

CITTA' DI  
VENEZIA



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



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2009**

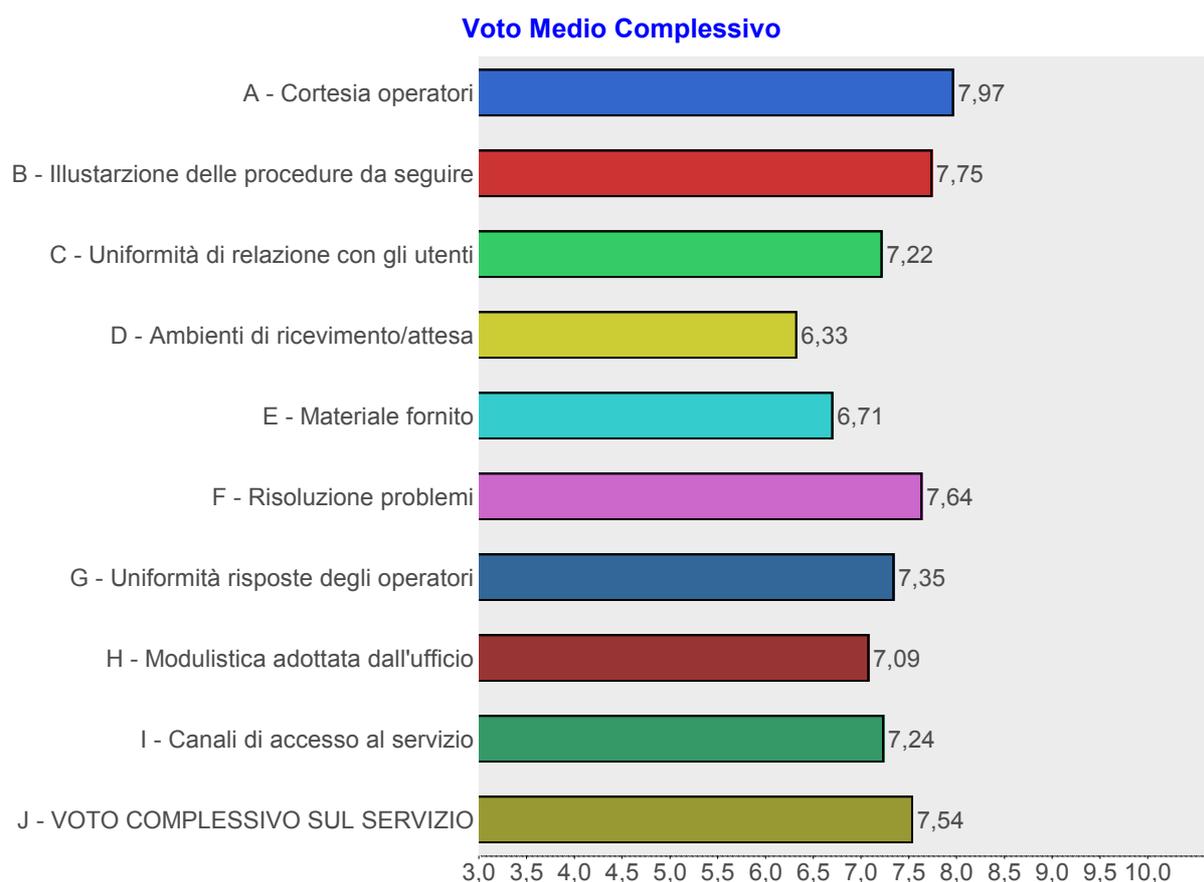
**SERVIZIO AFFARI ECONOMICI  
UFFICIO GESTIONE STIPENDI**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
Centro storico	60
Isole	3
Terraferma	40
<b>Totale questionari</b>	<b>103</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,26**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,54**



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

**Domanda**

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

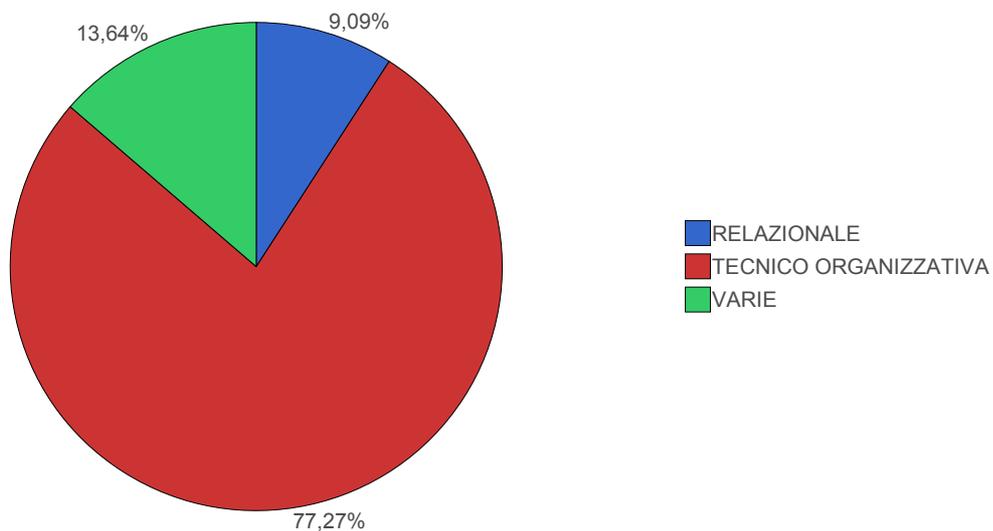
<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Cortesia del personale dell'Ufficio	7,97
B - Capacità degli operatori di illustrare le procedure da seguire	7,75
F - Disponibilità del personale a trovare una soluzione adeguata alle questioni poste	7,64
J - In una scala da 1 a 10 come valuti complessivamente il servizio offerto?	7,54
G - Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori	7,35
I - Facilità di contattare il personale dell'ufficio (contatto diretto, telefonico, telematico)	7,24
C - Uniformità nelle modalità di relazionarsi da parte dei diversi interlocutori dell'ufficio	7,22
H - Modulistica adottata dall'ufficio	7,09

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

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
E - Materiale fornito	6,71
D - Ambienti di ricevimento dell'utenza	6,33

## SUGGERIMENTI

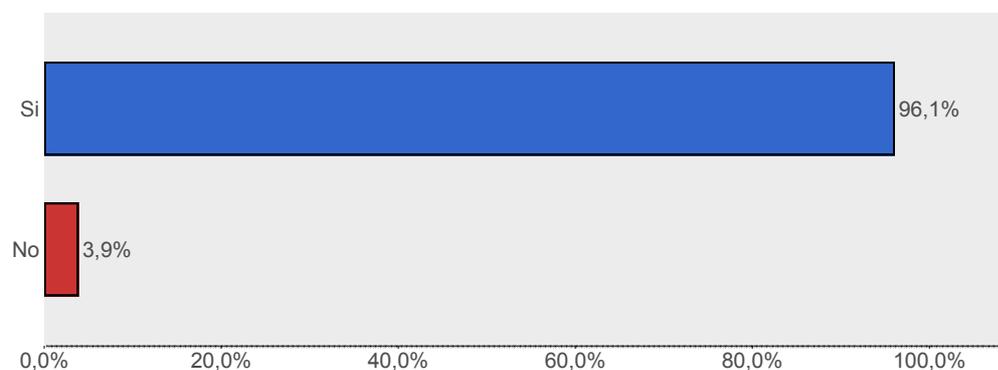
Tipo suggerimento



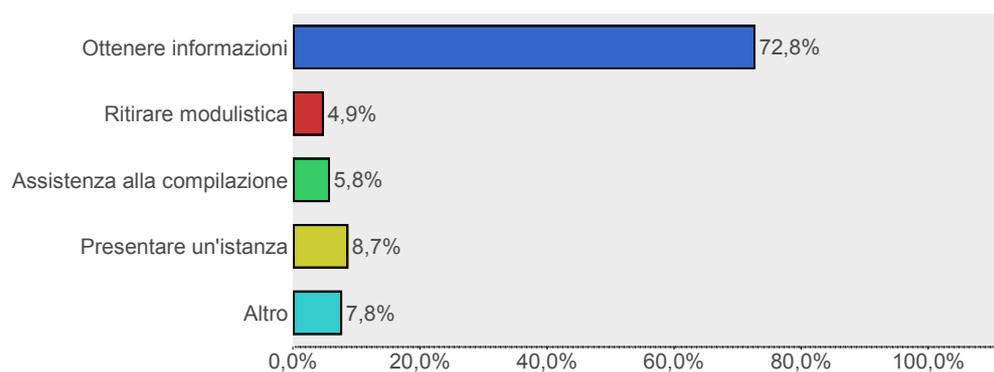
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	9,1%	2
TECNICO ORGANIZZATIVA	9 - MAGGIORE CHIAREZZA	31,8%	7
	10 - MIGLIORARE COMUNICAZIONE IN ALTANA	18,2%	4
	2 - MIGLIORARE/SEMPLIFICARE LA MODULISTICA	13,6%	3
	8 - SEGRETERIA TELEFONICA	4,5%	1
	3 - PERSONALIZZARE PRATICHE	4,5%	1
	6 - DIVULGARE FUNZIONI/COMPETENZE	4,5%	1
VARIE	2 - VA BENE COSI'	9,1%	2
	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	4,5%	1
Totale		100,0%	22

## ALTRE INFORMAZIONI

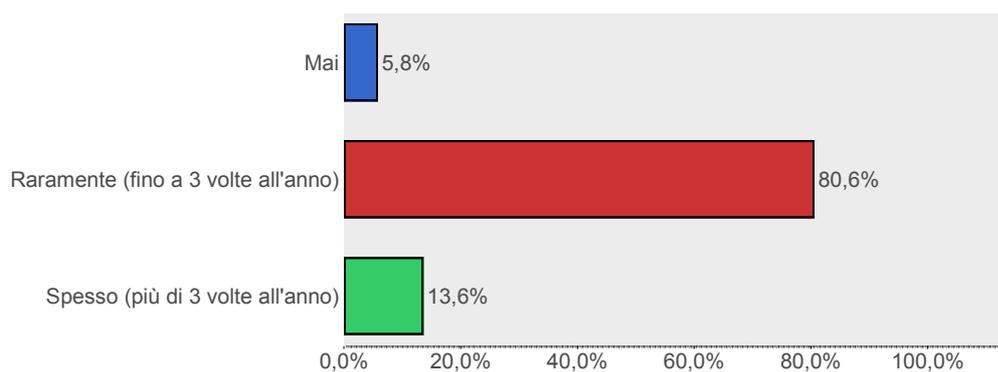
### L - Sei a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica in intranet?



### M - Per quale motivo prevalente ti sei rivolto all'ufficio di recente?

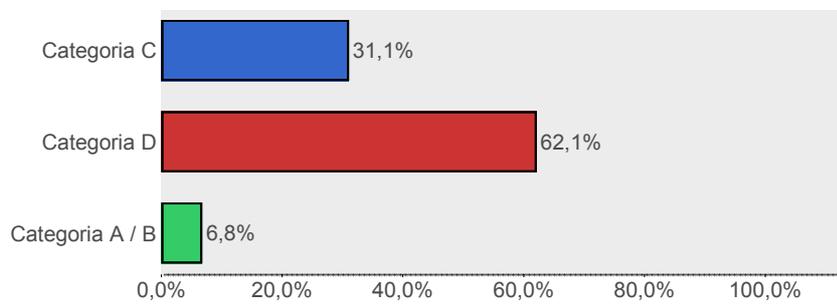


### N - Con quale frequenza ti rivolgi all'ufficio?



## PROFILO UTENTE

**Categoria di appartenenza**



**Tipologia di rapporto**

