

## INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2015 – Principali risultati –

### **Premessa**

La scelta fatta dalla Sezione Formazione di realizzare nel 2015, una customer satisfaction è una ulteriore tappa fondamentale del processo volto al miglioramento progressivo della qualità dei servizi erogati dalla formazione professionale veneta verso i propri clienti: Organismi di Formazione e aziende. Infatti 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 – per raccogliere nuovi giudizi in particolare rispetto agli 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.

Importante è stato proporre un questionario semplice ma esaustivo, finalizzato alla conoscenza dei diversi ambiti che coinvolgono da una parte l'Amministrazione e dall'altra i propri interlocutori.

Le modalità operative della raccolta dei dati sono state scelte nell'ottica di maggior economicità dell'azione regionale e assoluto rispetto della privacy: il questionario anonimo è stato compilato attraverso una procedura dedicata on-line sfruttando, per maggior sicurezza e affidabilità, procedure informatiche regionali standard già esistenti sulla piattaforma regionale internet (procedura A39).

La rilevazione è stata realizzata nel periodo dal 2 al 20 novembre 2015 e i risultati ottenuti in termini di partecipazione si sono rivelati molto positivi.

Di seguito verranno illustrati i principali risultati ma si deve sottolineare che al di là degli aspetti sui quali è stato espresso un giudizio molto soddisfacente, in alcuni casi, lusinghiero, meritano una particolare attenzione gli ambiti nei quali sono state manifestate le maggiori criticità e sui quali possono essere attivati interventi di miglioramento.

A tal proposito su alcune tematiche in cui si sono riscontrate da parte degli utenti percentuali significative di insoddisfazione sono già state individuate azione specifiche da attivare:

- 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](http://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;

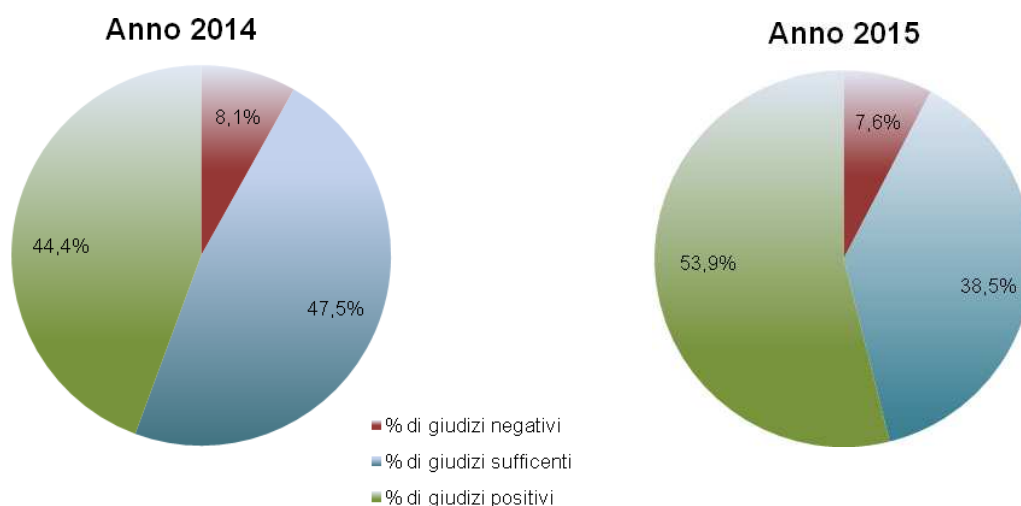
## I risultati complessivi

I risultati dell'indagine di soddisfazione utenti hanno fornito un quadro molto positivo.

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 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](http://www.cliclavoroveneto.it)

PUNTI DI FORZA	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
GLI OPERATORI ALLO SPORTELLO 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 SPORTELLO 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

Di contro gli utenti esprimono la 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.

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

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.

IL REGISTRO ON LINE	% 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.

UTILIZZO UNITA' COSTI STANDARD	% 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