

Soddisfatti del Comune? Per dirlo basta un click

Pubblicato: Domenica 5 Agosto 2018



Al via a Besenzone una sperimentazione che mira da una parte a capire il grado di soddisfazione dei cittadini per l'operato della nuova amministrazione che si è insediata due anni fa, e dall'altro a fornire ai besenonesi un ulteriore strumento di comunicazione con uffici e amministratori locali.

«Sono dell'idea che il bravo amministratore sia colui che percepisce gli umori dei cittadini grazie al suo stare in mezzo alla gente, parlando con loro per le vie del paese, nei bar, alle feste locali, ricevendoli senza filtri in ufficio – **spiega il sindaco Leslie Mulas** – Il contatto con la persona resta quindi prioritario e fondamentale, ma oggi bisogna guardare avanti e sfruttare la tecnologia per poter intercettare quante più opinioni possibili, capire le esigenze ed i bisogni».

Da qui l'avvio di un servizio innovativo che ha come obiettivo quello di rilevare quotidianamente la soddisfazione del cittadino. L'azienda che si è aggiudicata la gara è **Solver Digital**, giovane azienda varesina, ormai presente in tutta Italia con la tecnologia **Intofeedback**, la più avanzata sul mercato, che pone quesiti interattivi in modo intelligente ed elabora tutte le risposte in automatico e in tempo reale.

«Nell'era della comunicazione, per un'attività commerciale è ormai fondamentale avere riscontri dai clienti e capirne i livelli di soddisfazione al fine di poter migliorare continuamente i servizi offerti – spiega Mulas – Nel settore pubblico, l'idea di **"customer satisfaction"**, intesa come soddisfazione del cittadino, non esiste ancora. Per un amministratore pubblico, alle prese con mille problemi quotidiani, piccoli e grandi, è utile avere uno strumento tecnologico che misuri il grado di vivibilità del paese e rilevi l'efficienza dei servizi comunali e che quindi possa aiutarlo ad intervenire ed attuare sue politiche

di governo».

Grazie alla collaborazione con la giovane azienda varesina, il Comune di Besano avrà la possibilità di testare gratuitamente il servizio per dimostrare ai cittadini la propria vicinanza e attenzione alle problematiche di paese da affrontare, mentre per Solver Digital è un primo passo verso l'amministrazione pubblica.

Un esperimento per entrambi insomma, sia per il Comune, che prova ad introdurre un sistema **finora utilizzato solo nel mercato dei privati** e sia per l'azienda, che prova a capire quanto per il settore pubblico il suo servizio possa costituire un valore aggiunto per i Comuni, al fine di aumentare la qualità dei servizi erogati e soddisfare così al meglio le esigenze dei cittadini.

«Nel settore pubblico vi sono molte eccellenze e molte professionalità, ma si può decisamente migliorare – dichiara Leslie Mulas – e provare ad introdurre alcune delle tecnologie più avanzate scelte dal settore privato penso che possa solo fare bene all'amministrazione pubblica, **per evitare inefficienze ed eliminare il distacco tra cittadino ed ente pubblico**».

di [Ma.Ge.](#)