

## Customer satisfaction

21 May 2018

### Ambito di riferimento

La recente riforma della pubblica amministrazione, ha posto fortemente l'accento sulla gestione della soddisfazione degli utenti e sul miglioramento delle relazioni con cittadini nell'ottica di rafforzare la capacità delle amministrazioni di attuare politiche più efficaci e di erogare servizi pubblici migliori. Avere utenti non soddisfatti può essere al contempo il segnale di un'organizzazione da perfezionare, di procedure interne da migliorare e di un rischio per la reputazione dell'ente. Conoscere la qualità «percepita» da imprese e utenti in merito ai servizi erogati, dunque, anche un modo per acquisire elementi utili per il riposizionamento strategico e organizzativo.

### Cosa proponiamo

Offriamo una serie di attività per realizzare campagne mirate di customer satisfaction e sondaggi:

individuazione dei servizi/processi oggetto d'indagine

progettazione questionario e definizione del piano di campionamento somministrazione del questionario (tramite fornitore specializzato)

elaborazione e presentazione dei risultati

costruzione indicatori di qualità e produzione di report personalizzati

presentazione dei risultati al territorio o al mondo della comunicazione rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti

Â

### Vantaggi per le Camere

Rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi

favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto

raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione

verificare l'efficacia delle policies

rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia rispetto alla Camera

Â

### Esperienze realizzate

CdC Bergamo, CdC Catanzaro, CdC Cosenza (2 annualità), CdC Frosinone, CdC Latina, CdC Parma, CdC Pavia, CdC Reggio Calabria, CdC Reggio Emilia, CdC Ravenna, CdC Venezia (ora Delta Lagunare)