

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

### SERVIZIO AFFARI ECONOMICI (GESTIONE STIPENDI)

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dall'**Ufficio Gestione stipendi del Servizio Affari Economici presso la sede di Venezia**.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO** Risultano compilati **85** questionari, per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **5,88%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

**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: **7,47** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **7,75** 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.

**CONFRONTO TEMPORALE:** La maggior evidenza che risulta dall'analisi dei risultati della Customer 2007 è la sostanziale conferma delle valutazioni espresse dagli intervistati nella Customer 2006, a significare che il livello qualitativo del servizio erogato si è mantenuto alto e costante nell'ultimo anno.

Nello specifico la valutazione nel complesso del servizio erogato ha avuto un giudizio (in una scala che va da 0 "gravemente insufficiente", a 10 "ottimo") nel 2006 pari a 7,57 e nel 2007 pari a 7,75; mentre le domande relative ai fattori della qualità hanno ottenuto una valutazione media per il 2006 di poco superiore a 7,5 e per il 2007 di 7,47. Tra i punti di forza del servizio risalta in particolar modo la cortesia del personale che ha ricevuto in entrambi gli anni un voto medio superiore all'8, mentre il punto più critico risultante dalla Customer del 2007 (adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza) non era compreso nelle domande del 2006 e perciò non è raffrontabile.

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la disponibilità degli operatori ad illustrare in modo adeguato le procedure da seguire (con voto medio di 8,04), la cortesia del personale (8,01) e la capacità degli operatori di riuscire a trovare una soluzione ai problemi dell'utenza (7,77).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti è emersa sostanzialmente una sola criticità legata all'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza (con voto medio di 6,44).

**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: la possibilità di rendere compilabili i modelli on line e l'opportunità di aumentare le ore di apertura al pubblico per cui si procederà a contattare la Direzione Sistemi Informativi per verificare la possibilità tecnica di attuazione della compilazione dei modelli on line e si discuterà con la Direzione riguardo la possibilità di ampliare l'orario di apertura al pubblico che tra l'altro non viene rigidamente rispettato. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico rendere più chiara la modulistica e migliorare gli ambienti di ricevimento dell'utenza) si procederà a rendere più agevoli gli spazi e liberare il corridoio dal materiale ancora giacente per quanto riguarda la modulistica si ritiene che la stessa sia sufficientemente chiara rispetto alla complessità della materia. L'ufficio comunque si impegna a fornire spiegazioni il più esaurienti possibili ai colleghi che lo richiedano.

#### Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE