

CITTA' DI
VENEZIA



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



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

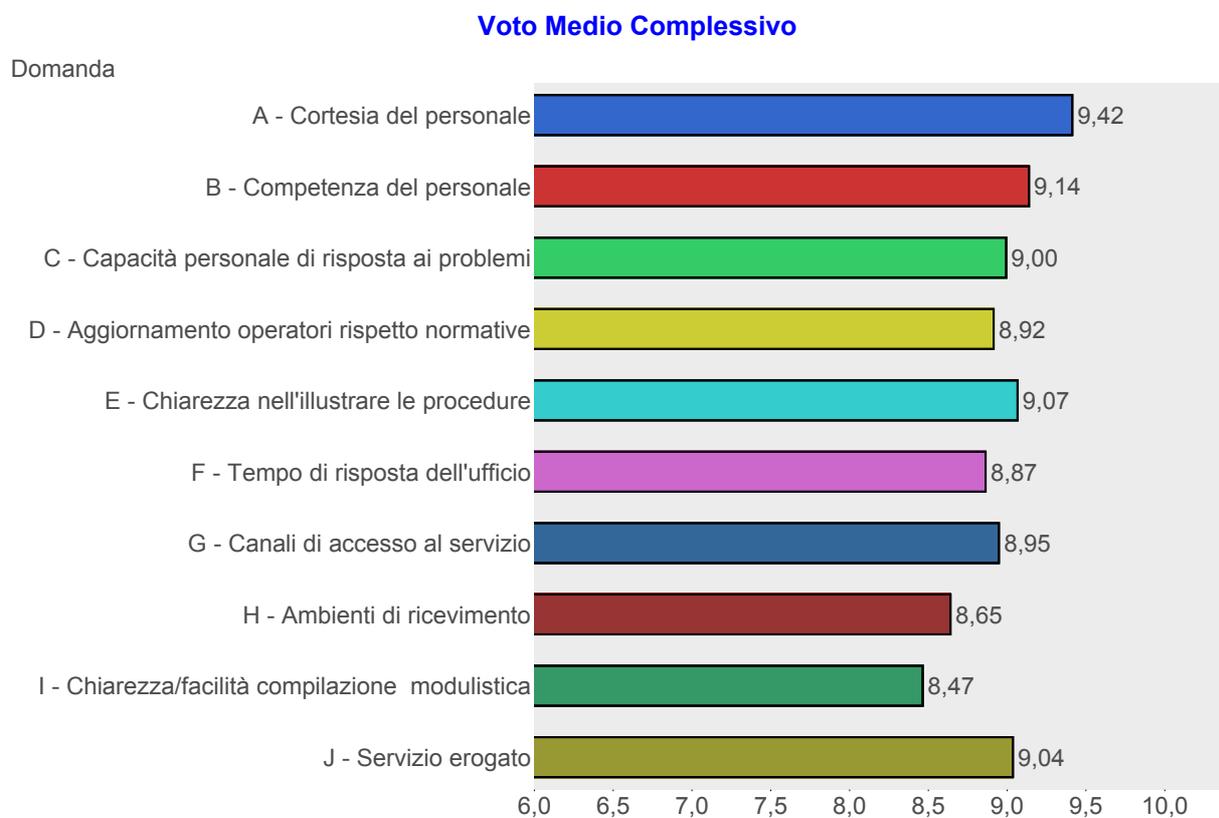
**UFFICIO GESTIONE PATRIMONIALE
AMMINISTRATIVA
(MUNICIPALITÀ CHIRIGNAGO ZELARINO)**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
CHIRIGNAGO-ZELARINO	69
Totale questionari	69

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,95

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,04



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO
PATRIMONIO Anno 2009**

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del Personale	9,42
B - Competenza del personale	9,14
E - Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire	9,07
C - Capacità del personale di dare risposta adeguata ai problemi	9,00
G - Canali di accesso al servizio (sportello, fax, mail...)	8,95
D - Aggiornamento degli operatori rispetto alle novità normative	8,92
F - Tempo di risposta dell'Ufficio	8,87
H - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,65
I - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	8,47

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

Domanda

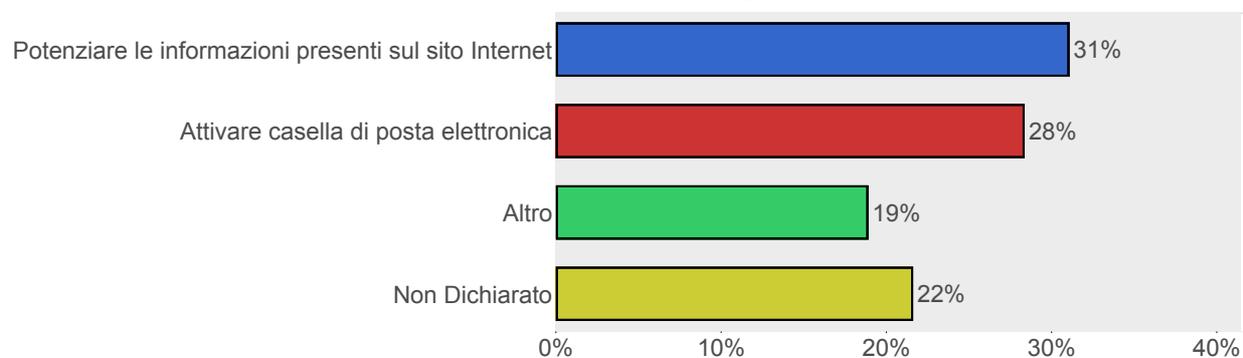
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

CHIRIGNAGO-ZELARINO

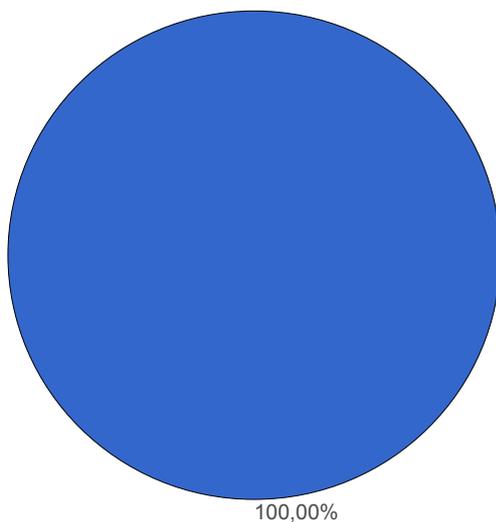
Preferenze rispetto alle iniziative di miglioramento proposte



SUGGERIMENTI

CHIRIGNAGO-ZELARINO

Tipo suggerimento



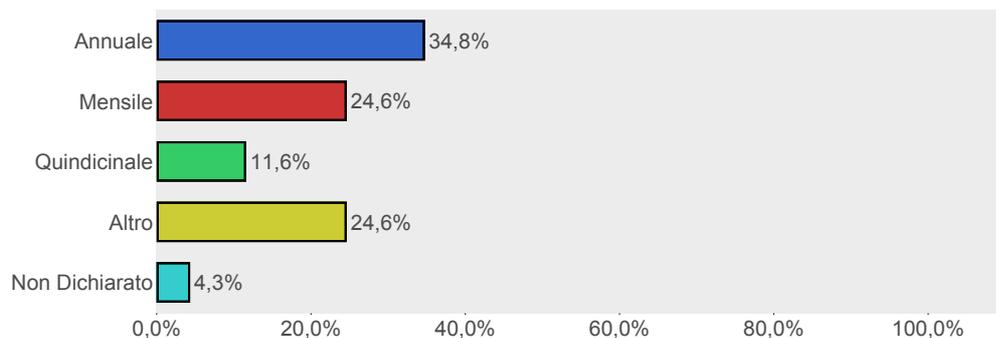
■ TECNICO ORGANIZZATIVA

Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - ADEGUARE LE PROCEDURE	33,3%	1
	2 - APERTURA SPORTELLO DOPO LE 16.00	33,3%	1
	3 - POTENZIARE SERVIZI WEB	33,3%	1
Totale		100,0%	3

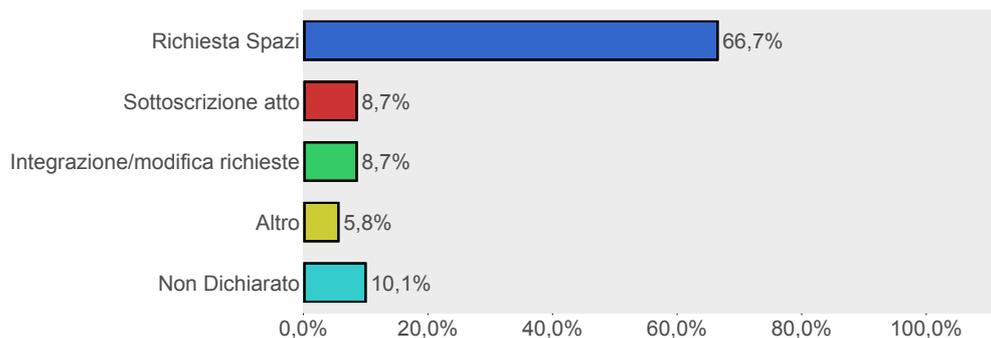
ALTRE INFORMAZIONI

CHIRIGNAGO-ZELARINO

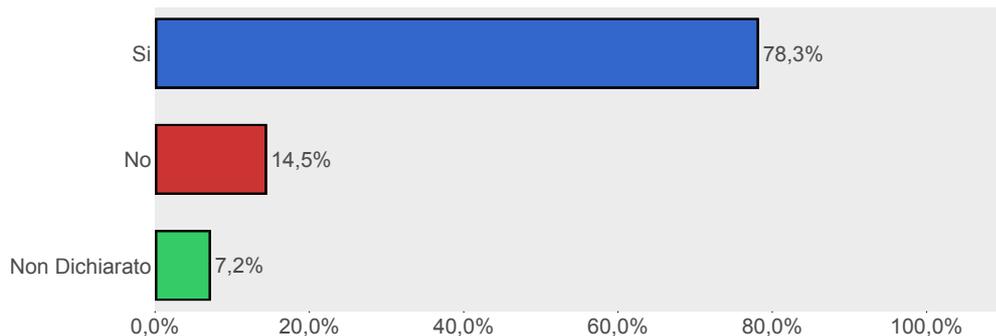
L - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



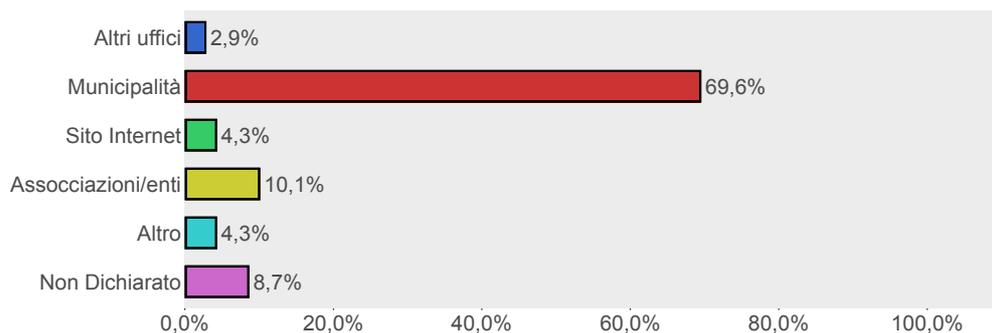
M - Per quale motivo prevalente si è rivolto a questo ufficio oggi?



N - E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?

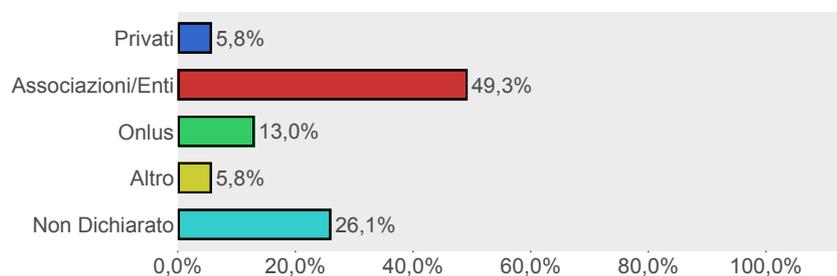


O - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?

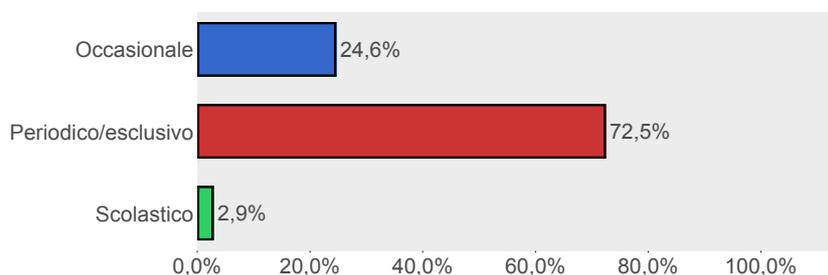


CHIRIGNAGO-ZELARINO
PROFILO UTENTE

Tipologia utente



Tipologia spazio richiesto



Settore di attività

