

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2011**

**PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO  
LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

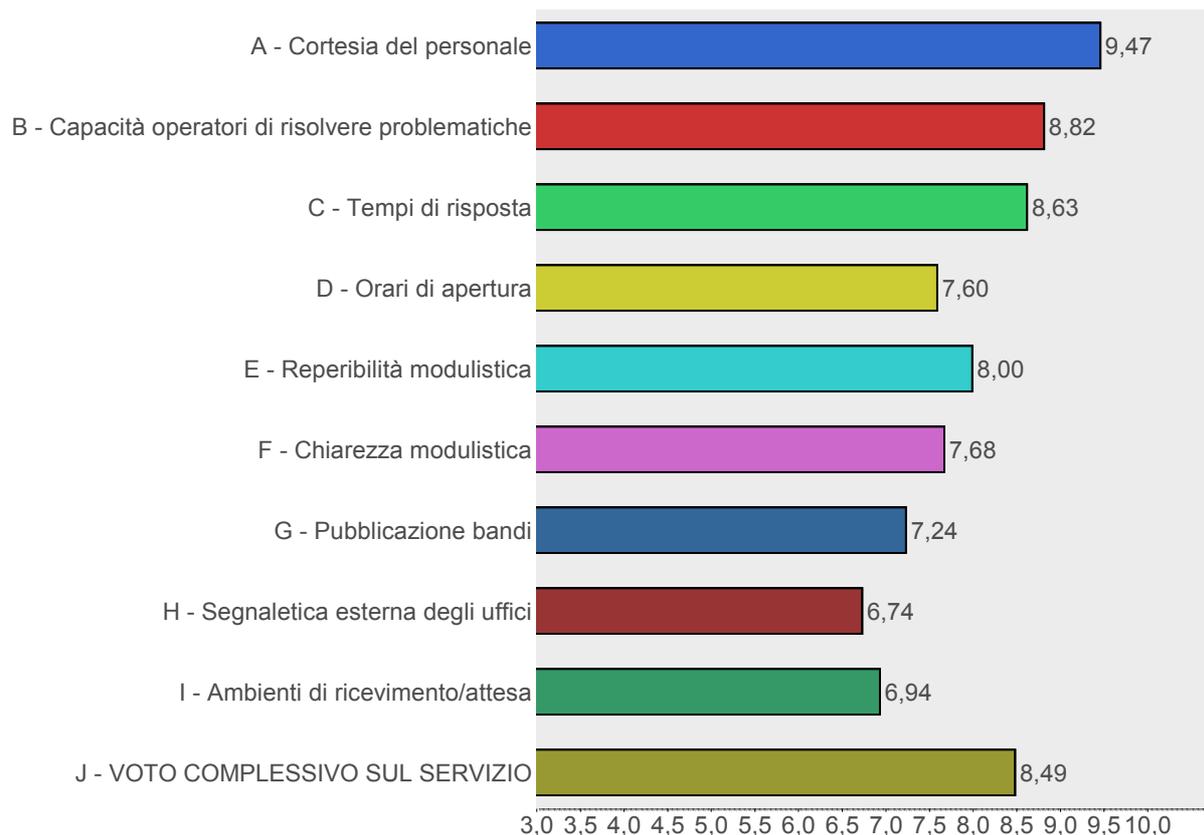
### VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	51
<b>Totale questionari</b>	<b>51</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,91**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,49**

#### Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI Anno 2011

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

<b>Domanda</b>	Voto
A - Cortesia del personale	9,47
B - Capacità operatori di risolvere problematiche dell'utenza	8,82
C - Tempi di risposta	8,63
E - Reperibilità della modulistica	8,00

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

<b>Domanda</b>	Voto
G - Pubblicazione bandi	7,24
D - Orari di apertura	7,60
F - Chiarezza della modulistica	7,68

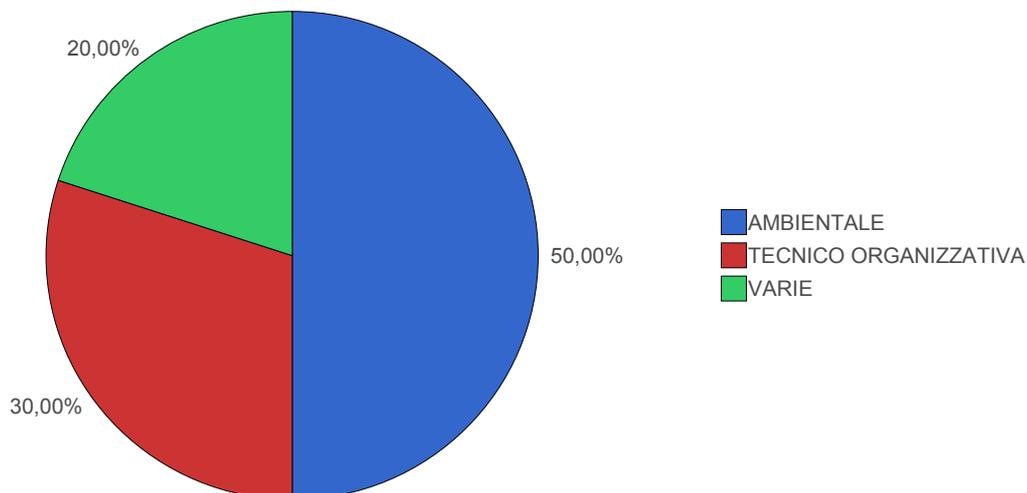
**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

<b>Domanda</b>	Voto
H - Segnaletica esterna degli uffici	6,74
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	6,94

## SUGGERIMENTI

### VENEZIA

Tipo suggerimento



Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	3 - MOBILIO/ARREDI	40,0%	4
	2 - MIGLIORARE LA STRUTTURA	10,0%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	7 - PIU' BANDI	20,0%	2
	5 - SNELLIRE LE PRATICHE	10,0%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	10,0%	1
	2 - VA BENE COSI'	10,0%	1
Totale		100,0%	10

## ***ELENCO COMPLETO DEI SUGGERIMENTI***

SERVIZIO E PERSONALE INECCEPIBILE

TEMPI ABISSALI EROGAZIONE CONTRIBUTO

PIU' BANDI CON PIU' SOLDI

AMBIENTI SUFFICIENTI

MOBILIO

ACQUISTO NUOVI ARREDI

STATO DEI LOCALI ES. MOBILIO E SALA D'ATTESA

L'AMBIENTE FISICO CI VORREBBE FORSE UN PO' PIU' GRANDE MA VA BENISSIMO COSI'

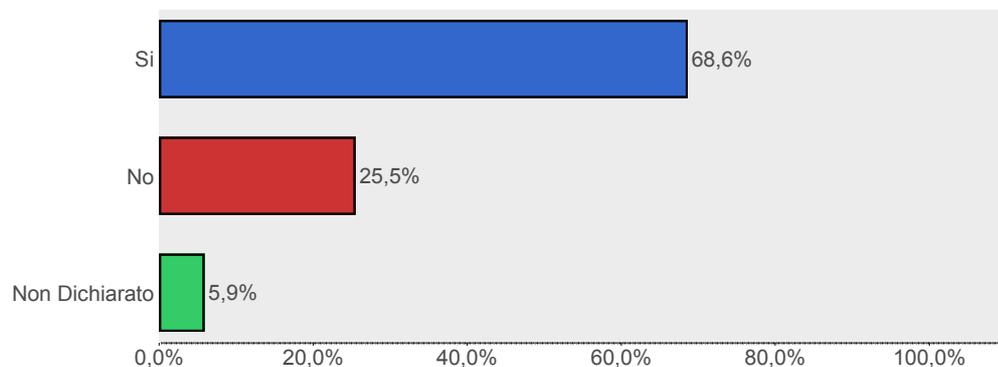
POCHI BANDI TROPPO POCHI!!!!

MOBILIO VECCHIOTTO

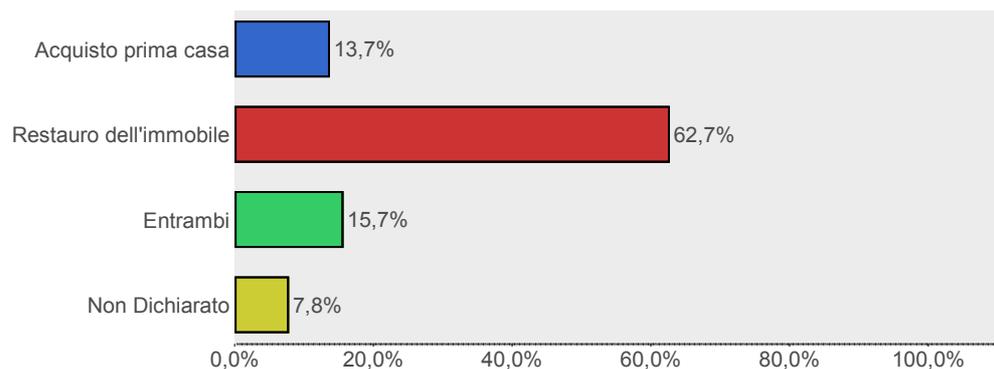
## ALTRE INFORMAZIONI

### VENEZIA

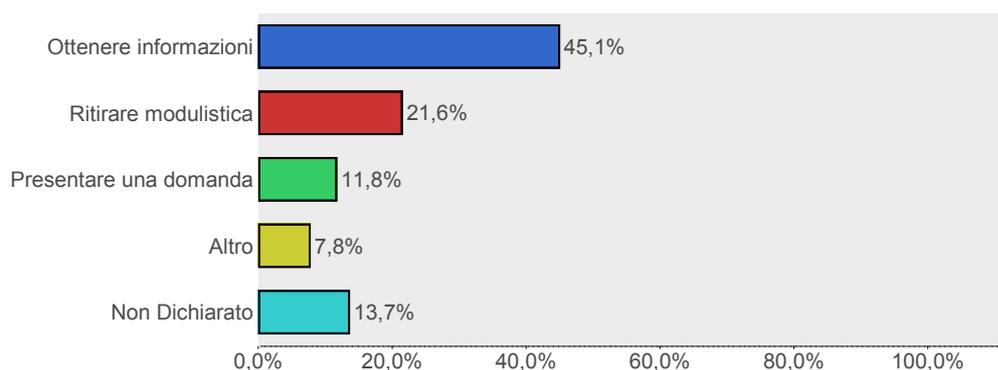
L - Conosce il sito <http://leggespeciale.comune.venezia.it?>



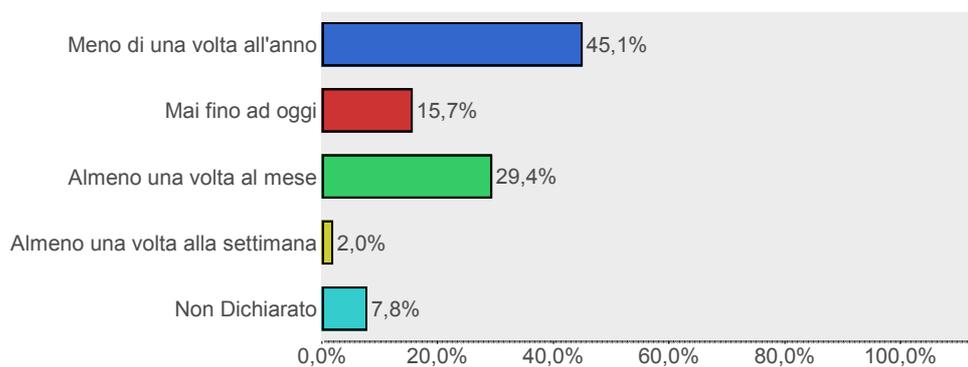
M - Si è rivolto a questo ufficio per:



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



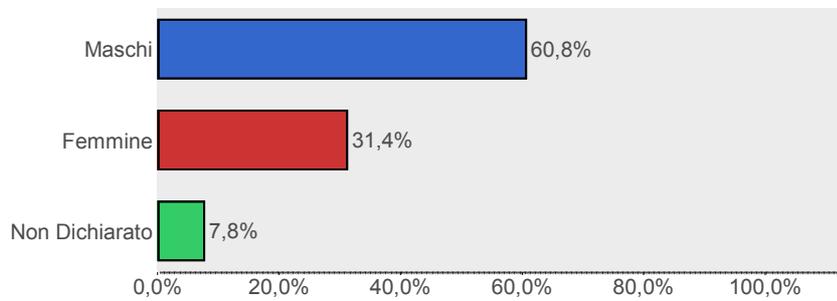
O - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



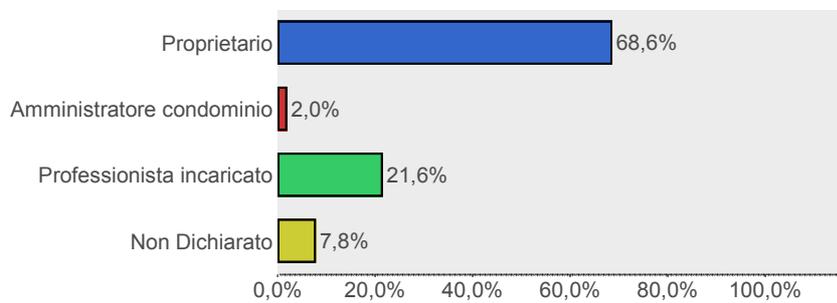
# PROFILO UTENTE

## VENEZIA

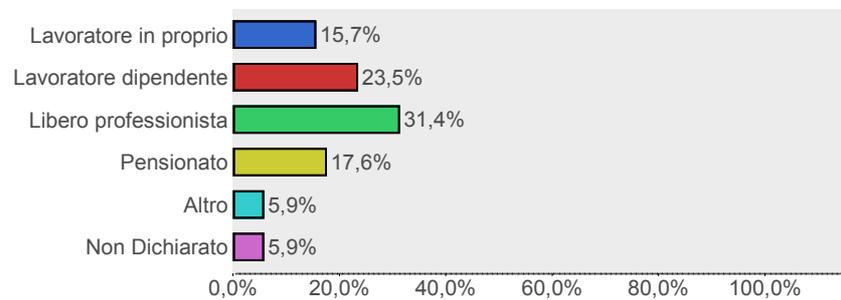
### Sesso



### Utente



### Professione



### Età

