



## GRUPPO CONSILIARE PROVINCIALE

via Perathoner, 10 – 39100 BOLZANO  
Tel: 0471/946314 – Fax 0471/946315  
e-mail: aanc-fdi@consiglio-bz.org

Al Signor Presidente  
del Consiglio provinciale  
B O L Z A N O

### **Interrogazione**

### **Questionari di gradimento elettronici per i servizi provinciali**

La tecnologia mette a disposizione del pubblico nuove svariate opportunità anche al fine di migliorare i servizi. Molti operatori commerciali privati offrono alla clientela l'opportunità di valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto, sia in spazi appositi collocati all'uscita degli sportelli che per mezzo di questionari o modelli di valutazione da compilare online.

Sono preziose occasioni per tastare il livello di gradimento da parte del pubblico dei servizi senza eccessi o personalizzazioni dei giudizi (sia da parte di chi li esprime che nei riguardi di un eventuale singolo destinatario) limitandosi all'espressione di una scala di valori di gradimento della fruizione del servizio.

I risultati sono utili in modo empirico per valutare forme e modi di perfezionamento dell'offerta, ai fini commerciali per le aziende private, ai fini di una sempre maggiore soddisfazione dei cittadini per il rapporto con la pubblica amministrazione.

Tutto ciò premesso e considerato

### **SI INTERROGA IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA PROVINCIALE E/O L'ASSESSORE COMPETENTE**

per sapere se ritengano opportuno considerare l'installazione di una rete di totem per la valutazione del livello di gradimento da parte del pubblico dei servizi offerti dai principali sportelli al servizio del cittadino dell'amministrazione provinciale con analoga possibilità offerta anche online.

Bolzano, 7 febbraio 2020

Alessandro Urzi