

CITTA' DI
VENEZIA



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



RAPPORTO INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ANNO 2009

SERVIZI ABITATIVI

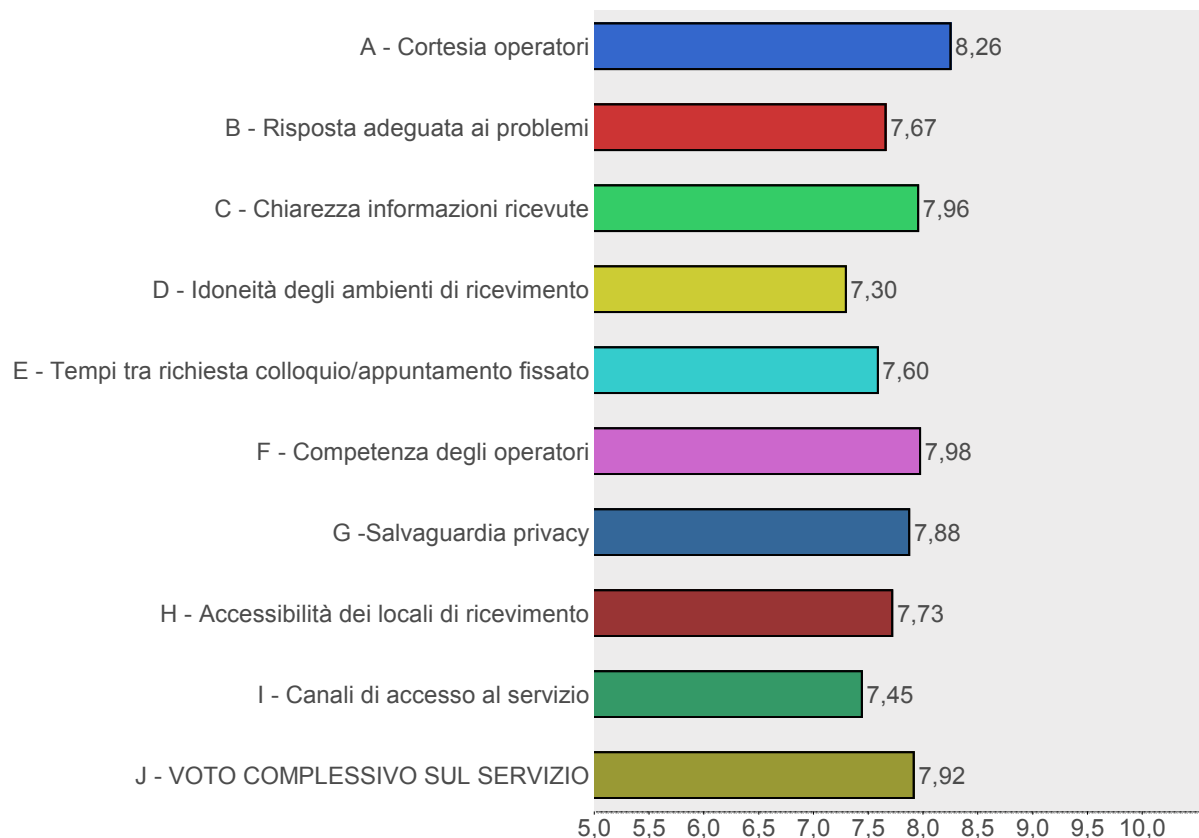
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
CHIRIGNAGO	15
FAVARO VENETO	14
LIDO	16
MARGHERA	7
MESTRE	25
P.zzo ZANCHI	40
Totale questionari	117

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,76

Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,92

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO SERVIZI ABITATIVI Anno 2009

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia degli operatori nei suoi confronti	8,26

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

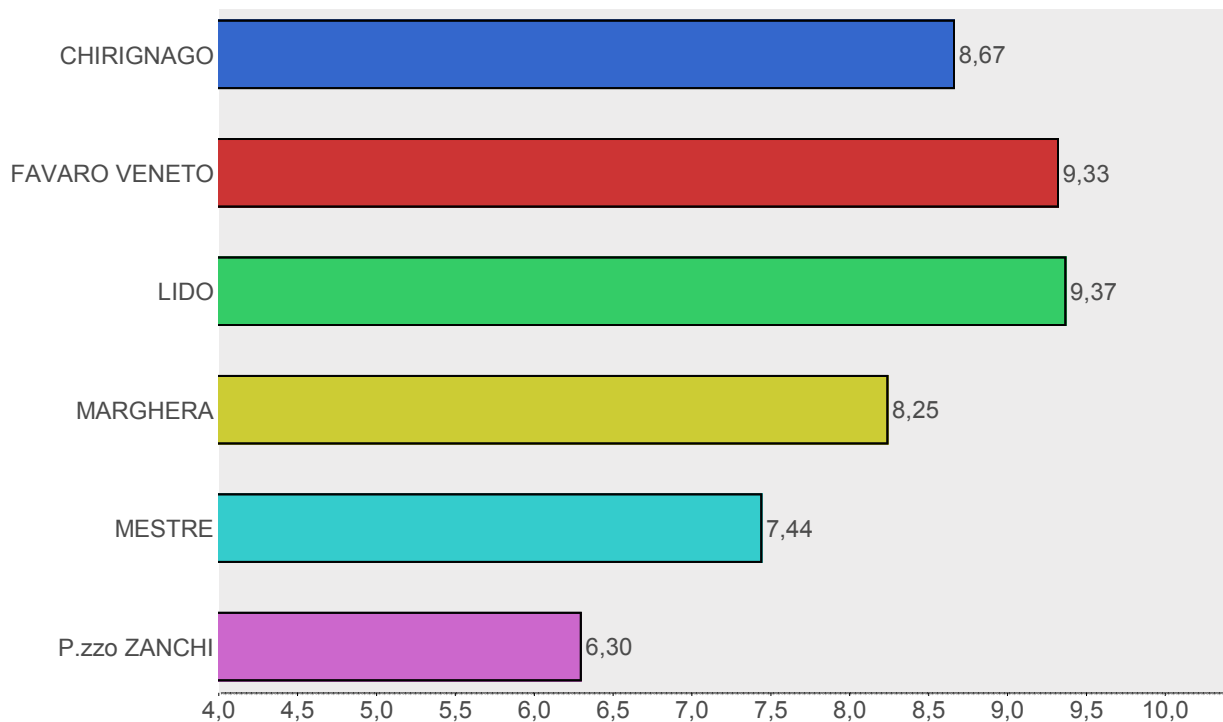
Domanda	Voto
D - Idoneità degli ambienti di ricevimento	7,30
I - Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail)	7,45
E - Tempi di attesa tra la richiesta di colloquio e l'appuntamento fissato	7,60
B - Capacità degli operatori di adoperarsi per dare una risposta adeguata ai suoi problemi	7,67
H - Accessibilità dei locali di ricevimento	7,73
G - Accorgimenti adottati per garantire la privacy	7,88
J - In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente il servizio offerto?	7,92
C - Chiarezza delle informazioni ricevute	7,96
F - Competenza degli operatori	7,98

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

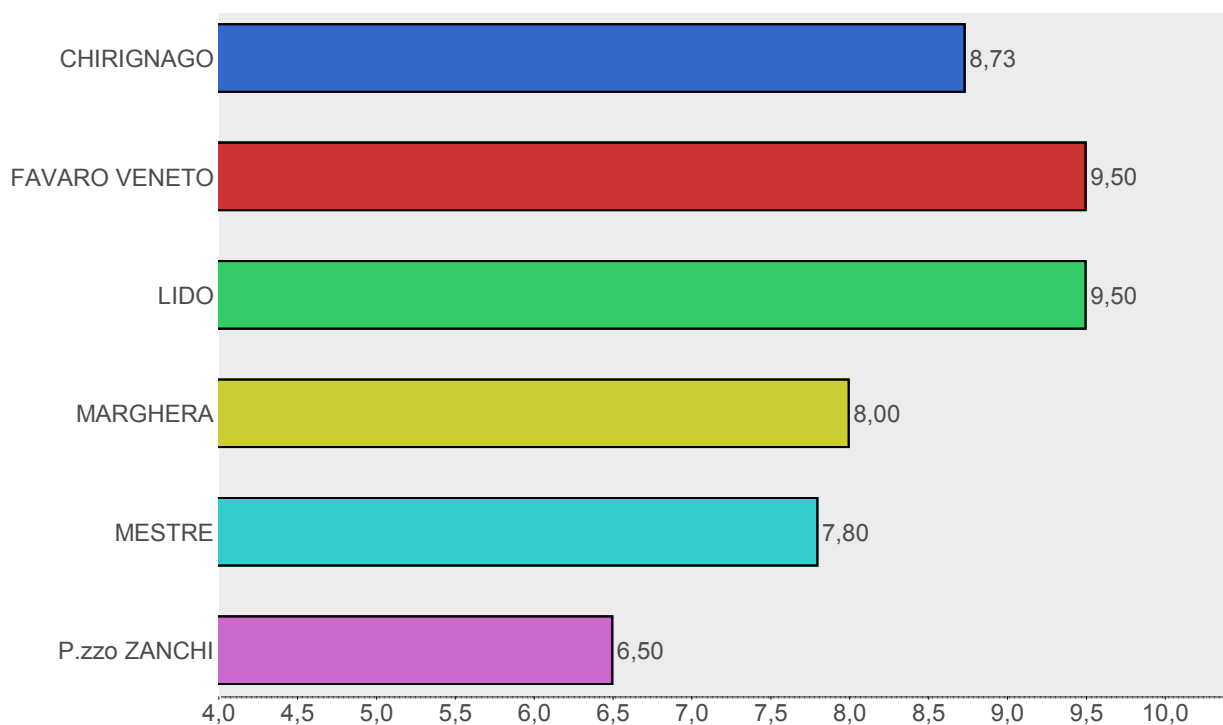
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER SEDE

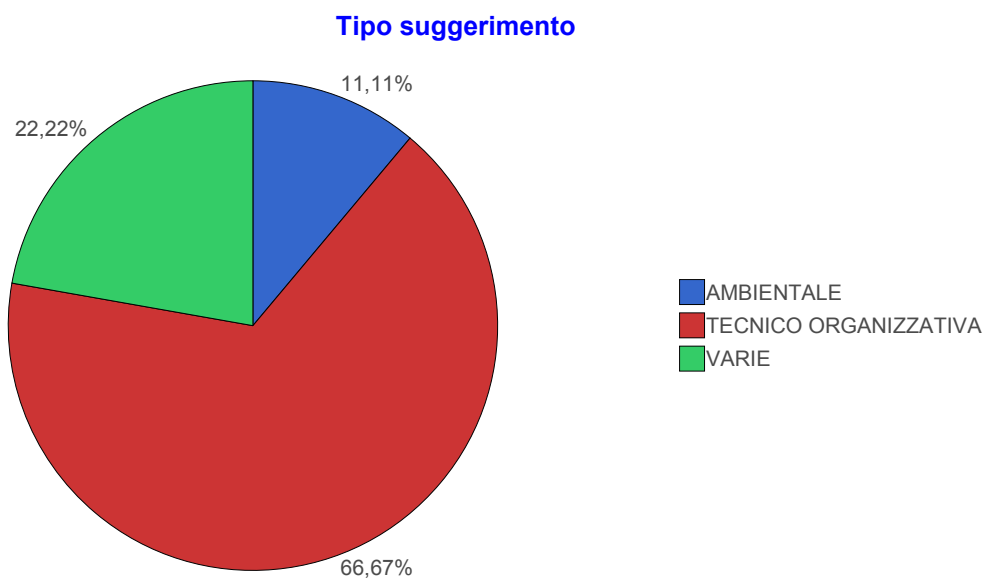
Voto Medio Complessivo (domande A-I)



Voto Medio Complessivo (domanda J)



SUGGERIMENTI



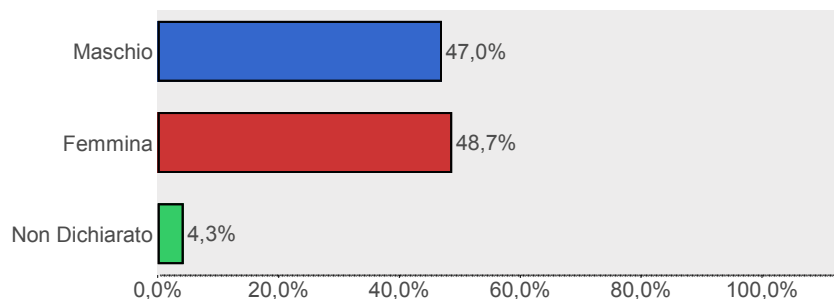
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	2 - BAGNO	11,1%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	2 - AMPLIARE TELEFONATE AL PUBBLICO	11,1%	1
	3 - ACCESSO ALL'ELENCO DI TUTTI	11,1%	1
	8 - LOCAZIONI AGEVOLATE	11,1%	1
	9 - INSERIRE MAPPA UBICAZIONI	11,1%	1
	10 - MIGLIORARE SITO INTERNET	11,1%	1
	11 - AUMENTARE CONOSCENZA SERVIZI OFFERTI	11,1%	1
VARIE	2 - VA BENE COSI'	22,2%	2
Totale		100,0%	9

ELENCO COMPLETO DEI SUGGERIMENTI

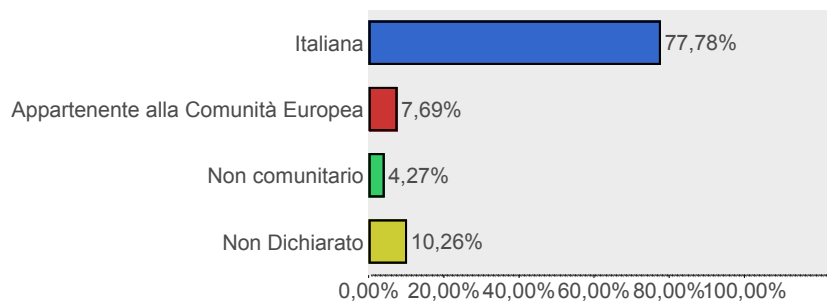
DI NON AVERE GIORNI PREFISSATI PER TELEFONARE ED ORARI PERCHE' LE PERSONE SONO TANTE, ED IL TEMPO DI ATTESA PER ALTRI UFFICI E' MINIMO
ACCESSO ALL'ELENCO DI TUTTI
SONO MOLTO BRAVI
NON C'E' IL BAGNO
RITENGO NEL COMPLESSO NON NECESSITI IL SERVIZIO DI ESSERE MIGLIORATO E/O MODIFICATO
AUMENTARE LA CONOSCENZA DEI SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI
MIGLIORARE SITO INTERNET
LOCAZIONI A DISPOSIZIONE PIU' AGEVOLATO
INSERZIONE DELLE MAPPE DELLE UBICAZIONI

PROFILO UTENTE

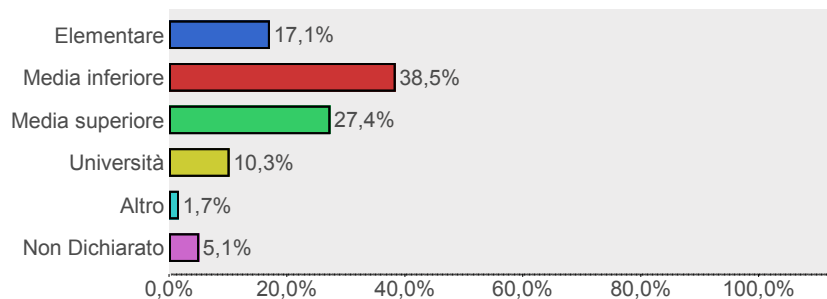
Sesso



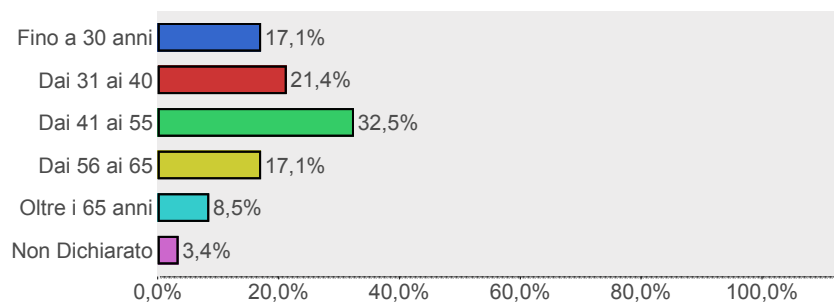
Cittadinanza



Istruzione

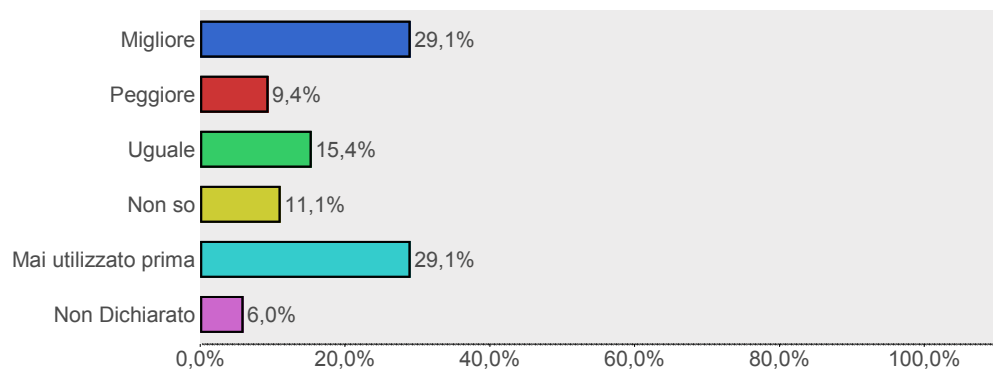


Età

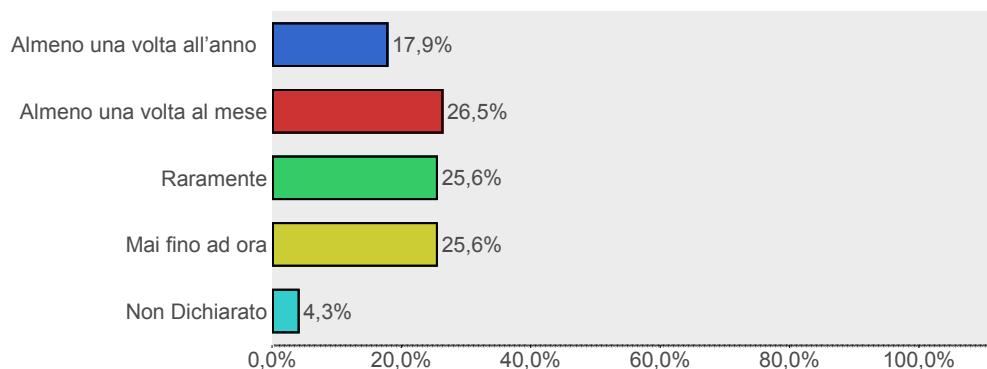


ALTRE INFORMAZIONI

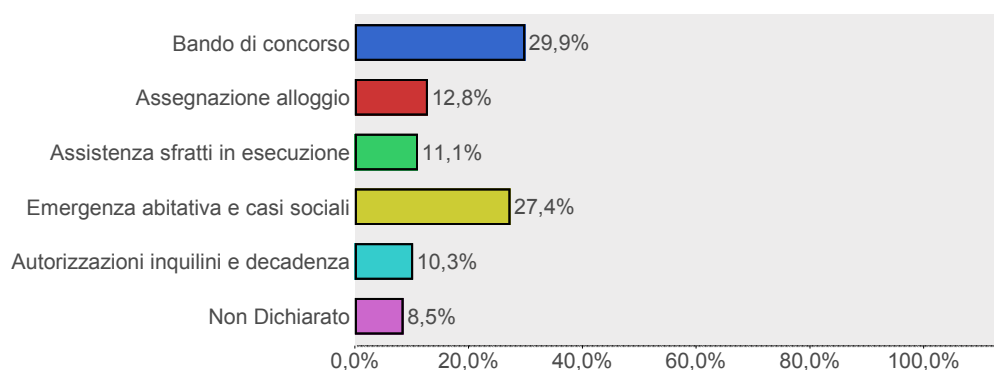
L - Come giudica il servizio rispetto al passato?



M - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



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



O - Ritiene migliorato il sito internet del servizio?

