

I risultati della customer satisfaction sono utilizzati per:	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Fornire criteri di riferimento per la pianificazione dell'offerta di servizi	6,7	6,4	0,3
Coinvolgere attivamente il personale nelle iniziative di miglioramento	6,7	6,2	0,5
Intraprendere iniziative di miglioramento dell'accesso ai servizi	6,7	6,0	0,7
Intraprendere iniziative di miglioramento della comunicazione con le diverse categorie d'utenti e di portatori d'interesse	6,7	4,4	2,3
Realizzare programmi formativi e di sviluppo professionale delle risorse umane	4,4	5,2	-0,7
Avviare iniziative finalizzate ad aumentare la percezione di credibilità e di affidabilità dello SUAP	6,7	6,0	0,7
Aumentare la capacità di fornire servizi in tempi rapidi e con procedure nelle	6,7	5,6	1,1
Intraprendere iniziative per aumentare la sicurezza ed il confort degli ambienti	6,7	5,0	1,7
Intraprendere iniziative per aggiornare la dotazione tecnologica	4,4	5,4	-0,9
Intraprendere iniziative per migliorare l'interazione fra il personale di tutti i livelli e gli utenti	6,7	5,7	1,0
Aumentare il ricorso alle ricerche sull'utenza e sui suoi bisogni per la definizione dell'offerta dei servizi dello SUAP	6,7	4,1	2,5
Fornire criteri di riferimento per la definizione degli obiettivi di qualità del servizio erogato	6,7	5,8	0,9
Intraprendere iniziative per migliorare la collaborazione ed il lavoro di gruppo	6,7	5,8	0,9
Intraprendere iniziative per migliorare la comunicazione con gli utenti	6,7	6,0	0,7
Intraprendere iniziative per migliorare la comunicazione interna	6,7	6,2	0,5
<b>Valutazione complessiva del processo di utilizzazione dei risultati per iniziative di miglioramento del servizio</b>	<b>65,6</b>	<b>63,4</b>	<b>12,1</b>

Le fasi di svolgimento dell'indagine della customer satisfaction sono sottoposte a revisioni critiche finalizzate a:	Autovalutazione	Media al 10/10/03	Scostamento
Migliorare il coinvolgimento della dipendenza nel processo	16,7	13,4	3,3
Migliorare il processo di raccolta dei dati	16,7	13,4	3,3
Migliorare il processo di elaborazione dei dati	16,7	12,9	3,8
Migliorare il processo di analisi dei risultati	16,7	12,4	4,3
Migliorare il processo di comunicazione dei risultati	16,7	13,9	2,8
Migliorare il processo di utilizzo dei risultati per iniziative di miglioramento della qualità del servizio offerto	16,7	13,4	3,3
<b>Valutazione complessiva del processo di revisione/miglioramento delle fasi di svolgimento dell'indagine</b>	<b>100,0</b>	<b>79,4</b>	<b>20,6</b>