

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2010

ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

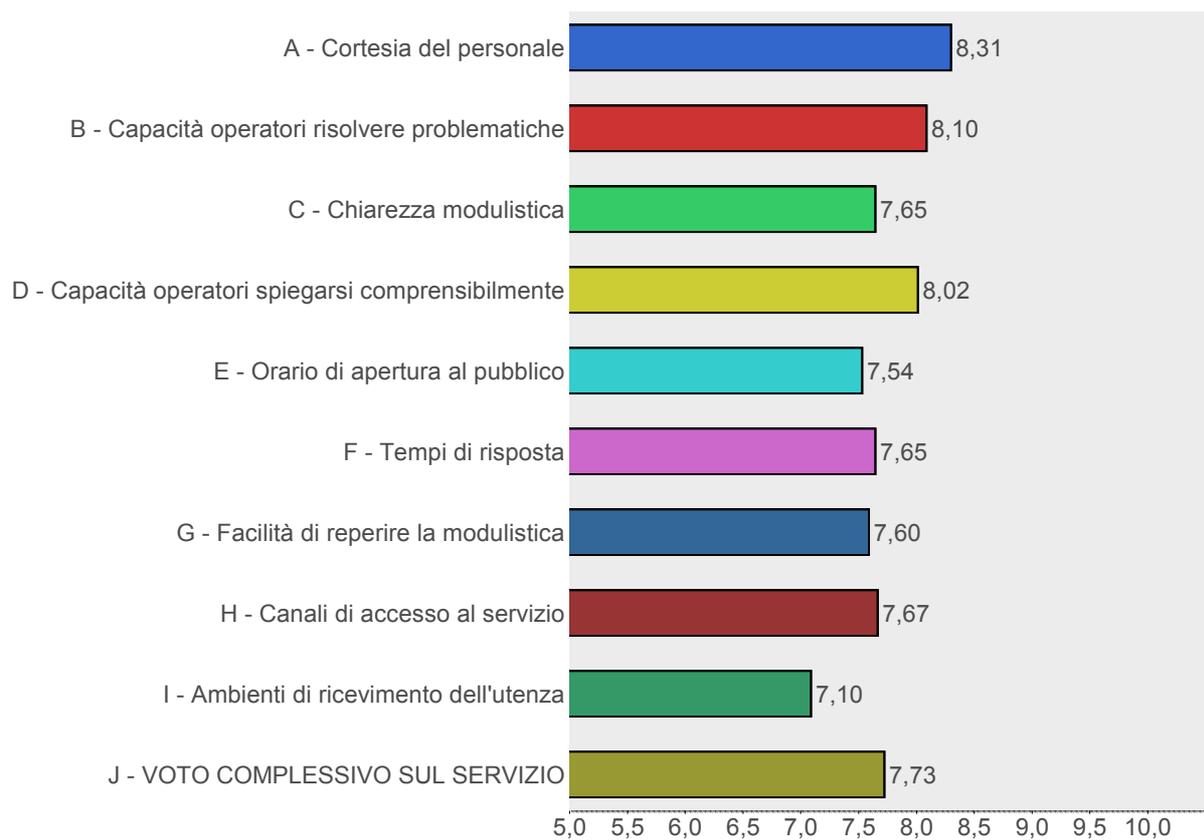
MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	52
Totale questionari	52

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,74

Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,73

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ECOGRAFICO Anno 2010

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	8,31
B - Capacità degli operatori di risolvere le problematiche	8,10
D - Capacità degli operatori di spiegarsi in modo comprensibile	8,02

Soglia di attenzione (Voto medio > 7 e < 8)

Domanda	Voto
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	7,10
E - Orario di apertura al pubblico	7,54
G - Facilità di reperire la modulistica	7,60
C - Chiarezza modulistica	7,65
F - Tempi di risposta	7,65
H - Canali di accesso al servizio (sportello, mail, fax, telefono)	7,67
J - In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente il servizio offerto?	7,73

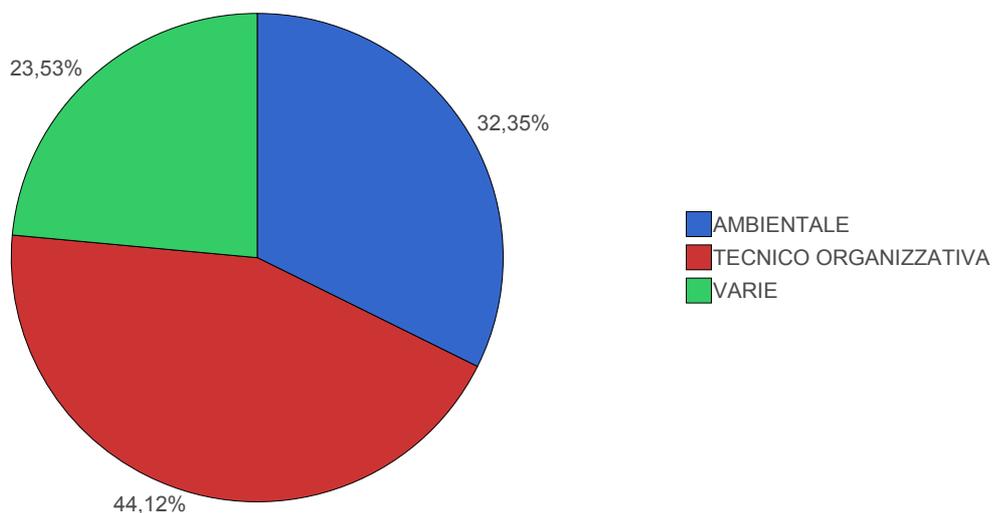
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

MESTRE

Tipo suggerimento

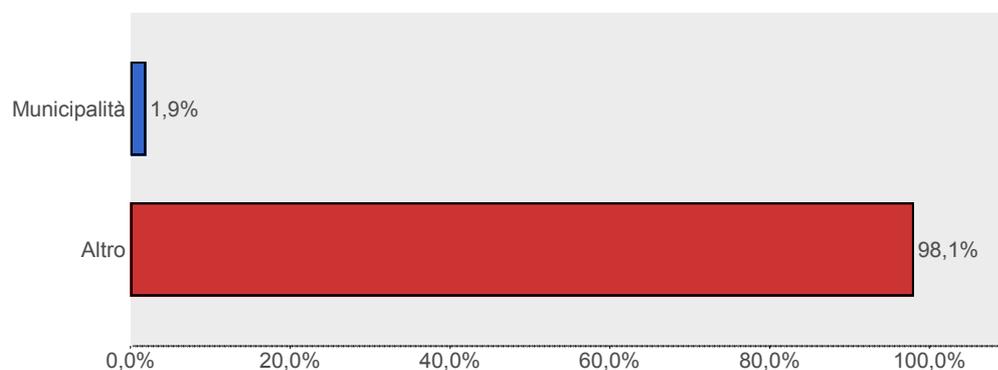


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	1 - AMBIENTI DI RICEVIMENTO	11,8%	4
	3 - TRASFERIRE UFFICI	11,8%	4
	2 - ACCESSIBILITA'	8,8%	3
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - SNELLIRE BUROCRAZIA/TEMPISTICA	20,6%	7
	3 - ORARIO DI APERTURA	14,7%	5
	2 - POTENZIARE SITO WEB	8,8%	3
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	23,5%	8
Totale		100,0%	34

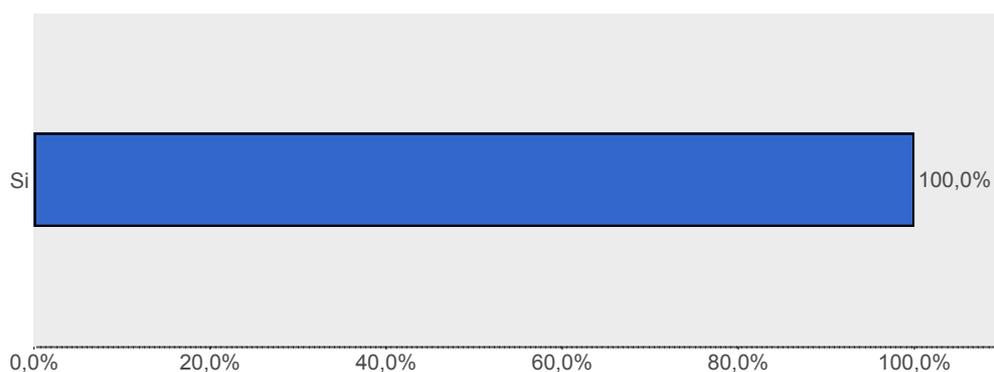
ALTRE INFORMAZIONI

MESTRE

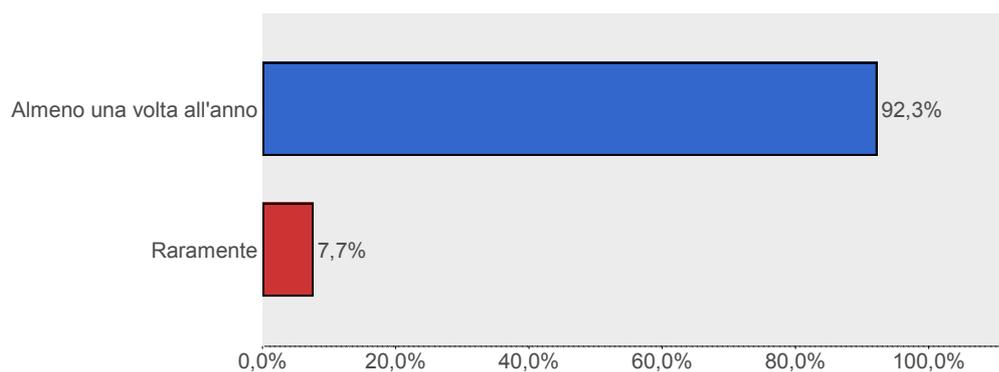
L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



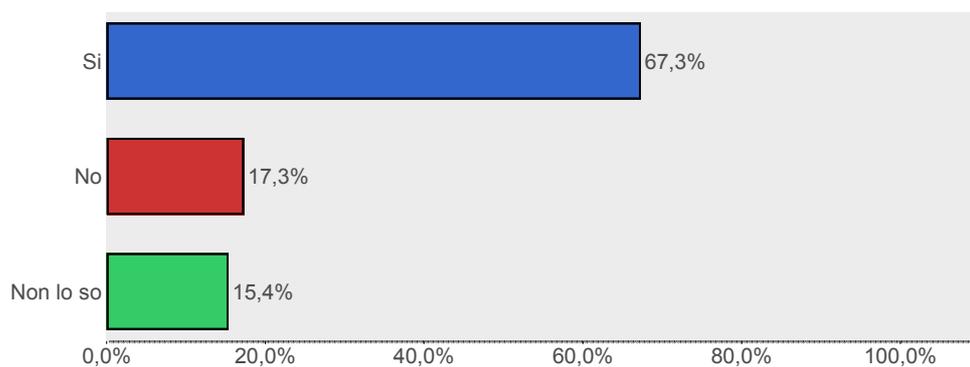
M - E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?



N - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici?



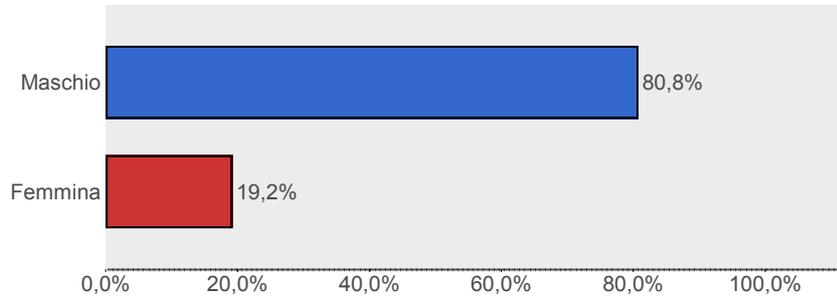
O - Considera che il servizio sia migliorato rispetto gli anni precedenti?



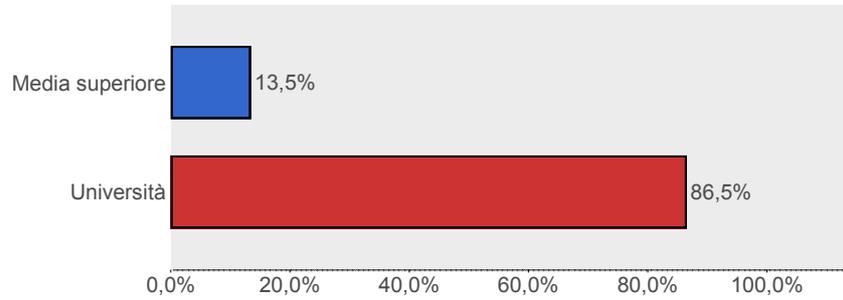
PROFILO UTENTE

MESTRE

Sesso



Istruzione



Età

