

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)

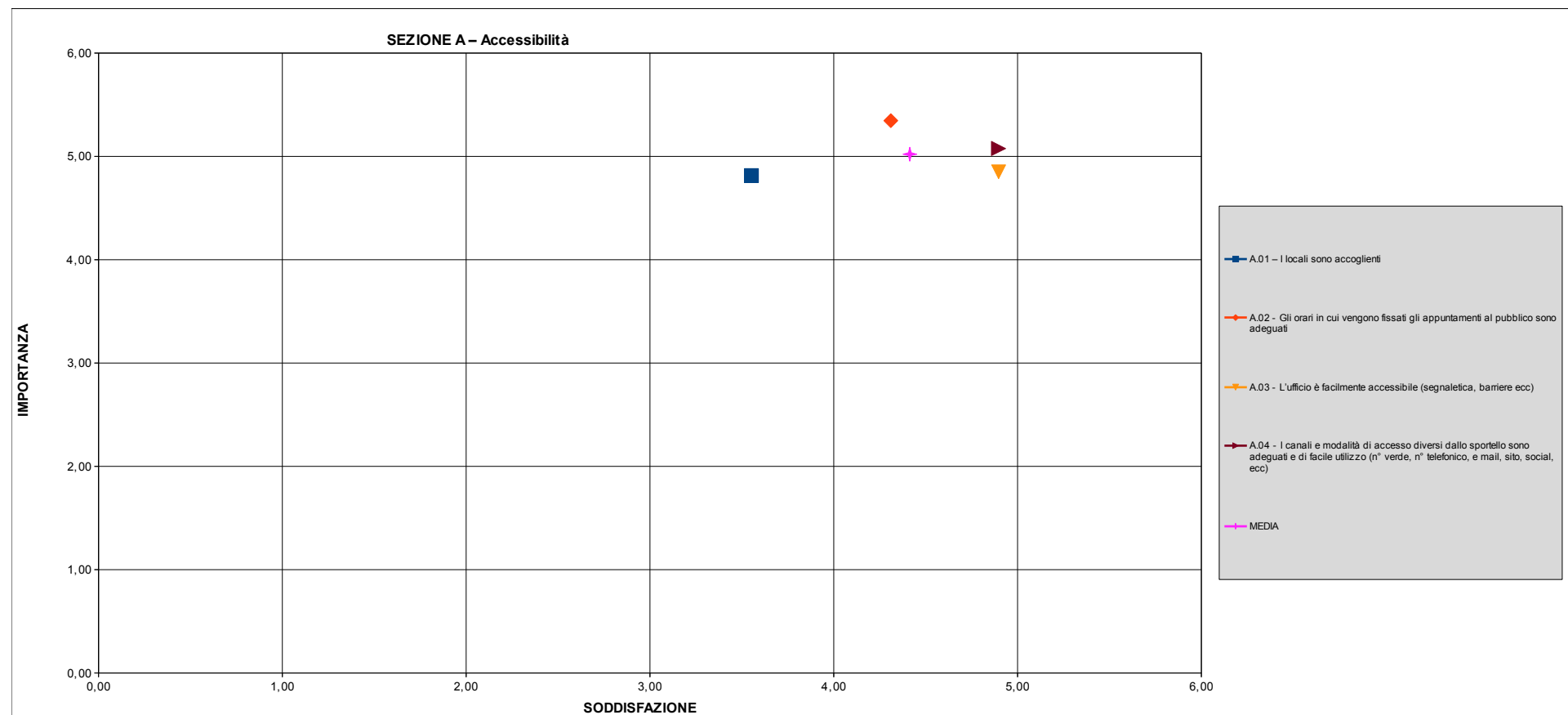
**C) - la qualità dell'azione amministrativa**, legata alla capacità interna di raggiungere gli obiettivi programmati massimizzando l'efficacia, l'efficienza e l'economicità

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)

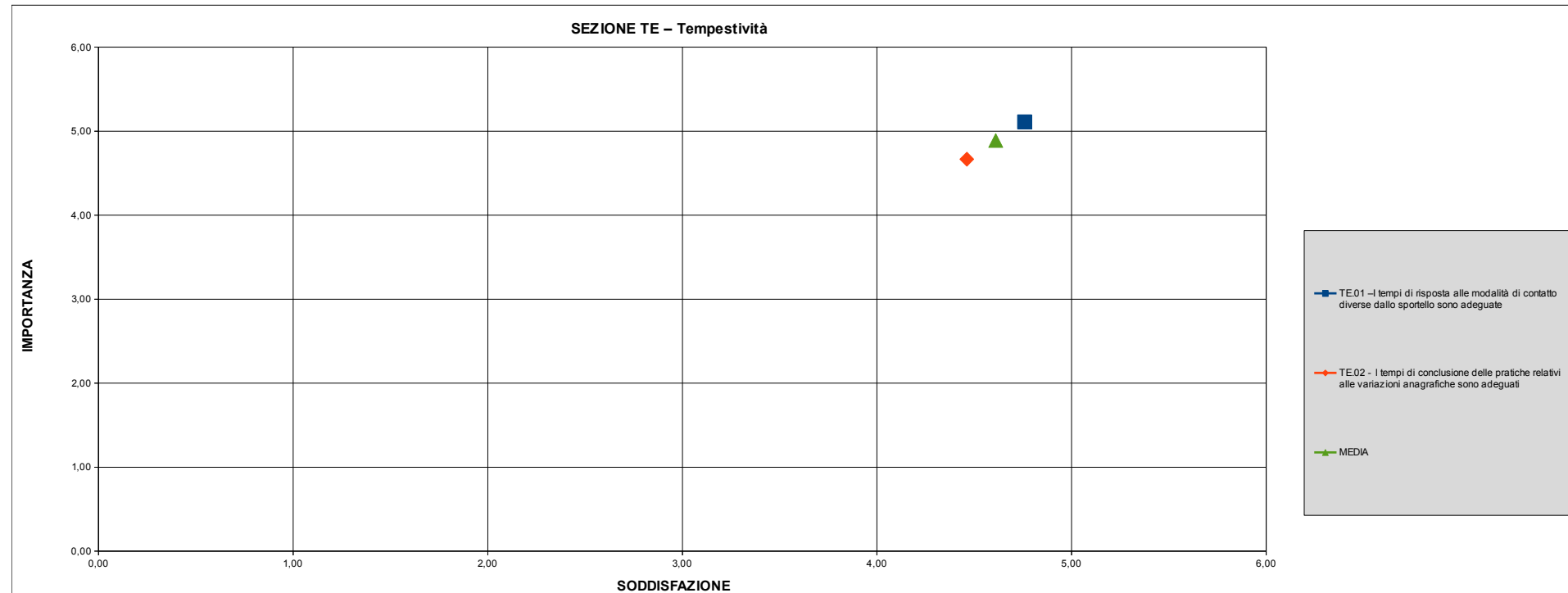
SEZIONE A - Accessibilità																													
A.01 - I locali sono accoglienti																													
S	6	5	5	4	3	2		2	2	1	4	6	4	5	4	4	5	4	3	6	4	3	5	2	2	3	3	2	1
I		6	5	6	4	3	6	4	5	5	4	6	6	4	3	5	5	4	4	6	5	4	6	5	6	4	4	4	5
A.02 - Gli orari in cui vengono fissati gli appuntamenti al pubblico sono adeguati																													
S	5	6	5	4	5	2		6	5	6	1	1	5	4	3	4	5	3	2	6	3	4	5	6	6	5	5	5	3
I		6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	2	6	5	5	5	6	4	4	6	6	5	5	6	5	5
A.03 - L'ufficio è facilmente accessibile (segnaletica, barriere ecc)																													
S	5	6	5	4	5	5		4	4	4	3	4	5	5	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5
I		6	5	4	5	5	6	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	6	5	4	4	6	5	5	6	6	5	5
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)																													
S	5	5	6	5	5	4		4	4	4	5	4	6	5	5	6	4	4	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	5
I		6	6	5	5	4		4	4	4	6	4	6	5	4	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5

	MEDIA	TOT 1	TOT 2	TOT 3	TOT 4	TOT 5	TOT 6	TOT RISPOSTE
A.01 - I locali sono accoglienti								
S	3,55	2	6	6	7	5	3	29
I	4,81	0	0	2	9	8	8	27
A.02 - Gli orari in cui vengono fissati gli appuntamenti al pubblico sono adeguati								
S	4,31	2	2	4	4	11	6	29
I	5,35	0	1	0	1	11	13	26
A.03 - L'ufficio è facilmente accessibile (segnaletica, barriere ecc)								
S	4,90	0	0	1	6	17	5	29
I	4,85	1	0	0	6	14	6	27
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)								
S	4,90	0	0	0	8	16	5	29
I	5,08	0	0	0	6	12	8	26
MEDIA TOT SODDISFAZIONE								4,41
MEDIA TOT INTERESSE								5,02



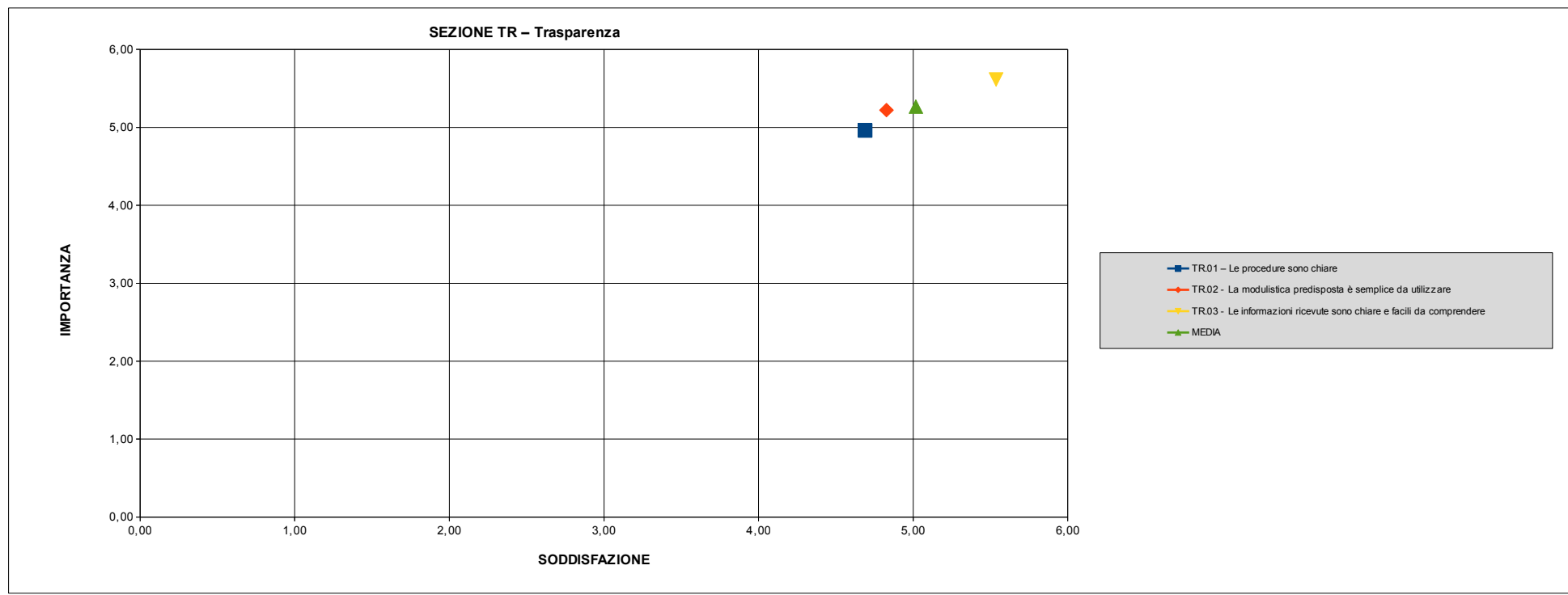
SEZIONE TE -Tempestività																														
TE.01 - I tempi di risposta alle modalità di contatto diverse dallo sportello sono adeguate																														
S	3	6	6	5	5	4		4	4	3	5	4	6	5	5	4	6	5	3	5	5	4	6	5	4	5	6	5	5	5
I	6	6	6	5	5	4		4	4	3	6	4	6	5	5	6	6	5	3	5		4	6	5	5	6	6	5	5	
TE.02 - I tempi di conclusione delle pratiche relativi alle variazioni anagrafiche sono adeguati																														
S		6	6	4	5	4		3	4	3		2	5	5	4	4	5		4	3	5	5	5	5	5	4	6	5	5	4
I		6	6	5	5	5		3	4	3		2	5	5	2	6	5		3	3		4	6	5	5	5	6	6	6	4

	MEDIA	TOT 1	TOT 2	TOT 3	TOT 4	TOT 5	TOT 6	TOT RISPOSTE
<b>TE.01 - I tempi di risposta alle modalità di contatto diverse dallo sportello sono adeguate</b>								
S	4,76	0	0	3	7	13	6	29
I	5,11	0	0	1	5	11	10	27
<b>TE.02 - I tempi di conclusione delle pratiche relativi alle variazioni anagrafiche sono adeguati</b>								
S	4,46	0	1	3	8	11	3	26
I	4,67	0	2	3	3	9	7	24
MEDIA TOT SODDISFAZIONE								4,61
MEDIA TOT INTERESSE								4,89



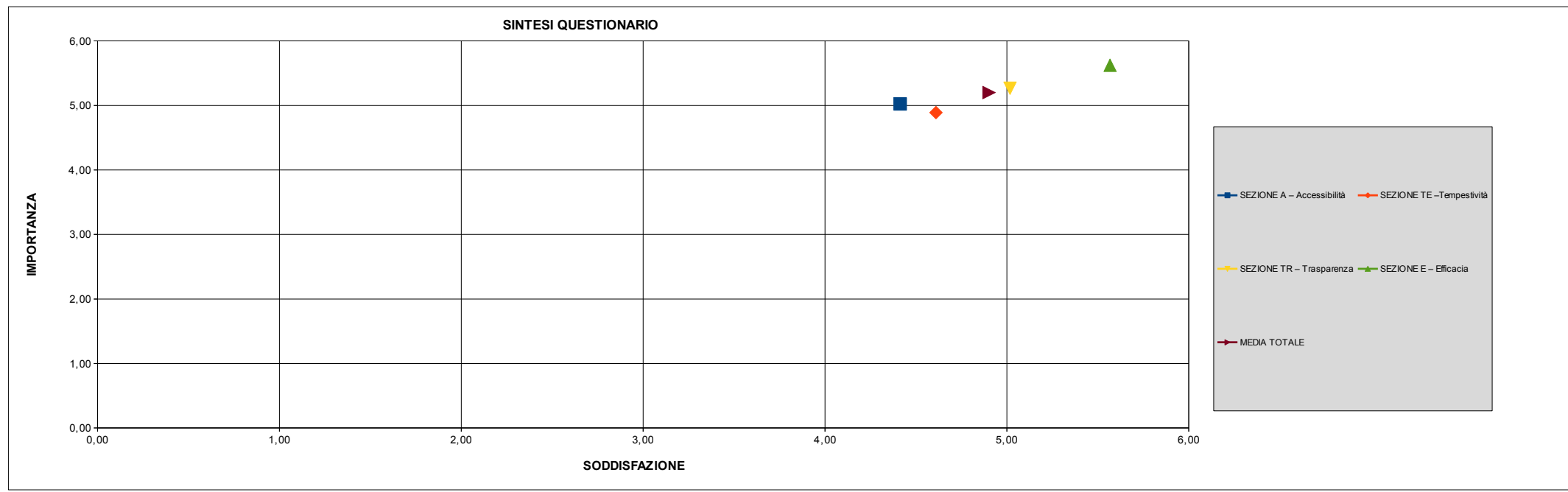
SEZIONE TR - Trasparenza																												
<b>TR.01 - Le procedure sono chiare</b>																												
S	4	6	5	5	5	3	4	5	4	2	3	5	6	4	6	4	4	3	6	5	5	5	5	4	5	6	6	
I	4	6	5		5	3	4	5	4	6	3	5	6	5	6	5	4	3	5	6	5	5	5	5	6	6	5	
<b>TR.02 - La modulistica predisposta è semplice da utilizzare</b>																												
S	4	6	6	5	5	2	4	5	4	5	4	6	6	5	5	5	4	4	6	6	5	5	4	5	6	4	5	4
I	4	6	6	6	5	6	4	5	4	6	4	6	6	5	6	5	4	4	6	4	5	5	5	5	6	6	5	4
<b>TR.03 - Le informazioni ricevute sono chiare e facili da comprendere</b>																												
S	5	6	6		5	4	5	6	5	6	6	6	6	6	4	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
I	5	6	6		5	4	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5

	MEDIA	TOT 1	TOT 2	TOT 3	TOT 4	TOT 5	TOT 6	TOT RISPOSTE
<b>TR.01 - Le procedure sono chiare</b>								
S	4,69	0	1	3	7	11	7	29
I	4,96	0	0	3	3	12	8	26
<b>TR.02 - La modulistica predisposta è semplice da utilizzare</b>								
S	4,83	0	1	0	9	12	7	29
I	5,22	0	0	0	6	9	12	27
<b>TR.04 - Le informazioni ricevute sono chiare e facili da comprendere</b>								
S	5,54	0	0	0	2	9	17	28
I	5,62	0	0	0	1	8	17	26
								MEDIA TOT SODDISFAZIONE
								5,02
								MEDIA TOT INTERESSE
								5,27





SINTESI CUSTOMER			
A	SEZIONE A - Accessibilità	4,41	S
		5,02	I
B	SEZIONE TE - Tempestività	4,61	S
		4,89	I
C	SEZIONE TR - Trasparenza	5,02	S
		5,27	I
D	SEZIONE E - Efficacia	5,57	S
		5,62	I
MEDIA TOTALE		4,90	S
		5,20	I



	SI	No	Nd	Tot	L	P
E' la prima volta che utilizza il servizio URP-Anagrafe?		29		29		
Lo utilizza di più per motivi di lavoro o personali?					4	25
Oggi ha atteso più di 15 minuti prima di parlare con l'operatore?	4	25		29		
Conosce il nuovo programma delle segnalazioni "Comuni-chiamo"?	13	16		29		
Se si, lo ha anche già utilizzato?	6	7		13		
Conosce la possibilità di ottenere certificati demografici online sul sito istituzionale ?	20	8		28		
Se si, lo ha anche già utilizzato?	9	11		20		
E' già in possesso di identità digitale SPID ?	23	6		29		
Se no, è a conoscenza che è possibile ottenerla gratuitamente tramite Lepida ?	12	10		22		

Nell'ultimo anno ha consultato il sito istituzionale del Comune di Budrio?	Spesso	Poco	Mai	Nd	Tot
	8	15	3	3	

il suo giudizio sul sito istituzionale del Comune di Budrio in una scala da 1 a 6	1	2	3	4	5	6	Nd	Tot
		2	4	11	8	2		27

Nell'ultimo anno ha consultato la pagina Facebook del Comune di Budrio?	Spesso	Poco	Mai	Nd	Tot
	12	10	7	1	30

In generale sono soddisfatto del servizio	1	2	3	4	5	6	Nd	Tot
				6	17	5		28

Sono:	Donna	21		
	Uomo	8		
	Nd			
		SI	No	Nd
	Residente nel Comune di Budrio	26	2	

Età:	Fino ai 24	Dai 25 ai 34	Dai 35 ai 44	Dai 45 ai 64	65 anni e più	Nd
	0	3	9	12	5	

Titolo di studio	Licenza elementare	Media	Diploma	Laurea	Nd
	1	2	12	13	

Condizione lavorativa	disoccupato/a in cerca di occupazione	lavoratore dipendente	lavoratore autonomo	pensionato/a	altra condizione	Nd
	3	4	15	7		

Utilizzo del WEB	Non lo utilizzo	Guardo indirizzi, orari, telefoni	Cerco modulistica, informazioni	Contatto, prenoto, pago, sono sui social	Utilizzo SPID	Nd
	2	7	9	11		

NOTE	
l'intonaco dell'ufficio cade a pezzi, potreste sistemarlo	
orari più flessibili per chi lavora e possibilità di incrementare servizi online	



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

