

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

DIREZIONE POLITICHE COMUNITARIE

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate [dalla Direzione Politiche Comunitarie](#). La rilevazione si è estesa a tutti i colleghi delle direzioni che collaborano abitualmente con gli operatori della direzione.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO Risultano compilati 26 questionari, per cui la rilevazione [non può essere considerata statisticamente valida](#), essendo il margine di errore del 17,04% (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine non ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio. In considerazione del ridotto numero di utenti, si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sufficienti sul grado di soddisfazione dell'utenza e che permettano di fare, quindi, alcune riflessioni.

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: **8,01** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **8,08** 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. I risultati emersi hanno permesso di avere una visione chiara e complessiva di come viene giudicato il lavoro che la Direzione svolge e ha svolto. Tale valutazione finora era stata raccolta esclusivamente tramite i singoli contatti verbali personali.

CONFRONTO TEMPORALE: Non risulta possibile fare un confronto con l'analisi di customer effettuata nel 2006 in quanto l'utenza individuata apparteneva ad altra categoria: si trattava infatti, nello specifico dei partner transnazionali e nazionali dei progetti comunitari che il Comune di Venezia gestiva in qualità di coordinatore. La votazione media complessiva era stata di 3,7 su un voto massimo di 4.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti [la cortesia degli operatori \(con voto medio del 8,65\)](#), [la chiarezza con cui il personale risponde alle richieste dell'utenza \(8,35\)](#) e [la disponibilità degli operatori ad accogliere le segnalazioni e i suggerimenti \(8,24\)](#).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti è emersa sostanzialmente una sola criticità legata [alla comprensione della tipologia dei servizi offerti dalla direzione \(con voto medio di 6,92\)](#).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario, quelle che hanno ottenuto il maggior interesse da parte degli utenti sono state: [l'opportunità di pubblicare in intranet i modelli per la gestione dei progetti](#) e [la possibilità di organizzare una giornata formativa a inizio progetto](#) per cui si procederà a mettere in atto ambedue i suggerimenti degli utenti provvedendo quindi a pubblicare in intranet, in una sezione appositamente dedicata alla Direzione Politiche Comunitarie, tutti i modelli utili per la gestione dei progetti (quali richieste di anticipo di cassa, richieste di rimborso, fac-simile di notule, ecc.), modelli che, attualmente, vengono inviati ai colleghi coinvolti via e-mail. Nella stessa intranet verrà inoltre pubblicato il Manuale delle "Procedure per la gestione amministrativa e contabile di progetti comunitari", attualmente già pubblicato nella pagina web del Comune dedicata alla Direzione e dove vengono illustrati nel dettaglio la *mission* della Direzione, le aree tematiche e geografiche di interesse progettuale e dove vengono descritte nel dettaglio le attività di programmazione e di gestione amministrativa e finanziaria dei progetti comunitari. Verrà inoltre predisposta, all'avvio di ogni nuovo progetto approvato, una giornata formativa, dedicata ai colleghi delle altre Direzioni, nel caso in cui siano coinvolti, dove verranno illustrati il Programma nel cui ambito è stato presentato il progetto, la descrizione dettagliata delle attività da intraprendere con le scadenze previste e la spiegazione il più dettagliata possibile sulla gestione amministrativa e finanziaria del progetto da avviare.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico migliorare la comprensione della tipologia di servizi offerti dalla direzione Politiche Comunitarie) si ritiene che l'organizzazione della giornata formativa ad inizio progetto e la pubblicazione in intranet del Manuale per la gestione dei progetti possano rappresentare uno strumento utile per far meglio comprendere i servizi e le attività della Direzione.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE