



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2011

SERVIZIO GARE E CONTRATTI

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

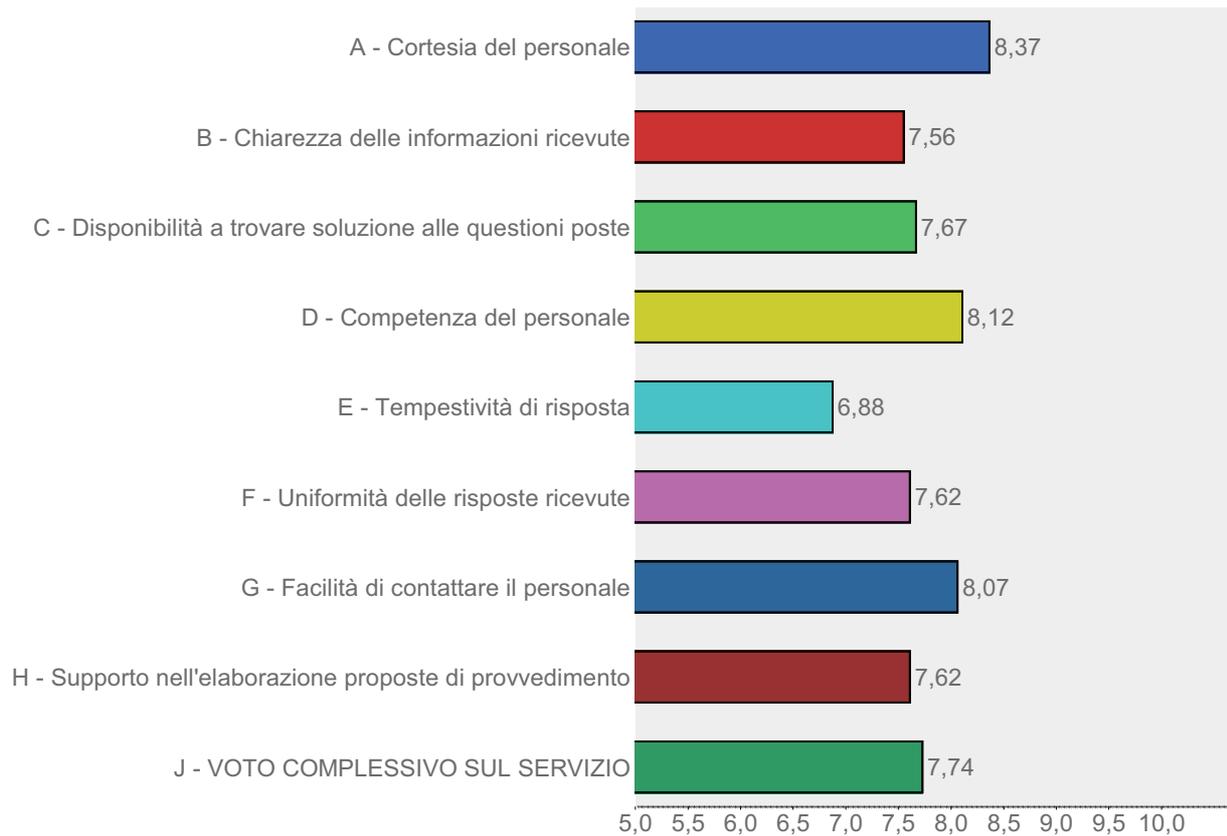
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	44
Totale questionari	44

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

Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,74

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO GARE E CONTRATTI
Anno 2011

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale del Servizio	8,37
D - Competenza del personale	8,12
G - Facilit� di contattare il personale del Servizio (contatto diretto, telefonico, telematico)	8,07

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

Domanda	Voto
B - Chiarezza delle informazioni ricevute dal Servizio	7,56
F - Uniformit� delle risposte ricevute dai diversi interlocutori del Servizio	7,62
H - Disponibilit� del personale a supportarti nell'elaborazione delle proposte di provvedimento	7,62
C - Disponibilit� del personale a trovare una soluzione adeguata alle questioni poste	7,67
J - Valutazione complessiva del servizio erogato	7,74

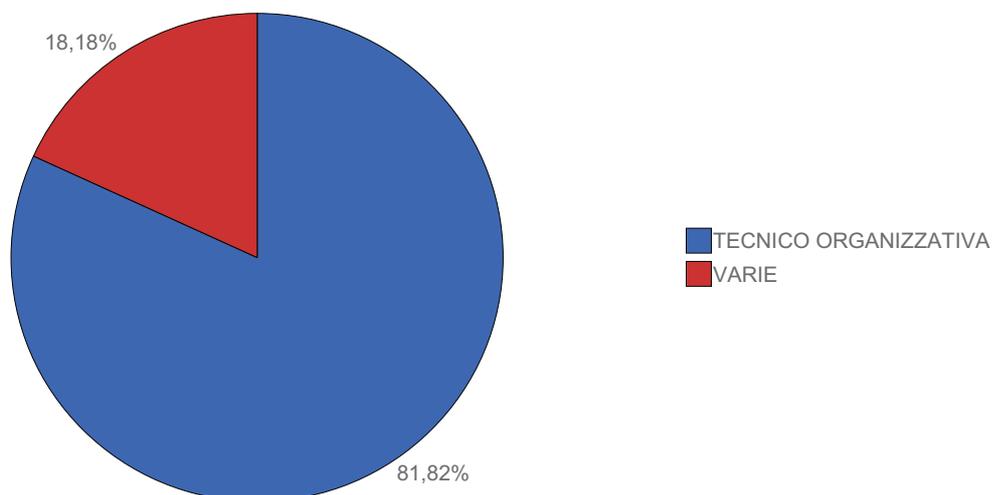
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda	Voto
E - Tempestivit� di risposta alle esigenze delle direzioni	6,88

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento

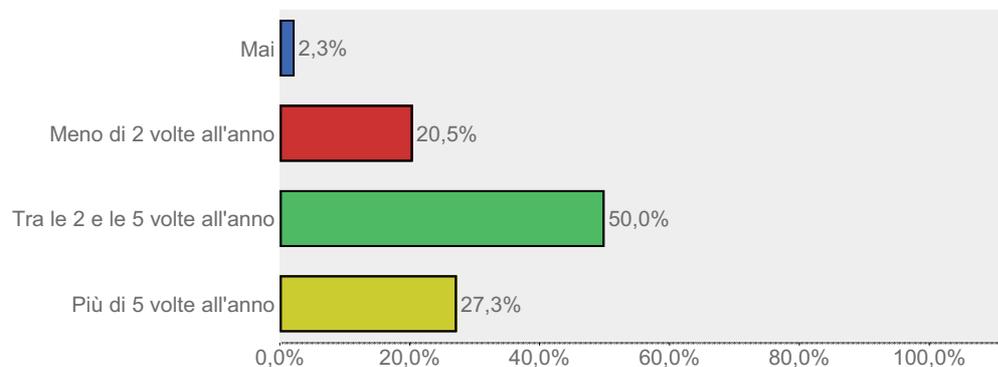


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	9 - AVERE PIU' FORMAZIONE/LINEE GUIDA/ MODELLI ATTUATI	36,4%	4
	10 - MAGGIORI INFORMAZIONI AGGIORNATE	18,2%	2
	8 - TEMPI SCRITTURA AGGIUDICAZIONE LUNGI	9,1%	1
	11 - COMPETENZA DEL PERSONALE	9,1%	1
	12 - MAIL RISCONTRO RICHIESTA	9,1%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	18,2%	2
Totale		100,0%	11

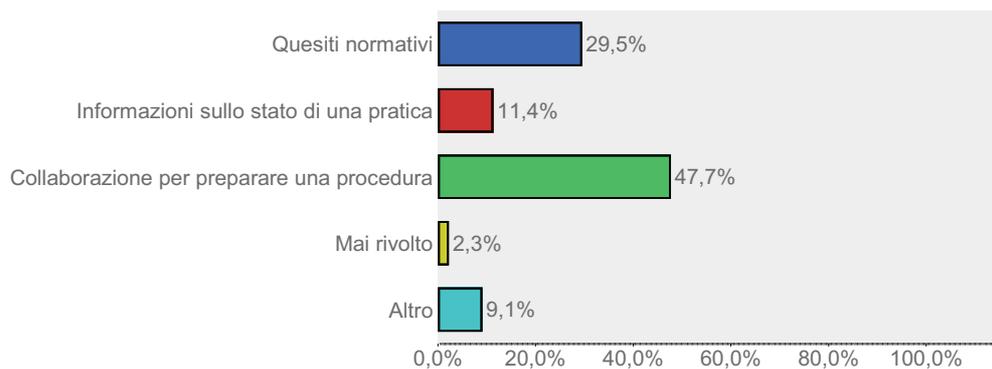
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

L - Con quale frequenza annuale si rivolge al Servizio?



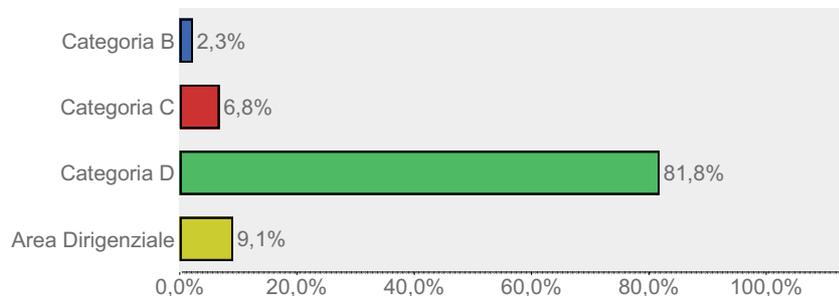
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto al Servizio di recente?



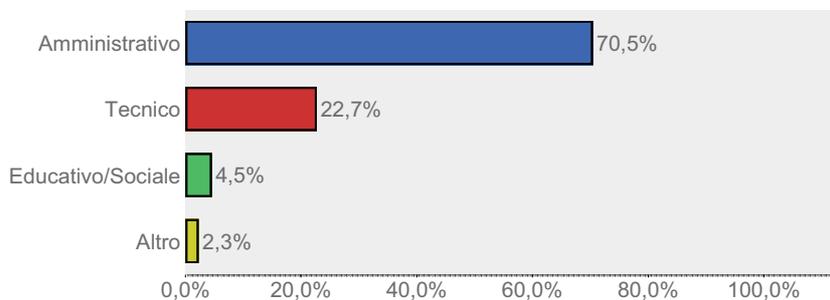
PROFILO UTENTE

VENEZIA

Categoria di appartenenza



Ruolo



RUP

