



REGIONE DEL VENETO

INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI 2015

**– Principali risultati del monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti dalla Regione del Veneto
in ambito formativo a Organismi di formazione e aziende –**

Dicembre 2015

Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro

Sezione Formazione

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2015

Gli obiettivi

Continuare nel processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati a Organismi di Formazione e aziende dalla formazione professionale veneta: sempre con questo obiettivo la Sezione Formazione del Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione del Veneto ha realizzato nel mese di novembre 2015 un'indagine di Customer Satisfaction presso i principali fruitori dei servizi regionali.

L'iniziativa realizzata si concretizza come la seconda indagine di questo tipo, successiva a quella realizzata nel 2014, ed è stata finalizzata ad un duplice scopo.

In primo luogo avere un confronto a distanza di un anno su alcune aree cruciali del servizio – la presentazione, l'avvio e la gestione del progetto formativo – quindi raccogliere nuovi elementi valutativi rispetto a interventi correttivi di natura operativa messi in atto dagli uffici regionali a seguito dei risultati ottenuti proprio nell'indagine precedente.

In secondo luogo verificare i giudizi degli OdF e delle aziende rispetto agli aspetti innovativi che hanno caratterizzato il 2015, in particolare l'inizio del ciclo di programmazione del nuovo POR FSE 2014-2020, ovvero l'avvio dei progetti mediante l'utilizzo della procedura Registro Online e l'utilizzo delle nuove Unità di Costo Standard.

L'indagine

Per indagare le diverse caratteristiche del processo che coinvolge l'Amministrazione regionale da un lato e i propri interlocutori in ambito formativo dall'altro, è stato predisposto un questionario semplice ma esaustivo e mirato. In un'ottica di risparmio economico e rispetto della privacy, il questionario anonimo è stato reso disponibile online attraverso una procedura informatica standard già esistente, in modo da garantire la massima sicurezza e affidabilità dei dati.

Perseguendo le finalità sopradescritte, il monitoraggio ha coinvolto i diversi clienti della Sezione Formazione – OdF e aziende - che si distinguono per una diversa programmazione e gestione degli interventi costruendo due specifici ed in parte diversi questionari:

- gli Organismi di Formazione accreditati operanti nell'ambito della "Formazione iniziale" - corsi triennali di istruzione e formazione professionale per l'adempimento dell'obbligo formativo, finanziati dalla Regione e gestiti da enti accreditati;
- le aziende beneficiarie di interventi specifici ovvero i "Progetti per le aziende" - si riferiscono a tutte le attività formative più direttamente collegate al mondo delle imprese e gestite da enti accreditati o direttamente dalle aziende interessate.

L'indagine realizzata ha riguardato, come sopraddetto, il confronto rispetto alla rilevazione dell'anno 2014 delle valutazioni per i quesiti relativi alle fondamentali fasi della programmazione e della gestione degli interventi formativi: il bando e la presentazione dei progetti, l'avvio e la gestione. Inoltre sono state indagate le opinioni relative all'utilizzo del Registro On line e alle nuove Unità di Costo Standard.

Per ciascuna tematica sono state impostate specifiche domande stabilendone la scala di giudizio.

Da notare inoltre che sono state inserite nel questionario apposite aree per singole note che gli OdF e le aziende hanno potuto utilizzare per eventuali suggerimenti e che costituiranno ancor più una fonte preziosa per futuri interventi migliorativi.

La rilevazione, preannunciata da una lettera a firma dell'Assessore Regionale alla Formazione indirizzata ai potenziali rispondenti, ha avuto avvio all'inizio di novembre, prevedendo la possibilità di compilare il questionario per i 20 giorni successivi.

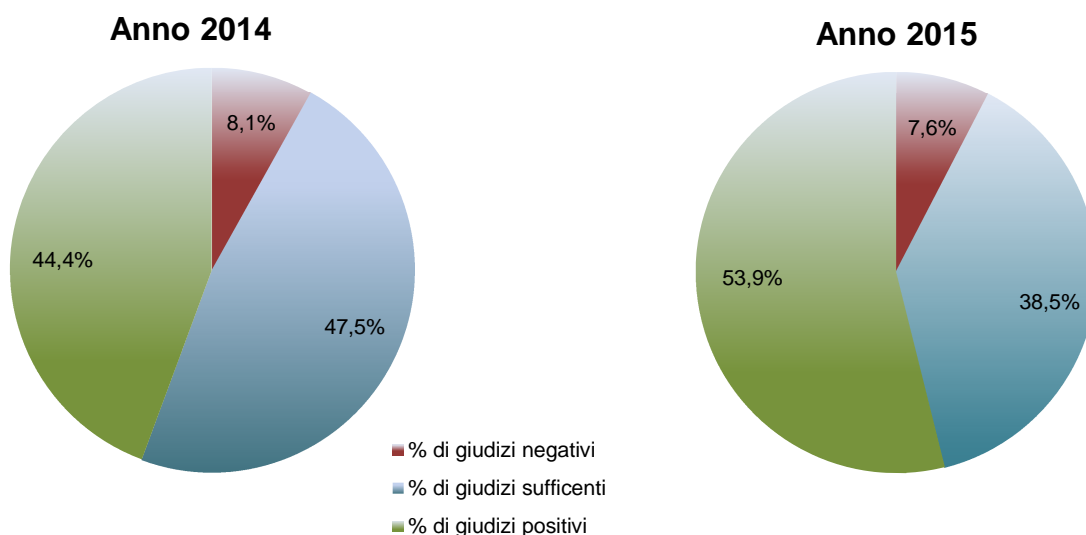
I risultati complessivi

I risultati dell'indagine di soddisfazione utenti, realizzata per la seconda volta dalla Sezione Formazione, hanno fornito un quadro complessivamente positivo e, in alcuni casi, lusinghiero, ma hanno anche permesso di individuare alcune criticità esistenti sulle quali intervenire, come fatto anche in occasione dell'indagine dell'anno precedente, per migliorare la qualità dei servizi offerti e venire incontro alle esigenze espresse dai principali interlocutori regionali.

Al questionario hanno risposto 107 su 192 enti/aziende contattati (43 OdF su 52 e 73 aziende su 140), per una percentuale di partecipazione del 55,7%. Tale dato, attestandosi superiore di quasi nove punti percentuali rispetto allo stesso risultato ottenuto nel 2014 (47%), dimostra il crescente interesse dei beneficiari ad esprimere la propria valutazione sulle diverse tematiche proposte.

Nel 92,4% dei casi è stato espresso un giudizio positivo, di cui un 53,9% di giudizi di estrema soddisfazione – in aumento rispetto al 44,4% del 2014 - e un 38,5% di giudizi sufficienti. Il livello di insoddisfazione è stato di appena l'7,6% in diminuzione rispetto al già basso 8,1% dell'anno precedente.

Percentuale dei giudizi espressi in totale



Il questionario - in particolare per le domande afferenti la presentazione, l'avvio e la gestione del progetto formativo - ha permesso, proprio in relazione alla possibilità di effettuare un confronto con i risultati ottenuti nell'anno precedente, di ottenere una serie di valutazioni estremamente interessanti sulle specifiche aree investigate, individuando punti di forza ed eventuali problematiche inerenti l'offerta regionale in ambito formativo.

I punti di forza

Il punto di forza più rilevante si è rivelata la comunicazione con gli OdF/aziende in particolare rispetto all'assistenza specifica fornita dalla Sezione Formazione: sono risultati infatti di ottimo livello la cortesia e disponibilità degli operatori allo sportello così come la loro competenza e professionalità, con rispettivamente il 67,3% e il 65,4% di piena soddisfazione, nonché l'aver fornito le risposte in modo esauriente con il 64,5%.

Un altro punto di forza estremamente importante è la pubblicizzazione delle varie iniziative avviate, infatti la semplicità nel venire a conoscenza del bando ha ottenuto un livello di piena soddisfazione

estremamente positivo: il rilevante aumento di soddisfazione rispetto al 2014, quasi 14 punti percentuali in più (si passa dal 52,7% al 66,4%), testimoniano l'efficacia degli sforzi operati per rendere l'informazione sempre più semplice da reperire con i vari canali di diffusione in particolare le newsletter specifiche e in internet il sito regionale e www.cliclavoroveneto.it

PUNTI DI FORZA	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO CORTESI E DISPONIBILI	4,7	28,0	67,3
E' STATO SEMPLICE VENIRE A CONOSCENZA DEL BANDO	1,9	31,8	66,4
GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO COMPETENTI E PROFESSIONALI	2,8	31,8	65,4
HO RICEVUTO LE RISPOSTE AI QUESITI IN MODO ESAURIENTE	6,5	29,0	64,5

Le criticità

Come si nota dalla tabella sotto riportata, considerando le percentuali più alte in assoluto di giudizio negativo espresso dai clienti, si possono individuare alcune criticità che necessitano di una riflessione per la loro risoluzione.

Gli utenti esprimono una decisa necessità di ricevere chiarimenti sia per la comprensione del bando che nella fase di presentazione dei progetti, inoltre viene rilevato che il tempo di attesa per le attività inerenti l'avvio e la gestione dei progetti formativi è un po' lungo e i posti a sedere per il pubblico sono ritenuti in parte ancora insufficienti. Da rilevare che per quest'ultima criticità è già prevista la sicura risoluzione proprio mediante l'utilizzo della procedura del Registro On Line.

Da sottolineare comunque che per tutte le criticità sopraindicate si assiste ad un deciso miglioramento del medesimo giudizio espresso nel 2014, indice di un progresso evidente innescato dagli interventi messi in atto dalla Sezione Formazione. In particolare, nonostante vi sia un evidente margine di ulteriore miglioramento, c'è stato un apprezzamento evidente in termini di riduzione dell'insoddisfazione per il numero dei posti a sedere e per i tempi di attesa per accedere al servizio.

Conseguenza positiva ed evidente degli interventi migliorativi realizzati proprio a conclusione dell'indagine del 2014: l'aumento dei posti a sedere per l'attesa, il potenziamento della rete informatica per migliorare la velocità dei sistemi informatici gestionali in uso e soprattutto l'estensione e la standardizzazione degli orari di apertura al pubblico dei diversi uffici della Sezione Formazione.

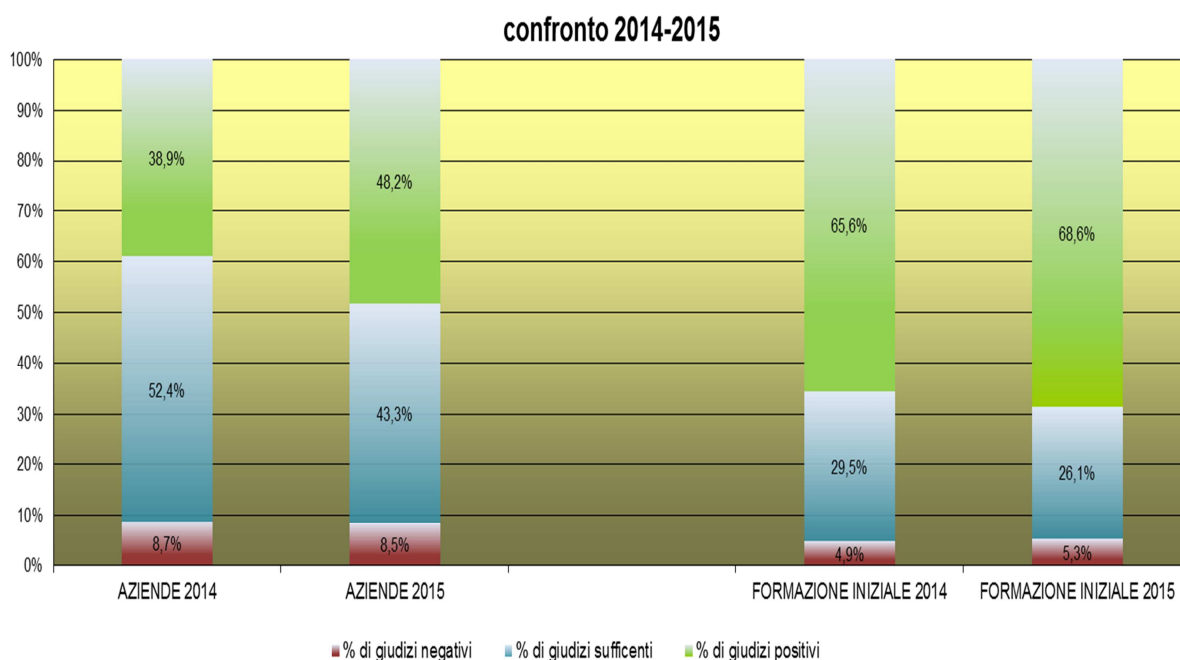
CRITICITA'	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIEDERE CHIARIMENTI PER LA PRESENTAZIONE DEL PROGETTO	15,9	50,5	33,6
NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIEDERE CHIARIMENTI PER LA COMPrensIONE DEL BANDO	14,0	55,1	30,8
I TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE AL SERVIZIO SONO RAPIDI	11,2	41,1	47,7
I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	11,2	44,9	43,9

I risultati per tipologia di “clientela”

I risultati dell’indagine di customer satisfaction hanno consentito di ottenere interessanti valutazioni in merito alle due grandi tipologie di “clientela” – OdF della Formazione Iniziale e Aziende - individuando per ciascuno di essi le principali caratteristiche positive e negative.

A livello di partecipazione, a fronte di una media complessiva del 55,7%, la percentuale più alta di risposta al monitoraggio si è registrata per gli enti della Formazione Iniziale con il 65,4% (55,4%, nel 2014), seguita dalle aziende con il 52,1% (45,9% nel 2014).

Percentuale dei giudizi espressi per tipologia di "clientela":



Come mostra il grafico, nel confronto dei risultati dati per le stesse domande rispetto alle due indagini di customer satisfaction realizzate nel 2014 e nel 2015 si rileva che sia per gli OdF che per le aziende, a fronte di una sostanziale stabilità del livello di insoddisfazione, aumenta la percentuale di valutazione pienamente positiva.

Scendendo nel dettaglio per alcuni significativi giudizi è doveroso evidenziare che in particolare per gli OdF della Formazione iniziale, le cui attività sono ormai consolidate, vengono molto apprezzate (con livelli che superano il 90% di piena soddisfazione e con zero giudizi negativi) la competenza e la professionalità degli operatori e la semplicità con cui si riesce a conoscere la pubblicazione del bando.

Mentre anche se a livello generale c’è stata una diminuzione di quasi dieci punti percentuali rispetto all’anno precedente, le valutazioni espresse dai beneficiari delle attività formative rivolte alle aziende evidenziano una persistente difficoltà nella comprensione del bando e nella presentazione dei progetti: circa il 20% del campione ha dichiarato di aver avuto bisogno di chiarimenti al riguardo (dato prossimo al 30% nel 2014). Il risultato può essere spiegato, da un lato, dal grado di innovazione dei bandi e, dall’altro, dalla tipologia dei beneficiari che hanno meno dimestichezza con le procedure afferenti le attività finanziate e meno contatti con l’Amministrazione regionale rispetto agli Organismi di formazione.

Le valutazioni delle azioni innovative

Come già indicato, il questionario di quest'anno aveva come uno dei principali obiettivi quello di rilevare il giudizio dei rispondenti in relazione a due tematiche importanti in quanto espressione dell'innovazione dei processi messi in atto dalla Sezione Formazione e attivati in particolare con l'avvio del nuovo ciclo di programmazione comunitaria.

Per quanto riguarda l'utilizzo della nuova procedura del Registro On Line che non si concretizza solo nella sostituzione di quello tradizionale cartaceo ma soprattutto, permettendo tutta una serie di funzionalità tecniche informatiche, porta ad un evidente snellimento e semplificazione delle procedure di avvio e gestione del progetto formativo.

Come si vede dai risultati sotto riportati i giudizi dati dagli OdF e dalle aziende sono sostanzialmente molto positivi con un segnale di possibile miglioramento per la fase di attivazione della procedura.

<i>IL REGISTRO ON LINE</i>	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
DALLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAI DOCENTI E DALLA VOSTRA ESPERIENZA PERSONALE E' STATO SEMPLICE ATTIVARE LA PROCEDURA DI UTILIZZO DEL REGISTRO ONLINE	15,0	40,2	44,9
LA FORMAZIONE ORGANIZZATA DALLA REGIONE VENETO E LA DOCUMENTAZIONE (MANUALE D'UTILIZZO,SLIDE ECC.) SONO STATE ADEGUATE	5,6	35,5	58,9
L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI REGIONALI È TEMPESTIVA E CONSENTE DI RISOLVERE RAPIDAMENTE I PROBLEMI	9,3	36,4	54,2
DAL PUNTO DI VISTA AMMINISTRATIVO L'INTRODUZIONE DEL REGISTRO ONLINE RAPPRESENTA UN VANTAGGIO E UNA SEMPLIFICAZIONE	7,5	31,8	60,7

Ancor più apprezzato e questo proprio dalle aziende rispondenti a quesiti specificatamente dedicati e inseriti nel questionario, l'utilizzo delle nuove Unità di Costo Standard nella gestione e rendicontazione dei progetti.

<i>UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD</i>	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
L'APPLICAZIONE DELLE UNITÀ DI COSTO STANDARD È SEMPLICE E INTUITIVA	1,4	38,4	60,3
L'ADOZIONE DELLE UNITÀ DI COSTO STANDARD HA PORTATO AD UNA RIDUZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO	4,1	31,5	64,4
SECONDO IL VOSTRO PARERE LA GESTIONE MEDIANTE UNITÀ DI COSTO STANDARD GARANTISCE PARITÀ DI TRATTAMENTO A TUTTI I SOGGETTI FINANZIATI	0,0	37,0	63,0

Le risposte della Regione del Veneto

In merito ai giudizi espressi e soprattutto ai suggerimenti ricevuti dai rispondenti attraverso gli appositi campi note inseriti nel questionario possono essere individuate, in relazione ad alcune delle problematiche emerse, specifiche azioni da attivare dalla Regione Veneto, in particolare:

- riguardo alla carenza di informazioni specifiche sui bandi pubblicati continuerà il processo di miglioramento della pubblicizzazione con newsletter sul sito istituzionale regionale e, anche attraverso il collegamento automatico, su www.cliclavoroveneto.it della sezione operatori contenente materiale informativo, documentazione utile, slide e dettaglio dei referenti per ogni tipologia di intervento;
- relativamente agli aspetti legati ai sistemi informativi, la Regione sta apportando modifiche al sistema gestionale per migliorare l'integrazione con l'applicativo Registro Online e rendere più fruibili le informazioni rilevate, ai fini dei controlli successivi;
- è in corso di valutazione la possibilità di migliorare la fruibilità dell'applicativo in caso di utilizzo condiviso tra più soggetti (pulsante di "logout" per velocizzare le operazioni di cambio docente);
- verrà a breve rilasciata una nuova funzione che consentirà agli utenti di richiedere tramite il sistema gestionale GAFSE integrazioni e/o modifiche alle registrazioni effettuate sul ROL; la funzione garantirà una maggiore tracciabilità delle operazioni di modifica e una velocizzazione dei tempi di risposta;
- in relazione alla carenza dei posti a sedere, come già detto, la problematica si risolverà automaticamente per l'utilizzo esteso della procedura ROL.

CUSTOMER SATISFACTION 2015

AZIENDE		NEGATIVO	SUFFICIENTE	POSITIVO	N. questionari compilati (*)	% NEGATIVO	% SUFFICIENTE	% POSITIVO
IL BANDO	È STATO SEMPLICE VENIRE A CONOSCENZA DEL BANDO	2	31	40	73	2,7%	42,5%	54,8%
IL BANDO	I CANALI DI DIFFUSIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEL BANDO (NEWSLETTER, SEMINARI DI PRESENTAZIONE, VIDEOCONFERENZE, STREAMING, SITO REGIONALE, ECC.) SONO STATI CHIARI ED ESAUSTIVI.	4	40	29	73	5,5%	54,8%	39,7%
IL BANDO	GLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA COMPrensIONE DEL BANDO (FAQ, GUIDA ALLA PROGETTAZIONE, SLIDE ESEMPLIFICATIVE) SONO STATI ADEGUATI	6	40	27	73	8,2%	54,8%	37,0%
IL BANDO	PER LA COMPrensIONE DEL BANDO NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIARIMENTI	15	43	15	73	20,5%	58,9%	20,5%
IL BANDO	PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIARIMENTI	14	43	16	73	19,2%	58,9%	21,9%
IL BANDO	I BANDI OFFRONO UNA PLURALITA' DI METODOLOGIE (ES.LEARNING WEEK, ACTION RESEARCH, COACHING..) CHE VANNO OLTRE LA FORMAZIONE TRADIZIONALE E PERMETTONO DI REALIZZARE INTERVENTI COMPLESSI RISPONDENTI AI DIVERSI FABBISOGNI DEI DESTINATARI	5	25	43	73	6,8%	34,2%	58,9%
AVVIO E GESTIONE	L'ORARIO ATTUALE DEGLI UFFICI È ADEGUATO	10	34	29	73	13,7%	46,6%	39,7%
AVVIO E GESTIONE	I TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE AL SERVIZIO SONO RAPIDI	11	36	26	73	15,1%	49,3%	35,6%
AVVIO E GESTIONE	I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	6	37	30	73	8,2%	50,7%	41,1%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLO SONO CORTESI E DISPONIBILI	5	26	42	73	6,8%	35,6%	57,5%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLO SONO COMPETENTI E PROFESSIONALI	3	31	39	73	4,1%	42,5%	53,4%
AVVIO E GESTIONE	HO RICEVUTO LE RISPOSTE AI QUESITI IN MODO ESAURIENTE	7	29	37	73	9,6%	39,7%	50,7%
R.O.L.	DALLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAI DOCENTI E DALLA VOSTRA ESPERIENZA PERSONALE È STATO SEMPLICE ATTIVARE LA PROCEDURA DI UTILIZZO DEL REGISTRO ONLINE	11	30	32	73	15,1%	41,1%	43,8%
R.O.L.	LA FORMAZIONE ORGANIZZATA DALLA REGIONE VENETO E LA DOCUMENTAZIONE (MANUALE D'UTILIZZO, SLIDE ECC.) SONO STATE ADEGUATE	5	28	40	73	6,8%	38,4%	54,8%
R.O.L.	L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI REGIONALI È TEMPESTIVA E CONSENTE DI RISOLVERE RAPIDAMENTE I PROBLEMI	7	28	38	73	9,6%	38,4%	52,1%
R.O.L.	DAL PUNTO DI VISTA AMMINISTRATIVO L'INTRODUZIONE DEL REGISTRO ONLINE RAPPRESENTA UN VANTAGGIO E UNA SEMPLIFICAZIONE	3	22	48	73	4,1%	30,1%	65,8%
UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	L'APPLICAZIONE DELLE UNITÀ DI COSTO STANDARD È SEMPLICE E INTUITIVA	1	28	44	73	1,4%	38,4%	60,3%
UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	L'ADOZIONE DELLE UNITÀ DI COSTO STANDARD HA PORTATO AD UNA RIDUZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO	3	23	47	73	4,1%	31,5%	64,4%
UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	SECONDO IL VOSTRO PARERE LA GESTIONE MEDIANTE UNITÀ DI COSTO STANDARD GARANTISCE PARITÀ DI TRATTAMENTO A TUTTI I SOGGETTI FINANZIATI	0	27	46	73	0,0%	37,0%	63,0%
		118	601	668	1387	8,5%	43,3%	48,2%

CUSTOMER SATISFACTION 2015

FORMAZIONE INZIALE		NEGATIVO	SUFFICIENTE	POSITIVO	N. questionari compilati (*)	% NEGATIVO	% SUFFICIENTE	% POSITIVO
IL BANDO	È STATO SEMPLICE VENIRE A CONOSCENZA DEL BANDO	0	3	31	34	0,0%	8,8%	91,2%
IL BANDO	I CANALI DI DIFFUSIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEL BANDO (NEWSLETTER, SEMINARI DI PRESENTAZIONE, VIDEOCONFERENZE, STREAMING, SITO REGIONALE, ECC.) SONO STATI CHIARI ED ESAUSTIVI.	1	11	22	34	2,9%	32,4%	64,7%
IL BANDO	GLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA COMPRESIONE DEL BANDO (FAQ, GUIDA ALLA PROGETTAZIONE, SLIDE ESEMPLIFICATIVE) SONO STATI ADEGUATI	1	10	23	34	2,9%	29,4%	67,6%
IL BANDO	PER LA COMPRESIONE DEL BANDO NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIARIMENTI	0	16	18	34	0,0%	47,1%	52,9%
IL BANDO	PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIARIMENTI	3	11	20	34	8,8%	32,4%	58,8%
IL BANDO	I BANDI OFFRONO UNA PLURALITA' DI METODOLOGIE (ES.LEARNING WEEK, ACTION RESEARCH, COACHING..) CHE VANNO OLTRE LA FORMAZIONE TRADIZIONALE E PERMETTONO DI REALIZZARE INTERVENTI COMPLESSI RISPONDENTI AI DIVERSI FABBISOGNI DEI DESTINATARI	3	9	22	34	8,8%	26,5%	64,7%
AVVIO E GESTIONE	L'ORARIO ATTUALE DEGLI UFFICI È ADEGUATO	0	8	26	34	0,0%	23,5%	76,5%
AVVIO E GESTIONE	I TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE AL SERVIZIO SONO RAPIDI	1	8	25	34	2,9%	23,5%	73,5%
AVVIO E GESTIONE	I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	6	11	17	34	17,6%	32,4%	50,0%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO CORTESI E DISPONIBILI	0	4	30	34	0,0%	11,8%	88,2%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO COMPETENTI E PROFESSIONALI	0	3	31	34	0,0%	8,8%	91,2%
AVVIO E GESTIONE	HO RICEVUTO LE RISPOSTE AI QUESITI IN MODO ESAURIENTE	0	2	32	34	0,0%	5,9%	94,1%
R.O.L.	DALLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAI DOCENTI E DALLA VOSTRA ESPERIENZA PERSONALE È STATO SEMPLICE ATTIVARE LA PROCEDURA DI UTILIZZO DEL REGISTRO ONLINE	5	13	16	34	14,7%	38,2%	47,1%
R.O.L.	LA FORMAZIONE ORGANIZZATA DALLA REGIONE VENETO E LA DOCUMENTAZIONE (MANUALE D'UTILIZZO, SLIDE ECC.) SONO STATE ADEGUATE	1	10	23	34	2,9%	29,4%	67,6%
R.O.L.	L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI REGIONALI È TEMPESTIVA E CONSENTE DI RISOLVERE RAPIDAMENTE I PROBLEMI	3	11	20	34	8,8%	32,4%	58,8%
R.O.L.	DAL PUNTO DI VISTA AMMINISTRATIVO L'INTRODUZIONE DEL REGISTRO ONLINE RAPPRESENTA UN VANTAGGIO E UNA SEMPLIFICAZIONE	5	12	17	34	14,7%	35,3%	50,0%
		29	142	373	544	5,3%	26,1%	68,6%

CUSTOMER SATISFACTION 2015

TOTALE		NEGATIVO	SUFFICIENTE	POSITIVO	N. questionari compilati (*)	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
IL BANDO	È STATO SEMPLICE VENIRE A CONOSCENZA DEL BANDO	2	34	71	107	1,9%	31,8%	66,4%
IL BANDO	I CANALI DI DIFFUSIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEL BANDO (NEWSLETTER, SEMINARI DI PRESENTAZIONE, VIDEOCONFERENZE, STREAMING, SITO REGIONALE, ECC.) SONO STATI CHIARI ED ESAUSTIVI.	5	51	51	107	4,7%	47,7%	47,7%
IL BANDO	GLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA COMPRESIONE DEL BANDO (FAQ, GUIDA ALLA PROGETTAZIONE, SLIDE ESEMPLIFICATIVE) SONO STATI ADEGUATI	7	50	50	107	6,5%	46,7%	46,7%
IL BANDO	PER LA COMPRESIONE DEL BANDO NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIARIMENTI	15	59	33	107	14,0%	55,1%	30,8%
IL BANDO	PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIARIMENTI	17	54	36	107	15,9%	50,5%	33,6%
IL BANDO	I BANDI OFFRONO UNA PLURALITA' DI METODOLOGIE (ES.LEARNING WEEK, ACTION RESEARCH, COACHING..) CHE VANNO OLTRE LA FORMAZIONE TRADIZIONALE E PERMETTONO DI REALIZZARE INTERVENTI COMPLESSI RISPONDENTI AI DIVERSI FABBISOGNI DEI DESTINATARI	8	34	65	107	7,5%	31,8%	60,7%
AVVIO E GESTIONE	L'ORARIO ATTUALE DEGLI UFFICI È ADEGUATO	10	42	55	107	9,3%	39,3%	51,4%
AVVIO E GESTIONE	I TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE AL SERVIZIO SONO RAPIDI	12	44	51	107	11,2%	41,1%	47,7%
AVVIO E GESTIONE	I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	12	48	47	107	11,2%	44,9%	43,9%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO CORTESI E DISPONIBILI	5	30	72	107	4,7%	28,0%	67,3%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO COMPETENTI E PROFESSIONALI	3	34	70	107	2,8%	31,8%	65,4%
AVVIO E GESTIONE	HO RICEVUTO LE RISPOSTE AI QUESITI IN MODO ESAURIENTE	7	31	69	107	6,5%	29,0%	64,5%
R.O.L.	DALLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAI DOCENTI E DALLA VOSTRA ESPERIENZA PERSONALE È STATO SEMPLICE ATTIVARE LA PROCEDURA DI UTILIZZO DEL REGISTRO ONLINE	16	43	48	107	15,0%	40,2%	44,9%
R.O.L.	LA FORMAZIONE ORGANIZZATA DALLA REGIONE VENETO E LA DOCUMENTAZIONE (MANUALE D'UTILIZZO, SLIDE ECC.) SONO STATE ADEGUATE	6	38	63	107	5,6%	35,5%	58,9%
R.O.L.	L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI REGIONALI È TEMPESTIVA E CONSENTE DI RISOLVERE RAPIDAMENTE I PROBLEMI	10	39	58	107	9,3%	36,4%	54,2%
R.O.L.	DAL PUNTO DI VISTA AMMINISTRATIVO L'INTRODUZIONE DEL REGISTRO ONLINE RAPPRESENTA UN VANTAGGIO E UNA SEMPLIFICAZIONE	8	34	65	107	7,5%	31,8%	60,7%
UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	L'APPLICAZIONE DELLE UNITÀ DI COSTO STANDARD È SEMPLICE E INTUITIVA	1	28	44	73	0,9%	26,2%	41,1%
UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	L'ADOZIONE DELLE UNITÀ DI COSTO STANDARD HA PORTATO AD UNA RIDUZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO	3	23	47	73	2,8%	21,5%	43,9%
UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	SECONDO IL VOSTRO PARERE LA GESTIONE MEDIANTE UNITÀ DI COSTO STANDARD GARANTISCE PARITÀ DI TRATTAMENTO A TUTTI I SOGGETTI FINANZIATI	0	27	46	73	0,0%	25,2%	43,0%
		147	743	1041	1931	7,6%	38,5%	53,9%

CUSTOMER SATISFACTION 2014-2015

CONFRONTO 2014-2015		2014			2015			DIFFERENZE ASSOLUTE %2014-%2015		
		NEGATIVO	SUFFICIENTE	POSITIVO	NEGATIVO	SUFFICIENTE	POSITIVO	NEGATIVO	SUFFICIENTE	POSITIVO
IL BANDO	È STATO SEMPLICE VENIRE A CONOSCENZA DEL BANDO	10,2%	37,1%	52,7%	1,9%	31,8%	66,4%	-8,3%	-5,4%	13,7%
IL BANDO	I CANALI DI DIFFUSIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEL BANDO (NEWSLETTER, SEMINARI DI PRESENTAZIONE, VIDEOCONFERENZE, STREAMING, SITO REGIONALE, ECC.) SONO STATI CHIARI ED ESAUSTIVI.	9,0%	50,2%	40,8%	4,7%	47,7%	47,7%	-4,3%	-2,5%	6,8%
IL BANDO	GLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA COMPrensIONE DEL BANDO (FAQ, GUIDA ALLA PROGETTAZIONE, SLIDE ESEMPLIFICATIVE) SONO STATI ADEGUATI	11,0%	47,8%	41,2%	6,5%	46,7%	46,7%	-4,5%	-1,0%	5,5%
IL BANDO	NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIEDERE CHIARIMENTI	24,5%	48,6%	26,9%	14,0%	55,1%	30,8%	-10,5%	6,6%	3,9%
PRESENTAZIONE DEI PROGETTI	NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIEDERE CHIARIMENTI	24,9%	46,1%	29,0%	15,9%	50,5%	33,6%	-9,0%	4,3%	4,7%
AVVIO E GESTIONE	L'ORARIO DEGLI UFFICI È ADEGUATO	11,0%	51,4%	37,6%	9,3%	39,3%	51,4%	-1,7%	-12,2%	13,9%
AVVIO E GESTIONE	I TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE AL SERVIZIO SONO RAPIDI	27,8%	46,1%	26,1%	11,2%	41,1%	47,7%	-16,5%	-5,0%	21,5%
AVVIO E GESTIONE	I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	33,1%	46,5%	20,4%	11,2%	44,9%	43,9%	-21,8%	-1,7%	23,5%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLO SONO CORTESI E DISPONIBILI	6,5%	32,7%	60,8%	4,7%	28,0%	67,3%	-1,9%	-4,6%	6,5%
AVVIO E GESTIONE	GLI OPERATORI ALLO SPORTELLO SONO COMPETENTI E PROFESSIONALI	0,4%	36,3%	63,3%	2,8%	31,8%	65,4%	2,4%	-4,6%	2,2%
AVVIO E GESTIONE	HO RICEVUTO LE RISPOSTE AI QUESITI IN MODO ESAURIENTE	1,6%	47,8%	50,6%	6,5%	29,0%	64,5%	4,9%	-18,8%	13,9%

SUGGERIMENTI**FORMAZIONE INIZIALE**

AVERE LA POSSIBILITA' DI ESPORTARE I DATI GIORNALIERI E/O MENSILI DI PRESENZA ALLIEVI IN EXCEL
 CREARE INCONTRI INIZIALI PER FORNIRE INDICAZIONI PER LE GESTIONE DEI PROGETTI
 DA MIGLIORARE I MALFUNZIONAMENTI TEMPORANEI ANCHE SE DI BREVE DURATA
 EVITARE INTERVENTI DI MANUTENZIONE IN ORARIO DI ATTIVITA'
 FARE MANUTENZIONI REGISTROONLINE DOPO LE 17.00 PER NON INTERFERIRE/RALLENTARE LE FIRME DELLE LEZIONI
 IL TEMPO DI SCADENZA DELLA PAGINA E' TROPPO BREVE
 IMPLEMENTAZIONE DEL PULSANTE DI LOGOUT E POSSIBILITA' DI CONTATTO DIRETTO CON ASSISTENZA TECNICA
 INSERIMENTO FUNZIONE "LOG OUT" IN ROL
 INSERIRE IL LOGOUT
 INSERIRE IL LOGOUT RILEVAZIONE PRESENZE MAGGIORMENTGESTIBILE PER ENTE POTENZIAMENTO GESTIONALE ROL
 INSERIRE LOGOUT
 I RITIRATI IN ALCUNE ORE COMPAIONO ED IN ALTRE NO. SI CHIEDE IL DEPENNO PERMANENTE
 LA VISUALIZZAZIONE DELLE ASSENZE NON SEMPRE E' IMMEDIATA UNA VOLTA SALVATA
 MIGLIORE CONNESSIONE E RISOLUZIONE PROBLEMI CONTEGGIO ORE CONTABILIZZATE
 ORE PRES. E ASS. ROL RIPORTATI IN GAFSE UNICA TABELLA (CON STAGE) CON TOTALI E PERCENTUALI
 SI CHIEDE AL RITARDO DI UN ALLIEVO DI RECUPERARE LA PRESENZA AL QUARTO D'ORA O ALMENO ALLA MEZZ'ORA.
 TOGLIERE IL LIMITE DEL QUARTO D'ORA PER LA REGISTRAZIONE DELLE LEZIONI.
 VALUTARE LA POSSIBILITA' DI POTER ESEGUIRE IL LOGOUT DALL'APPLICATIVO

AZIENDE

CONVOCAZIONI AUDIT E DECRETI DI CHIUSURA PIU' RAPIDI
 DIFFICOLTA DI NAVIGAZIONE LEGATA A IMPOSSIBILITA DI EFFETT LOGOUT NELLA SESSIONE PRECEDENTE
 E' MIGLIORATIVO IMPLEMENTARE LA FUNZIONE DI MEMORIZZAZIONE INDIRIZZO, LOGIN E PW UTENTE
 ENTRATA RITARDO/USCITA ANTICIPATA DOVREBBERO CONSIDERARE FINESTRA 30MIN, ADESSO IL CALCOLO ORE TOGLIE
 IN ALCUNI CASI ABBIAMO RISCONTRATO DELLE DISCREPANZE TRA ORE A CALENDARIO E ORE REALIZZATE
 INSERIRE TASTO LOGOUT PER USCIRE DALL'APPLICAZIONE
 LE AZIENDE E I DOCENTI SI TROVANO MEGLIO CON IL REGISTRO CARTACEO
 MAGGIOR CHIAREZZA SULLE MODILITA' DI COMPILAZIONE DELLE RICHIESTE INTERMEDIE E SCHEDA SEM
 MAGGIOR CHIAREZZA SULLE MODILITA' DI COMPILAZIONE DELLE RICHIESTE INTERMEDIE E SCHEDE SEM
 MANCA FUNZIONE DI SEGNALARE UNA MOMENTANEA ASSENZA DI ALLIEVO IN VISTA DI VISITE ISPETTIVE. MARGINE D
 MARGINE DI TEMPO TROPPO BREVE PER APPORRE FIRME IN ENTRATA
 NESSUNO
 NESSUN SUGGERIMENTO
 NESSUN SUGGERIMENTO
 NO
 PERMETTERE AGLI OPERATORI DI ACCEDERE AL REGISTRO ONLINE AL FINE DI MONITORARE IN TEMPO REALE
 POSSIBILITA' DI PREVEDERE UN REGISTRO CARTACEO IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL REGISTRO ONLINE
 PREVEDERE UNA FORMAZIONE ANCHE PER IL CORPO DOCENTE
 PROCEDURE SEMPLIFICATE PER CORSI CON TANTI DOCENTI O DOCENTI ANZIANI
 SERVE MIGLIOR ORGANIZZAZIONE E PERSONALE MOTIVATO
 SPIEGAZIONE SEMPLIFICATA E SENZA REFUSI DEL BANDO PER NON CREARE INCOMPRENSIONI O FRAINTENDIMENTI