

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2012 PRESSO IL COMUNE DI DOLO

### Metodologia di analisi per la soddisfazione del cliente - Relazione sull'esito del sondaggio.

L'indagine di customer satisfaction promossa dal Comune nel periodo luglio – novembre/dicembre 2012, finalizzata a disporre di uno strumento informativo e consultativo per attivare e supportare il miglioramento continuo e mantenere un monitoraggio nel tempo, si è svolta secondo le seguenti fasi:

**a)** definizione degli obiettivi in termini conoscitivi dell'indagine e dell'ambito di intervento. Sono stati selezionati i servizi oggetto del processo di rilevazione della soddisfazione, le caratteristiche da evidenziare e da sottoporre a valutazione e sono state formulati degli indicatori di prestazione, tenendo conto delle singole componenti di atteggiamento e di giudizio che si volevano prendere in esame. E' stata data priorità ai servizi ad alta intensità relazionale con il cittadino.

**b)** è stata individuata la metodologia per la raccolta dei dati, dopo aver stabilito di strutturare l'analisi individuando quali destinatari esclusivamente i cittadini clienti/utenti. Sono rimaste escluse dall'indagine sia le imprese che il personale interno all'ente, escludendo quindi la visione degli uffici e delle loro funzioni dal punto di vista degli operatori.

La metodologia scelta per la raccolta delle informazioni sulla percezione dei servizi è stata di tipo tradizionale, utilizzando uno specifico questionario da compilare e "imbucare".

**c)** formulazione del questionario

Le domande inserite nel questionario sono state formulate tenendo conto delle esigenze conoscitive dell'ente che lo ha proposto ai cittadini, prendendo in considerazione sia la dimensione tecnica (personale competente e professionale, tempi di risposta rapidi) che relazionale (personale cortese e disponibile).

**d)** la rilevazione dei dati

L'indagine si è realizzata mediante la somministrazione del questionario agli utenti, che lo hanno auto-compilato.

Punto critico dell'auto-compilazione è rappresentato dall'auto-selezione del campione (solo un sottogruppo di persone sceglie di rispondere e riconsegnare il questionario). In alcuni uffici il numero dei questionari compilati e consegnati appare poco consistente proprio a causa della particolarità del servizio, a scarsa intensità di relazione.

**e)** elaborazione delle informazioni raccolte e preparazione del report finale

Le risposte ai questionari vengono "tradotte" in valori numerici di importanza e soddisfazione, successivamente elaborati percentualmente.

L'indagine ha evidenziato la capacità dell'ente di dare risposte (chiare, complete, cortesi e rapide) soddisfacendo i bisogni dei cittadini, per le diverse tipologie di servizi erogati, ed ha fornito uno strumento utile per chi è impegnato nel cambiamento organizzativo

Si evidenzia che, relativamente ai servizi oggetto dell'indagine, il Comune esprime un'elevata qualità di comportamento e professionalità del personale nella capacità di comunicare e nella organizzazione dei servizi.

Per tutte le fasi sono state utilizzate esclusivamente risorse interne.

L'individuazione delle aree di miglioramento può portare ad una pianificazione delle possibili azioni di intervento. Servirà una nuova indagine successiva alla messa a regime di dette azioni per confermare o meno l'efficacia delle stesse.