

***RAPPORTO INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI DI ARPAC***

ANNO 2023



INDICE

1. Introduzione.....	3
1.1. L'importanza della Customer Satisfaction nella Pubblica Amministrazione.....	3
2. Il Progetto.....	4
3. Il Questionario di Gradimento.....	4
4. Modalità di somministrazione.....	7
5. Elaborazione ed interpretazione dei risultati.....	7
6. Caratteristiche e tipologie di utenza.....	12
7. Conclusioni.....	14

Referente: Cristina Abbrunzo (U.O. Comunicazione e Urp)

“Nelle democrazie, tutte le istituzioni, senza eccezioni, possono affermarsi e prosperare solo se sorrette dal consenso dei cittadini.”

Sergio Mattarella

1. Introduzione

1.1 L'importanza della Customer Satisfaction nella Pubblica Amministrazione

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi, ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di *customer satisfaction*.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-utente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

L'art.12 del decreto legislativo n°29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione. La direttiva del Ministro della Funzione Pubblica Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004, ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a «*definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese*» e a «*favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino*»

Nella Direttiva dell'allora Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti del luglio 2005 si offrono invece indicazioni sulla rilevazione e sul monitoraggio del gradimento e delle aspettative degli utenti sui servizi on line quale elemento essenziale per l'attivazione di questi nuovi canali; nella direttiva si indicano tre diverse modalità – da integrare tra loro e con gli altri strumenti di CS – : una modalità diretta, attuata attraverso un questionario su web o per via telefonica, da proporre periodicamente; una modalità indiretta fondata sulle informazioni acquisite attraverso le e-mail ricevute, il contact center e ogni altra forma di contatto prevista con gli utenti; una modalità “tecnica” basata sull'analisi dei

comportamenti di navigazione. Si individuano poi una serie di azioni che le PA dovrebbero attuare nella definizione e progettazione dei nuovi servizi on line.

Nella direttiva dell'allora Ministero per le riforme e le innovazioni nella PA, per una pubblica amministrazione di qualità, del 2006, la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e degli altri stakeholder viene individuata come un'azione prioritaria per il processo di miglioramento della qualità.

Più di recente, le disposizioni contenute nel D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 di attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, hanno inserito quali elementi importanti per la valutazione delle performance organizzative delle strutture pubbliche, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti intesi come i destinatari delle attività e dei servizi, anche mediante modalità interattive, al fine di favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.

In sintesi con le indagini di Customer Satisfaction si vuole ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti, tenere conto del loro giudizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione, in modo da rafforzare il rapporto fiduciario del Cittadino/Stakeholder con l'Amministrazione.

2. Il Progetto

ARPAC considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative, delle esigenze e delle valutazioni che il pubblico esprime sui servizi svolti dall'Agenzia. I risultati del monitoraggio sono infatti presi in considerazione per la programmazione delle attività e per l'individuazione delle soluzioni organizzative e gestionali dell'Agenzia. A tale proposito è previsto infatti che annualmente venga predisposto un questionario rivolto a tutto il pubblico di utenti dell'Agenzia per conoscere le aspettative e le valutazioni nei confronti del proprio operato.

Anche per l'anno 2023, si sono voluti indagare alcuni fattori chiave determinanti della qualità di un servizio e ovvero:

Affidabilità: capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;

Accesso: accessibilità e facilità di contatto e lettura dei dati;

Capacità di risposta: volontà di aiutare gli utenti e fornire prontamente il servizio;

Comunicazione: informazione agli utenti attraverso un linguaggio comprensibile;

Utilità: offerta di contenuti utili;

Competenza: possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie a prestare il servizio da parte del personale;

Cortesìa: gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale di contatto.

La lettura dei risultati di questa indagine aiuteranno a comprendere se e quanto gli sforzi dell'Amministrazione siano riusciti a raggiungere gli obiettivi previsti e auspicati, in termini di qualità dei servizi resi e opportunità.

3. Il Questionario di Gradimento

Arpac, al fine di monitorare le aspettative degli stakeholders dell'Agenzia e di analizzare, al contempo, le opinioni manifestate dagli utenti su alcuni servizi di Comunicazione e URP erogati, ha ritenuto maggiormente funzionale utilizzare il proprio portale istituzionale per la somministrazione di un questionario di gradimento compilabile on line, creato ad hoc nella forma e nei contenuti,

anziché ricorrere ad interviste mirate, con l'obiettivo di raggiungere una platea più vasta ed eterogenea di destinatari, rappresentata potenzialmente da tutti coloro che quotidianamente visitano tale sito, ovvero i cittadini, ma anche interlocutori istituzionali, interlocutori provenienti da associazioni ambientaliste e rappresentanti del mondo scientifico e dei media.

Il processo di monitoraggio della soddisfazione degli utenti ha avuto inizio con lo svolgimento delle fasi preparatorie necessarie per la definizione dei servizi oggetto dell'indagine, l'identificazione dei fattori di soddisfazione, la definizione del campione di clienti e la scelta del questionario da utilizzare.

Il questionario è stato creato attraverso l'app Google Moduli, uno strumento che consente di raccogliere informazioni dagli utenti tramite un sondaggio o un test personalizzato. Le informazioni vengono quindi raccolte e automaticamente collegate a un foglio di calcolo.

Nella costruzione del questionario, al fine di agevolarne la compilazione e la successiva analisi, si è scelto di utilizzare alcune semplici domande a risposta multipla e chiusa, ponendo particolare attenzione a limitarne il numero e a utilizzare un linguaggio semplice e diretto.

Le risposte fornite dagli utenti sono state rilevate in forma automatica e anonima, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei dati personali degli stessi.

Il questionario era composto da 12 quesiti volti a rilevare i seguenti aspetti:

- Conoscenza dei servizi oggetto di indagine;
- Giudizio su aspetti specifici dei servizi oggetto di indagine;
- Comprensione e fruibilità dei dati e dei contenuti oggetto di indagine;
- Giudizio complessivo;
- Dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;

Per la maggior parte delle domande, per valutare il grado di soddisfazione, si è scelto di utilizzare una scala di 4 valori (Ottimo, Buono, Sufficiente, Negativo), così da riscontrare una più facile ed agevole compilazione da parte dell'utente, che tramite dei semplici clic esprime un giudizio sul servizio ricevuto.

1) Il questionario in apertura prevedeva la possibilità di selezionare **la motivazione prevalente per cui nel corso di quest'anno si è entrati in contatto con l'Amministrazione:**

- Supporto o consulenza tecnico-scientifica (es. prestazioni analitiche anche a favore di soggetti pubblici o privati, proposte e pareri tecnici finalizzati al rilascio di autorizzazioni ambientali)
- Segnalazioni ed esposti (es. richieste di interventi di sopralluogo e/o campionamento a seguito di segnalazione di fenomeni di potenziale contaminazione delle matrici ambientali)
- Attività di vigilanza e controllo delle matrici ambientali (sopralluogo e/o campionamento) secondo quanto previsto dalla vigente normativa ovvero dall'atto autorizzativo (es. controllo depuratore, verifica impianto gestione rifiuti, ecc)
- Istanza di accesso agli atti o alle informazioni ambientali
- Diffusione della conoscenza (es. sito web, Twitter e You Tube)

2) E successivamente di **esprimere un giudizio su:**

- Disponibilità del personale Arpac
- Efficienza nel fornire i servizi richiesti
- Facilità nella navigazione web sul sito: www.arpacampania.it

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

3) La terza domanda è stata **Ha avuto modo di contattare l'URP dell'Agenzia?** Dove ad essere indagata è stata principalmente la sussistenza di un contatto con l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e la modalità attraverso cui l'eventuale contatto è avvenuto.

Le possibili risposte disponibili erano:

- tramite telefono al numero attivo 0812326228
- tramite e-mail all'indirizzo dedicato urp@arpacampania.it
- non ho avuto contatti con l'URP

4) La quarta domanda - strettamente connessa alla precedente – indaga, in caso di contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla percezione del servizio offerto chiedendo all'utente **“Se ha avuto contatti con l'URP, esprima un giudizio sul servizio offerto, in termini di:**

- Cortesia
- Disponibilità
- Capacità di fornire le informazioni richieste
- Tempi di risposta

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

5) La quinta domanda riguardava invece i dati ambientali pubblicati dall'Agenzia nella sezione Temi Ambientali. E' opportuno sottolineare che la sezione non è gestita direttamente dall'U.O. Comunicazione e Urp bensì dall'U.O. Servizi Informatici in collaborazione con i tecnici di riferimento. Si è scelto però di indagare sull'efficacia della comunicazione di questi dati, che l'U.O. Comunicazione potrebbe migliorare eventualmente immaginando di fornire agli utenti dei videotutorial per facilitare la lettura dei dati pubblicati.

Nello specifico il quesito posto era: **ARPAC è deputata alla diffusione delle informazioni ambientali. ARPAC lo fa prevalentemente nella sezione TEMI AMBIENTALI. Ha avuto modo di consultare i dati?**

6) In caso di risposta positiva il sesto quesito chiedeva all'utente di **esprimere un giudizio sulla fruibilità dei dati pubblicati, in termini di:**

- Facilità di consultazione;
- Utilità dei contenuti;
- Comprensibilità del linguaggio

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

7) La settima domanda era focalizzata sul sito web istituzionale e sulla comprensione, attraverso i propri contenuti, del ruolo e delle attività svolte da Arpac. Nello specifico la domanda era **Se ha visitato il sito Web ritiene di aver compreso chiaramente il ruolo svolto da Arpac?** Con la possibilità di rispondere Sì O NO.

8) L'ottava domanda, l'ultima che indaga sul gradimento e la percezione dell'utenza, ha riguardato i canali social dell'Agenzia. Nello specifico abbiamo formulato il quesito **“Se ha avuto modo di seguire l'attività di Arpac sui diversi social media esprima un giudizio su:”**

- **Twitter**

- **Youtube**

- **Iussu (Rivista sfogliabile)**

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

N.B. E' opportuno sottolineare che in fase di formulazione del questionario non era ancora stato attivato il profilo Instagram istituzionale dedicato all'informazione e alla educazione ambientale.

Il questionario si conclude con una sezione di **4 domande** relativa alle principali variabili socio-anagrafiche del rispondente, per conoscere e poter ottenere una statistica sul genere, età, titolo di studio e settore lavorativo dell'utenza campione dell'indagine.

3. Modalità di somministrazione

Il link per accedere al questionario è stato posizionato nella sezione URP del sito istituzionale e reso pubblico attraverso una news in Homepage lasciata in evidenza.

Sono stati adottati appositi accorgimenti per incentivare la risposta, come ad esempio una piccola introduzione all'indagine che enfatizzasse quanto l'amministrazione fosse interessata al miglioramento dei servizi e quanto, a tale scopo, la valutazione della qualità da parte dei utenti costituisse un contributo indispensabile.

La pubblicizzazione del questionario ha avuto luogo anche con altre forme di diffusione, quali l'evidenziazione del link utilizzabile per partecipare all'indagine on-line riportata nelle e-mail inviate dallo Staff Comunicazione e URP e con alcuni rilanci mirati, effettuati tramite i Social media gestiti dall'Ufficio Stampa.

Arpa Campania è interessata a conoscere la Sua opinione rispetto ai servizi offerti, la Sua collaborazione sarà preziosa!

Le chiediamo di rispondere a un breve questionario anonimo, disponibile al seguente indirizzo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeOWkOZpt3A9esb_H9ggP-TgCN0-UR8cU58LjBB701PF1NsRA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

4. Elaborazione ed interpretazione dei risultati

Completata la distribuzione del questionario e atteso l'arco temporale stabilito per l'indagine si è passati alla raccolta dei dati e si è proceduto alla loro elaborazione per organizzare e quantificare gli elementi più interessanti della rilevazione, al fine dell'interpretazione delle informazioni.

L'elaborazione dei dati, nello specifico, consiste nel calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato. Successivamente si procede all'interpretazione dei dati, che permette di evidenziare i punti di forza sui cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, verso cui indirizzare azioni di miglioramento del servizio. L'output di questa fase consiste nel rapporto di ricerca vero e proprio, il quale oltre a dare conto del disegno dell'indagine e del percorso metodologico seguito, ha lo scopo di illustrare e commentare i risultati quantitativi ottenuti.

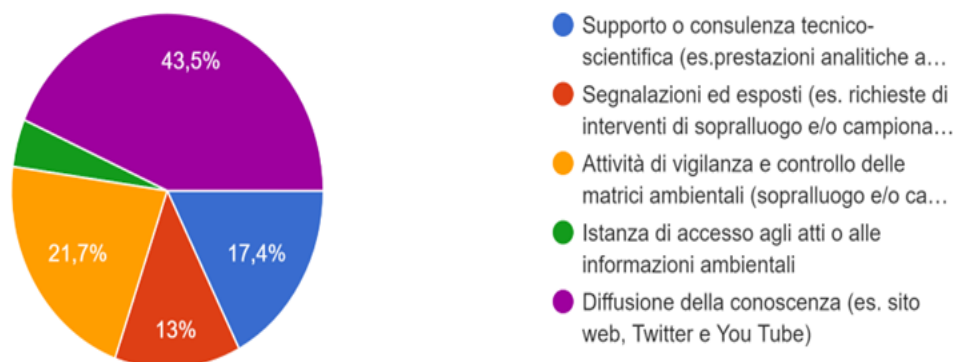
Entriamo ora nel vivo dell'indagine, osservando e valutando i risultati relativi alla prima domanda che indagava sul motivo per cui l'utente compilatore è entrato in contatto con Arpac.

Circa il 43,5% degli intervistati ha risposto di essere entrato in contatto con l'Agenzia per ***“Diffusione della conoscenza (es. consultazione sito web, canali social etc.)”*** seguito da un 21,7% che invece si è rivolto all'Ente per ***“Attività di vigilanza e controllo delle matrici ambientali (sopralluogo e/o campionamento) secondo quanto previsto dalla vigente normativa ovvero dall'atto autorizzativo (es. controllo depuratore, verifica impianto gestione rifiuti, ecc)”***.

Il 17,4% rappresenta il numero di quanti abbiano richiesto ***“Supporto o consulenza tecnico-scientifica (es. prestazioni analitiche anche a favore di soggetti pubblici o privati, proposte e pareri tecnici finalizzati al rilascio di autorizzazioni ambientali)”*** mentre il 13% chi ha avuto contatti con l'Agenzia per ***“Segnalazioni ed esposti”*** e il 4,4% per ***“Istanza di accesso agli atti e/o alle informazioni ambientali”***.

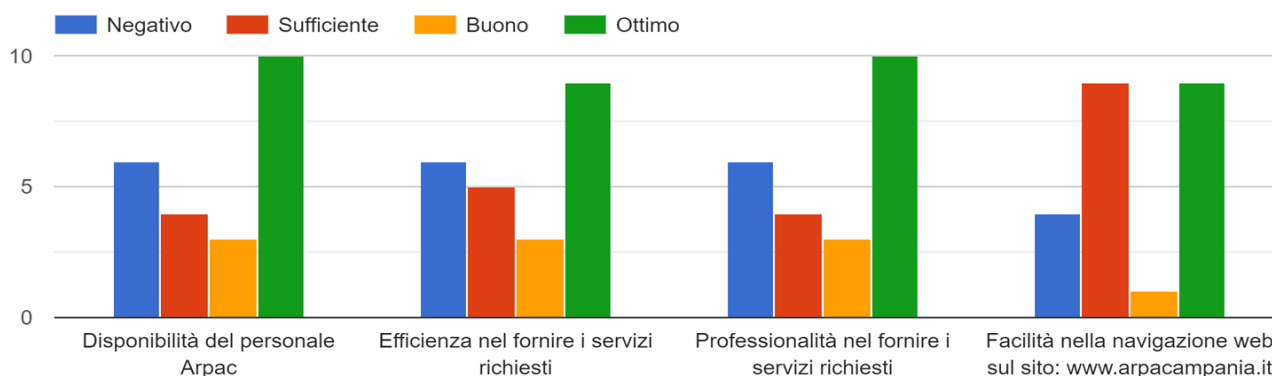
Nel corso di quest'anno ha avuto contatti con ARPAC prevalentemente per:

23 risposte



Un dato sicuramente incoraggiante viene, invece, dall'analisi del secondo quesito che chiedeva all'utente di esprimere un giudizio generale su **Disponibilità del personale Arpac - Efficienza nel fornire i servizi richiesti – Professionalità nel fornire i servizi richiesti - Facilità nella navigazione web sul sito: www.arpacampania.it**.

Esprima un giudizio in termini di:

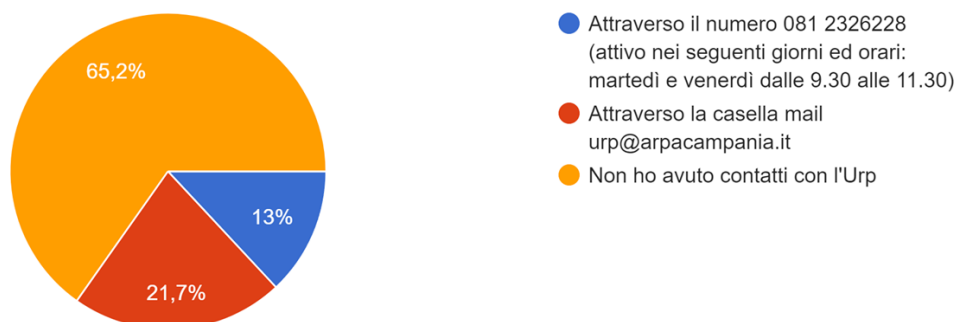


Come si può osservare dal grafico solo una piccola percentuale ha espresso un giudizio negativo, mentre, per tutti e quattro gli indicatori indagati, la valutazione da parte degli utenti si è concentrata su un giudizio OTTIMO.

Dall'analisi dei risultati del 3° e 4° quesito - deputati ad indagare nello specifico il parere dell'utenza in merito al servizio URP – si rileva che la maggioranza degli intervistati (65,2%) non ha avuto contatti con l' Ufficio Relazioni con il pubblico. Mentre chi invece ne ha avuto modo, lo ha fatto per il 21,7% **attraverso e-mail indirizzata alla casella Urp dedicata** e, per il restante campione di intervistati (13% circa), **tramite telefonata al numero attivo 081 2326228**.

Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia?

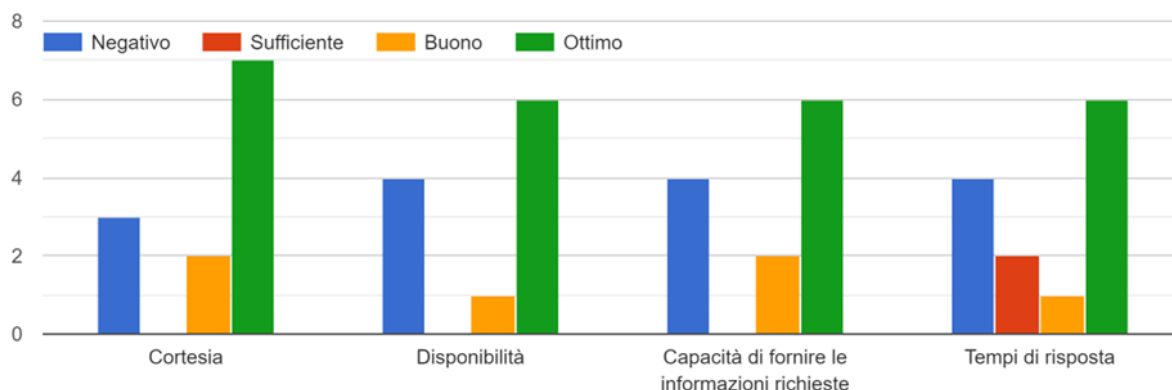
23 risposte



Anche il giudizio sul servizio URP ha visto, la maggioranza di chi ha avuto modo di usufruirne, assegnare OTTIMO come risultato, sia per quanto riguarda la cortesia e disponibilità degli addetti ai lavori, sia per la capacità di fornire le informazioni richieste e i tempi di risposta. Una percentuale

sia pure più bassa ha espresso invece giudizio NEGATIVO. Un risultato che, se da un lato conforta, spinge comunque a riflettere su come implementare sempre più il servizio.

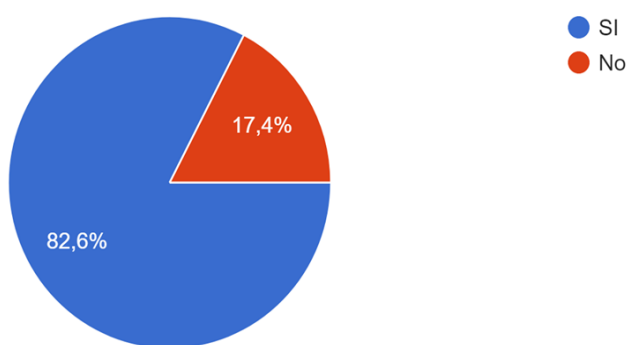
Se ha avuto contatti con l'URP, esprima un giudizio sul servizio offerto, in termini di:



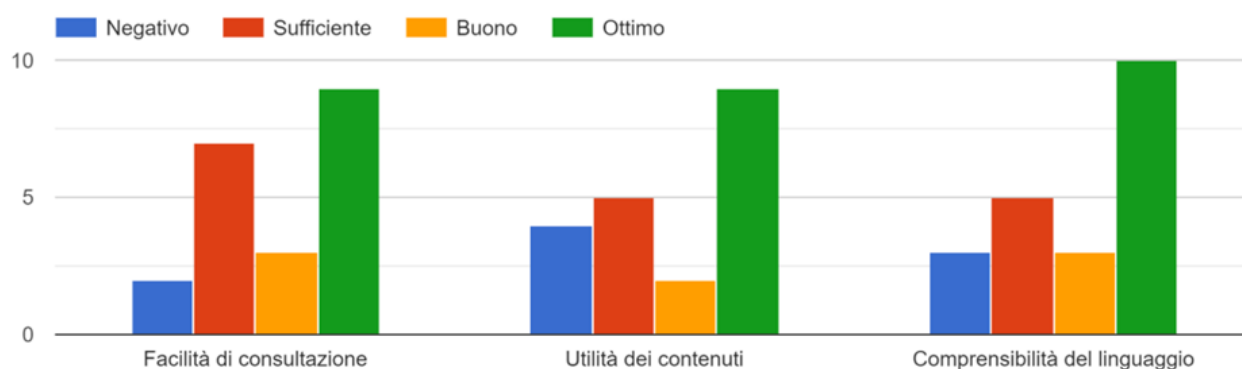
Per quanto concerne, invece, le informazioni ambientali contenute nelle banche dati pubbliche sul sito istituzionale alla sezione TEMI AMBIENTALI, l' 82,6% ha dichiarato di avere avuto modo di consultarle offrendo un giudizio su **Facilità di consultazione - Utilità dei contenuti - Comprensibilità di linguaggio** che, per quanto veda la maggioranza degli utenti concentrarsi sulla risposta OTTIMO, divide un po' il risultato anche sulle risposte BUONO e SUFFICIENTE e presenta anche una percentuale (per quanto minima)di utenti che, per la facilità di consultazione, l'utilità dei contenuti e la comprensibilità di linguaggio, hanno dato giudizio negativo.

Arpac è deputata alla diffusione delle informazioni ambientali. Arpac lo fa, prevalentemente, attraverso il sito istituzionale nella sezione Temi Ambientali. Ha avuto modo di consultare i dati?

23 risposte



Esprima un giudizio sulla fruibilità di consultazione dei dati in termini di:

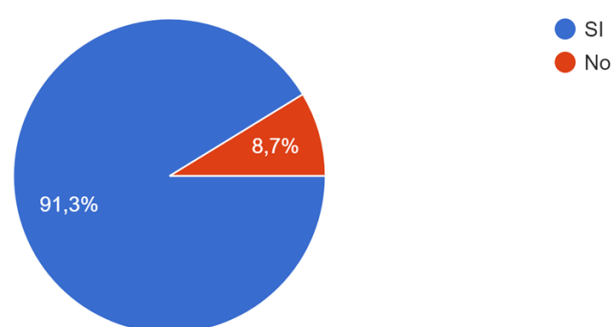


È opportuno tenere in considerazione questo risultato e provare ad implementare la fruibilità dei dati consultabili sul sito, nonché lavorare sull'uso di un linguaggio e di contenuti meno tecnici e più comprensibili per l'utenza.

Relativamente alla domanda dedicata al **sito web istituzionale e alla comprensione, attraverso i propri contenuti, del ruolo svolto da Arpac sul territorio**, ben il 91.3 % degli utenti ha risposto favorevolmente. Un dato nettamente in salita rispetto allo scorso anno e che ci gratifica non poco per l'impegno profuso a migliorare sia l'aspetto e i contenuti del sito web istituzionale, che rappresenta sempre più una sorta biglietto da visita dell'Agenzia e delle attività che svolge.

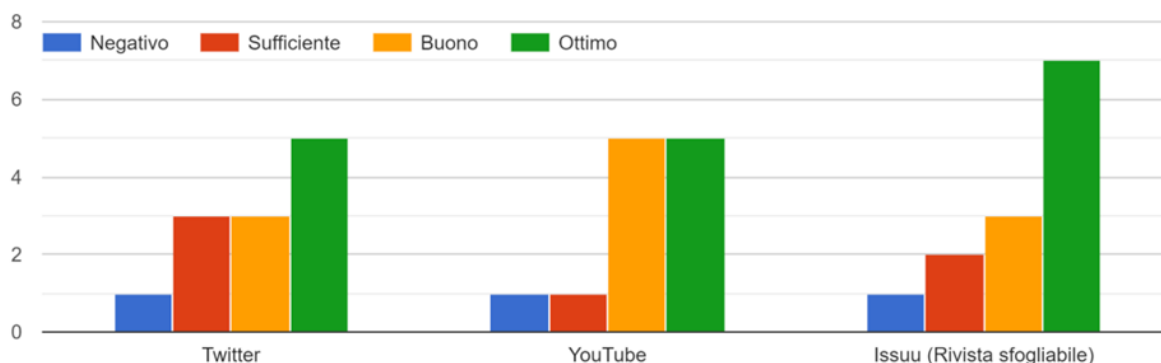
Se ha visitato il sito Web, ritiene di aver compreso, chiaramente, il ruolo svolto da ARPAC?

23 risposte



Riguardo, infine al giudizio che gli utenti hanno espresso in merito **ai Social Media istituzionali**, si rileva che la maggior parte degli intervistati considera OTTIMO il servizio reso dai canali social messi a disposizione dall'Agenzia. Fra tutti riscontra maggior gradimento: la piattaforma Iussu (da cui è possibile consultare la rivista istituzionale *Arpa Campania Ambiente*) seguita dai canali Youtube e Twitter.

Se ha avuto modo di seguire l'attività di ARPAC sui diversi social media esprime un giudizio:

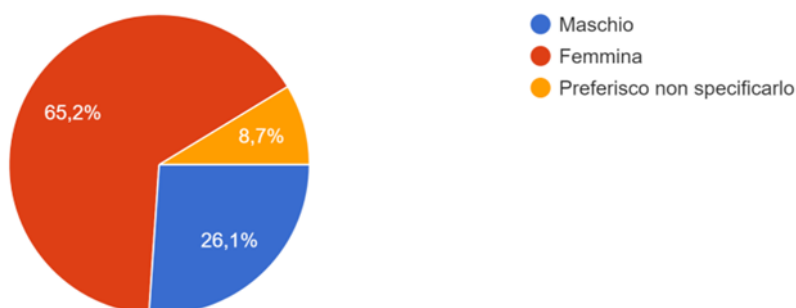


N.B. Si fa presente che a partire dal 2023 è stato attivato anche un **Canale Instagramm istituzionale interamente dedicato alle attività di Educazione Ambientale e alla Sostenibilità**, ma si è pensato di non inserirlo ancora nel questionario di gradimento, per lasciare all'utenza il tempo di conoscere e prendere confidenza con il nuovo servizio offerto.

5. Caratteristiche e tipologie di utenza

Per quanto concerne i dati di carattere anagrafico dichiarati dagli intervistati, l'analisi delle risposte pervenute consente di affermare che vi è stata un'adesione rilevante da parte del genere femminile pari al 65,2% rispetto al valore corrispondente al pubblico maschile che ammonta invece al 26,1% e ad un 8,7% che invece preferisce non specificare il proprio genere.

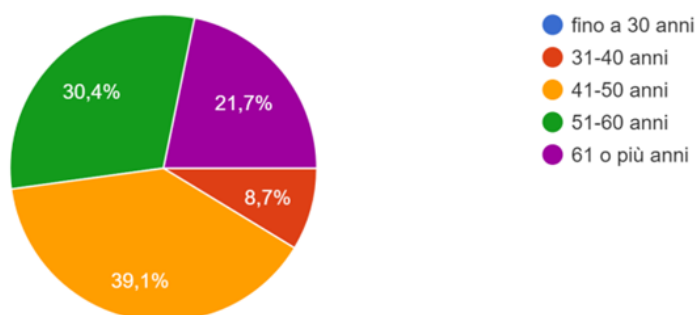
Genere
23 risposte



La fascia d'età più significativa è rappresentata dagli utenti compresi tra i 41 e 50 anni(39,1%), cui fanno seguito i soggetti collocati tra i 51 e 60 anni (30,4 %), seguiti a loro volta da un 21,7% di ultrasessantenni e un 8,7 di fascia d'età compresa tra i 31 e 40 anni. Nessun utente che ha compilato il questionario risulta di età inferiore ai 30 anni.

Età

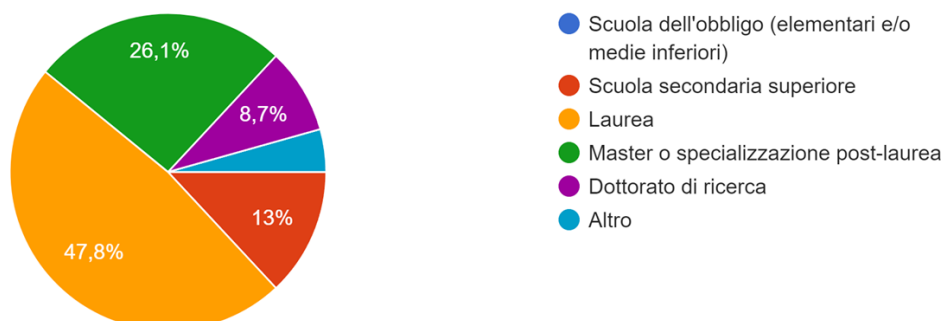
23 risposte



È stato oggetto di disamina anche il livello di scolarizzazione degli stakeholders partecipanti all'indagine ed è emerso che per ben il 47,8% si tratta di laureati, che circa il 26,1% ha conseguito anche un master o corso di specializzazione post laurea, che il 13% è diplomato e l'8,7% ha conseguito un dottorato di ricerca e nessun utente appartiene alla categoria scuola dell'obbligo (Medie Inferiori e/o Elementari).

Titolo di studio

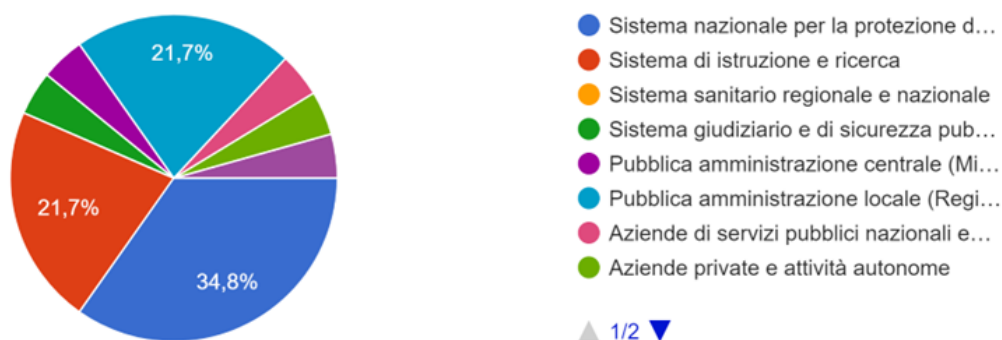
23 risposte



Infine, in merito al settore lavorativo a cui appartiene l'utenza sondata, si rileva che, in prevalenza, e cioè per il 34,8%, proviene dal Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (Ispra, Arpa, Appa), il 21,7 % proviene dal mondo dell'istruzione ricerca così come sempre il 21.7% proviene dalla Pubblica Amministrazione locale (Regione, Enti locali) e seguiti da utenti appartenenti a Pubbliche Amministrazioni Centrali o Aziende Private.

Settore lavorativo:

23 risposte



6. Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction, condotta presso l'U.O. Comunicazione e Urp di Arpac, si conclude con un bilancio molto positivo dei risultati ottenuti. E non soltanto perché la media dei giudizi espressi dagli utenti si mantiene su livelli più che soddisfacenti, quanto perché la partecipazione degli intervistati, sia pure esigua, ha rappresentato comunque un'occasione per capitalizzare l'esperienza acquisita e, soprattutto, per adottare strategie di miglioramento delle proprie prestazioni in funzione di una maggiore soddisfazione degli utenti. I risultati raggiunti sono altamente incoraggianti e stimolano a proseguire nella strada intrapresa, migliorando ulteriormente la qualità dei servizi di comunicazione offerti.

Testare la soddisfazione degli utenti significa infatti predisporre all'ascolto, poiché la Customer Satisfaction non consiste soltanto in una pratica conoscitiva, ma rappresenta uno strumento strategico per orientare le scelte dell'Amministrazione verso più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi erogati. La Customer Satisfaction realizzata può infatti fornire indicazioni importanti circa gli interventi migliorativi da apportare ai servizi, al fine di renderli maggiormente coerenti con i bisogni e le attese dei cittadini.