

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dal Servizio **Legge Speciale Contributi presso la sede di Venezia**.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO Risultano compilati **79** questionari, per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida**, con un margine di errore del **6,00%** rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: la valutazione degli utenti del servizio è stata molto positiva. In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **7,69** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **8,06** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva dell'utenza del servizio sia superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: non è possibile effettuare alcun confronto con precedenti rilevazioni di customer satisfaction in quanto i contenuti e le modalità di rilevazione non sono omogenei.

PUNTI DI FORZA: tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale (con voto medio del 8,72), la disponibilità degli operatori a dare una risposta adeguata alle problematiche dell'utenza (8,49) e la disponibilità del personale ad adattare le procedure alle necessità dell'utenza (7,68).

PUNTI CRITICI: dalle risposte degli utenti è emersa sostanzialmente una sola criticità legata all'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (con voto medio di 6,78).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state l'opportunità di inviare periodicamente informative sull'iter della pratica e di aumentare le ore di apertura al pubblico, per cui si procederà in tal modo:

- a) per il primo aspetto una verifica della fattibilità dell'iniziativa in relazione alla complessità dell'iter burocratico delle pratiche dei vari bandi. Verrà messo all'ordine del giorno lo studio di un sistema informativo che coniughi i vari provvedimenti conseguenti dall'avanzamento dell'iter stesso con l'esigenza di efficienza e trasparenza da parte della cittadinanza interessata, fermo restando il fatto che già l'ufficio si adopera nell'inviare all'utenza comunicazioni personalizzate concernenti inviti ed avvisi.
- b) Per ciò che concerne l'orario di ricevimento del pubblico si provvederà quanto prima ad armonizzare le aperture con quelle dell' Edilizia Privata di campo Manin. Si valuterà l'aumento delle ore di apertura tenendo comunque presente la necessità imprescindibile di dover garantire il corretto svolgimento di tutte le altre attività inerenti l'efficace andamento dell'ufficio.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a rivedere per quanto possibile, data la complessità della materia tecnico amministrativa, i contenuti del materiale a disposizione del pubblico nonché a sollecitare rinnovate sinergie tra l'ufficio e gli autori del sito internet al fine di renderlo più "user friendly" ed all'altezza di una qualità del servizio offerto più che lusinghiera, così come traspare dalle risultanze dell'indagine conoscitiva.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE