



Città di Castrovillari

Palazzo di Città, Piazza Municipio – 87012 – Prov Cs – tel 0981/2511 – 10 linee – fax 0981 25240 – Cod- Fisc. 83000330783
sito internet: www.comune.castrovillari.cs.it

Prot. 65/Seg. Gen.

28 SET 2023

All'OIV

Per il tramite del Segretario Generale

Oggetto: Relazione. Indagini di customer satisfaction

Premessa

La visione della qualità come concetto legato alla capacità di generare valore e soddisfazione per il cliente è nata come esigenza del settore privato che, sulla spinta di un aumento considerevole dei livelli concorrenziali, ha dovuto ristrutturare i propri modelli organizzativi, introducendo una nuova prospettiva: la customer satisfaction. Dalla seconda metà degli anni novanta, parallelamente al percorso aziendale, le strategie di customer satisfaction si sono estese anche agli enti pubblici, dove hanno assunto un'accezione più vasta, in considerazione della differente conformazione della P.A. che trova la sua ragione di esistere non nel generare profitto, ma nel fornire ai cittadini quei servizi che avranno poi una ricaduta sul territorio.

Definizione dei fattori di qualità

L'analisi della customer satisfaction e la misurazione dei livelli qualitativi nel settore dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione risulta piuttosto complessa per una serie di caratteristiche proprie della natura stessa dell'attività, trattandosi generalmente di prestazioni di servizi, che si connotano in modo diverso rispetto all'attività di produzione e vendita di beni. Non esiste una sostanziale differenza tra beni e servizi per quanto riguarda la misura della soddisfazione del cliente: questa dipende in entrambi i casi dallo scarto tra le attese del cliente e la performance percepita. I servizi, in particolare, sono contraddistinti da aspetti specifici quali: l'intangibilità della prestazione, la simultaneità tra produzione e consumo, il ruolo attivo svolto dal cliente nel corso dell'attività di produzione. Un bene tangibile è il frutto di un ciclo produttivo in cui il cliente entra in relazione con il prodotto solo al termine del processo: il giudizio di soddisfazione deriva quindi dall'esperienza d'uso del prodotto stesso. Nel caso dei servizi invece, il cliente/utente può esercitare un'influenza diretta sul processo di erogazione e sul risultato che ne consegue, entrando in relazione con l'output non alla fine ma nel corso della fruizione, attraverso un'interazione con il personale preposto alla fornitura. Queste caratteristiche rendono differenziata la percezione qualitativa dei singoli utenti, che sviluppano aspettative/attese del servizio ricevuto, in relazione ai diversi fattori oggetto di valutazione (peraltro soggettiva). E' importante quindi, ai fini di una analisi di customer satisfaction, individuare i fattori che fondano ed alimentano il giudizio qualitativo dell'utente sui servizi erogati.

Utilità e obiettivi dell'indagine di customer satisfaction

Nella P.A. le indagini di customer satisfaction servono a definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche, dove per politiche pubbliche si intende, in modo sintetico, le scelte prioritarie dell'Amministrazione finalizzate ad ottenere benefici esterni sulla comunità. La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso, ma può tuttavia essere misurato in modo semplice assumendo che ciascun fattore della qualità ovvero ciascuna caratteristica del prodotto/servizio, provochi una percezione superiore, uguale o inferiore alle aspettative, associata ad una definita intensità di insoddisfazione. In sintesi gli obiettivi della customer satisfaction li possiamo riassumere così:

analizzare la soddisfazione del cliente/utente rispetto al servizio reso, sulla base di giudizi di qualità; analizzare la soddisfazione del cliente/utente per ogni elemento della catena del valore del servizio reso (essendo l'Amministrazione comunale Ente di servizi). E' il rafforzamento del rapporto di fiducia che l'amministrazione pubblica deve acquisire dal cittadino. Aspetto del "Valore" è la percezione di prestazioni adeguate alle risorse richieste, ovvero la percezione del cliente di aver speso bene le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze) avendo ottenuto il massimo possibile, rispetto alle sue aspettative.

Risultati per i cittadini e per l'amministrazione

Per l'amministrazione l'ascolto può costituire uno strumento di governo delle politiche pubbliche e di gestione del consenso intorno alle scelte di governo dell'amministrazione riducendo i conflitti e sostanziando il concetto di democrazia. Per i cittadini e gli utenti dei servizi la partecipazione può costituire una forma di controllo dell'impiego delle risorse pubbliche a cui i cittadini, come co-finanziatori, concorrono in forma diretta e/o indiretta e una forma di esercizio legittimo del ruolo di elettori che non deve esprimersi necessariamente e solo attraverso gli organismi di rappresentanza. La somma di questi risultati vede l'amministrazione e i cittadini come soggetti non più separati e in cerca di una relazione comunicativa, ma un unico soggetto in cui la comunicazione si esercita reciprocamente per la definizione e il raggiungimento dell'interesse generale.

Indagine di Customer satisfaction del Comune di Castrovillari

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e del rapporto fra gli utenti e i servizi dell'Amministrazione, il Comune di Castrovillari, ha svolto, per l'anno 2022 e fino a settembre 2023, un'indagine di customer satisfaction volta a valutare le qualità dei servizi erogati mediante predisposizione di apposito questionario



LA TUA OPINIONE PER MIGLIORI SERVIZI

	Buona	Sufficiente	Insuff.
Tempi di attesa			
Correttezza delle informazioni			
Pulizia degli ambienti			
Confort sala attesa			
Cortesia			
Professionalità operatori			

Vuole darci qualche suggerimento?

Grazie per la collaborazione

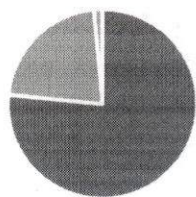
L'indagine, pertanto, è stata condotta somministrando il predetto questionario cartaceo, da compilare in forma anonima, agli utenti dei servizi svolti dagli uffici/servizi. Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, in relazione al servizio erogato, è stata utilizzata, una scala di misura del

gradimento che ha previsto l'impiego del sistema delle "tre emoticons" (buona - sufficiente - insufficiente). I fattori che sono stati osservati nell'indagine riguardante i servizi individuati nel Comune di Castrovillari sono stati i seguenti:

1. Tempi di attesa per accedere ai servizi;
2. Correttezza delle informazioni ricevute;
3. Pulizia degli ambienti;
4. Confort sala attesa;
5. Cortesia;
6. Professionalità operatori;
7. Eventuali suggerimenti.

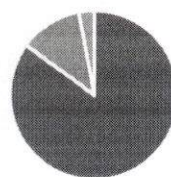
Il Settore 1 Affari Generali, già nella precedente annualità, ha provveduto a distribuire i modelli di questionario ai vari Settori dell'Ente per la raccolta presso le sedi interessate dall'indagine che erogano servizi allo sportello. L'indagine ha evidenziato, il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati nell'ambito dei vari Settori. A conclusione dell'indagine, i questionari compilati sono stati trasmessi al Settore 1 per la successiva elaborazione dati ed i cui risultati sono rappresentati nei grafici sottostanti.

Tempi di attesa



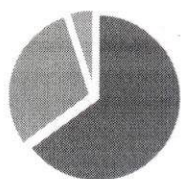
■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■

Correttezza informazioni



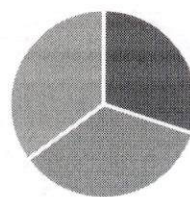
■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■

Pulizia ambienti



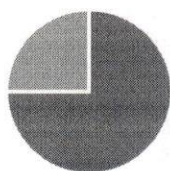
■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■

Confort sala attesa



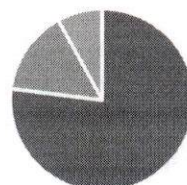
■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■

Cortesia



■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■

Professionalità operatori



■ Buona ■ Sufficiente ■ Insufficiente ■

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
Dott.ssa Sonia LO SARDO