

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2014

SERVIZIO ECOGRAFICO E TOPONOMASTICA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

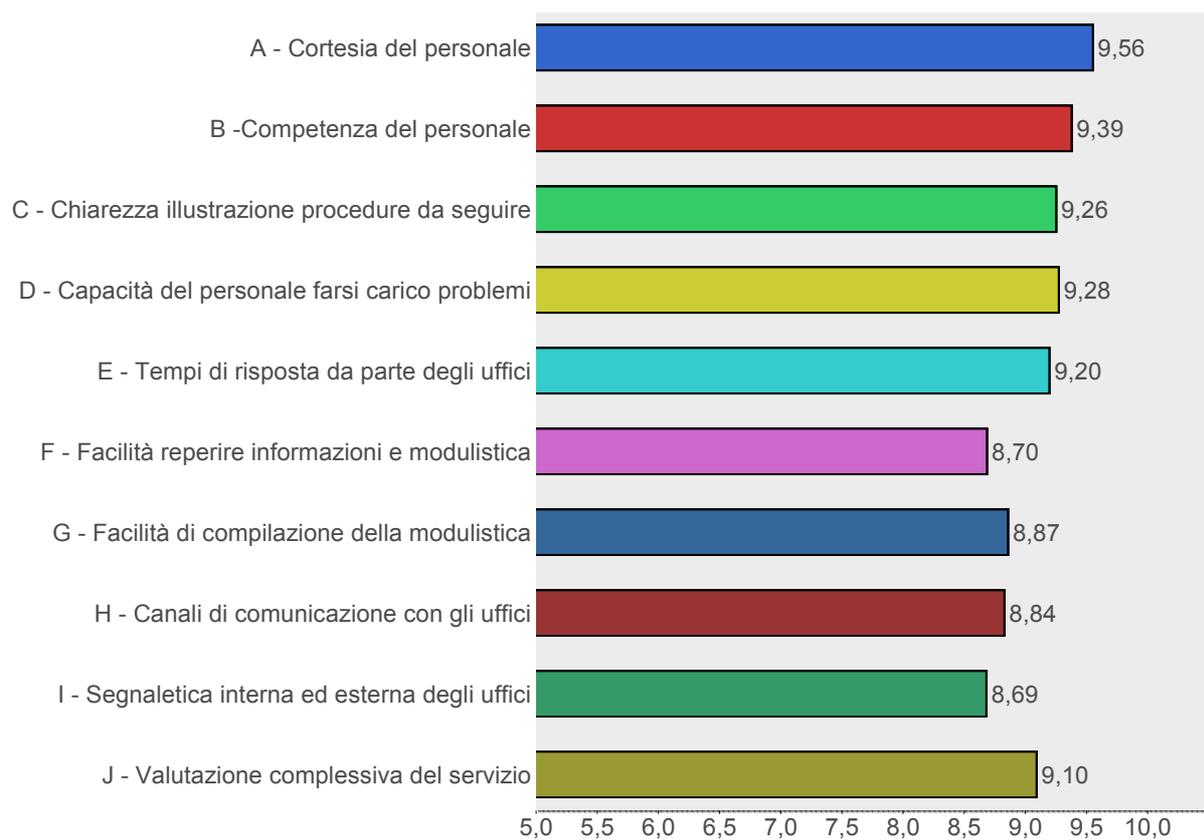
MESTRE

Sede	Questionari
MESTRE	51
Totale questionari	51

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 9,10

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,10

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ECOGRAFICO Anno 2014

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,56
B -Competenza del personale	9,39
D - Capacità del personale di farsi carico dei problemi	9,28
C - Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire	9,26
E - Tempi di risposta da parte degli uffici	9,20
G - Facilità di compilazione della modulistica	8,87
H - Canali di comunicazione con gli uffici (sportello, telefono, fax, e-mail, pec, web)	8,84
F - Facilità nel reperire informazioni e modulistica (sportello, telefono, e-mail, web)	8,70
I - Segnaletica interna ed esterna degli uffici	8,69

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

Domanda

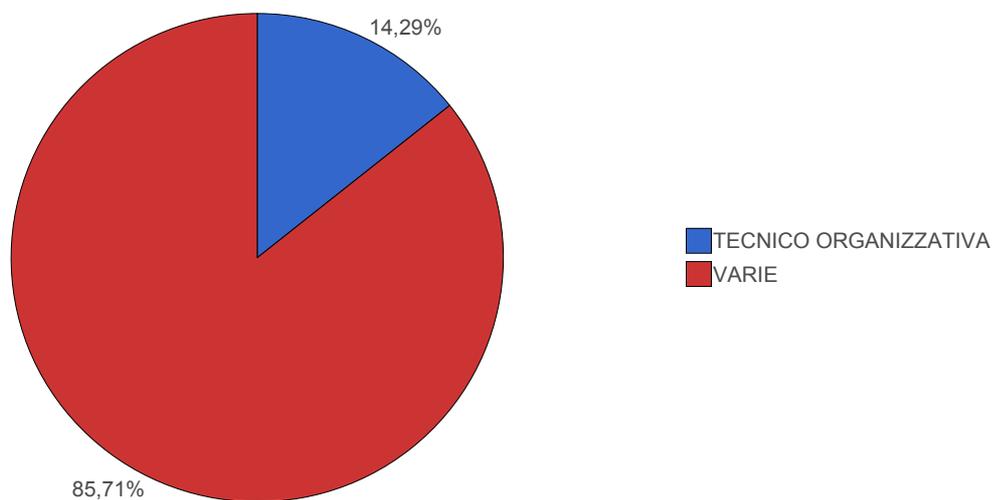
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

MESTRE

Tipo suggerimento

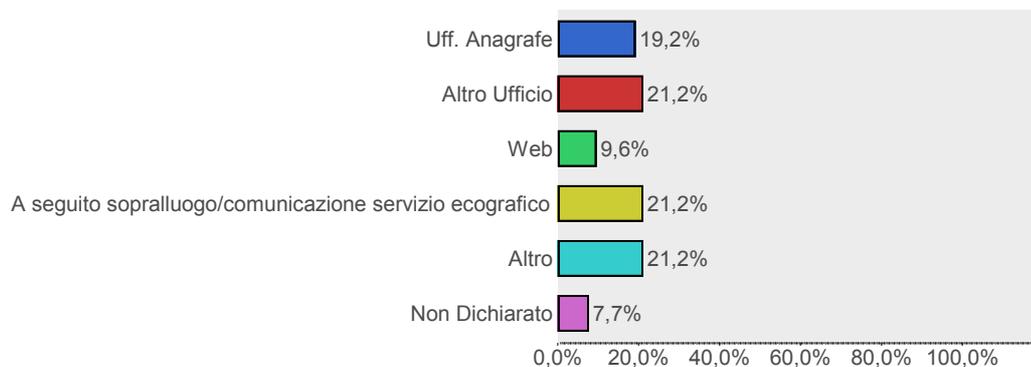


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - SNELLIRE BUROCRAZIA/TEMPISTICA	14,3%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	42,9%	3
	2 - VA BENE COSI'	42,9%	3
Totale		100,0%	7

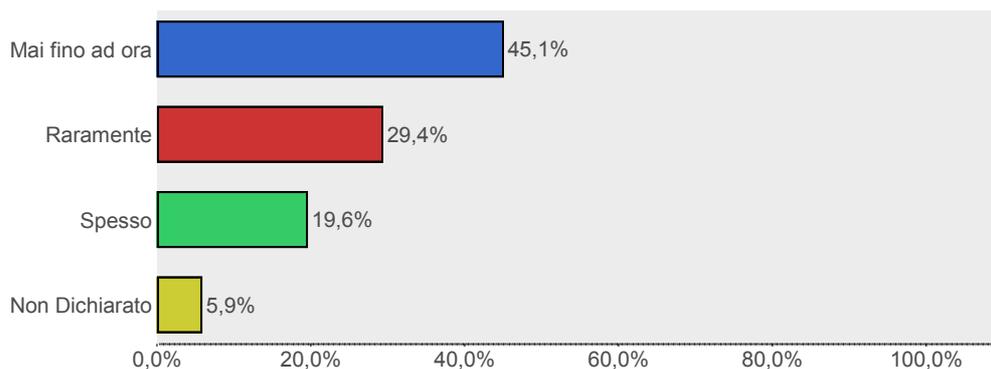
ALTRE INFORMAZIONI

MESTRE

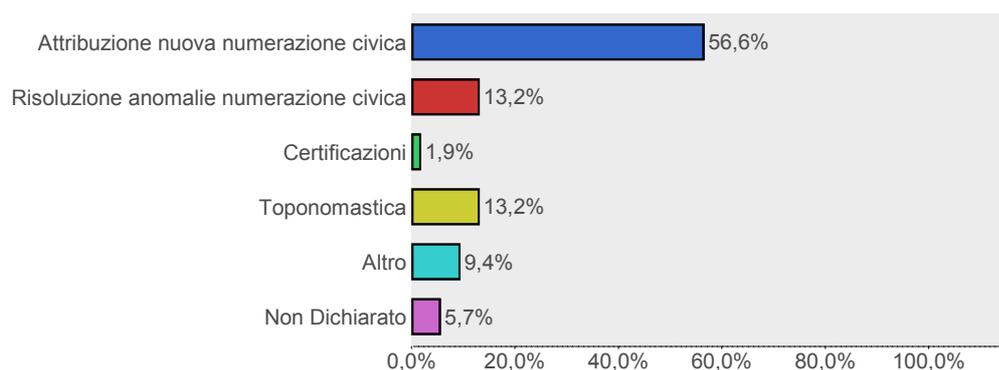
L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



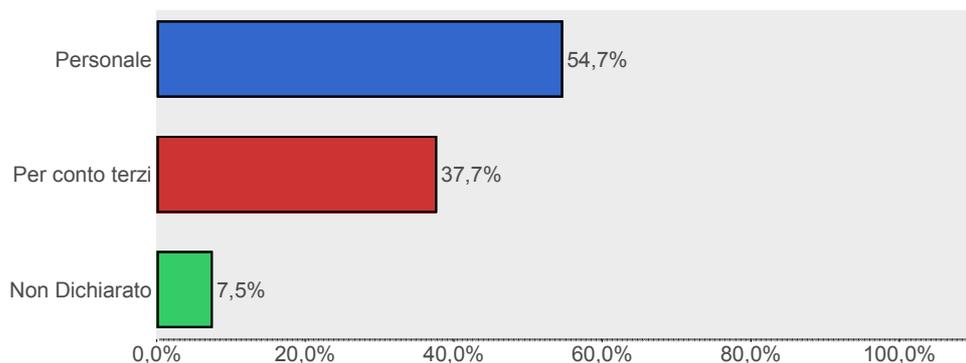
M - Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici negli ultimi anni?



N - Per quale motivo si è rivolto ai nostri uffici?



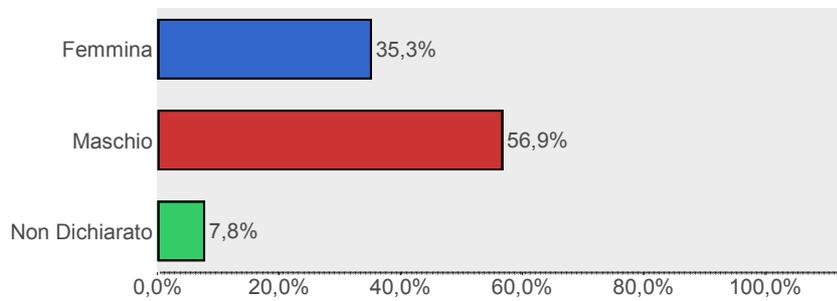
O - Per quale interesse si è rivolto ai nostri uffici?



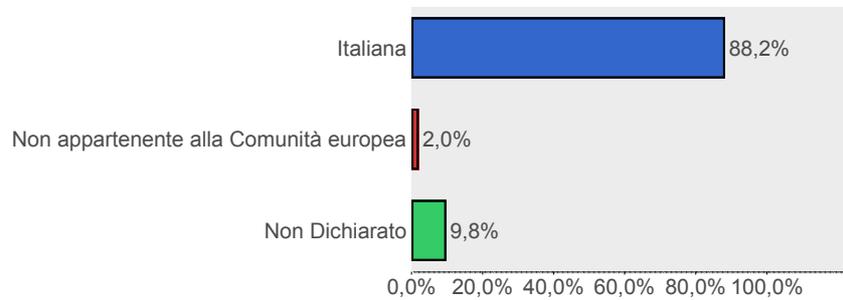
PROFILO UTENTE

MESTRE

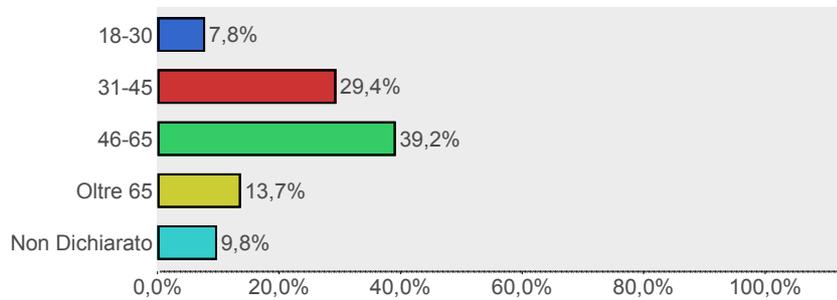
Sesso



Cittadinanza



Età



Istruzione

