

**Analisi 2014 dei giudizi espressi nei questionari di gradimento sulla qualità del servizio: Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS del personale docente**

Panel: 162 questionari distribuiti; 73 questionari restituiti

Dimensione accessibilità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
1 - La sede è facilmente raggiungibile	0	0	0	3	11	59
2 - La sede non presenta barriere architettoniche	1	2	1	12	14	30

Dimensione tempestività						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
3 - Il personale eroga il servizio in modo tempestivo	0	0	0	2	8	62
4 - Il personale/ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio	0	0	1	5	9	53
5 - I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	0	0	0	2	8	62

Dimensione trasparenza						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
6 - Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	0	0	1	5	12	55
7 - Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso	0	0	1	2	8	62
8 - Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	0	0	2	1	14	55
9 - Nel sito web dedicato trovo tutte le informazioni per ottenere il servizio	0	3	4	6	17	39

Dimensione efficacia						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
10 - Riesco ad individuare facilmente il funzionario/l'operatore a cui mi devo rivolgere	0	0	0	3	7	62
11 - Il responsabile del servizio e degli eventuali reclami, è facilmente identificabile	0	0	0	4	5	59
12 - I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	0	0	0	4	9	54

Dimensione continuità						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
13 - L'ufficio assicura la continuità del servizio	0	0	0	1	15	56
14 - L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato	0	0	1	8	12	52

<b>Dimensione elasticità</b>						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
15 - Il referente ha la capacità di mettersi nei panni dell'utente al fine di assolvere alle sue esigenze	0	0	1	2	6	63
16 - Il servizio richiesto si adegua al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	0	0	1	3	9	49

<b>Dimensione flessibilità</b>						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
17 - Il servizio erogato è adeguato al variare delle specifiche richieste degli utenti	0	0	1	2	10	53
18 - Il personale si adopera per fornire soluzioni /informazioni al fine di risolvere eventuali criticità sopravvenute	0	0	1	2	8	58

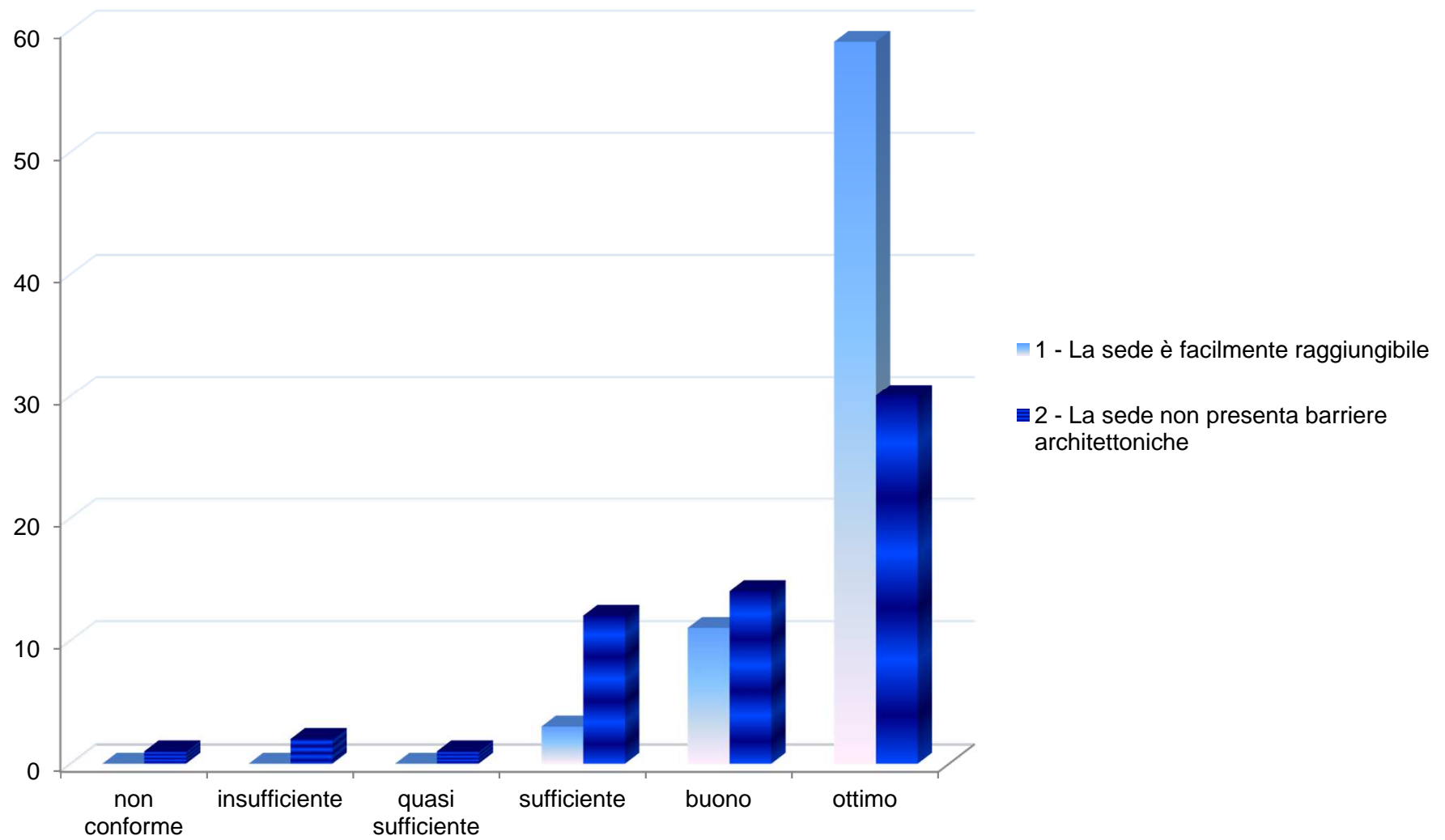
<b>Dimensione equità</b>						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
19 - L'organizzazione assicura un un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	0	0	1	2	7	52
20 - L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenza	0	0	1	2	9	48

<b>Dimensione efficienza</b>						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
21 - L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	0	1	1	2	7	50
22 - Il personale è competente e professionale	0	0	0	3	4	65

<b>Dimensione empatia</b>						
	non conforme	insufficiente	quasi sufficiente	sufficiente	buono	ottimo
23 - L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità	0	0	2	1	7	60
24 - Il personale è cortese e disponibile	0	0	0	2	3	68

Voti espressi

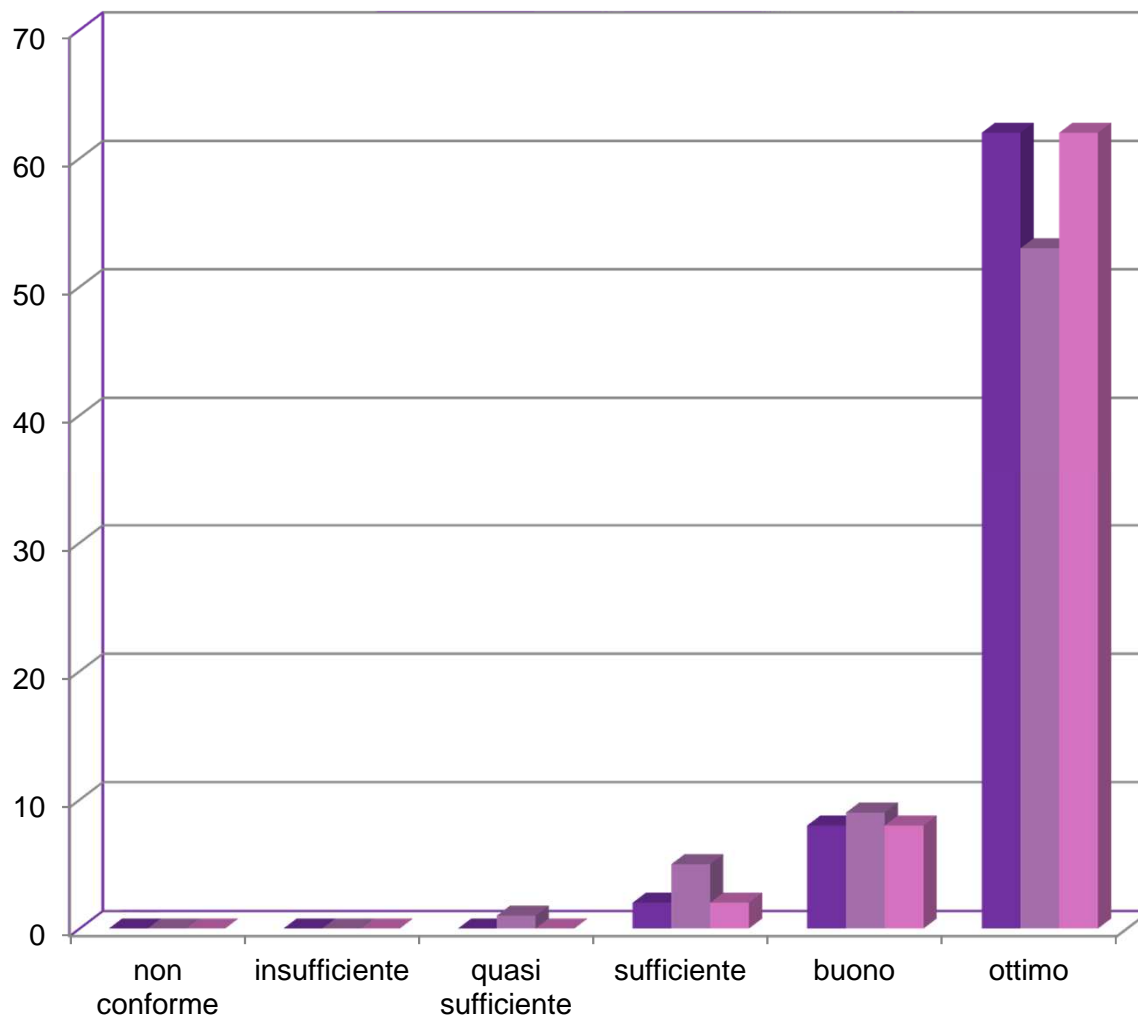
## Dimensione accessibilità



Valutazione del servizio

## Dimensione tempestività

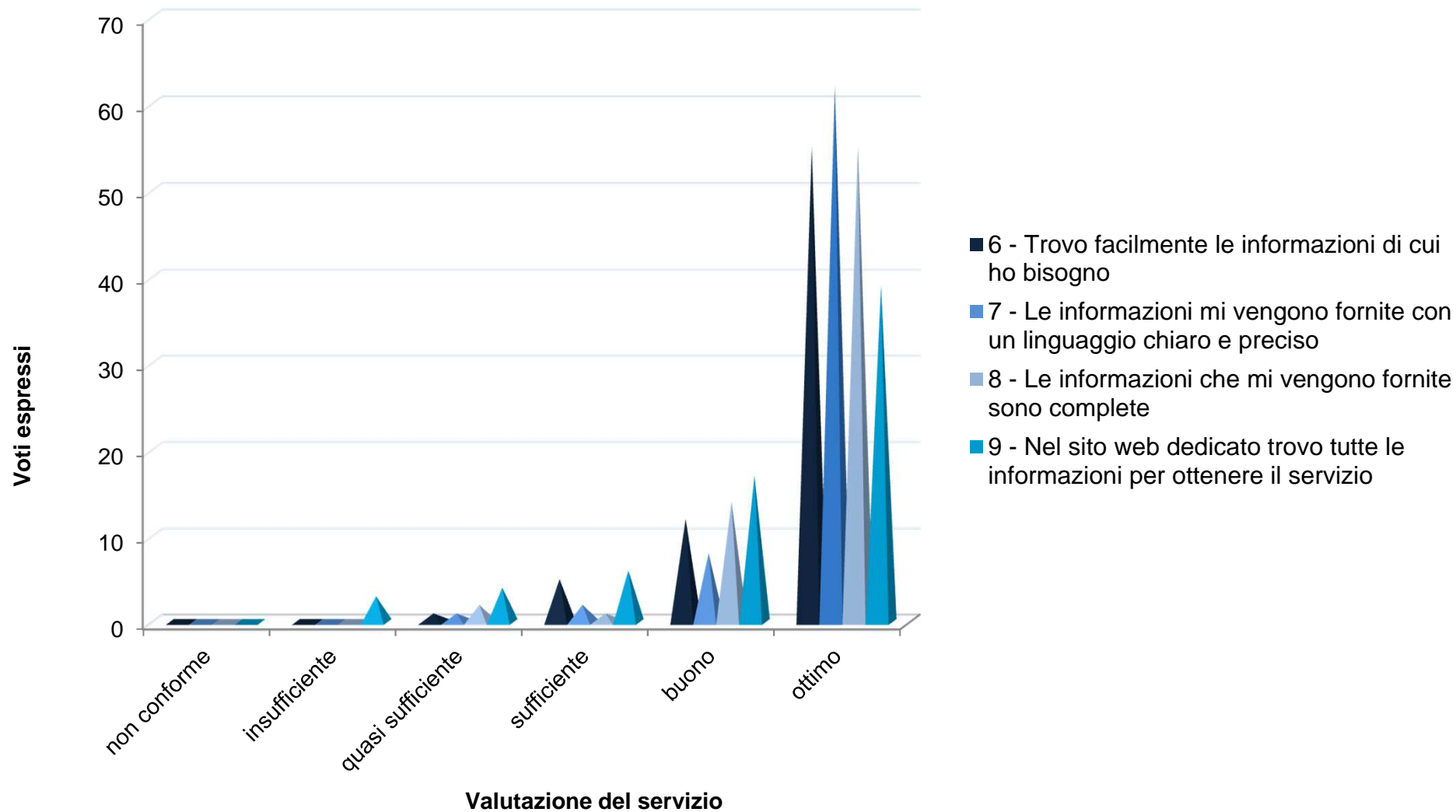
Voti espressi



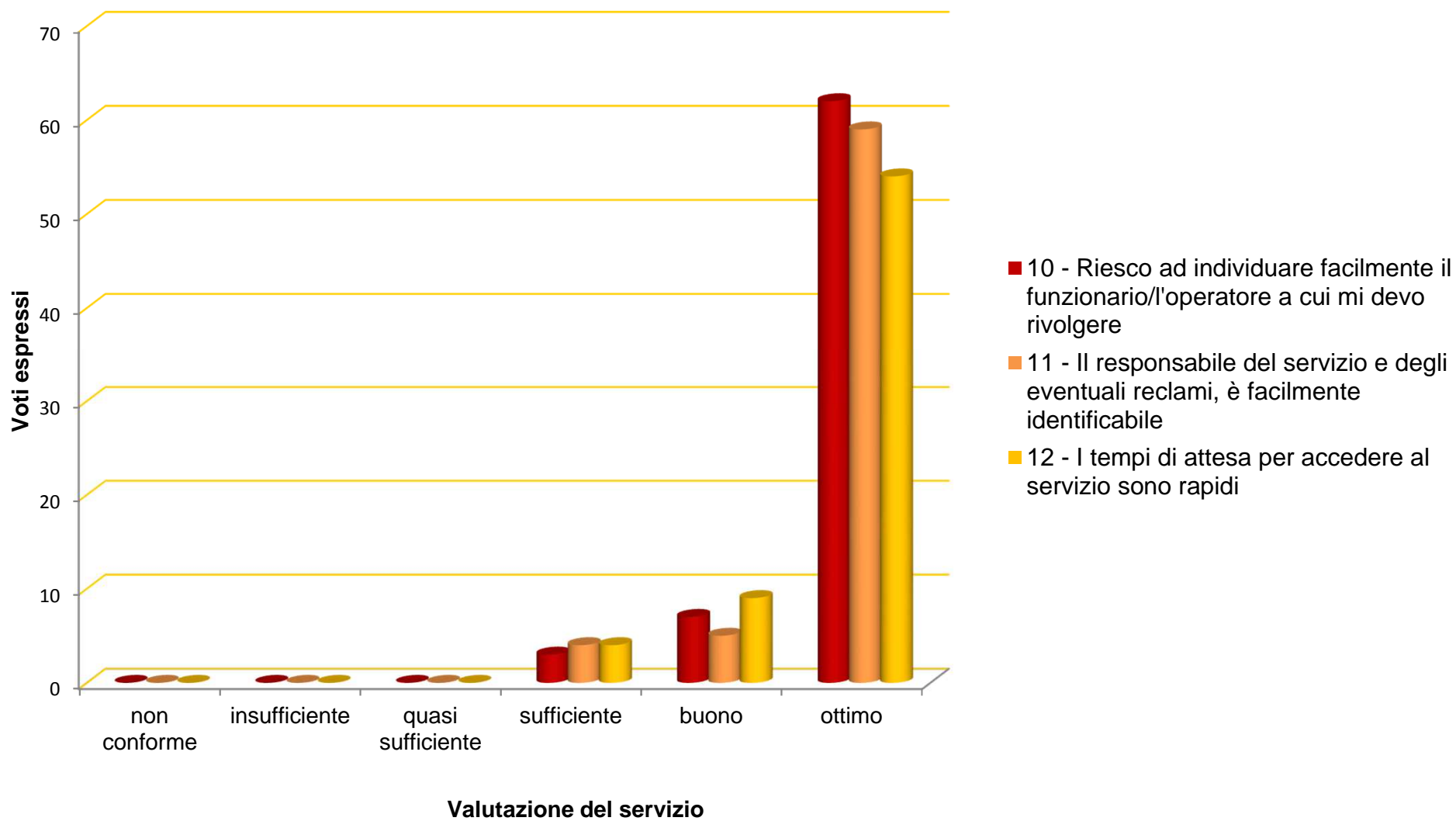
Valutazione del servizio

- 3 - Il personale eroga il servizio in modo tempestivo
- 4 - Il personale/ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio
- 5 - I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi

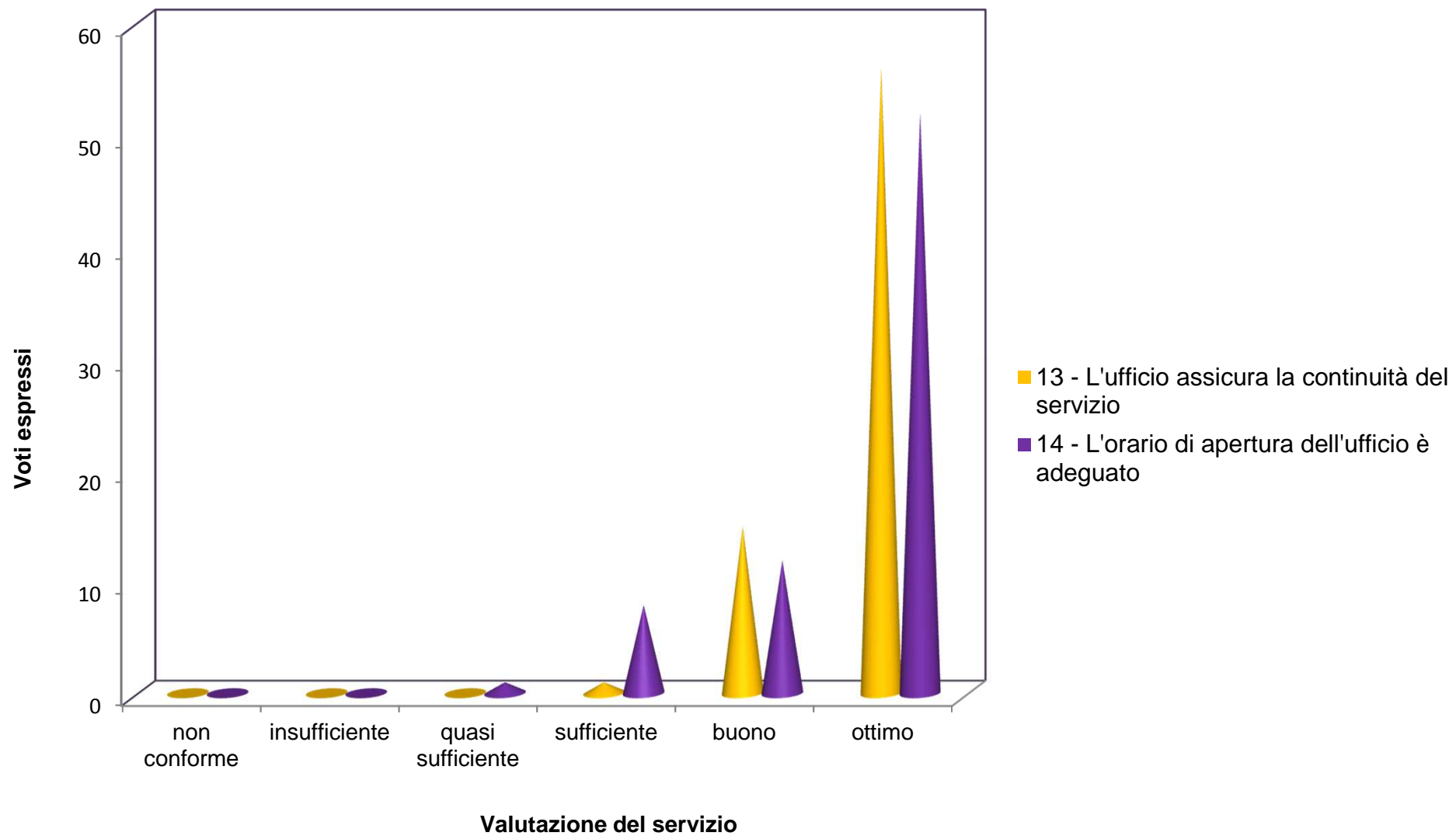
## Dimensione Trasparenza



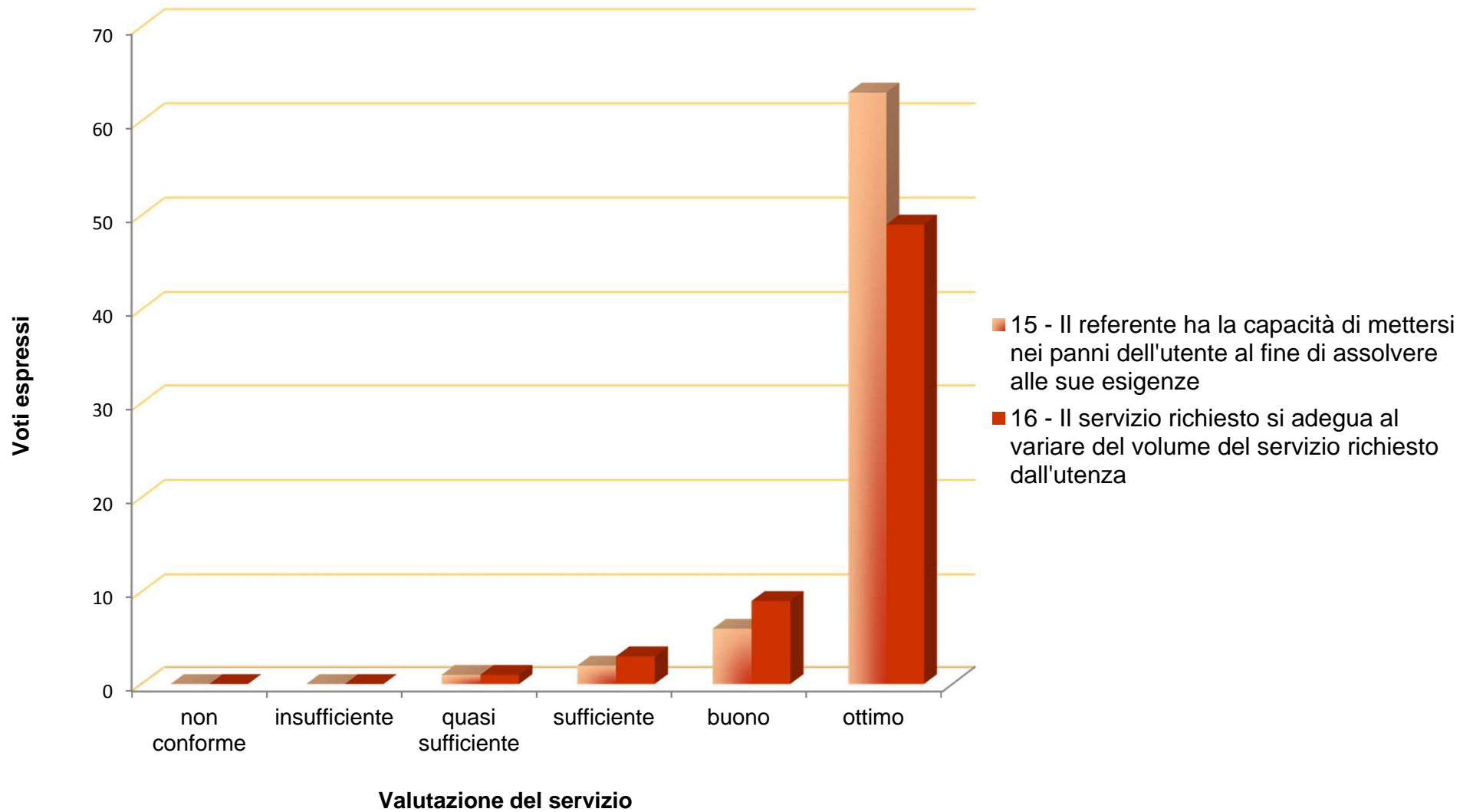
## Dimensione efficacia



## Dimensione continuità

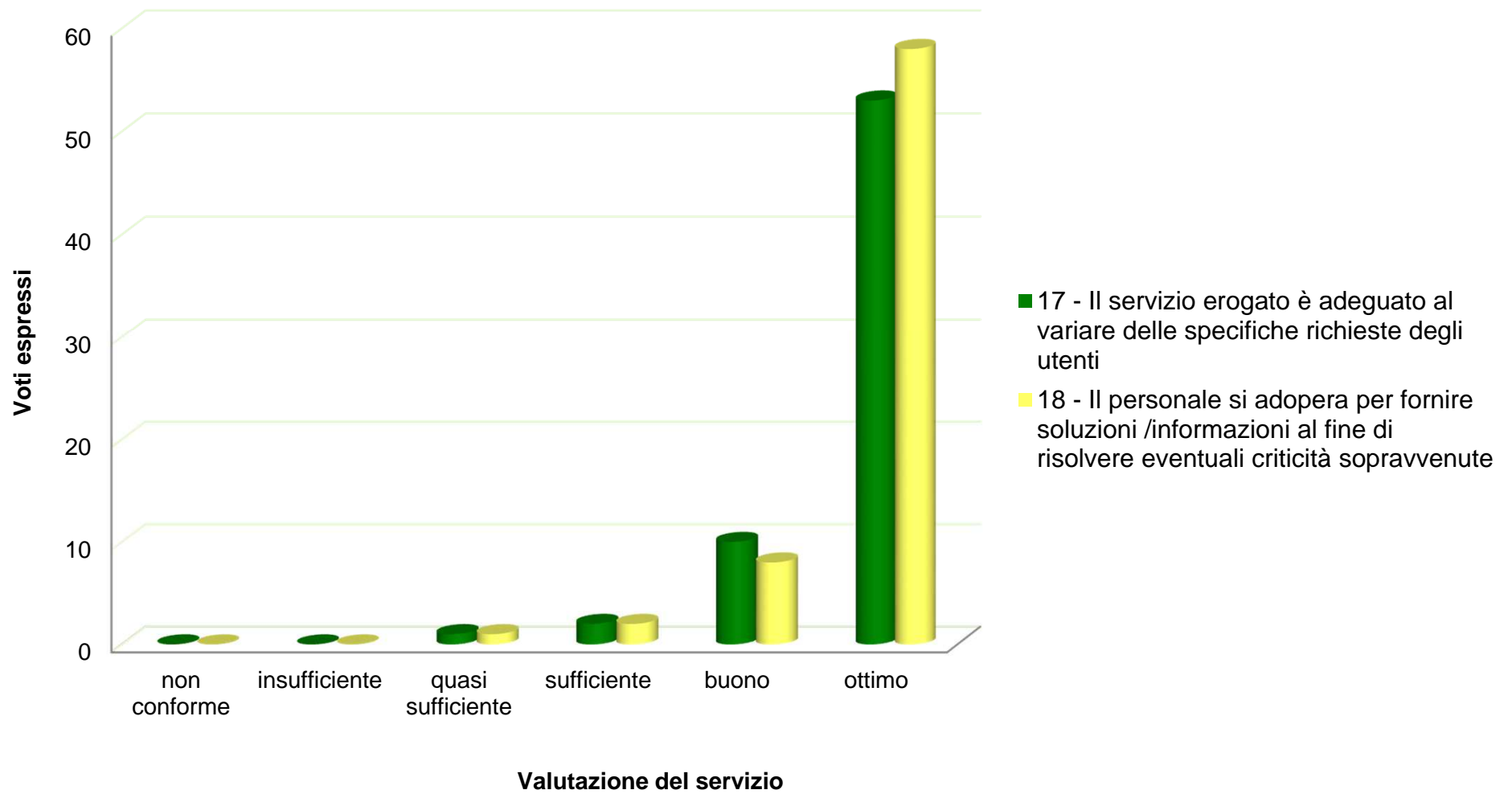


## Dimensione elasticità

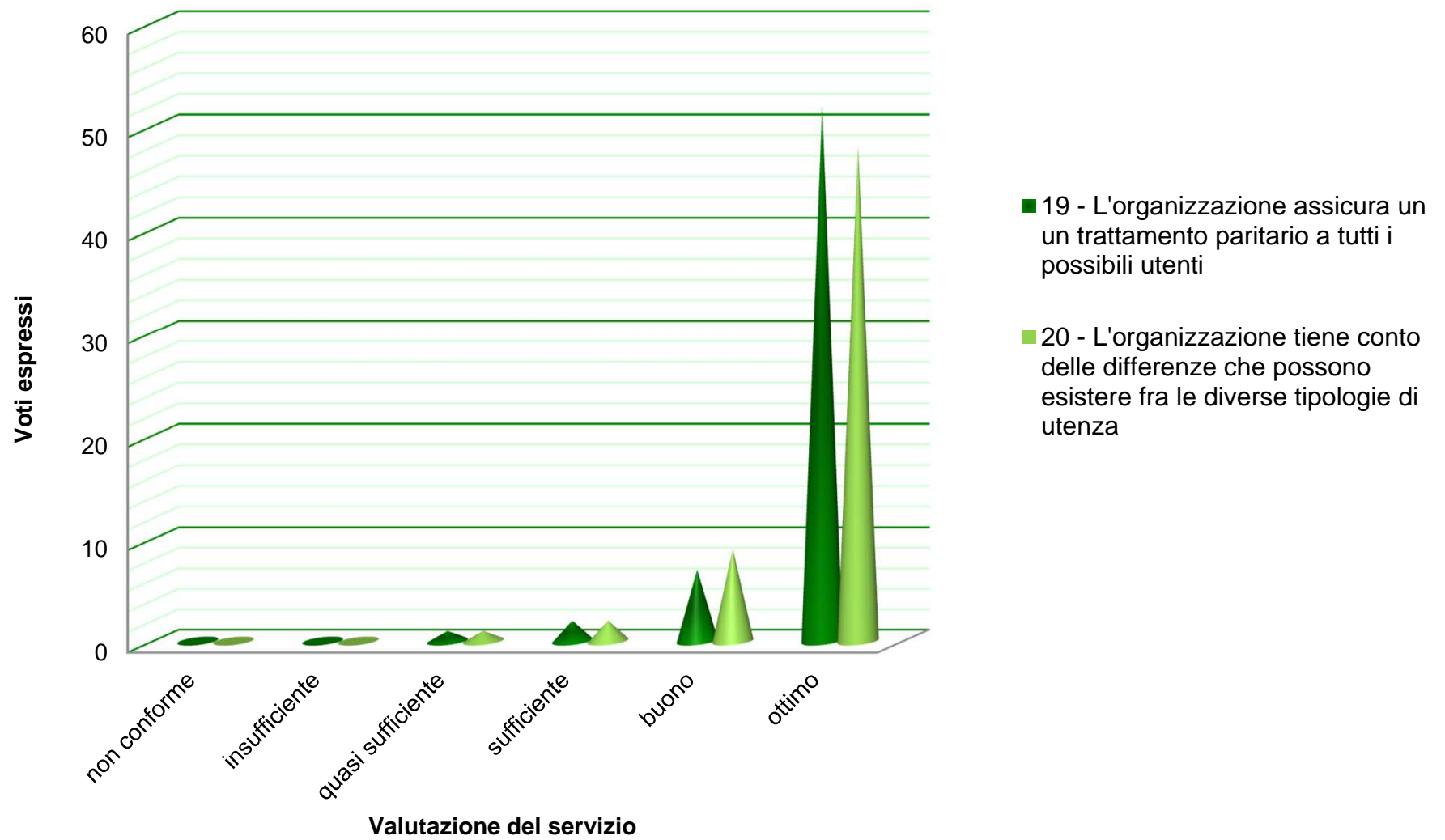




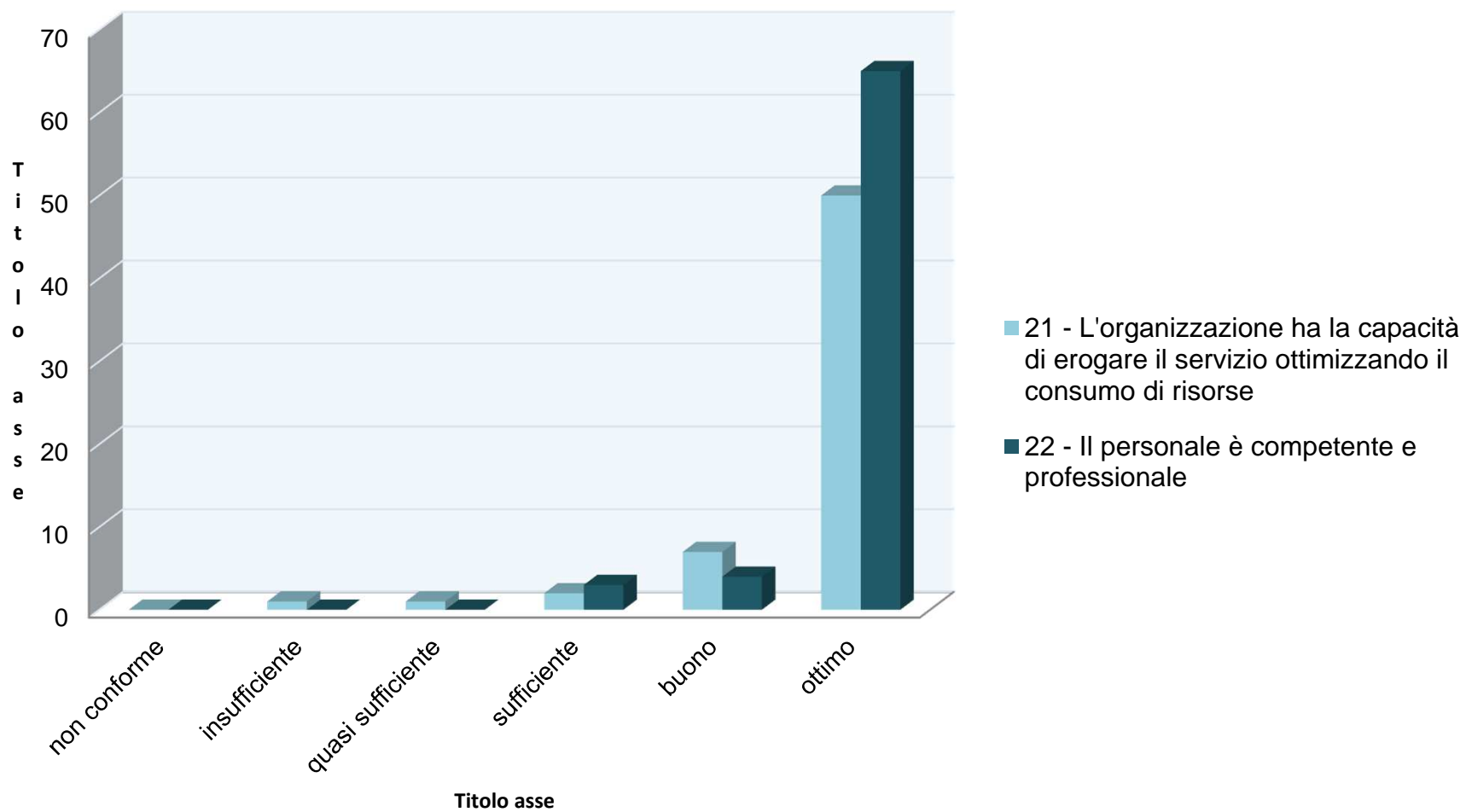
## Dimensione flessibilità



## Dimensione equità



## Dimensione efficienza



## Dimensione empatia

