

Punteggio espresso in centesimi			
GRIGLIA DI AUTOVALUTAZIONE DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION REALIZZATE DALLO SUAP DEL COMUNE DI			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Il processo decisionale relativo alla realizzazione delle indagini di customer satisfaction coinvolge attivamente:			
Il dirigente dello Sportello Unico	20,0	20,0	0,0
I dirigenti degli altri uffici interni al Comune coinvolti nei principali endoprocedimenti	20,0	12,1	7,9
I dirigenti degli uffici degli altri enti coinvolti nei principali endoprocedimenti	20,0	15,8	4,2
I rappresentanti degli ordini professionali	20,0	15,4	4,6
I rappresentanti delle associazioni di categoria	20,0	12,1	7,9
Valutazione complessiva della gestione del processo decisionale	100,0	75,4	24,6
Il gruppo di lavoro responsabile delle rilevazioni di customer satisfaction:			
Ha ampia autonomia operativa	33,3	28,7	4,6
E' caratterizzato da persone con competenze specifiche in tema di customer satisfaction	16,7	18,1	-1,5
Ha possibilità di aggiornare sistematicamente le proprie competenze in tema di customer satisfaction	16,7	27,3	-10,6
Valutazione complessiva del gruppo di lavoro	66,7	74,1	-7,4
Le indagini sono finalizzate all'analisi della customer satisfaction delle seguenti categorie di soggetti:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Commercialisti e consulenti d'azienda	8,3	11,4	-3,0
Operatori aziendali (imprenditori, dirigenti, quadri, impiegati, ecc., che s'interfacciano con lo Sportello unico)	12,5	12,5	0,0
Operatori delle associazioni di categoria (dirigenti, quadri, impiegati, ecc., che s'interfacciano con lo Sportello unico)	12,5	12,5	0,0
Giovani in cerca di occupazione e potenziali imprenditori	8,3	7,9	0,4
Personale di back office dello Sportello Unico	12,5	8,7	3,8
Personale di front office dello Sportello Unico	12,5	8,5	4,0
Personale degli uffici degli altri enti coinvolti nei principali endoprocedimenti	12,5	3,0	9,5
Rappresentanti di altri soggetti portatori d'interessi (altre PPAA, banche, ecc.)	12,5	4,0	8,5
Valutazione complessiva della scelta delle categorie di soggetti	91,7	68,5	23,1
Le indagini sono finalizzate all'analisi dei seguenti aspetti:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Percorrenze delle diverse categorie di utenti in merito ai servizi erogati dallo SUAP	20,0	20,0	0,0
Attese delle diverse categorie di utenti in merito ai servizi dello SUAP prima della fruizione	20,0	15,1	4,9
Desideri delle diverse categorie di utenti in merito ai servizi dello SUAP ideale	20,0	13,6	6,4
Suggerimenti e reclami proposti dalle diverse categorie di utenti e portatori d'interesse in merito ai servizi erogati	20,0	15,1	4,9
Differenze tra i punti di vista di dirigenti, operatori ed utenti in merito ai servizi erogati dallo SUAP	20,0	7,9	12,1
Valutazione complessiva della scelta degli aspetti da analizzare	100,0	71,8	28,2
Al fini della rilevazione della customer satisfaction, i fattori di qualità del servizio sono definiti:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Dalla normativa vigente	11,1	9,4	1,7
Dalla carta dei servizi	11,1	9,6	1,5
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista di commercialisti e consulenti d'azienda	7,4	7,2	0,2
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista di operatori aziendali (imprenditori, dirigenti, quadri, ecc.)	11,1	6,9	4,2
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista degli operatori delle associazioni di categoria	11,1	8,4	2,7
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista di giovani in cerca di occupazione e potenziali imprenditori	7,4	9,4	-2,0
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista del personale dello Sportello Unico	11,1	8,1	3,0
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista del personale degli altri enti coinvolti negli endoprocedimenti	11,1	2,7	8,4
Da indagini preliminari finalizzate a rilevare il punto di vista dei Rappresentanti di altri soggetti portatori d'interessi	11,1	4,7	6,4
Valutazione complessiva della scelta dei criteri di qualità	92,6	68,5	24,1
La rilevazione dei dati è effettuata:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Usando strumenti di raccolta dei dati (questionari, interviste, ecc.) basati su un linguaggio semplice e comprensibile	33,3	33,3	0,0
Testando questionari, griglie d'intervista, ecc. su piccoli gruppi prima della somministrazione su larga scala	33,3	21,7	11,6
Attraverso la somministrazione all'intero universo o ad un campione statisticamente rilevante	33,3	24,2	9,1
Valutazione complessiva del processo di rilevazione dei dati	100,0	79,2	20,8
L'elaborazione dei dati è effettuata:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Garantendo la tracciabilità della fonte dei dati (ad esempio contrassegnando con un codice i questionari)	0,0	9,1	-9,1
Usando strumenti informatici per l'imputazione, l'archiviazione dei dati	25,0	25,0	0,0
Eseguendo controlli accurati dell'esattezza dei dati imputati e correggendo eventuali errori d'imputazione	25,0	19,7	5,3
In modo da consentire il confronto con i risultati di indagini svolte in periodi successivi	25,0	20,8	4,2
Valutazione complessiva del processo d'imputazione dei dati	75,0	74,6	0,4
L'analisi dei dati rilevati avviene:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Usando strumenti informatici per la classificazione dei dati e per il calcolo dei risultati	20,0	18,2	1,8
Coinvolgendo i rappresentanti degli operatori, degli utenti e dei portatori d'interesse (personale, consulenti, imprese, ecc.)	20,0	11,5	8,5
Confrontando i risultati con quelli di rilevazioni relativi ad altri periodi	20,0	17,6	2,4
Effettuando benchmarking interno (analisi comparativa fra i risultati di diverse unità organizzative, uffici, ecc.)	0,0	10,9	-10,9
Effettuando benchmarking esterno (analisi comparativa fra i risultati di SUAP di altri comuni)	20,0	4,2	15,8
Valutazione complessiva del processo d'analisi dei dati	60,0	62,4	-2,4
I risultati dell'indagine sono comunicati attraverso:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Affissione all'albo, opuscoli, documenti di sintesi e pubblicazioni a diffusione interna	16,7	12,9	3,8
Siti internet	16,7	9,1	7,6
Stampa locale	16,7	5,6	10,1
Emittenti radiofoniche locali	0,0	1,0	-1,0
Emittenti televisive locali	16,7	0,0	16,7
Televideo ed altri mezzi di comunicazione locale	16,7	0,0	16,7
Valutazione complessiva del processo di comunicazione dei risultati	83,3	29,6	53,7
I risultati dell'indagine sono comunicati alle seguenti categorie di soggetti:			
	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Commercialisti e consulenti d'azienda	12,5	10,2	2,3
Operatori aziendali (imprenditori, dirigenti, quadri, impiegati, ecc., che s'interfacciano con lo Sportello unico)	12,5	10,1	2,4
Operatori delle associazioni di categoria (dirigenti, quadri, impiegati, ecc., che s'interfacciano con lo Sportello unico)	12,5	12,6	-0,1
Giovani in cerca di occupazione e potenziali imprenditori	8,3	12,5	-4,2
Personale di back office dello Sportello Unico	12,5	10,6	1,9
Personale di front office dello Sportello Unico	12,5	10,0	2,5
Personale degli uffici degli altri enti coinvolti nei principali endoprocedimenti	12,5	3,3	9,2
Rappresentanti di altri soggetti portatori d'interessi (altre PPAA, banche, ecc.)	12,5	6,4	6,1
Valutazione complessiva della scelta dei destinatari del processo di comunicazione dei risultati	95,8	75,7	20,2