

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2009**

**SUAP**

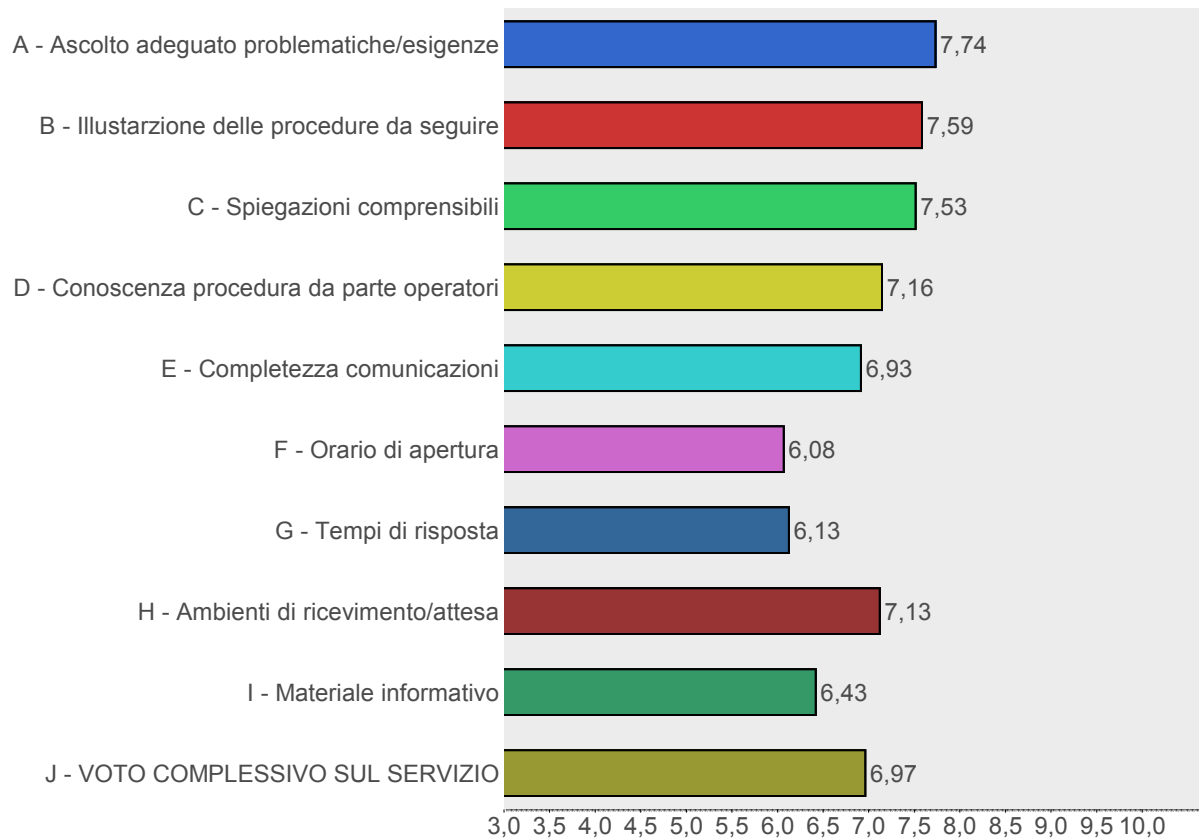
## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
MESTRE	277
VENEZIA	277
<b>Totale questionari</b>	<b>554</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 6,99**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 6,97**

### Voto Medio Complessivo



**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

**Domanda**

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

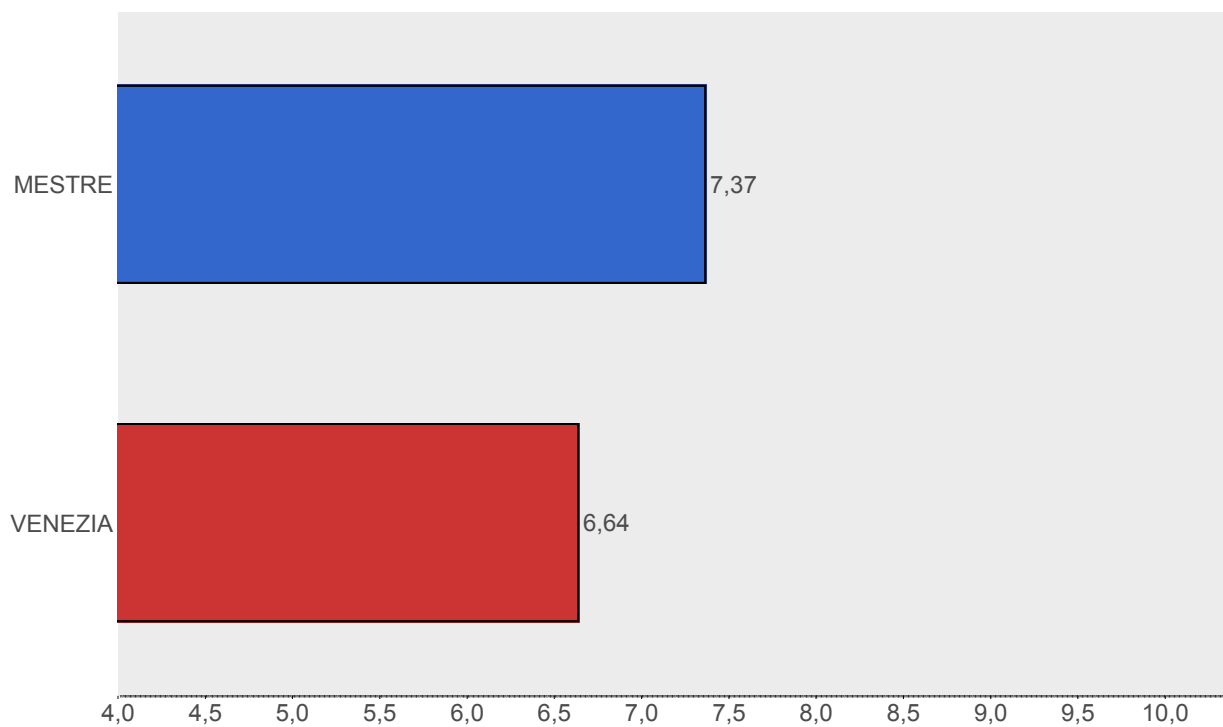
<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le sue problematiche/esigenze	7,74
B - Capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire	7,59
C - Capacità degli operatori a spiegare in modo comprensibile	7,53
D - Conoscenza delle procedure da parte degli operatori (anche rispetto alle novità normative)	7,16
H - Idoneità degli ambienti di ricevimento dell'utenza	7,13

**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

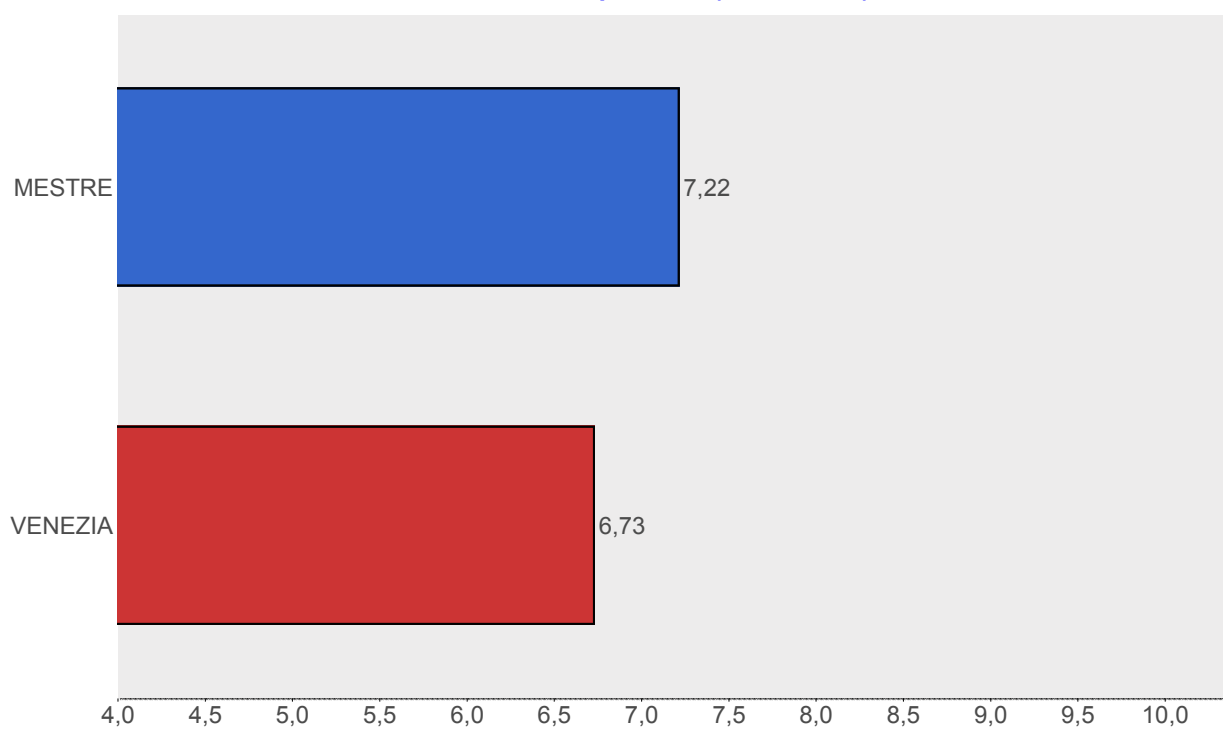
<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
J - In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente il servizio offerto?	6,97
E - Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (ufficio, resp., tempi conclusione proc...)	6,93
I - Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici	6,43
G - Adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici	6,13
F - Adeguatezza degli orari di apertura	6,08

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER SEDE

Voto Medio Complessivo (domande A-I)

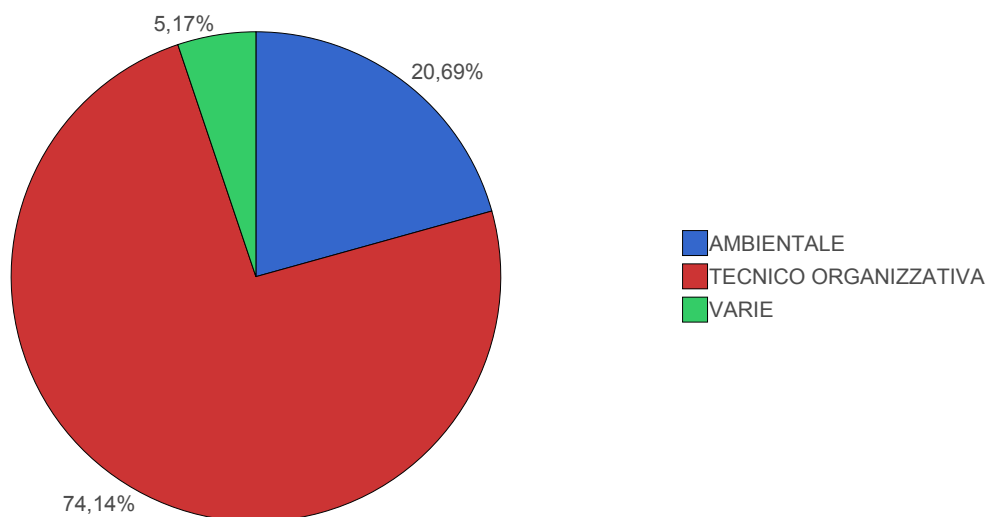


Voto Medio Complessivo (domanda J)



# SUGGERIMENTI

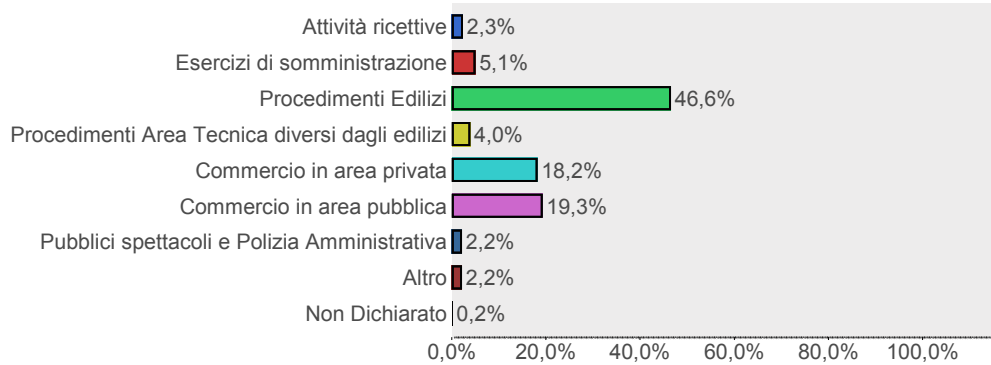
### Tipo suggerimento



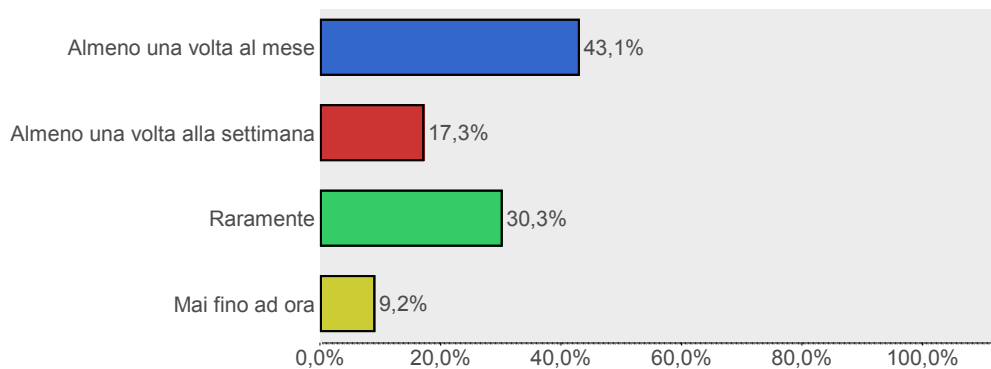
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	2 - POSTI AUTO/PARCHEGGIO	10,7%	31
	7 - STRUTTURA/AMBIENTI DI RICEVIMENTO	5,5%	16
	1 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA	2,4%	7
	3 - SALVAGUARDIA PRIVACY	0,7%	2
	5 - MEZZI PUBBLICI	0,7%	2
	6 - UNICO STABILE	0,3%	1
	4 - BAGNO PUBBLICO	0,3%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	3 - AMPLIARE ORARIO DI APERTURA	16,6%	48
	2 - TEMPI DI RISPOSTA	12,4%	36
	6 - REPERIBILITA' INFO/MODULISTICA IN INTERNET/POTENZIARE SITO	8,3%	24
	1 - SNELLIRE ITER BUCROCRATICO	5,5%	16
	18 - UFFICIO INFORMAZIONI/MATERIALE INFORMATIVO	4,5%	13
	16 - COMPETENZA E PREPARAZIONE DEL PERSONALE	3,8%	11
	23 - FREQUENZA DI RICEVIMENTO	2,8%	8
	12 - ACCESSIBILITA' ALLE PRATICHE/NORMATIVE INTERNE	2,1%	6
	8 - UNIFORMARE LE CONOSCENZE/COMPETENZE TRA I DIPENDENTI	2,1%	6
	22 - PIU' INFORMATIZZAZIONE	2,1%	6
	28 - COLLABORAZIONE FRA OPERATORI	1,7%	5
	29 - PRESENZA FISICA DEL PERSONALE	1,7%	5
	25 - COORDINARE ORARI TRA UFFICI	1,7%	5
	27 - COMUNICAZIONI TRA UFFICI E PROFESSIONISTI	1,4%	4
	19 - RISPONDERE AL TELEFONO	1,0%	3
	4 - APERTURA PER PROFESSIONISTI	1,0%	3
	5 - AGGIORNARE/MIGLIORARE LA MODULISTICA	0,7%	2
	30 - RIORGANIZZARE PERSONALE	0,7%	2
	13 - CHIAREZZA DELLE PROCEDURE/NORME	0,7%	2
	20 - APERTURA AL SABATO	0,7%	2
	21 - PIU' PERSONALE	0,7%	2
	14 - MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE TRA UFFICI	0,7%	2
	26 - DIFFICOLTA' PER STRANIERI NELLE PROCEDURE	0,3%	1
	15 - MAGGIORI INFORMAZIONI PER TELEFONO	0,3%	1
17 - CHIAREZZA INFORMAZIONI	0,3%	1	
24 - PUBBLICIZZAZIONE SERVIZIO	0,3%	1	
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	5,2%	15
Totale		100,0%	290

## ALTRE INFORMAZIONI

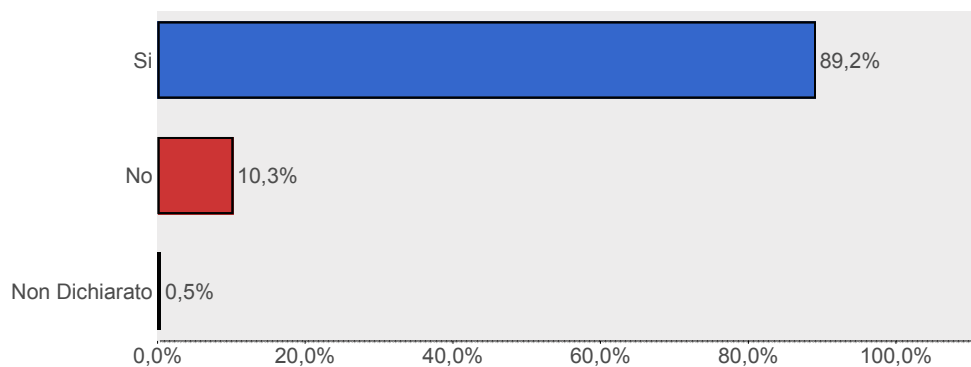
### L - A quale ufficio dello Sportello Unico Attività Produttive si è rivolto oggi?



### N - Con quale frequenza si rivolge mediamente a questo ufficio?

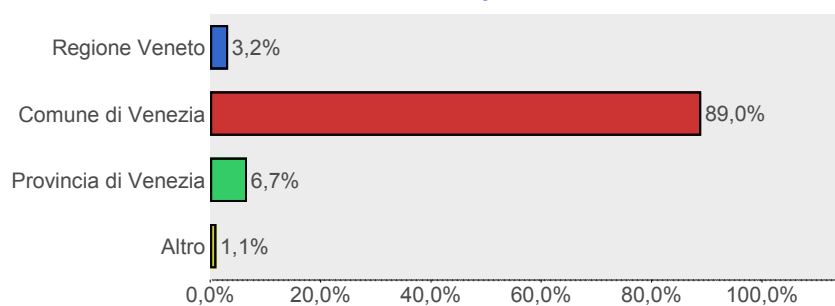


### O - E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica in internet?



## PROFILO UTENTE

### Sede dell'impresa



### Tipologia utente

