

## **SCHEDA DI RENDICONTAZIONE**

SERVIZIO AFFARI ECONOMICI

UFFICIO GESTIONE STIPENDI

ANNO 2009

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Gestione stipendi del Servizio Affari Economici presso la sede di Venezia mediante questionario on line.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati 103 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5,53% (< o >6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (150) Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
<b>Ambienti di ricevimento</b> (punto di debolezza)	La stessa segnalazione è già pervenuta nel corso della precedente indagine di Customer, per la quale si è provveduto a rendere più agibile il corridoio di accesso agli uffici. Si evidenzia come problematica direzionale l'adeguamento degli uffici ad oggi assegnati al Servizio Affari economici; in tale prospettiva con nota del Direttore prot. 28771 del 22.01.2010 è stata chiesta la disponibilità di ulteriori spazi.
<b>Materiale fornito</b> (punto di debolezza)	Tutti i modelli cartacei forniti dall'ufficio hanno, in allegato, le istruzioni alla compilazione. Per ovviare in parte alla problematica segnalata dagli intervistati è già stata predisposta la compilazione on line di alcuni modelli, con la presenza di campi obbligatori e di campi precompilati. Per migliorare il servizio si provvederà ad allegare a ciascun modello editabile le relative istruzioni visibili on line. Si intendono inoltre implementare le note informative consultabili dalla intranet (ad es. in materia di trasferte e/o di guida alla lettura del cedolino)

Iniziative di miglioramento da attivare per

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
<b>Maggior chiarezza</b> (suggerimento)	Vedi sopra Materiale fornito. In relazione alla accessibilità al materiale informativo, si evidenzia che con l'attivazione della possibilità di accedere alla intranet anche da postazioni personali (tramite password di accesso e codice identificativo utente) i dipendenti hanno la disponibilità di tutta la modulistica e la relativa documentazione esplicativa anche nei periodi in cui non accedono al luogo di lavoro (ad es. per maternità, aspettative ...)