



Comune di Valsamoggia

(Città Metropolitana di Bologna)

Servizio Decentramento

La misurazione della *Customer Satisfaction* è un tema che riscuote sempre maggiore interesse in diversi settori della Pubblica Amministrazione ed è il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e di una consapevolezza dell'importanza del suo giudizio per orientare le scelte dell'Amministrazione.

Rilevare la *Customer Satisfaction* consente all'Amministrazione di uscire da una possibile propria autoreferenzialità aiutandola a comprendere sempre meglio i destinatari ultimi delle proprie attività.

La qualità di un servizio può infatti essere definita come “la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno” e si misura appunto sulla capacità di presa in carico dei bisogni del cliente e, per la P.A., del cittadino/utente.

Il cittadino potrà dirsi soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative. Ecco quindi l'importanza di comprendere, attraverso analisi mirate, le richieste ed i bisogni degli utenti così da individuare il potenziale miglioramento delle attività ed i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno.

La *Customer Satisfaction* rappresenta quindi uno strumento fondamentale nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia in quanto, oltre a rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese dei cittadini, può favorire la comprensione di bisogni latenti riuscendo a cogliere anche deboli segnali e ad anticipare quindi gli stessi, può aiutare a definire in modo strategico nuovi pacchetti di servizi o interventi di miglioramento su pacchetti già esistenti orientando la cultura interna al servizio del cittadino ed infine favorire il passaggio dalla logica delle funzioni a quella dei processi rendendo evidente come il risultato di ciò che l'Ente fornisce ai cittadini non è frutto delle singole funzioni di una amministrazione quanto piuttosto il risultato di processi che sono trasversali alle funzioni.

E' quindi evidente come la valutazione della soddisfazione dell'utenza assuma un significato particolare ed un ruolo strategico per i servizi di front office che caratterizzano in prevalenza le attività degli Sportelli Polifunzionali del cittadino che rappresentano veri e propri luoghi di interazione tra l'Ente ed il cittadino/utente.

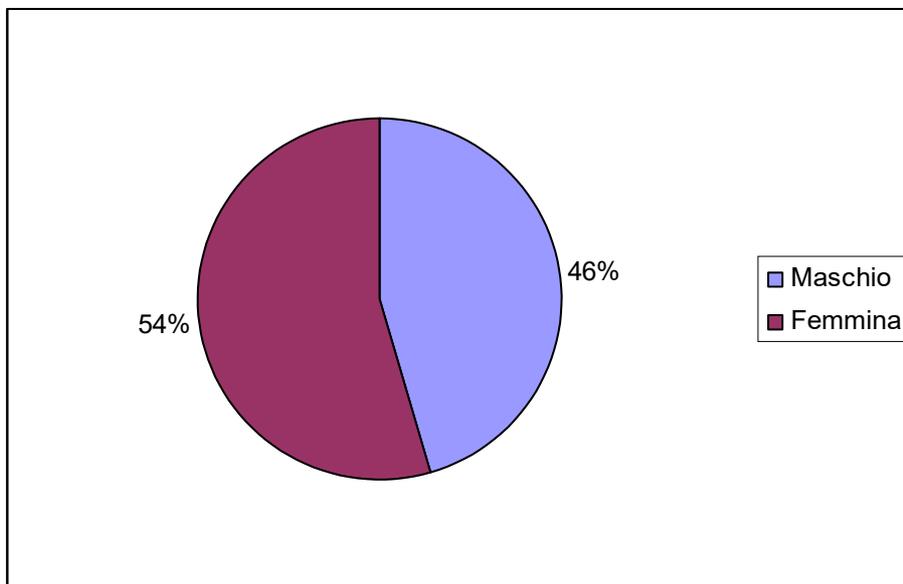
Gli Sportelli Polifunzionali, con una media di 200 utenti serviti ogni giorno, rappresentano la principale porta d'ingresso dei cittadini ai servizi ed alle attività dell'Ente, sono il luogo in cui la voce dei cittadini entra nell'organizzazione ed hanno il compito etico del loro ascolto e quello istituzionale della risposta alle loro esigenze.

In considerazione di ciò, al fine di analizzare la qualità percepita dagli utenti rispetto alle attività del Servizio Decentramento, così come peraltro previsto dall'art. 9, comma 3, del Regolamento di organizzazione degli strumenti e delle modalità dei controlli interni approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 92 del 18/12/2014, è stato predisposto e somministrato agli utenti l'allegato questionario anonimo reso disponibile on line e presso tutti gli Sportelli Polifunzionali del cittadino del Comune di Valsamoggia dal 1° aprile al 31 maggio 2016.

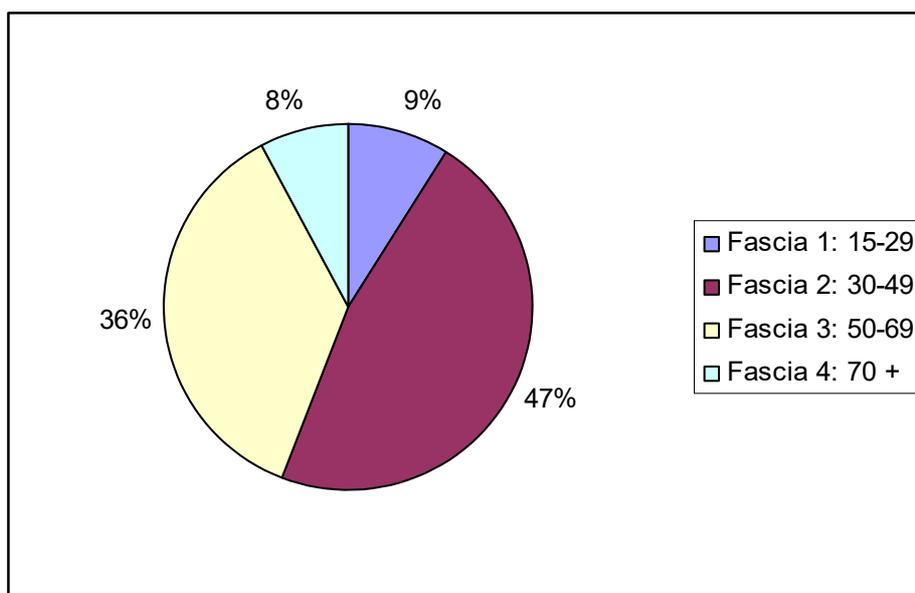
Si riporta di seguito un'analisi generale dell'indagine.

Questionari raccolti: n. 636 (n. 588 cartacei + n. 48 on line)

		Maschio	Femmina
1	Sesso	289	344

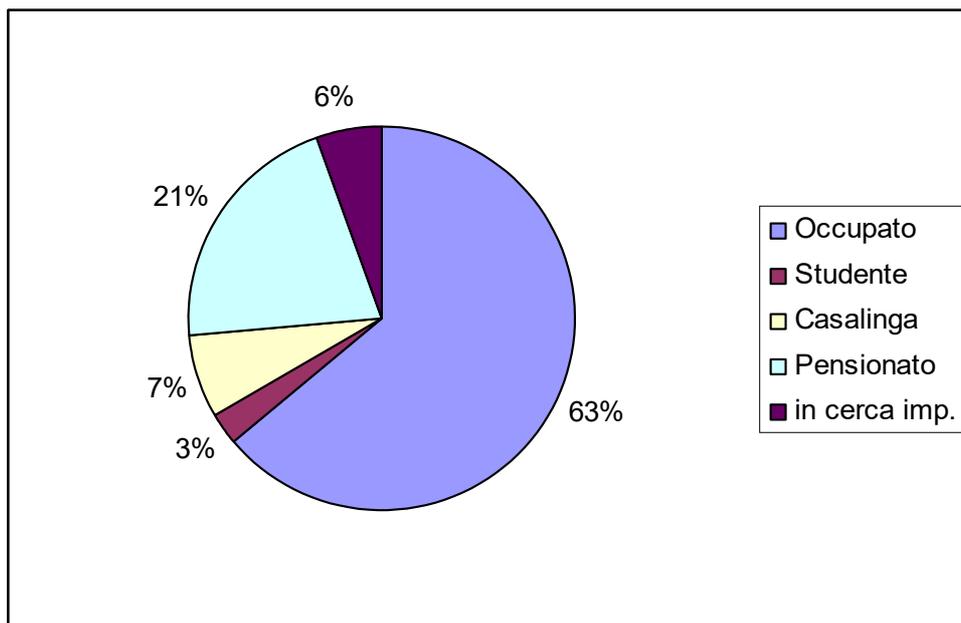


		Fascia 1: 15-29	Fascia 2: 30-49	Fascia 3: 50-69	Fascia 4: 70 +
2	Età	54	289	224	47

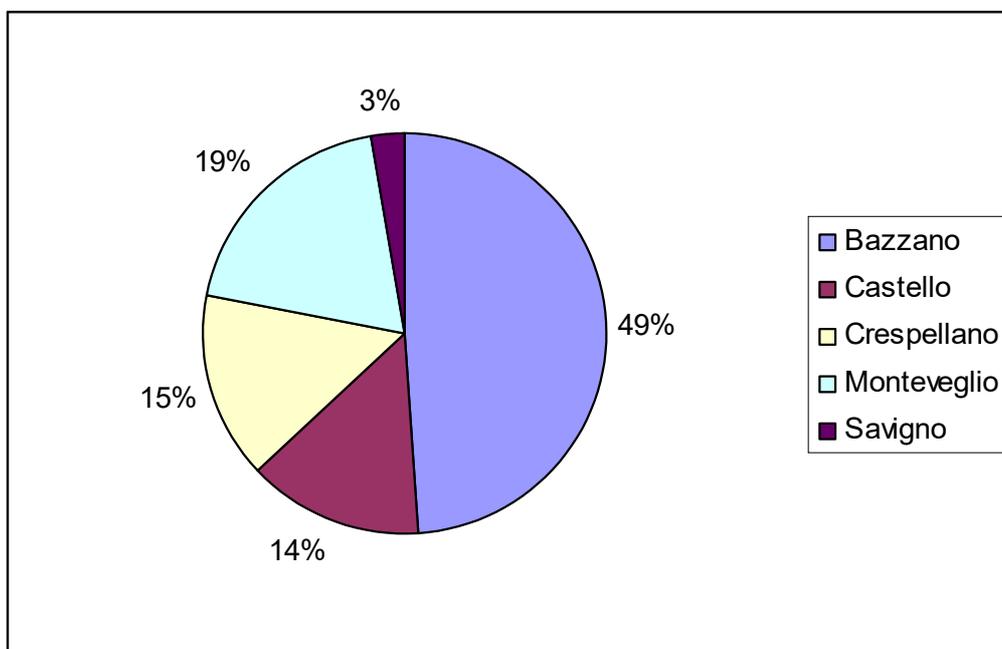


Alla domanda n. 3 “Nazionalità” la prevalenza di risposte è stata “Italiana” (543). Svariate altre nazionalità sono state indicate ma con frequenze statisticamente non significative.

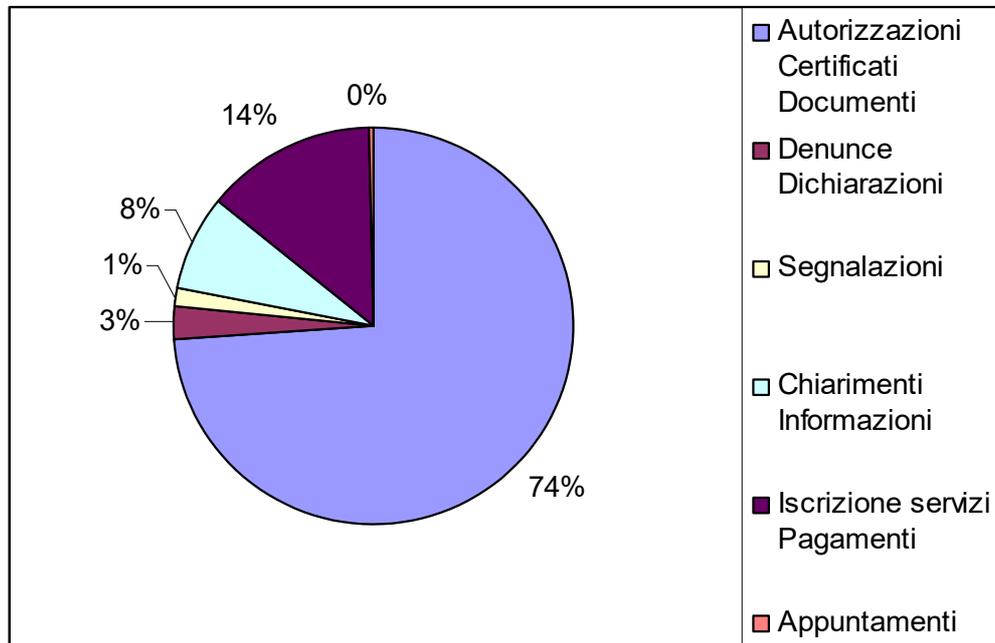
	Occupato	Studente	Casalinga	Pensionato	in cerca imp.
4 Condizione	403	17	45	131	35



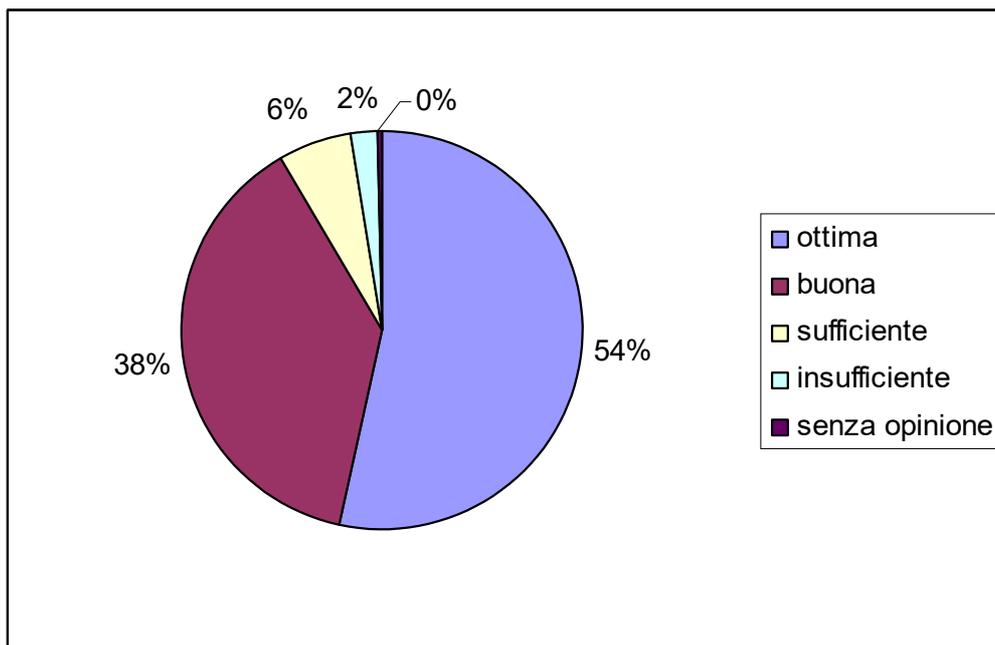
	Bazzano	Castello	Crespellano	Monteveglia	Savigno
5 Sportello a cui Si rivolge più spesso	310	89	95	121	18



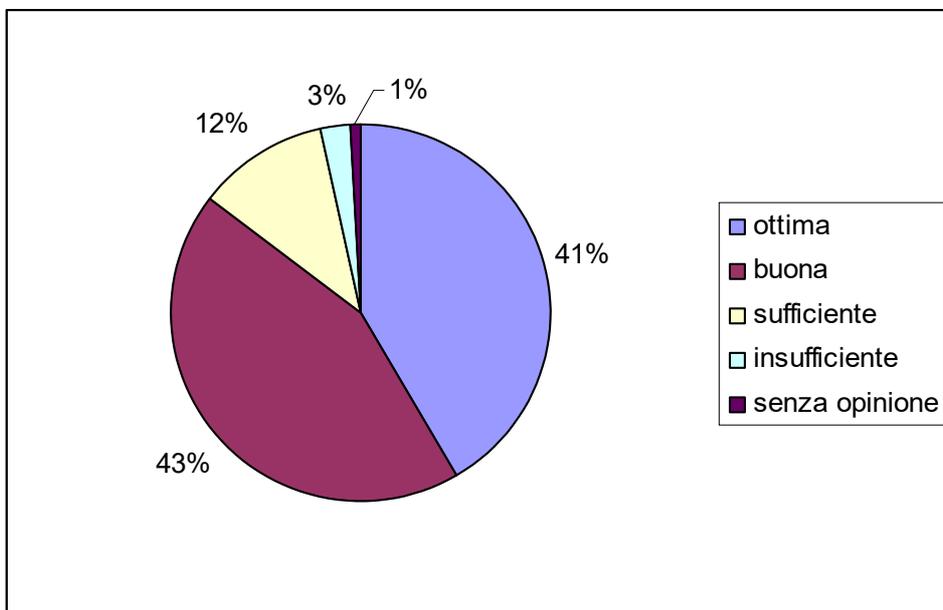
	Autorizzazioni Certificati Documenti	Denunce Dichiarazioni	Segnalazioni	Chiarimenti Informazioni	Iscrizione servizi Pagamenti	Appuntamenti
6 Motivi per cui si reca Allo Sportello	443	17	8	47	83	2



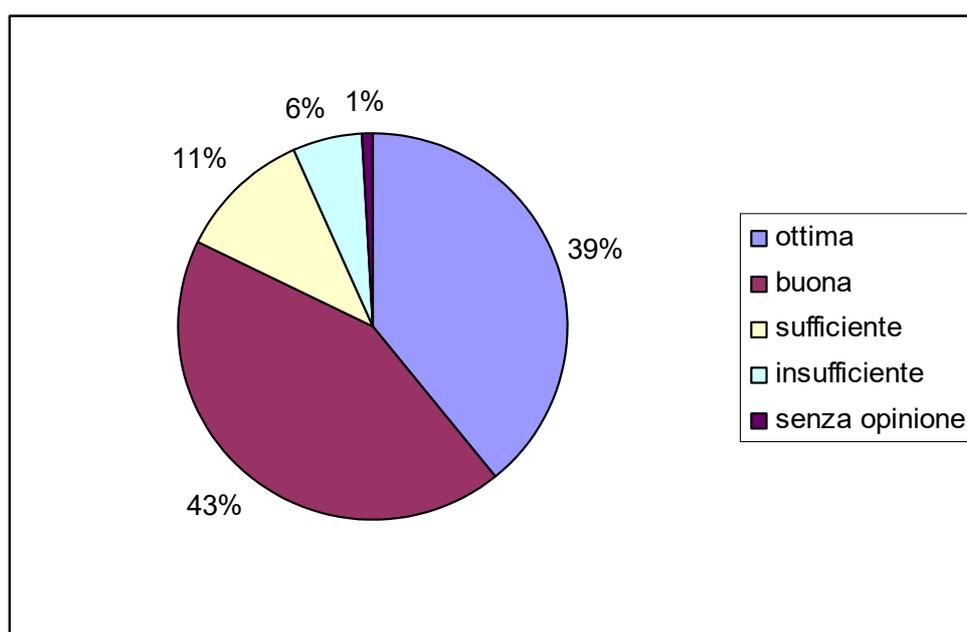
	ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
7 Segnaletica interna per individuare lo Sportello	336	241	38	14	1



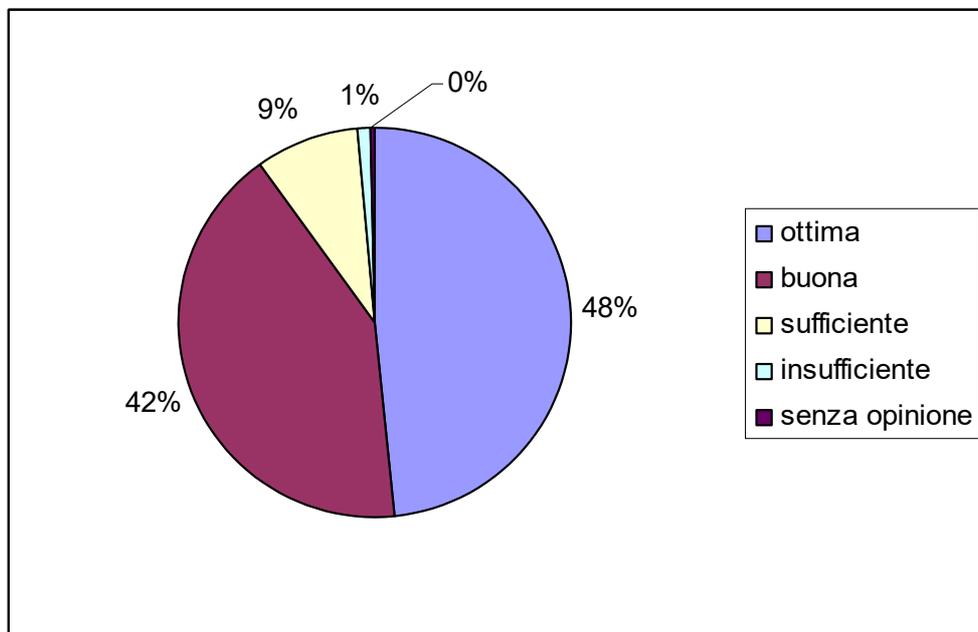
		ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
8	Posti a sedere per l'attesa per l'attesa Gradevolezza degli spazi al pubblico	260	273	72	16	5



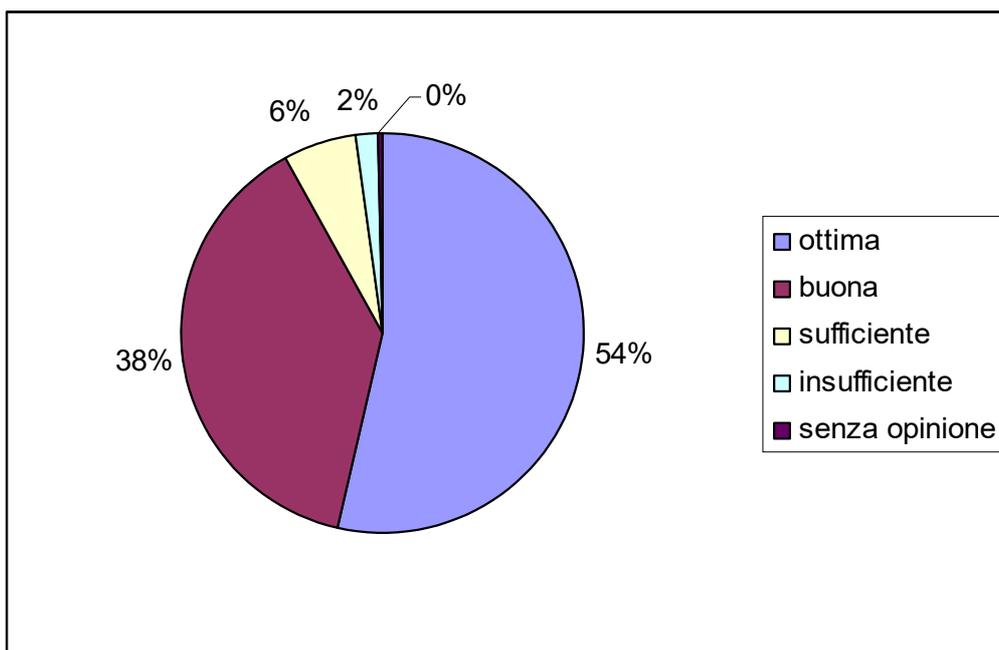
		ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
9	Rispetto della privacy nel trattamento della pratica	246	268	71	36	5



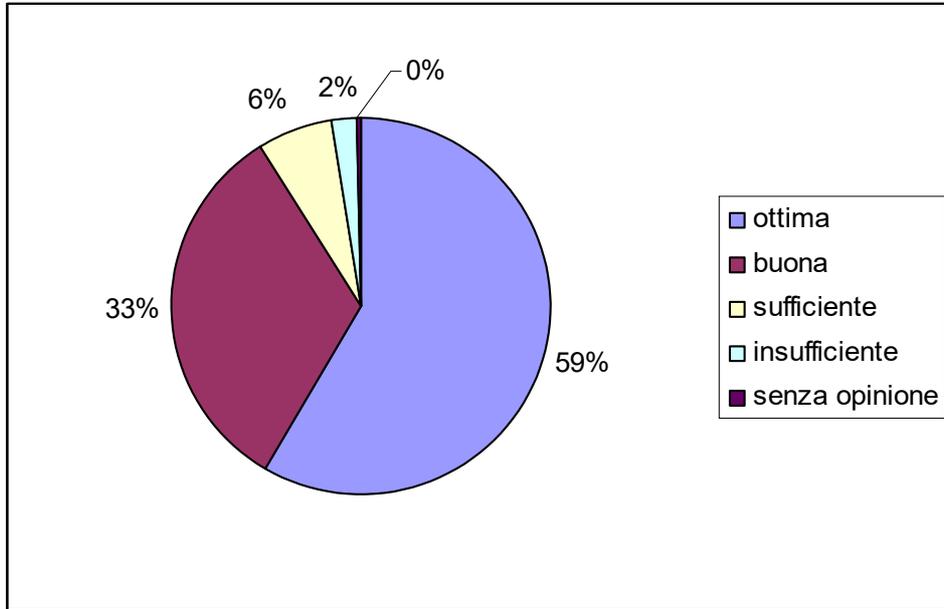
	ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
10 Tempo di attesa prima di essere servito allo Sportello	305	263	54	8	1



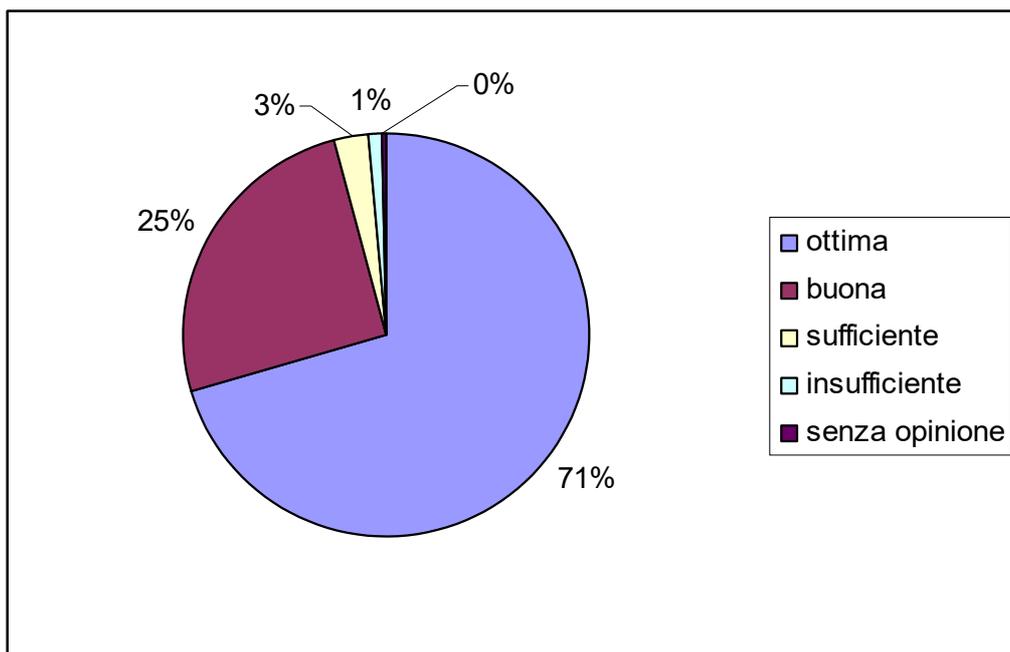
	ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
11 Tempo di gestione della pratica	337	241	37	12	2



		ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
12	Chiarezza e precisione nelle risposte e nelle informazioni fornite	365	207	39	15	1



		ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
13	Cortesìa e disponibilit� del personale	443	158	18	7	1



		ottima	buona	sufficiente	insufficiente	senza opinione
14	Giudizio complessivo del servizio	348	237	31	11	1

