

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANNO 2011

SERVIZI ABITATIVI

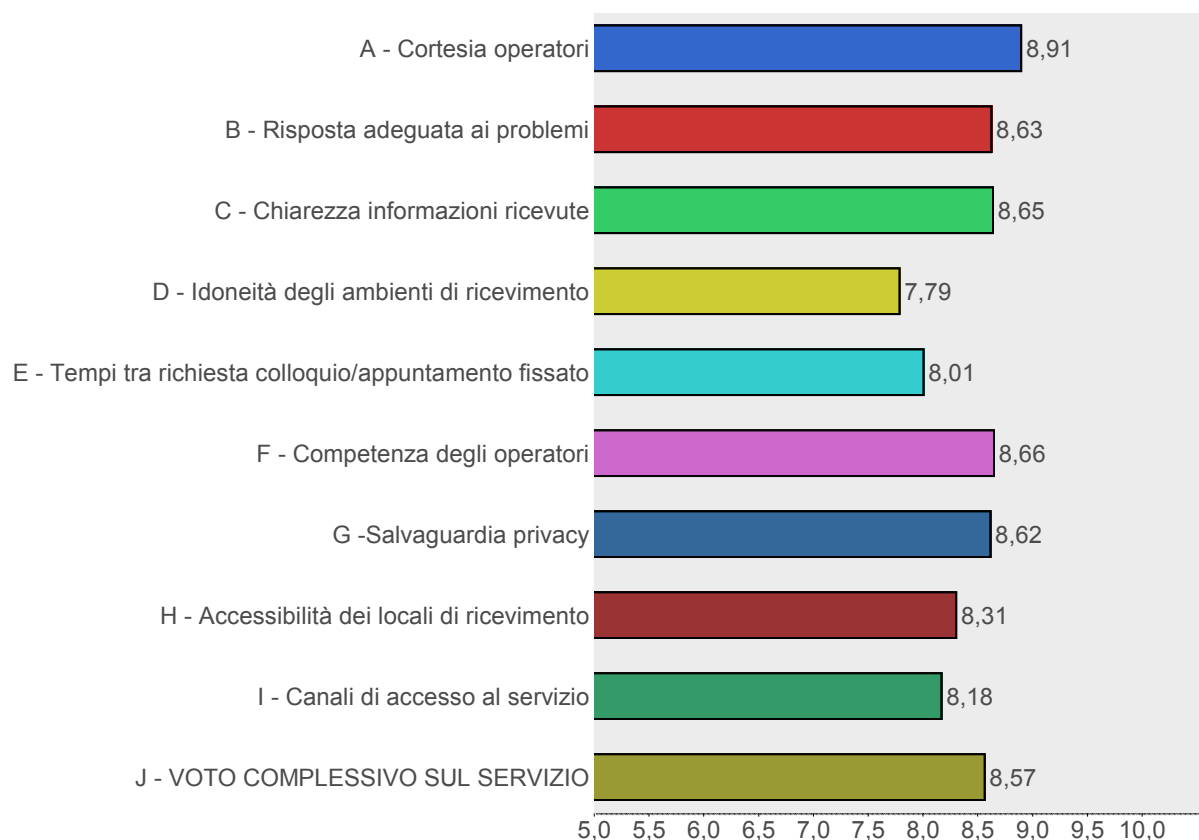
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
CHIRIGNAGO	20
FAVARO VENETO	18
MARGHERA	20
MESTRE	19
P.zzo ZANCHI	75
Totale questionari	152

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,42

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,57

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO SERVIZI ABITATIVI
Anno 2011

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia degli operatori nei suoi confronti	8,91
F - Competenza degli operatori	8,66
C - Chiarezza delle informazioni ricevute	8,65
B - Capacità degli operatori di adoperarsi per dare una risposta adeguata ai suoi problemi	8,63
G - Accorgimenti adottati per garantire la privacy	8,62
H - Accessibilità dei locali di ricevimento	8,31
I - Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail)	8,18
E - Tempi di attesa tra la richiesta di colloquio e l'appuntamento fissato	8,01

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

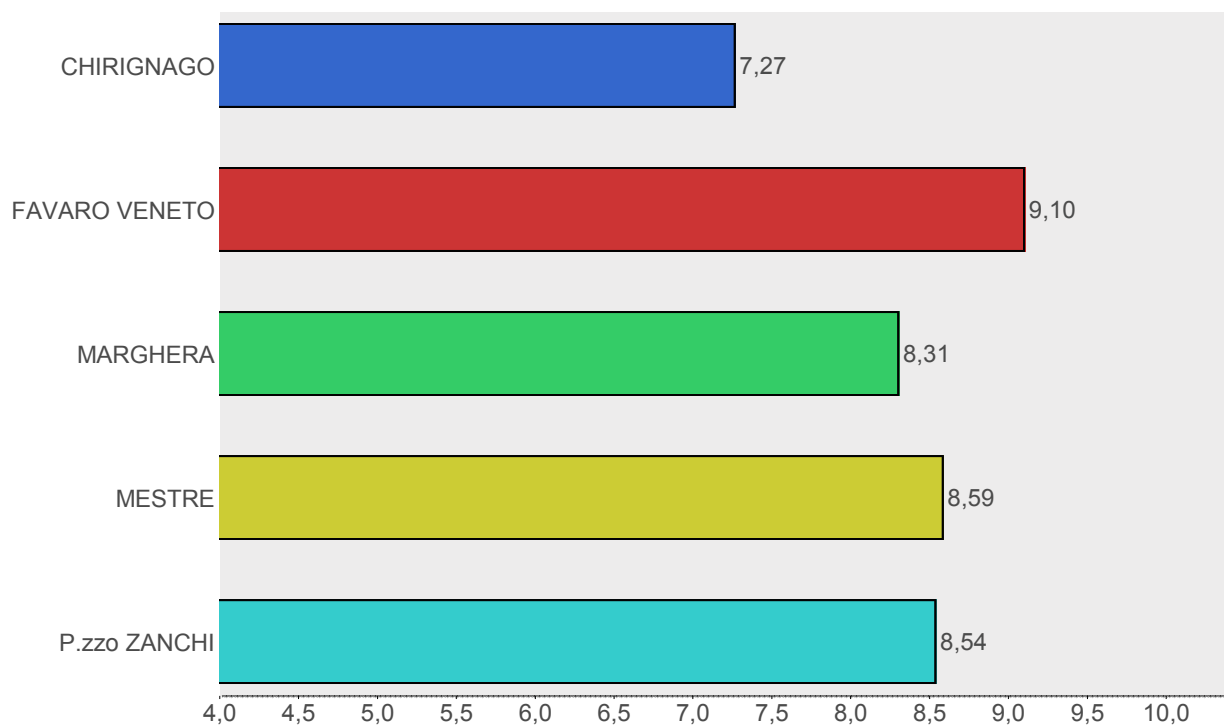
Domanda	Voto
D - Idoneità degli ambienti di ricevimento	7,79

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

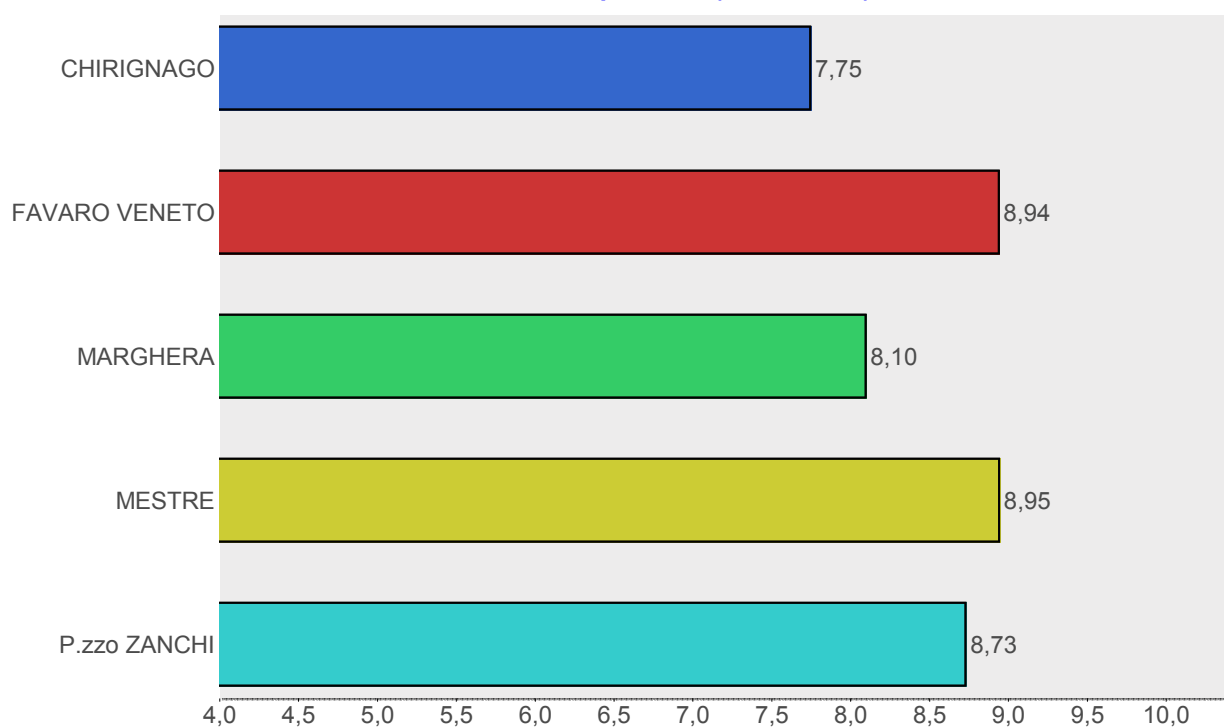
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER SEDE

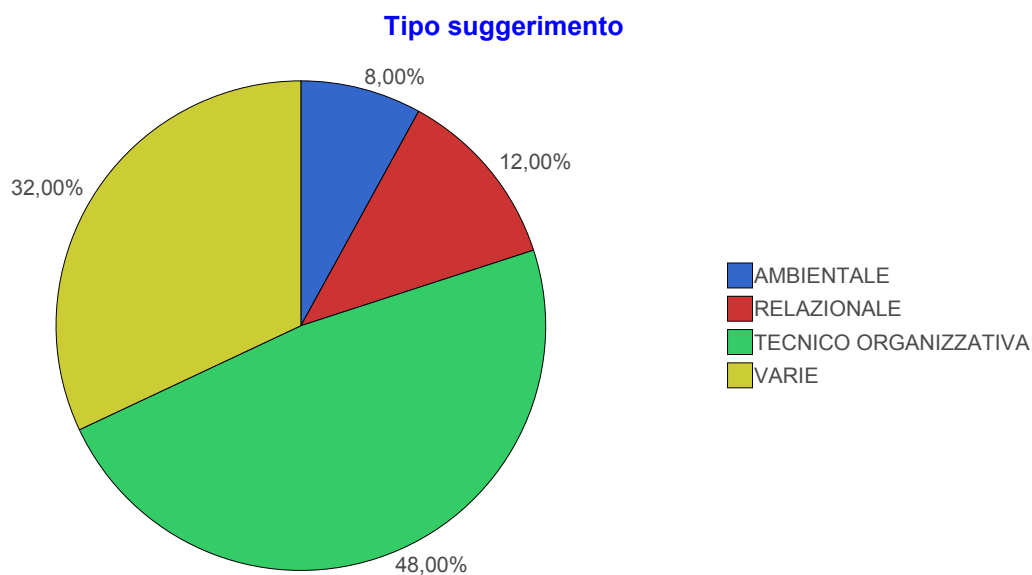
Voto Medio Complessivo (domande A-I)



Voto Medio Complessivo (domanda J)



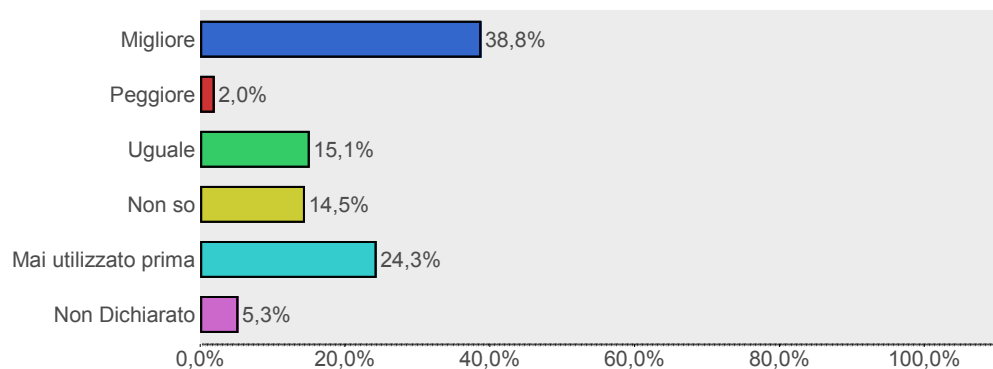
SUGGERIMENTI



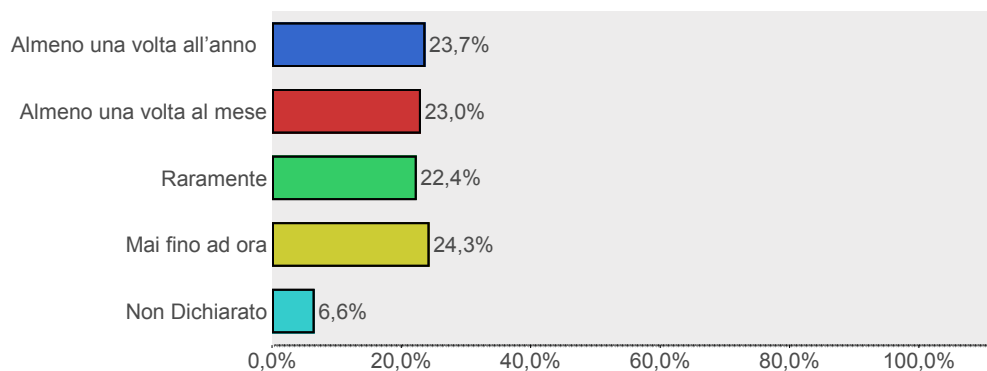
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	1 - SALVAGUARDIA PRIVACY	4,0%	1
	3 - STRUTTURA/AMBIENTI DI RICEVIMENTO	4,0%	1
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	12,0%	3
TECNICO ORGANIZZATIVA	16 - TEMPI DI ATTESA LUNGI PER COLLOQUI	12,0%	3
	1 - AUMENTARE PERSONALE	4,0%	1
	2 - AUMENTARE LINEE TELEFONICHE	4,0%	1
	5 - PIU' COLLABORAZIONE TRA ATER E COMUNE	4,0%	1
	7 - TEMPI TECNICI CHIARI	4,0%	1
	12 - INFORMAZIONI CORRETTE PER TELEFONO	4,0%	1
	13 - ORARIO DI APERTURA	4,0%	1
	14 - SPORTELLI DEDICATO PER STRANIERI	4,0%	1
	15 - PIU' INFORMAZIONI SUL SITO WEB	4,0%	1
	17 - COMPETENZA DEL PERSONALE	4,0%	1
VARIE	2 - VA BENE COSI'	24,0%	6
	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	8,0%	2
Totale		100,0%	25

ALTRE INFORMAZIONI

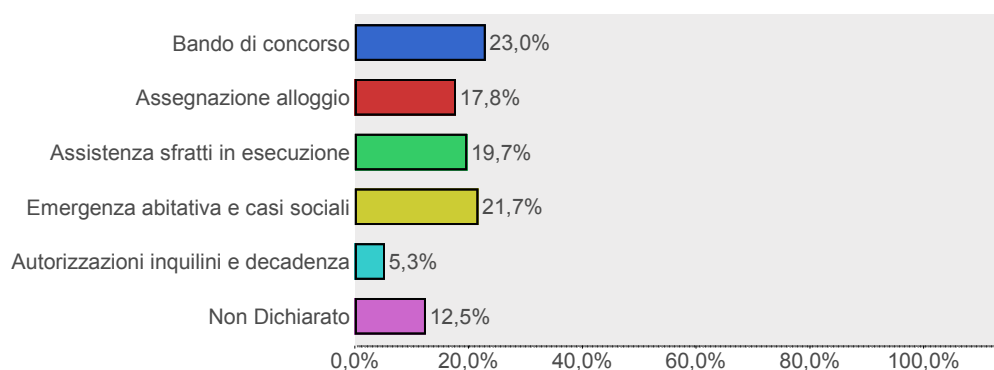
L - Come giudica il servizio rispetto al passato?



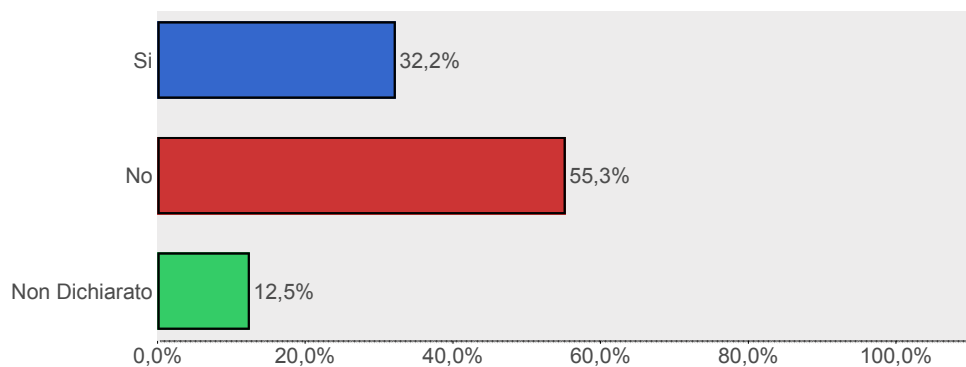
M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



N - Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio oggi?

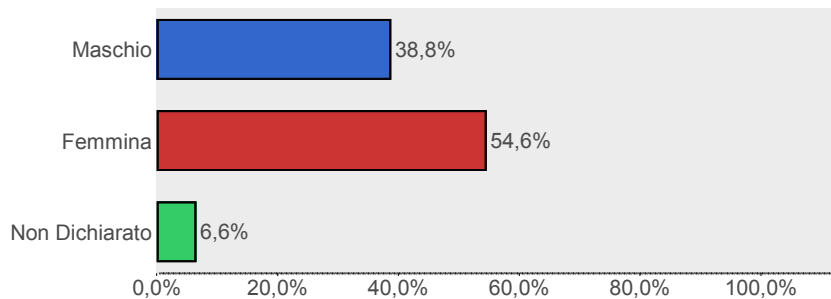


E' a conoscenza delle diverse competenze tra i Servizi Abitativi del Comune di Venezia e Insula spa?

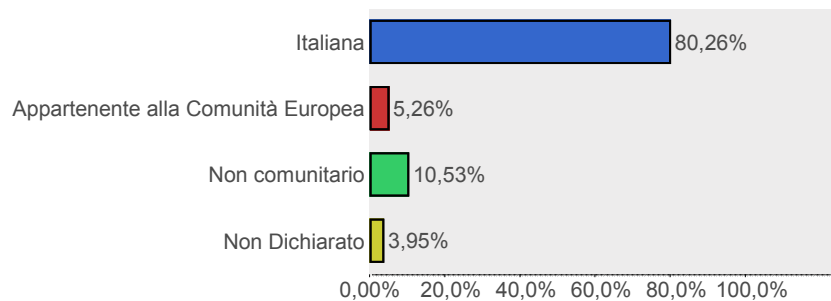


PROFILO UTENTE

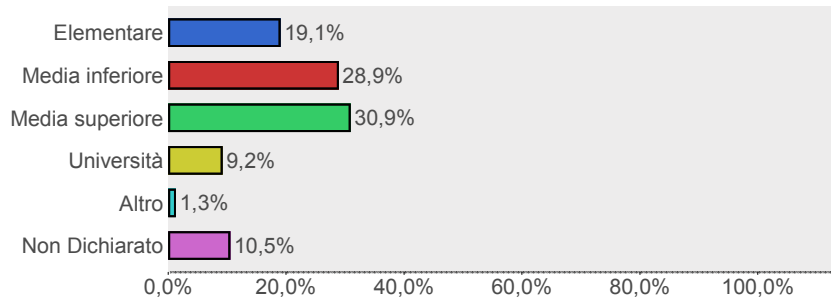
Sesso



Cittadinanza



Istruzione



Età

