

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

SERVIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono stati valutati i servizi erogati dagli Uffici del servizio Protocollo Generale percepita dagli utenti che hanno usufruito del servizio presso le sedi di Ca' Farsetti (Venezia) e di Via Ca' Rossa (Mestre).

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 758 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 2,98% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (2300).

Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Nel dettaglio, l'indagine ha consentito di raggiungere appieno il livello di significatività a Mestre con un margine di errore del 3,15% (<=6%); a Venezia, invece, il livello di significatività non è stato pienamente raggiunto essendo del 6,21% (>6%).

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 6,51 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (Venezia 7,61 – Mestre 6,41), ed una media di 6,80 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (Venezia 7,91 – Mestre 6,37).

CONFRONTO TEMPORALE: non risultano effettuate indagini simili in passato, pertanto non è possibile effettuare confronti.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia degli operatori (con un voto medio di 8,63), capacità degli operatori di trovare una risposta adeguata ai problemi (8,25) e chiarezza delle informazioni ricevute (8,22).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti sono emerse alcune criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative agli accorgimenti adottati per garantire la privacy (con un voto medio di 5,78), tempi di attesa allo sportello (5,82) e nella segnaletica interna ed esterna agli uffici (5,84).

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'invio documenti tramite fax, e-mail, web ed aumentare il numero di sedute e piani di appoggio.

Si procederà di conseguenza ad elaborare le seguenti proposte di miglioramento:

1 – accorgimenti adottati per garantire la privacy: verranno installate in entrambe le sedi le "linee di cortesia" per consentire, compatibilmente con la superficie limitata dei locali, una moderata riduzione della percezione audio/visiva tra l'utente allo sportello e l'utenza in attesa;

2 - segnaletica interna ed esterna agli uffici: verrà effettuata una preventiva valutazione e installata nuova e più completa segnaletica – sia interna che esterna - per entrambe le sedi, richiedendola alla Direzione competente o realizzandola autonomamente;

3 - aumentare il numero di sedute e piani di appoggio: si provvederà a dotare la sede di Venezia di un idoneo piano di appoggio e ad aumentare il numero di sedute per la sede di Mestre.

Riguardo alle criticità relative ai “tempi di attesa allo sportello” e all'inadeguatezza della sede di Mestre, dopo un'attenta analisi delle possibili soluzioni organizzative, si ritiene che le soluzioni più adeguate siano, rispettivamente:

- l'apertura di nuovi sportelli di Protocollo Generale in Terraferma, in particolare presso la Municipalità di Mestre Centro e presso la sede di Via Ulloa, in modo tale da ottenere una diminuzione del flusso di utenza nella sede di Via Cà Rossa;
- l'individuazione di un immobile in una zona più centrale a Mestre, con locali idonei a ricevere l'utenza e a garantire la privacy, e a sopperire alla carenza del numero di sedute e piani di appoggio ecc..

Tuttavia, le fattibilità di tali soluzioni saranno, a breve, valutate anche in relazione ai progetti “alternativi” e innovativi che attualmente sono in fase di avvio. A questo proposito, l'intero servizio di Protocollo Generale sarà prioritariamente coinvolto, nel breve periodo, dal processo di informatizzazione dei flussi documentali previsto dall'Amministrazione nell'ambito del programma “Web 2.0”. L'avvio di tale nuova procedura, che prevede la completa informatizzazione del Protocollo, l'introduzione della Firma Digitale e della Posta Elettronica Certificata, comporterà la graduale riduzione dei documenti in forma cartacea, con conseguente miglioramento del servizio all'utenza (riduzione del flusso allo sportello, riduzione dei tempi di attesa, ecc.), rispondendo in tal modo anche alle esigenze degli utenti che hanno richiesto l'invio documenti tramite fax, e-mail e web

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE