

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

### SERVIZIO GARE E CONTRATTI

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dal Servizio **Gare e Contratti** presso la sede di Venezia.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO** Sono stati inviati 400 questionari alle imprese inserite nell'anagrafica del servizio con le quali questo ha avuto rapporti negli ultimi tre anni. Risultano compilati **172** questionari, per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida**, con un margine di errore del **5,76%** (<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: **7,18** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **7,45** 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:** Rispetto all'indagine effettuata nel corso del 2004 si può osservare quanto segue: il campione rilevato è numericamente simile (353 imprese interpellate nel 2004, con una risposta di 197; 400 interpellate nel 2007 con una risposta di 172), anche se qualitativamente diverso: nel 2004 era stato sondato il grado di soddisfazione solo delle imprese che effettuano lavori, mentre nel 2007 sono state interpellate anche imprese che effettuano forniture e servizi. I risultati confrontabili con il 2004 segnano un miglioramento complessivo del grado di soddisfazione dell'utenza. Si confrontano i seguenti quesiti :

1. "Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?", domanda che misura il grado di "accoglienza dell'utente", il voto medio dell'anno 2004 è stato 7,25 e nel 2007 **7,41**.
2. "Gli operatori illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?" e 3. "Gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?", domanda che misura il grado di "professionalità", il voto medio dell'anno 2004 è stato 7,16 e nel 2007 **7,28**.
4. "La modulistica adottata dall'ufficio risulta chiara e di facile compilazione?", domanda che misura il grado di "chiarezza", il voto medio dell'anno 2004 è stato 7,14 e nel 2007 **7,39**.
7. "Ritiene che siano adeguatamente reperibili gli atti di gara e la modulistica dell'ufficio?", domanda che misura il grado di "accessibilità", il voto medio dell'anno 2004 è stato 6,89 e nel 2007 **7,37**.

Ma ciò che più risulta in modo significativo è il netto miglioramento della rilevazione sul giudizio medio complessivo, che è passata da un voto di 6,89 nel 2004 ad un **7,45** del 2007.

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale (con voto medio del **7,41**), la comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica (7,39) e la reperibilità della modulistica e degli atti di gara (7,37).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti sono emerse criticità legate ai tempi di risposta degli uffici (con voto medio del 6,84) e alla segnaletica interna ed esterna degli uffici (6,87).

**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 la necessità di migliorare le pagine web del sito del servizio e di attivare la posta elettronica certificata, per cui si procederà a **concordare con il servizio della rete civica alcune modifiche da apportare alle pagine web, con lo scopo di renderle più facilmente consultabili. Per quanto riguarda l'attivazione della posta elettronica certificata, il Dirigente del servizio ha già inoltrato più note di richiesta/sollecito al Servizio Automazione.** Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti (nello specifico rendere disponibile la documentazione di gara nel sito e ridurre i costi degli elaborati di gara) si procederà **a segnalare tale richiesta alla Direzione Progettazione ed Esecuzione Lavori, al Centro di Produzione Multimediale e al Servizio Automazione per verificare la possibilità di una soluzione in tal senso.**

#### Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE