

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

SERVIZIO SERVIZI ABITATIVI

DIREZIONE POLITICHE DELLA RESIDENZA

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal Servizio Servizi Abitativi della Direzione Politiche della Residenza.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **121** questionari, per cui la rilevazione non può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **6,27%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (230). Sulla base di questi dati quindi l'indagine non ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche per ogni singola sede il numero di questionario raccolto non consente di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore del **32,43%** per la sede centrale di Venezia, del **12,16%** per la sede della Municipalità di Chirignago-Zelarino, del **26,00%** per la sede della Municipalità di Mestre-Carpenedo, del **9,86%** per la sede della Municipalità di Marghera, del **13,08%** per la sede della Municipalità di Venezia-Murano-Burano, del **15,02%** per la sede della Municipalità di Favaro e del **7,14%** per la sede della Municipalità di Lido-Pellestrina. Si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sul grado di soddisfacimento dell'utenza e che permettano di fare, quindi, alcune riflessioni.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,62** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (**9,04** sede centrale di Venezia; **8,75** sede Municipalità di Chirignago-Zelarino; **6,05** sede della Municipalità di Mestre-Carpenedo; **8,82** sede della Municipalità di Marghera; **8,72** sede della Municipalità di Venezia-Murano-Burano, **8,89** sede della Municipalità di Favaro; **9,34** sede Municipalità di Lido-Pellestrina), ed una media di **8,73** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (**9,63** sede centrale di Venezia; **9,00** sede Municipalità di Chirignago-Zelarino; **6,64** sede della Municipalità di Mestre-Carpenedo; **8,66** sede della Municipalità di Marghera; **8,83** sede della Municipalità di Venezia-Murano-Burano, **8,86** sede della Municipalità di Favaro; **9,29** sede Municipalità di Lido-Pellestrina),.

CONFRONTO TEMPORALE: : non è possibile confronto, in quanto non vi sono precedenti rilevazioni di customer satisfaction.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la competenza degli operatori (con un voto medio di **9,09**), la cortesia degli operatori nei suoi confronti (**9,07**) e gli accorgimenti adottati per garantire la privacy (**8,97**).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti complessivamente non sono emerse criticità. Il picco medio più basso si è registrato nella domanda relativa all'adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail) (con un voto medio di **7,95**), mentre singolarmente sono state registrate criticità relativamente alla sede di Mestre (con un voto medio di **6,05**).

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: ampliamento degli orari di ricevimento in almeno 3 municipalità e potenziamento del sito internet. Si procederà quindi ad elaborare tali proposte di miglioramento. Per quanto concerne gli orari delle Municipalità però queste non sono concretizzabili per l'anno in corso in quanto la carenza di organico nel servizio non consente miglioramenti immediati. Per quanto concerne invece il sito internet delle Politiche della Residenza verrà mantenuto un aggiornamento costante. Il potenziamento sarà invece definito nell'ambito del progetto di "Attivazione di nuove modalità di gestione della mobilità e dei cambi consensuali degli inquilini pubblici. Il sistema sarà alimentabile in sede decentrata anche attraverso la compilazione di form on line disponibili sul sito internet del Comune. I benefici attesi riguardano la semplificazione dell'incrocio fra domanda ed offerta e la trasparenza delle procedure.