

## **SCHEMA DI RENDICONTAZIONE**

**SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI**

**ANNO 2009**

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli Uffici del Servizio Legge Speciale Contributi.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati 74 questionari, per cui la rilevazione può/non può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5,96%(< o >6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (100). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO (per singola sede):**

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)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Segnaletica esterna degli uffici	Si ritiene opportuno precisare che per quanto riguarda la domanda H (segnaletica esterna degli uffici ) il voto ottenuto 6,66% è giustificato dalla presenza all'inizio della Calle del Carro, nel periodo di rilevazione, di una impalcatura che rendeva poco visibile il cartello con l'indicazione del Servizio .

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)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Soglia di attenzione: domanda F(chiarezza modulistica) domanda E (reperibilità modulistica)	Il Servizio si attiverà nel corso dell'anno per rivedere e semplificare, se è possibile, la modulistica in uso cercando di renderla maggiormente reperibile nel Sito
Suggerimento: migliorare la modulistica	Il Servizio si attiverà nel corso dell'anno per rivedere e semplificare, se è possibile, la modulistica in uso cercando di renderla maggiormente reperibile nel Sito
Suggerimento: potenziare le informazioni presenti sul sito	Il Servizio si attiverà per rivedere il sito e potenziare le informazioni in esso presenti.

**Scheda elaborata da: Silvia Peretto**

**Data: 23/07/2009**