

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

### SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate **dal Servizio Entrate Tributarie**.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO** Risultano compilati **233** questionari, per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **5,21%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio. La rilevazione non ha consentito però di raggiungere un sufficiente livello di significatività a livello di singola sede, in quanto sono stati compilati **83** questionari per Mestre (margine di errore di **9,35%**), **150** per Venezia (errore del **6,04%**).

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** La valutazione degli utenti del servizio è stata comunque positiva. In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **7,61** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla H), ed una media di **7,70** per quanto riguarda l'ultima domanda (I) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva dell'utenza del servizio sia sostanzialmente uguale 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 nei confronti dell'utenza (con voto medio di 8,64), il modo con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire (8,44) e la competenza e preparazione del personale (8,37).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti sono emerse le seguenti criticità: la segnaletica interna ed esterna agli uffici (con voto medio di 6,78) e gli orari di apertura al pubblico (6,78).

**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'ampliamento di orari di apertura al pubblico, la visura delle pratiche on-line e il potenziamento del sito internet per cui si procederà a **potenziare il sito internet**. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico semplificare la modulistica) si procederà a **rivedere tutta la modulistica nel tentativo di semplificarla**.

#### Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE