutare le Pubbliche Amministrazioni. E' pertanto di fondamentale importanza che le amministrazioni posseggano e utilizzino strumenti di misurazione e gestione della qualità. Definire e misurare qualità e produttività dovrebbe essere il normale *modus operandi*. I contribuenti, infatti, sono interessati a conoscere in che modo il loro denaro viene speso e quali livelli di qualità e produttività vengono loro assicurati. Tali misurazioni, inoltre, dovrebbero essere "trasparenti", affidabili e comparabili. Gli operatori – ovvero i soggetti erogatori del servizio – nutrono i medesimi interessi e vogliono avere un feedback – o riscontro – per migliorare processi e prodotti. Allo stesso modo, i manager e le cariche politiche desiderano sfruttare al meglio le risorse e dotarsi degli strumenti necessari per l'attuazione delle strategie di miglioramento e per la successiva verifica dei risultati. I metodi di *Quality Management* sono decisamente adatti a questo scopo poichè si basano sull'eccellenza del servizio, permettendo di tenere in considerazione il punto di vista degli utenti, aiutando nel definire le aspettative circa i livelli qualitativi, e, da ultimo, consentendo di implementare processi di miglioramento grazie all'interazione di tutti gli interessati. Molti paesi in Europa si sono orientati in questa direzione e hanno pianificato attività finalizzate all'utilizzo e alla diffusione di questi strumenti di misurazione della qualità. Ciononostante, per diversi motivi la concreta applicazione di tali metodologie non

è cosa semplice. Prima di tutto, queste devono essere adattate alle specifiche peculiarità, devono essere conosciute dal personale, che spesso non è in possesso delle adeguate competenze ma, soprattutto, gli operatori devono avere il coinvolgimento e la convinzione necessari. Focalizzarsi sulla qualità impone un cambio di mentalità. Il lavoro individuale non può più esistere.

Ma come possiamo mettere a punto in maniera rapida gli strumenti per il *Quality Management*? E quali tra quelli di cui siamo già in possesso possiamo utilizzare? E' per rispondere a tali domande che sono nati questi seminari. L'idea è sorta durante un incontro del SERN (Sweden Emilia-Romagna Network) nel 2007. Era la prima occasione di dialogo tra due paesi che avevano maturato esperienze differenti nell'ambito dell'eccellenza nei servizi pubblici. Nonostante le differenze culturali, giuridiche ed economiche, abbiamo riscontrato problematiche comuni, abbiamo scambiato esperienze ma, soprattutto, abbiamo manifestato la volontà di andare avanti in questa direzione.

In ogni caso era necessario identificare un metodo di lavoro, applicabile ai diversi contesti nazionali, che ci permettesse di approfondire e ottenere in breve tempo risultati concreti.

Per conseguire questi obiettivi abbiamo utilizzato uno dei principali strumenti di *Quality Management*: il Benchmarking, ovvero imparare dagli altri, confrontare le esperienze migliori, comparare i risultati e apprendere dalle differenze. Nell'ambito di tale attività sono stati aggiunti al progetto elementi qualificanti, quali l'estensione della partecipazione a Spagna e Repubblica Ceca, due paesi che hanno un forte legame con Scandiano.

Per una misurazione efficace, è importante che il benchmarking abbia un contenuto fortemente europeista, ovvero che si basi sul concetto di un'Europa senza confini, nella quale merci e persone possano circolare liberamente e non esistano barriere ai diritti e alla qualità dei servizi ai cittadini. Un'altra caratteristica distintiva dei seminari è stata rappresentata dalla cooperazione tra manager della qualità e manager dei servizi, che ha permesso il dialogo tra il personale e, in particolare tra operatori in possesso di competenze differenti, in modo da avere un quadro più preciso dell'argomento e condividere maggiormente le soluzioni adottate.

Il terzo elemento degno di nota è l'organizzazione del lavoro durante e dopo i seminari. A seguito di una breve presentazione dei contesti territoriali, infatti, i partecipanti hanno formato dei gruppi finalizzati alla formulazione di ipotesi e la messa a punto di strumenti che sono poi stati applicati e testati nel periodo di tempo intercorso tra il primo ed il

secondo workshop, durante il quale i gruppi si sono mantenuti in contatto per scambiarsi informazioni. Tutto ciò è stato realizzato anche grazie al supporto metodologico e al coordinamento fornito da Bruno Susio, presidente della SistemaSusio, consulenti di direzione.

In occasione del secondo seminario sono stati illustrati e discussi i risultati ottenuti e sono state delineate le fasi successive.

I seminari sono stati contraddistinti da un lavoro ai più alti livelli, ma anche estremamente pratico. Le esperienze maturate in ambito italiano sono state poi applicate in Svezia e Spagna e viceversa.

Ad oggi un importante lavoro ci aspetta per quanto riguarda la qualità e la relativa completezza che essa merita e questo giustifica la prosecuzione dei seminari. Due ulteriori incontri, in Svezia nel 2009 e in Italia nel 2010, sono in fase preparatoria, con l'obiettivo di allargare gli argomenti trattati e il gruppo dei paesi partecipanti.

Vogliamo infine ringraziare tutti i partecipanti per l'entusiasmo e la professionalità con il quale hanno affrontato un lavoro difficile ma fruttuoso. Voglio inoltre ricordare le città di Almansa (Spagna), Blansko (Repubblica Ceca), Trollhattan (Svezia), Fidenza e l'Unione Terre Verdiane, che hanno collaborato attivamente con il Comune di Scandiano durante la fase organizzativa, Bruno Susio di SistemaSusio e il SERN (Sweden Emilia-Romagna Network). Un cenno speciale va fatto anche al prezioso lavoro svolto dall'Ufficio Gemellaggi e Relazioni internazionali di Scandiano, che ha gestito gli aspetti logistici di questi complessi eventi.

Grazie anche all'Unione Europea che ha reso possibile tutto questo.

## **I principali obiettivi del progetto "Quality cities".**

L'obiettivo del progetto è la creazione un **network di collaborazione** incentrato sul confronto delle varie esperienze maturate nell'ambito della **gestione della qualità** nei servizi pubblici. Il focus è rivolto in particolare alla qualità dei servizi istruttivi **prescolari** e a quelli per la **cura degli anziani** offerti dai Comuni coinvolti nel progetto.

Queste due aree tematiche sono state selezionate in quanto entrambe vengono gestite a livello municipale in tutti i paesi partecipanti e sono di fondamentale importanza per svariate politiche dell'UE.

La **qualità è la chiave** nello sviluppo dei servizi pubblici e nella generazione di benessere per gli cittadini dei Comuni aderenti. Questo tema è rilevante non solo a livello locale ma anche a livello europeo. Come sottolineato nel "Work programme on the follow-up of the objectives of Education and training systems in Europe (2002/C 142/01)", la **strategia di Lisbona** presta molta attenzione allo sviluppo di una Unione Europea competitiva sullo scenario mondiale grazie agli alti standard qualitativi del servizio educativo e di altri servizi pubblici.

Questa proposta è quindi volta all'identificazione di quegli elementi che possono contribuire, in una prospettiva di lungo periodo, al miglioramento degli standard di qualità nelle aree coinvolte. Le tecniche organizzative, i metodi, i modelli e i relativi risultati ottenuti a livello nazionale vengono poi confrontati per sottolinearne forze e debolezze.

Il tema contenuto nella proposta è di importanza strategica in quanto **fortifica il senso di appartenenza ad un medesimo contesto europeo** e promuove l'idea di un Unione Europea più vicina ai suoi cittadini. Gli obiettivi della **strategia di Lisbona**, infatti, sono spesso percepiti come qualcosa di distante dalla quotidianità; questo progetto dimostra, invece, come le strategie dell'Unione Europea siano radicate in molti aspetti tangibili delle politiche locali, riguardanti ad esempio l'educazione e l'integrazione sociale, e possano contribuire al miglioramento del benessere degli propri abitanti.

Come sottolineato dalla direttiva "La qualità nei servizi pubblici" emanata dal Ministero della Funzione Pubblica, questo progetto rappresenta un importante momento di confronto tra i metodi più avanzati e consolidati sviluppati in altri paesi europei, tra le esperienze maturate nell'area Mediterranea e nella cosiddetta "nuova Europa".

L'Europa possiede già standard elevati **nell'ambito dei servizi pubblici** ma questi studi mettono in evidenza i metodi migliori per mantenere e migliorare tali livelli in una società ancora più complessa, flessibile, competitiva e caratterizzata da cambiamenti demografici consistenti.

Il primo seminario, tenutosi in **Scandiano (Italia) nel giugno 2008**, era volto a gettare le basi per le prime attività di benchmarking e per lo sviluppo e testing di nuovi indicatori. Il secondo Seminario, svoltosi ad **Almansa (Spagna) nel febbraio 2009**, aveva come obiettivo la valutazione dei risultati emergenti dai test realizzati nel lasso di tempo tra i due seminari e dall'implementazione su ampia scala nei Comuni e nelle regioni coinvolti delle prassi di maggior successo. La seconda parte del progetto fornirà non solo l'opportunità di esplorare la possibilità di definire e sviluppare uno "standard di qualità europeo", ma anche quella di creare una rete di *Quality manager*, che consenta l'intercambio delle prassi migliori e delle esperienze più riuscite, anche allo scopo di agevolare le autorità locali a sviluppare una legislazione coerente.

I partecipanti rivestono un ruolo chiave nel progetto: essi non solo hanno acquisito - e continuano tuttora ad acquisire - nuove competenze e informazioni, ma sono anche soggetti attivi e fondamentali per la disseminazione dei contenuti e della necessità di una rinnovata centralità della qualità nei servizi educativi e sociali, che sia in linea con quelli dei rispettivi partner gemellati.

## **I RISULTATI RAGGIUNTI**

I Seminario - Scandiano 2008

Il progetto "Quality cities" coinvolge le figure dei *Quality Manager* ed il personale operante nei settori prescolare e di assistenza agli anziani in un'innovativa attività di benchmarking dei propri indici di qualità e dei propri strumenti di miglioramento.

Durante il seminario, svoltosi a Scandiano nel giugno 2008, i principali argomenti affrontati sono stati:

- 1. la condivisione degli obiettivi delle attività di benchmarking;**
- 2. la definizione delle aree di analisi;**
- 3. la condivisione di un metodo di lavoro e l'elaborazione di un piano di azione.**

### **1. La condivisione degli obiettivi delle attività di benchmarking**

Gli obiettivi condivisi dai partecipanti sono:

- L'identificazione in maniera omogenea di strumenti e risultati riguardanti un ambito ben definito dei servizi pubblici locali;
- Il confronto tra contesti differenti e la discussione di proposte e suggerimenti;
- L'individuazione delle situazioni e delle esperienze considerate come modello di riferimento o come prassi migliori tra quelli di tutti i paesi partecipanti;
- La messa a punto di un progetto da IMITARE e la relativa implementazione.

I presupposti di base di qualsiasi attività di benchmarking sono:

- La disponibilità a riconoscere le "pratiche migliori";
- La disponibilità a condividere abilità ed esperienze;
- La capacità di realizzare le nuove soluzioni e di imparare dalle altrui esperienze (bench-learning).

### **2. La definire delle aree di analisi**

Le aree di analisi del programma di bench-marking sono essenzialmente quattro. Ognuna di esse è stata affrontata da un gruppo composto da Quality Manager e da personale operante nel settore dei servizi.

I gruppi, composti ciascuno da 5-7 persone provenienti dai diversi paesi partecipanti, sono stati così strutturati: due di essi hanno lavorato sugli strumenti di *Customer Orientation*, ovvero di Orientamento degli utenti del servizio erogato, mentre i restanti due si sono occupati degli indicatori di *performance*, o di prestazione. Ogni team ha avuto a

disposizione un tempo prestabilito per analizzare il tema assegnato ed elaborare alcune proposte a riguardo.

### **3. La condivisione di un metodo di lavoro e l'elaborazione di un piano di azione**

Ognuno dei quattro gruppi si è impegnato a fornire:

- Un'accurata descrizione degli metodologie utilizzate e dei risultati ottenuti in un'area di analisi ben definita, mettendo in evidenza le prassi migliori degne di essere imitate (usando una quadro di riferimento comune);
- Un progetto di implementazione del benchmark: strumenti, indicatori di performance, organizzazione, etc.;
- Un elenco di cose da fare allo scopo di sviluppare ulteriormente le attività di benchmarking nei due anni successivi.

I gruppi tematici hanno lavorato seguendo tutti un medesimo approccio comune nell'analisi dei differenti contesti nazionali.

I gruppi che si sono occupati della Customer Orientation si sono basati sul modello concettuale di qualità nei servizi di A.Parasuraman<sup>1</sup>, conosciuto per le sue cinque caratteristiche principali:

- Tangibilità: stato delle infrastrutture, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione.
- Attendibilità: abilità nell'erogare in maniera responsabile e accurata il servizio promesso;
- Responsabilità: propensione ad aiutare gli utenti e a fornire tempestivamente il servizio;
- Sicurezza: preparazione e cortesia del personale e relativa abilità nel trasmettere fiducia e sicurezza;
- Empatia: erogazione di cure e attenzione personalizzata ai propri utenti.

Per contro, i team che hanno approfondito gli indici di *performance* hanno adottato il "daisy model", o "modello a margherita", elaborato da Christopher Lovelock<sup>2</sup>, per la rappresentazione del "*service package*", ovvero "pacchetto dei servizi". In questo caso, i

---

<sup>1</sup> Zelthaml, Parasuraman and Berry, Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York, The Free Press, 1990.

<sup>2</sup> Lovelock, Wirtz, Services Marketing – People, Technology, Strategy, New Jersey, Prentice Hall, 2000.

gruppi hanno organizzato e rappresentato i servizi offerti ai bambini in età prescolare e agli anziani, utilizzando la corolla per rappresentare la *core-mission*, o obiettivo principale, del servizio e i petali per tutti quegli aspetti complementari che costituiscono un importante valore aggiunto.

L'output di questo lavoro di gruppo è stato:

- l'elaborazione di un approccio comune a tutti i paesi partecipanti nell'ambito della gestione della qualità nei servizi prescolari e di assistenza agli anziani;
- la creazione di un elenco di strumenti e attività da condividere tra tutti i paesi partecipanti e di un programma operativo per la relativa implementazione;
- l'accettazione delle responsabilità derivanti da tale implementazione e la predisposizione di canali e strategie di condivisione con gli altri partner.

Il seminario – Almansa 2009

I principali argomenti trattati durante il seminario svoltosi ad Almansa nel febbraio 2009 sono stati:

- un breve riassunto di ciò che era stato fatto fino al quel momento;
- la definizione di nuovi obiettivi comuni;
- l'elaborazione e condivisione di un piano d'azione.

### **1. Ciò che è stato fatto**

Durante il seminario tenutosi ad Almansa l'attenzione è stata focalizzata sui risultati derivanti dagli sforzi e dalle strategie di azione concordati e condivisi nell'ambito del primo seminario. Tutti i partecipanti si sono impegnati a fondo al fine di ottenere risultati rilevanti dall'attività di bench-marking.

### **2. Definire nuovi obiettivi comuni**

Successivamente i gruppi si sono concentrati sui due argomenti principali, ovvero i servizi di educazione prescolare e di assistenza agli anziani, e, dopo aver fatto il punto della situazione, hanno definito i nuovi obiettivi da perseguire nell'ambito di ulteriori sviluppi dell'attività di bench-marking. Lo scopo delle iniziative previste per il 2009 non è tanto quello di lavorare separatamente e, in un momento successivo, incontrarsi con i rispettivi

partner per confrontare i risultati ottenuti, bensì quello di lavorare congiuntamente verso un medesimo obiettivo, ovvero per creare qualcosa che sia “comune”.

### **Il servizio di educazione prescolare**

I partecipanti responsabili di questo servizio hanno deciso di affrontare in particolare due argomenti:

- Il primo ha riguardato il questionario di valutazione della Customer Satisfaction e la Carta dei Servizi prescolari, anche allo scopo di migliorare la comunicazione scuola/famiglia circa i quesiti riferiti allo standard qualitativo del servizio offerto;
- Il secondo, invece, ha riguardato gli indicatori di performance che rendono possibile la misurazione del livello qualitativo del servizio erogato. A tale proposito è stata effettuata un' "auto-valutazione" guidata al fine di comprendere meglio in che modo ogni paese si colloca rispetto allo standard predefinito.

### **Il servizio di assistenza agli anziani**

Questo gruppo si è focalizzato primariamente sulla definizione di modalità “europee” e comuni per la creazione della Carta dei Servizi. I partecipanti si sono occupati dell'intero processo di elaborazione della Carta, dalle prime fasi di identificazione dell'ente/organizzazione offerente il servizio fino a quelle conclusive di testing per verificare la completezza della Carta nonché la sua chiarezza agli occhi dei lettori. I partecipanti hanno condiviso la propria esperienza basata sui singoli modelli nazionali di Carta dei Servizi, poi hanno individuato le principali innovazioni da implementare, elaborando così un approccio comune.

### **3. Condividere un piano d'azione**

Al termine dei lavori tutti i partecipanti si sono impegnati per condividere un piano di azione comune. Ciò è importante al fine di mantenere vivi l'attenzione e l'interesse per il raggiungimento degli obiettivi e di risultati concreti da condividere.

## **RIFLESSIONI E CONCLUSIONI**

### **Un'esperienza straordinaria**

Di Ana Tomas

Assessore alla Qualità del Comune di Almansa

#### Introduzione: una breve descrizione del progetto

Negli ultimi due anni abbiamo lavorato su un progetto di grande importanza che ha coinvolto quattro paesi europei verso la Qualità nella Pubblica Amministrazione. L'obiettivo del progetto è la creazione di una rete di collaborazione incentrata sul confronto delle diverse esperienze maturate nell'ambito della gestione della qualità nei servizi pubblici. Il focus è rivolto in particolare ai servizi di educazione prescolare e a quello di assistenza agli anziani offerti dai Comuni aderenti al progetto. Per spiegare il nostro punto di vista riguardo questa produttiva esperienza, possiamo addurre motivazioni circa la sua significatività e quella di ciò che abbiamo appreso durante il primo e il secondo seminario.

#### Il background

Negli ultimi anni si è parlato spesso delle tematiche di gestione della Qualità nella Pubblica Amministrazione per svilupparla in modo efficiente. Oggigiorno lo sviluppo e la concretizzazione di una Unione Europea competitiva a livello globale grazie ad alti standard qualitativi nel campo dell'educazione e di altri servizi è uno degli obiettivi primari della Strategia di Lisbona, così come lo è del SERN. L'implementazione di tali approcci dà l'opportunità di beneficiare in maniera diretta delle esperienze raccolte nell'ambito dell'applicazione del modello "Total Quality Management" nella Pubblica Amministrazione, un modello da sviluppare e imitare. La necessità di un cambiamento nella Pubblica Amministrazione è ampiamente discussa a livello municipale. Dovendo far fronte ad un crescente interesse circa l'effettivo impiego di tasse e imposte nonché ad un cambio di immagine di molti comuni verso il ruolo di "fornitori di servizi pubblici", il concetto di un miglioramento qualitativo generale viene sempre più utilizzato per lo sviluppo di nuove strutture organizzative. La richiesta dei cittadini di miglioramenti nei servizi comunali ci porta a gestire l'amministrazione comunale sul modello dell'impresa

privata. Nonostante l'Europa posseda già alti standard qualitativi nei servizi pubblici, è necessario continuare a sviluppare nuovi modelli per essere in grado di rispondere in maniera adeguata nel contesto di una società sempre più competitiva, complessa e caratterizzata da importanti cambiamenti demografici. Per fronteggiare questa sfida il primo seminario (svoltosi a Scandiano dal 17 al 19 giugno 2008) era volto a gettare le basi per le prime attività di benchmarking, nonché allo sviluppo e testing di nuovi indicatori. Il secondo Seminario, svoltosi ad **Almansa (Spagna) nel febbraio 2009**, aveva come obiettivo la valutazione dei risultati emergenti dai test realizzati nel lasso di tempo tra i due seminari e l'implementazione su ampia scala nei Comuni e nelle regioni coinvolti delle prassi di maggior successo.

#### La nostra esperienza: I risultati

Nel giugno 2008 a Scandiano è iniziata un'eccitante esperienza di avvicinamento tra i quattro paesi europei partecipanti verso l'eccellenza nei servizi pubblici. Siamo partiti accettando la sfida del confronto dei nostri modelli di servizi di educazione prescolare e di assistenza agli anziani con quelli offerti dagli altri comuni partecipanti: Scandiano, Terre Verdiane, Blansko, Trollhattan, Villarrobledo e Fidenza. I risultati del primo seminario sono stati incoraggianti e siamo riusciti ad elaborare un modello comune di servizi che potesse essere di aiuto per tutti i partecipanti e che sarebbe poi stato valutato in occasione del secondo seminario.

Il secondo "Euroquality Benchmarking Seminar" si è tenuto ad Almansa lo scorso febbraio. I risultati sono stati straordinari. Tutti e quattro i gruppi di lavoro hanno raggiunto gli obiettivi prefissati. Durante la prima sessione sono state presentate le attività dei gruppi di lavoro e i migliori risultati ottenuti nel campo della *Customer Orientation* e degli indicatori di performance dei servizi prescolastici e di assistenza agli anziani. Nel corso della seconda sessione, quella plenaria, abbiamo organizzato il lavoro in due gruppi per estendere il confronto delle esperienze ad altre aree di interesse e abbiamo definito come procedere con le attività di benchmarking. I due gruppi di lavoro sono stati diretti in maniera superlativa dal team di Bruno Susio, composto da esperti in materia di Qualità e coinvolto dal Comune di Scandiano. Siamo inoltre riusciti a fare un ulteriore passo avanti, mettendo a punto nuovi modelli di qualità che si adattassero ai servizi pubblici. Nella terza sessione abbiamo nuovamente condiviso le nostre esperienze e il programma di

benchmarking dei due gruppi di lavoro, mettendo a punto un piano d'azione per il futuro. Durante una presentazione pubblica un relatore da ciascun gruppo ha illustrato agli altri partecipanti il risultati principali del lavoro svolto nonché il programma da seguire per sviluppare ulteriormente le attività di benchmarking.

### Conclusioni

In conclusione possiamo affermare che questa esperienza è stata molto interessante per noi. Per il Comune di Almansa tutto ciò ha significato un'importante opportunità di avanzamento nella qualità dei servizi pubblici. Ci ha permesso di confrontare il livello qualitativo nei nostri servizi dal punto di vista umano, tecnico ed economico e, al contempo, ci ha dotato di nuovi strumenti per migliorare i servizi da noi offerti. Vorrei sottolineare soprattutto l'estrema professionalità e le qualità umane del personale delle quattro delegazioni con il quale abbiamo condiviso questa esperienza. Da questo momento è stata creata una vera e propria strada verso l'eccellenza nei servizi pubblici, sulla quale continueremo ad avanzare con la partecipazione del terzo e quarto "Euroquality Benchmarking Seminar" in Svezia (ottobre 2009) e in Italia (Febbraio 2010). Ringrazio sentitamente per questa opportunità. Continueremo ad avanzare sulla strada europea verso l'eccellenza nei servizi pubblici.

### **Una grande sfida e un'opportunità per tutti noi**

Di Bijan Zainali

Quality Manager del Comune di Trollhattan

### Il background

Indipendentemente da quanto sia grande o piccolo il settore pubblico di una nazione, è importante monitorare e migliorare continuamente la qualità del servizio erogato. I cittadini ed i rappresentanti che essi hanno eletto si aspettano che la qualità sia il più elevata possibile al costo più contenuto possibile. In qualità di finanziatori del settore pubblico, i cittadini si interessano a buon diritto nel modo in cui gli incarichi vengono eseguiti e quali obiettivi vengono raggiunti. Ma è possibile stabilire quale livello qualitativo deve avere un servizio? Di quali strumenti metodologici possiamo servirci per questo scopo? Quali esperienze sembrano essere le più riuscite?

Misurare la qualità del servizio è una sfida persino più grande poiché richiede di avere un quadro completo di cosa sia la qualità e quali siano, nell'ambito delle attività di ogni giorno, i modi migliori per mantenerla.

L'idea del progetto è nata nel 2006, mentre la discussione circa le modalità per implementarlo è iniziata nell'ambito del consiglio del SERN. Grazie alla vasta esperienza del Comune di Scandiano e alla richiesta di sovvenzioni europee il progetto ha preso vita.

#### Fino ad ora

Durante i due seminari i gruppi di lavoro hanno discusso i differenti strumenti metodologici per definire e misurare il livello della qualità dei servizi prescolastico e di assistenza agli anziani. Nel primo seminario essi hanno scelto alcuni di questi strumenti da esaminare e testare; nel secondo seminario hanno confrontato le proprie esperienze circa le modalità di implementazione di tali strumenti nelle proprie realtà e quali output ne erano derivati. I numerosi dibattiti hanno contribuito ad una comprensione più profonda e a un riconoscimento dei risultati. I gruppi hanno poi deciso di spingersi oltre e approfondire ulteriormente la cooperazione assumendosi alcuni impegni. Un elemento chiave nella discussione è stata l'individuazione di quali attività dovesse includere un servizio. Tale definizione degli aspetti più rilevanti rappresenta un buon punto di partenza. Avere una Carta dei Servizi chiara e ben formulata dovrebbe rendere più agevole indirizzare le aspettative dei consumatori e farli riflettere sulla qualità del servizio nel momento in cui si trovano a rispondere ad un sondaggio o ad un questionario. In conseguenza di tutto ciò entrambe i gruppi hanno e continueranno ad approfondire l'argomento, o per lo meno lo considereranno una parte decisamente rilevante delle loro attività future.

#### Ciò che abbiamo imparato finora

Un elemento importante in ogni progetto internazionale, che coinvolga diversi paesi e idee, è avere un punto di vista comune su ciò che si sta trattando. Credo che questo a noi sia riuscito bene e che tutti abbiano ben chiaro quali siano i compiti e le aspettative. Non è cosa da poco perché bisogna anche considerare la lingua, che non rende sempre le cose facili, ma credo fermamente che tutti i gruppi abbiano ottenuto tanto, molto di più di

quello che mi potessi immaginare. Un alto livello di professionalità ha contraddistinto le discussioni e ha permesso la creazione di una piacevole atmosfera tra i partecipanti.

Un'altra lezione importante che abbiamo appreso dal progetto è l'importanza di incontrarsi al di fuori dei confini nazionali per discutere del proprio servizio, in quanto dà la possibilità di riflettere sul perché quel determinato servizio viene erogato in un certo modo e di comprenderlo meglio e più a fondo. Oltre a tutto questo, il progetto fa sì che il personale dei comuni partecipanti si senta non solo parte di un contesto più grande, ma anche che si senta più orgoglioso e "coinvolto" nel servizio per cui lavora, vedendo rafforzata persino la propria buona volontà.

La mia speranza è che, nelle prossime fasi, i gruppi continuino a lavorare insieme per implementare le prassi migliori in maniera ancora più ampia all'interno della rispettiva organizzazione. E' una sfida importante far sì che le grandi idee non rimangano solo grandi idee.