

CITTA' DI
VENEZIA



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



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

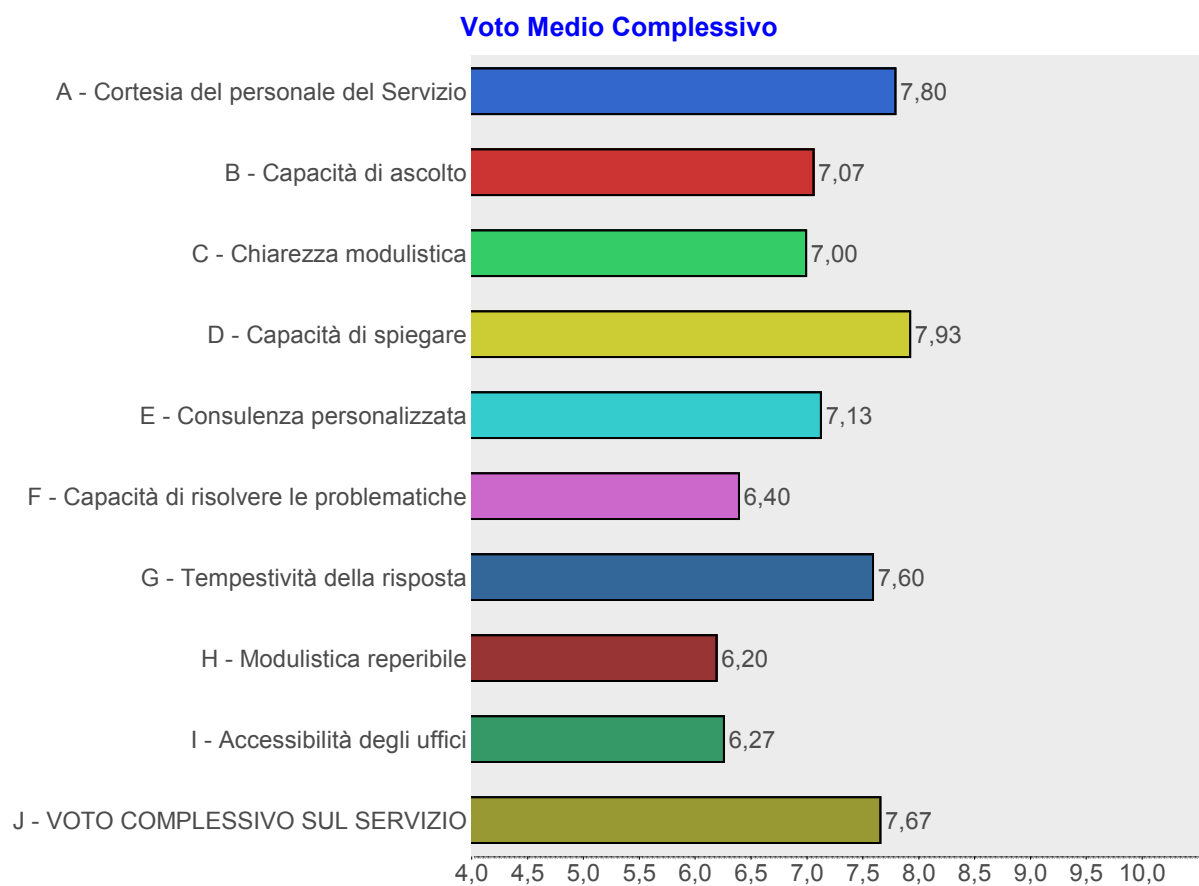
SERVIZIO ASSICURAZIONI

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
Centro storico	10
Terraferma	5
Totale questionari	15

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,04

Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,67



Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda

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

Domanda	Voto
D - Capacità di spiegare	7,93
A - Cortesia del personale del Servizio	7,80
J - In una scala da 1 a 10 come valuti complessivamente il servizio offerto?	7,67
G - Tempestività della risposta	7,60
E - Consulenza personalizzata	7,13
B - Capacità di ascolto	7,07

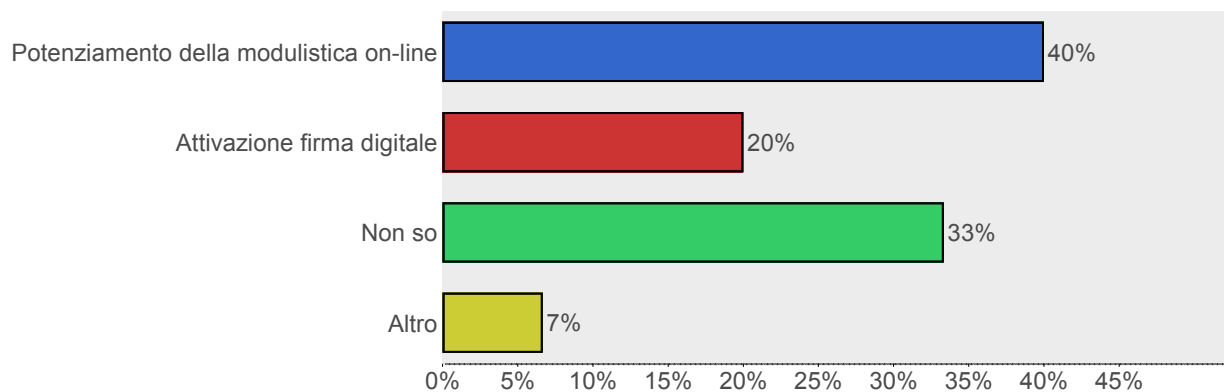
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda	Voto
C - Chiarezza modulistica	7,00
F - Capacità di risolvere le problematiche	6,40
I - Accessibilità degli uffici	6,27
H - Modulistica reperibile	6,20

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

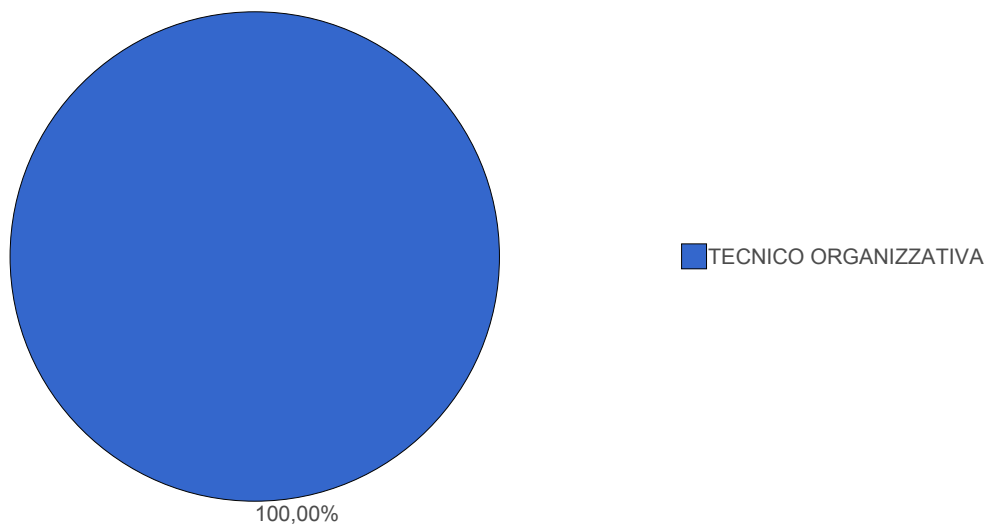


Preferenze rispetto alle iniziative di miglioramento proposte



SUGGERIMENTI

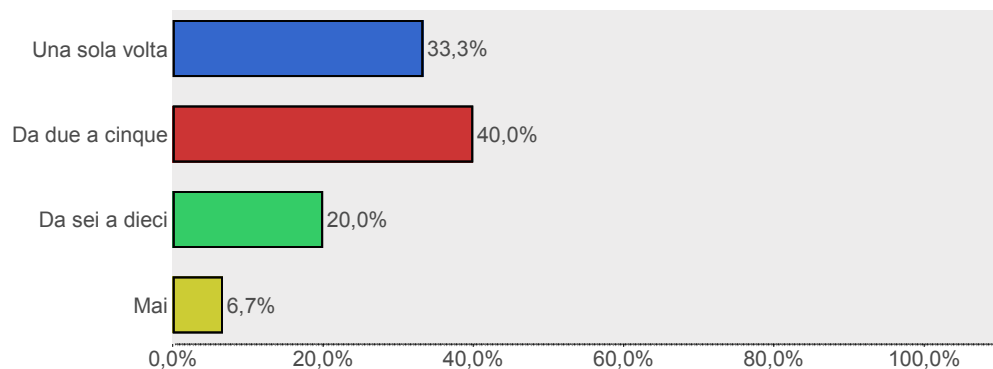
Tipo suggerimento



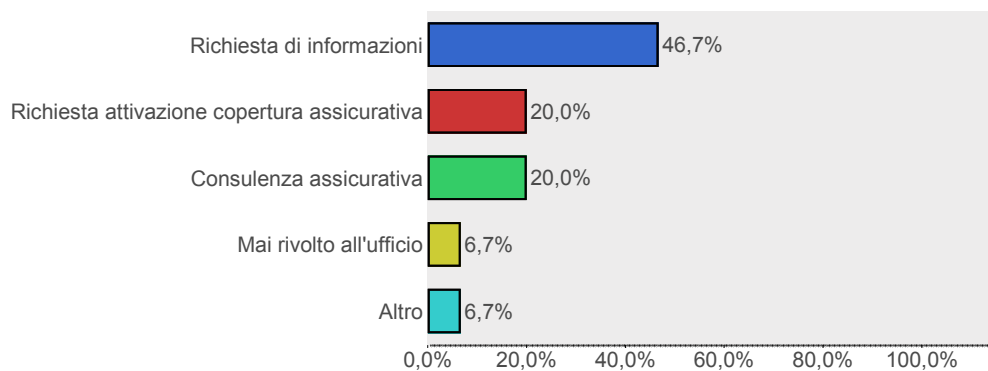
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - Polizza tutela colpa grave iniqua ed artificiosa nei termini di decorrenza e scadenza	50,0%	1
	2 - Venga fornita all'utente una ricevuta che attesti l'avvio della copertura assicurativa	50,0%	1
Totale		100,0%	2

ALTRE INFORMAZIONI

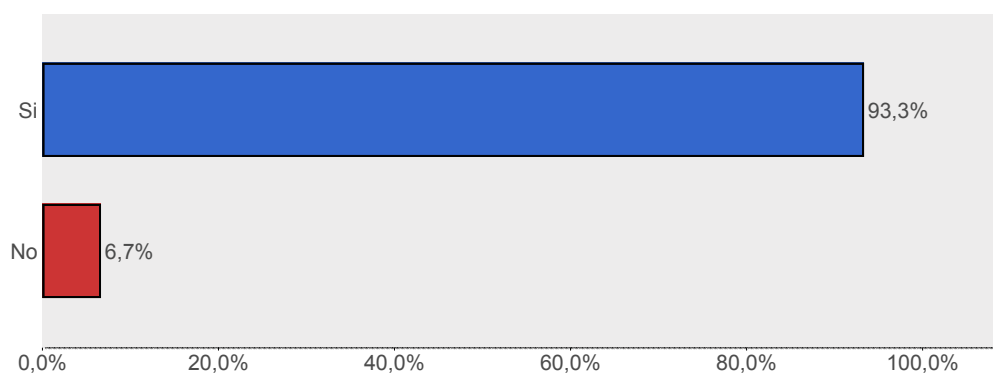
L - Quante volte si è rivolto ai nostri uffici?



M - Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?

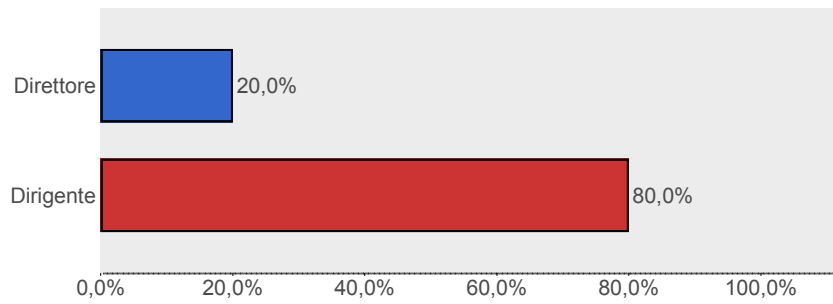


N - E' a conoscenza della possibilità di reperire modulistica/materiale nella intranet?



PROFILO UTENTE

Qualifica ricoperta



Ambito gestionale

