

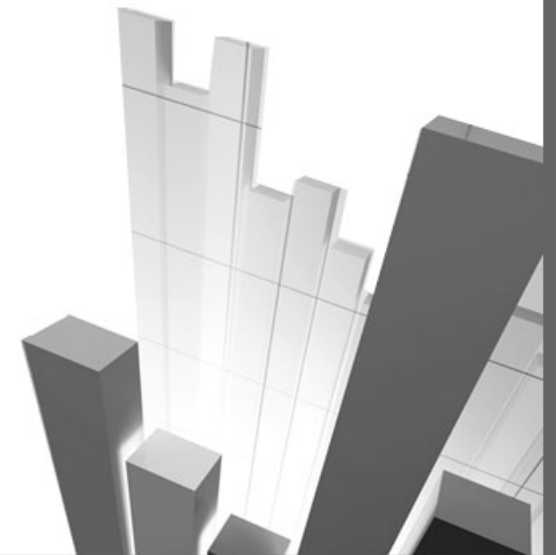


# Project Partners' Board

Venezia, 22.11.2012

# Rilevazione della customer satisfaction

- Attività svolte:
  - ✓ Rassegna dello “stato dell’ arte” nelle tre Regioni
  - ✓ Valutazione dei possibili approcci
  - ✓ Identificazione di un approccio condiviso
  - ✓ Finalizzazione degli strumenti di rilevazione



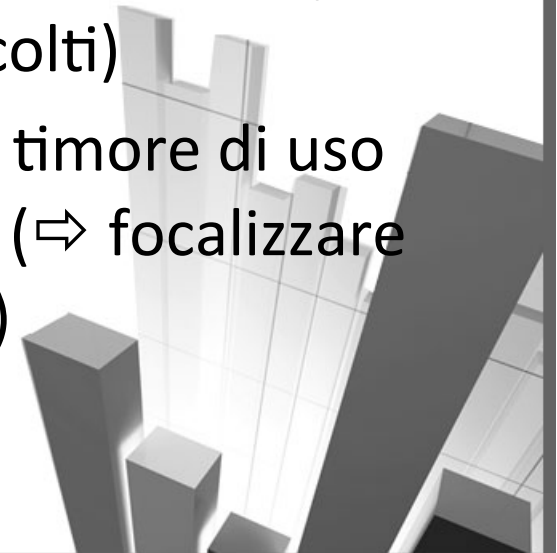
# Rassegna dello “stato dell’ arte” nelle tre Regioni: punti chiave (1)

- La rilevazione della customer satisfaction è importante:
  - ✓ Come punto di partenza per miglioramenti del servizio “mirati”
  - ✓ Anche in Comuni di dimensioni medio-piccole (i cittadini esprimono ai decisori soprattutto giudizi negativi, dunque le percezioni possono essere distorte)
- E’ necessario chiarire l’ obiettivo perseguito:
  - ✓ Dialogo con I cittadini?
  - ✓ Contributo al processo decisionale?



## Rassegna dello “stato dell’ arte” nelle tre Regioni: punti chiave (2)

- Scarsità di competenze, strumenti e risorse (tempo) per raccogliere misure attendibili
- Limitata disponibilità da parte dei cittadini (⇒ impossibile misurare tutto in modo continuativo)
- Rischio di scarso interesse o atteggiamento poco cooperativo da parte delle unità operative coinvolte (⇒ chiarire le modalità di utilizzo dei dati raccolti)
- Preferenza per benefici a breve termine o timore di uso “politico” dei risultati da parte dei politici (⇒ focalizzare l’ attenzione sui benefici a medio termine)



## Valutazione dei possibili approcci

- Approcci diversi offrono risultati diversi ma richiedono un diverso impegno di risorse
  - ✓ Tutti i servizi pilota o uno solo?
  - ✓ Questionario *ad hoc* per ogni servizio o standardizzato?
  - ✓ Domande uguali o diverse per i cittadini e per i funzionari e i politici?
  - ✓ Come selezionare i rispondenti? (⇒ significatività statistica)
  - ✓ Somministrazione on-line o postale?



## Identificazione di un approccio condiviso

- Focalizzazione sul contributo al processo decisionale
- Rilevazione estesa a tutti i servizi pilota
- Somministrazione esclusivamente on-line
- Questionario standardizzato (integra domande tipiche del metodo SERVQUAL)
- Domande uguali per cittadini, funzionari e politici



# Finalizzazione degli strumenti di rilevazione

## Standard questionnaire for the assessment of customer satisfaction - CITIZENS (September 19<sup>th</sup>, 2012)

Information on respondent: age  up to 35  36-50  51-65  over 65 gender  male  female  
 living in the municipality (on average)  less than 4 days/week  more than 4 days/week

		Completely disagree	Disagree	Somewhat disagree	Somewhat agree	Agree	Completely agree	I do not know
<b>INFORMATION:</b>	I can easily retrieve the information on how to use or receive the service when I need it	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>SERVICE FEATURES:</b>	The features of the service correspond to my own needs and expectations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>SERVICE TIMING:</b>	The timing of the service (opening hours / waiting times / frequency, etc.) correspond to my own needs and expectations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>RESPONSIVENESS:</b>	When required, service providers are ready to adjust delivery pattern to meet my own needs and expectations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>RELIABILITY:</b>	I trust service providers to deliver as promised	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>EMPATHY:</b>	Service providers are courteous and demonstrate to have my own best interest at heart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>OVERALL JUDGEMENT:</b>	All in all, I think that the service is good	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Remarks and suggestions .....

**Grazie per l' attenzione!**

[luca.brusati@uniud.it](mailto:luca.brusati@uniud.it)

