

**SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008**  
**SERVIZIO ANAGRAFI DECENTRATE MUNICIPALITA' DI VENEZIA MURANO BURANO**

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente si è valutata la qualità dei servizi erogati dalle [Anagrafi Decentrate della Municipalità di Venezia Murano Burano presso le sedi di Murano, Burano e Giudecca](#).

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati **635** questionari, per cui la rilevazione [può essere considerata statisticamente valida](#), essendo il margine di errore del **3,47%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (2680). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche ogni singola sede ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, [registrando un margine di errore del 5,99% per la sede di Murano, del 6,00% per la sede di Burano e del 5,99% per la sede della Giudecca](#).

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,59** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - ([Murano 9,43; Burano 7,92; Giudecca 8,39](#)), ed una media di **8,86** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - ([Murano 9,59; Burano 8,13; Giudecca 8,82](#)). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza delle Anagrafi Decentrate sia leggermente superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la [cortesia del personale \(con un voto medio di 9,07\)](#), [tempo di attesa allo sportello \(9,05\)](#) e [chiarezza delle risposte ricevute \(8,93\)](#)

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti [non sono emerse criticità](#). Il picco più basso si è registrato nella domanda relativa alla [salvaguardia della privacy degli utenti \(con un voto medio di 8,19\)](#).

**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: [migliorare il comfort nei locali di attesa](#) e [rendere più chiara la modulistica](#), per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento del servizio offerto tenendo conto delle criticità e dei suggerimenti raccolti mediante l'indagine di customer satisfaction 2008 attraverso l'organizzazione delle seguenti attività: 1) miglioramento del confort dei locali di attesa; 2) miglioramento della modulistica in uso agli uffici al fine di renderla più chiara. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà: 1) ad acquistare e posare in opera apposite linee di cortesia nel rispetto della privacy degli utenti; 2) migliorare la segnaletica per facilitare l'accesso agli uffici.

**Allegati:**

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE