

**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007**  
**PATRIMONIO (GESTIONE CONDOMINI, CONCESSIONI E LOCAZIONI ATTIVE)**

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate **dal servizio Patrimonio (gestioni dei condomini, concessioni-locazioni attive) nelle sedi di Venezia e Mestre.**

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO** Risultano compilati in totale **202** questionari, per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida a livello di servizio**, essendo il margine di errore del **4,16%** (<6%, errore considerato tollerabile) 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/tipologia, in quanto sono stati compilati **45** questionari per concessioni-locazioni attive di Mestre (margine di errore di **7,52%**), **85** per concessioni-locazioni attive Venezia (errore del **7,17%**), e **72** per i condomini (margine di errore del **6,27%**).

**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: **7,42** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **7,37** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo. L'immagine del servizio nel suo complesso risulta leggermente inferiore rispetto alla qualità erogata dal servizio.

**CONFRONTO TEMPORALE:** *(ove esistano, fare un confronto complessivo e per singola sede con le precedenti rilevazioni di customer satisfaction)* . Non è possibile fare un confronto temporale visto che i contenuti e le modalità delle rilevazioni non sono omogenei.

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti: la cortesia degli operatori (con voto medio del 8,18), la disponibilità da parte degli operatori ad adattare le procedure alle necessità dell'utenza (7,86) e l'adeguatezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire (7,83).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti sono emerse delle criticità legate: alla segnaletica interna ed esterna agli uffici (con voto medio di 6,89), alle modalità di accesso al servizio (6,88) e all'adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici (6,49)

**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: il potenziamento del sito internet, e attivare modalità di reclami/suggerimenti per cui si procederà a (attivare modalità di reclami suggerimenti predisponendo presso la sede di Mestre e Venezia un'urna chiusa dedicata affiancata dai relativi modelli di reclamo/suggerimento da compilare). Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico l'aumento del personale, la sua riorganizzazione e la maggiore professionalità) si procederà a (il servizio già da tempo ha segnalato la necessità di aumentare l'organico ed è in attesa dell'assegnazione di nuove risorse).

**Allegati:**

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE