

Nel nostro sistema qualità al concetto di qualità è data una valenza multidimensionale dipendendo da molteplici fattori fra loro connessi, alcuni dei quali empiricamente rilevabili altri no. Ci sono tre concetti di qualità che riteniamo essenziali :

A) - la qualità percepita dagli utenti del servizio

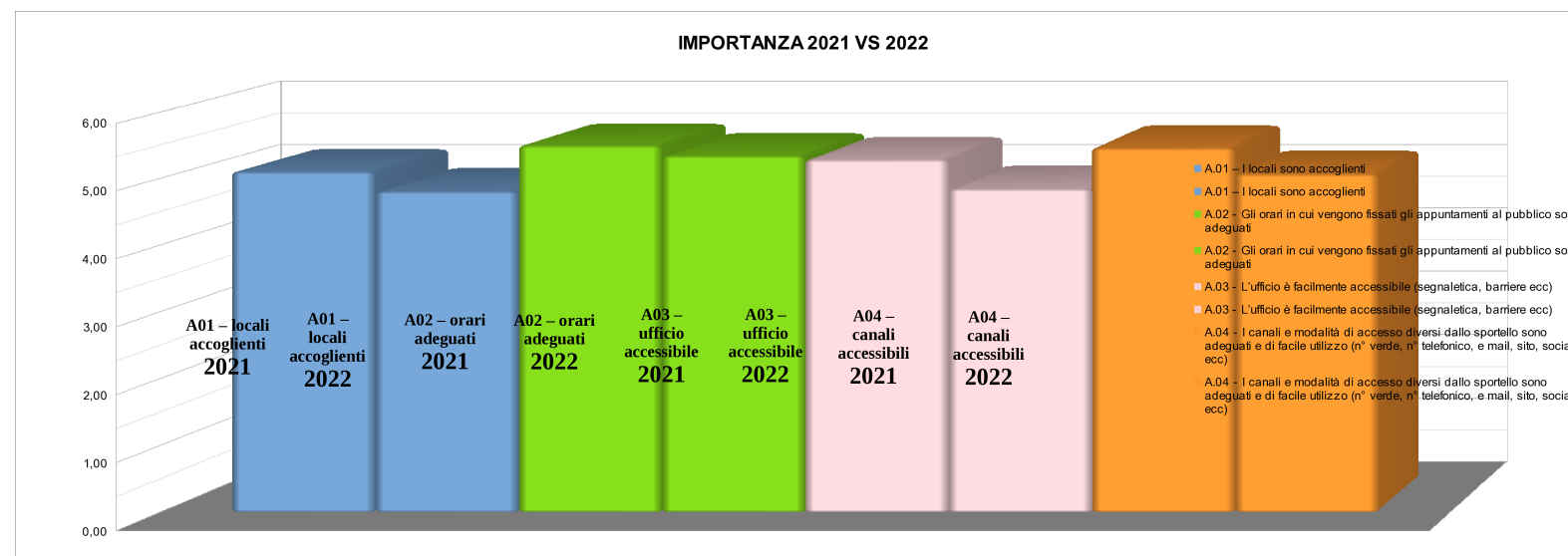
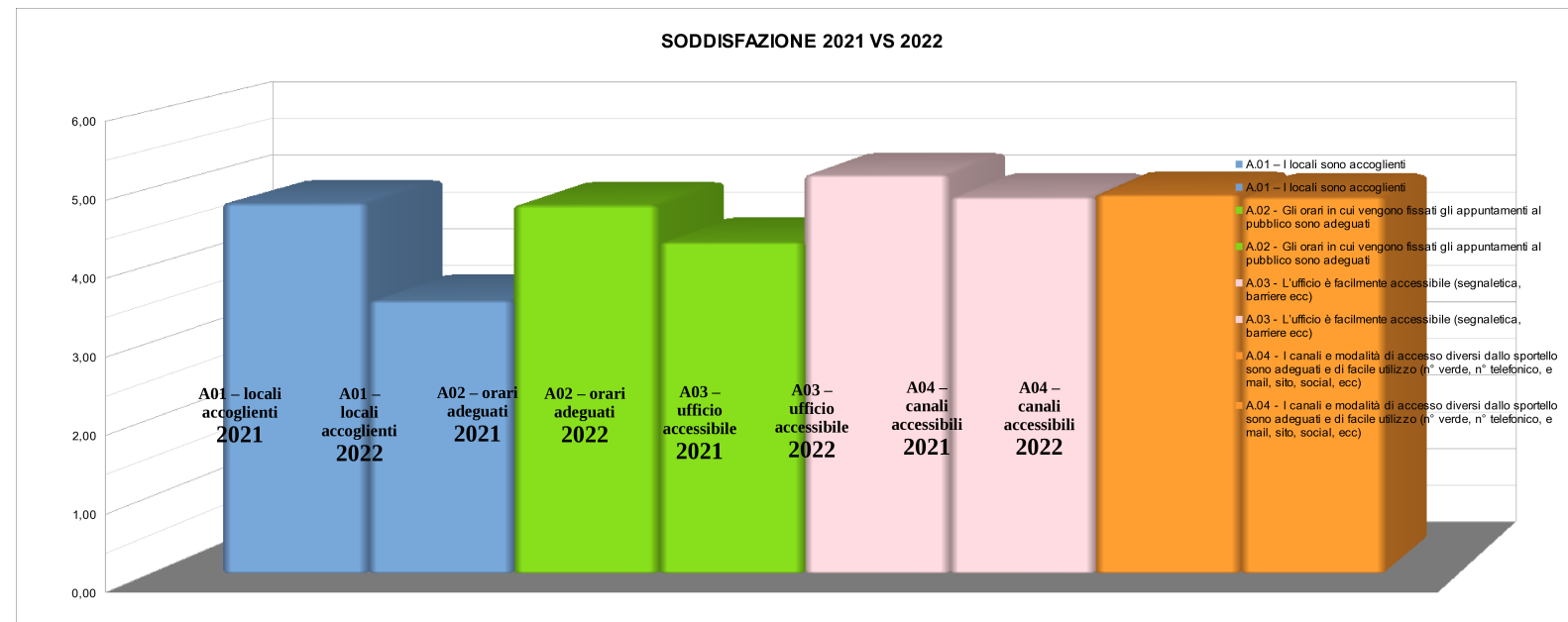
B) - la qualità effettiva, definita attraverso parametri oggettivi individuati da ANAC (ex CIVIT)

C) - la qualità dell'azione amministrativa, legata alla capacità interna di raggiungere gli obiettivi programmati massimizzando l'efficacia, l'efficienza e l'economicità

Con la customer satisfaction si è in grado di misurare e valutare la qualità percepita dall'utente attraverso due fattori ritenuti essenziali e messi a sistema: le aspettative dell'utente (**importanza**) e il giudizio sul servizio reso (**soddisfazione**).

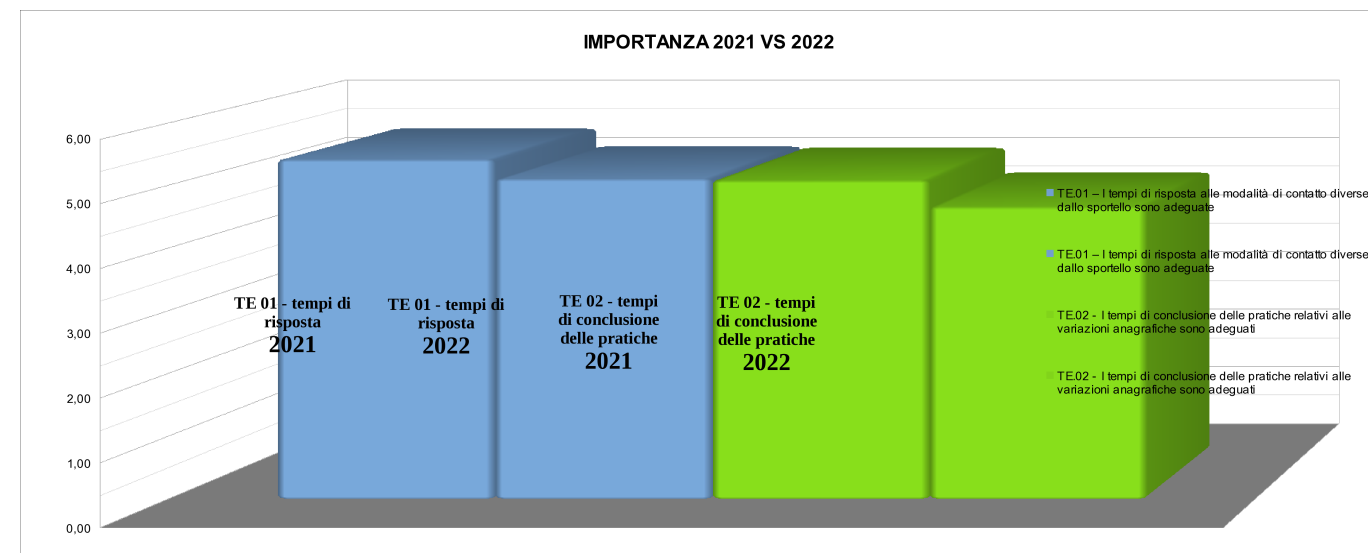
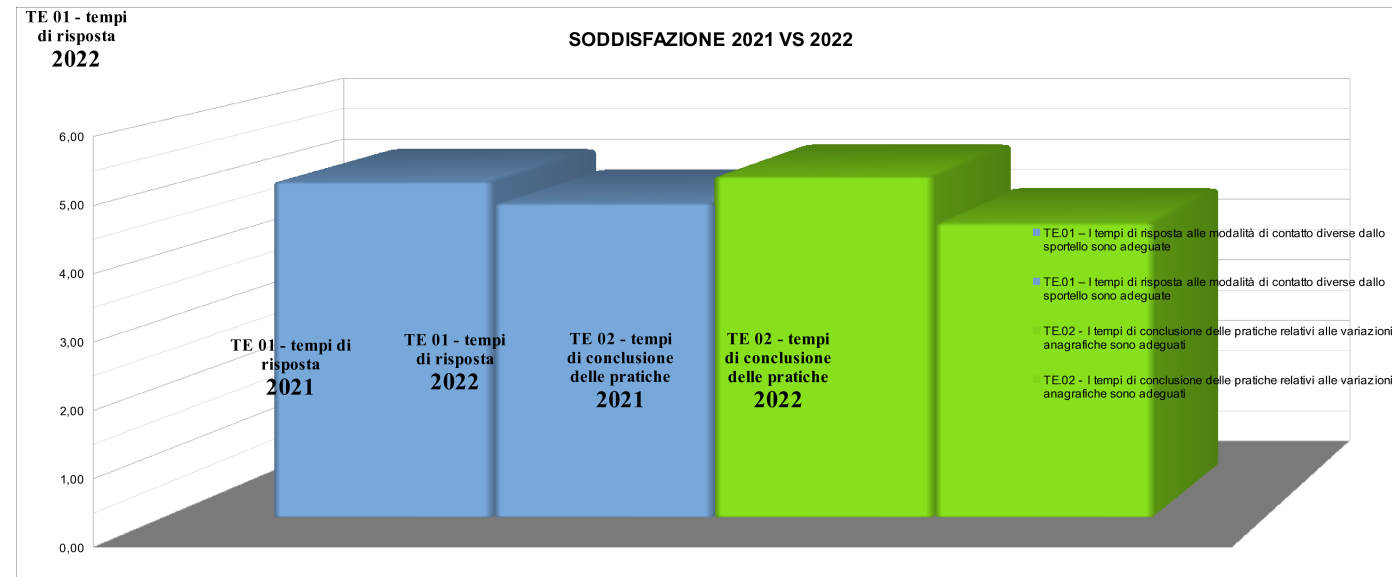
Le domande presenti nelle schede delle customer sono state inoltre impostate tenendo conto delle 4 dimensioni della qualità effettiva individuate dall'ANAC (accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia)

A.01 – I locali sono accoglienti		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	4,81	3,55
I	5,11	4,81
A.02 - Gli orari in cui vengono fissati gli appuntamenti al pubblico sono adeguati		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	4,79	4,31
I	5,50	5,35
A.03 - L'ufficio è facilmente accessibile (segnaletica, barriere ecc)		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,18	4,90
I	5,29	4,85
A.04 - I canali e modalità di accesso diversi dallo sportello sono adeguati e di facile utilizzo (n° verde, n° telefonico, e mail, sito, social, ecc)		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	4,93	4,90
I	5,47	5,08

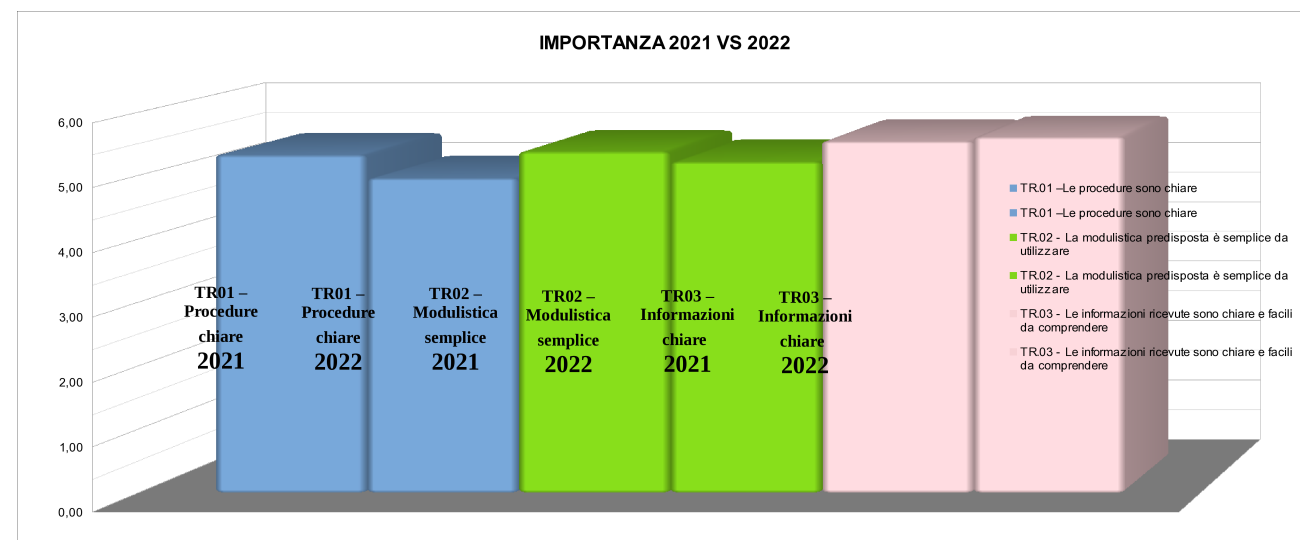
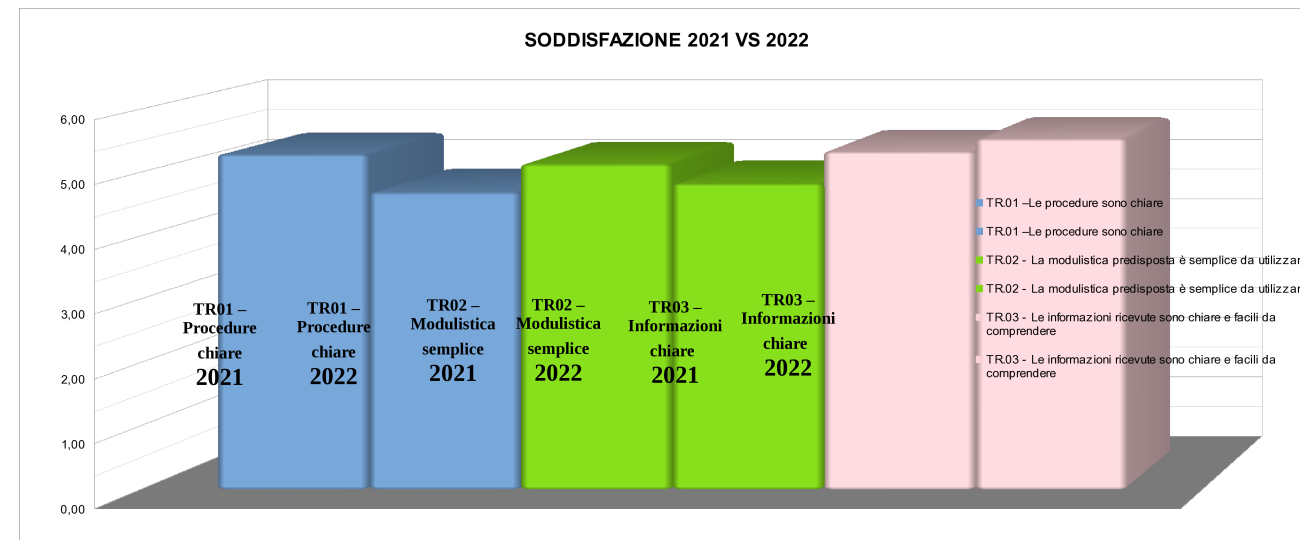


TE.01 - I tempi di risposta alle modalità di contatto diverse dallo sportello sono adeguate		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,08	4,76
I	5,42	5,11

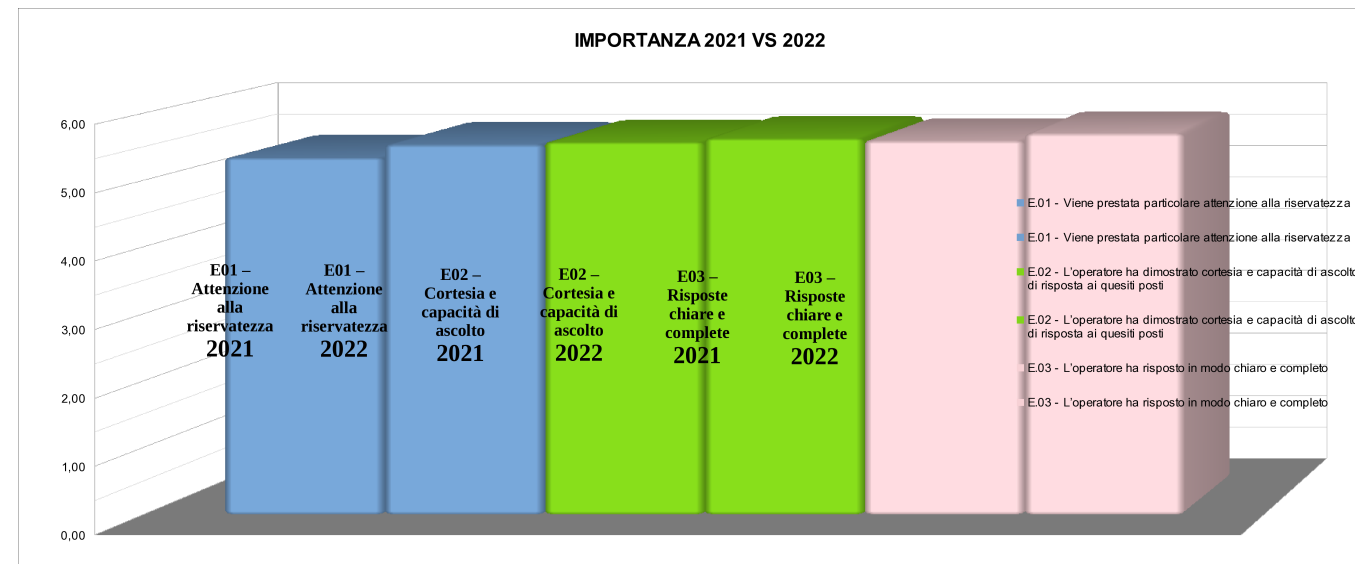
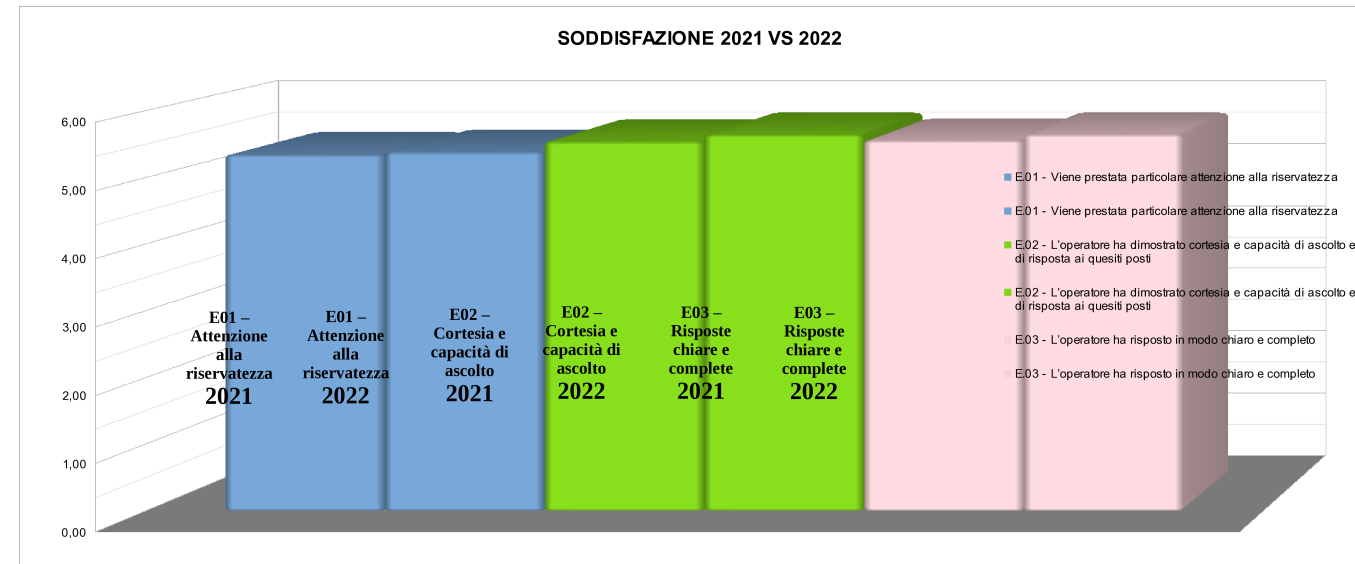
TE.02 - I tempi di conclusione delle pratiche relativi alle variazioni anagrafiche sono adeguati		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,17	4,46
I	5,09	4,67



TR.01 -Le procedure sono chiare		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,29	4,69
I	5,33	4,96
TR.02 - La modulistica predisposta è semplice da utilizzare		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,14	4,83
I	5,38	5,22
TR.03 - Le informazioni ricevute sono chiare e facili da comprendere		
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,33	5,54
I	5,55	5,62



ricevuti e sono chiara	E.01 - Viene prestata particolare attenzione alla riservatezza	
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,35	5,39
I	5,34	5,54
	E.02 - L'operatore ha dimostrato cortesia e capacità di ascolto e di risposta ai quesiti posti	
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,55	5,66
I	5,57	5,63
	E.03 - L'operatore ha risposto in modo chiaro e completo	
	MEDIA ANNO 2021	MEDIA ANNO 2022
S	5,57	5,66
I	5,59	5,70



SINTESI RISULTATI CUSTOMER 2021 VS 2022

			2021	2022
A	SEZIONE A - Accessibilità	S	4,93	4,41
		I	5,34	5,02
B	SEZIONE TE - Tempestività	S	5,13	4,61
		I	5,25	4,89
C	SEZIONE TR - Trasparenza	S	5,25	5,02
		I	5,42	5,27
D	SEZIONE E - Efficacia	S	5,49	5,57
		I	5,50	5,62
MEDIA TOTALE		S	5,20	4,90
		I	5,38	5,20

