



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2011**

**SPORTELLO UNICO TELECOMUNICAZIONI**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

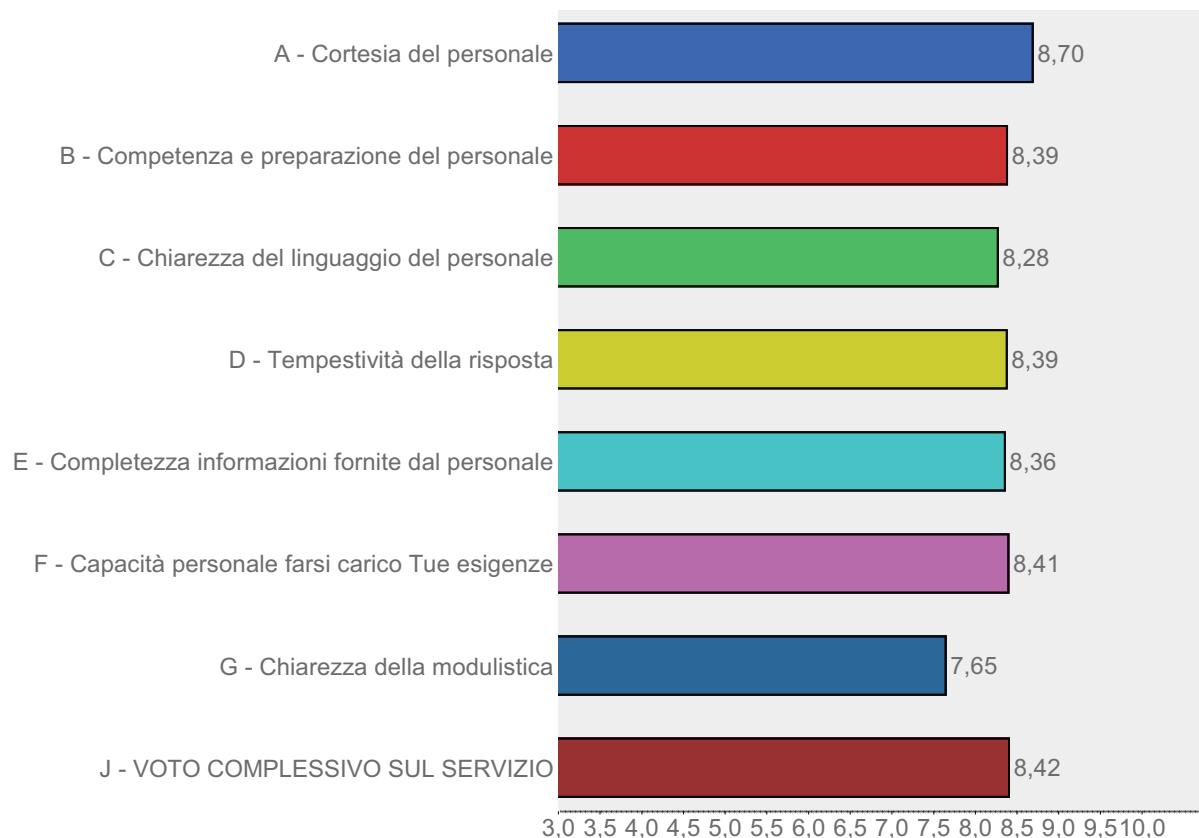
### VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	108
<b>Totale questionari</b>	<b>108</b>

*Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,31*

*Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,42*

#### Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO SPORTELLLO UNICO TELECOMUNICAZIONI  
Anno 2011

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

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	8,70
F - Capacità del personale di farsi carico delle Tue esigenze	8,41
B - Competenza e preparazione del personale	8,39
D - Tempestività della risposta	8,39
E - Completezza delle informazioni fornite dal personale	8,36
C - Chiarezza del linguaggio del personale	8,28

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

Domanda	Voto
G - Chiarezza della "MODULISTICA ON-LINE TELEFONIA" ( <a href="https://intranet.comune.venezia.it/telefonica">https://intranet.comune.venezia.it/telefonica</a> )	7,65

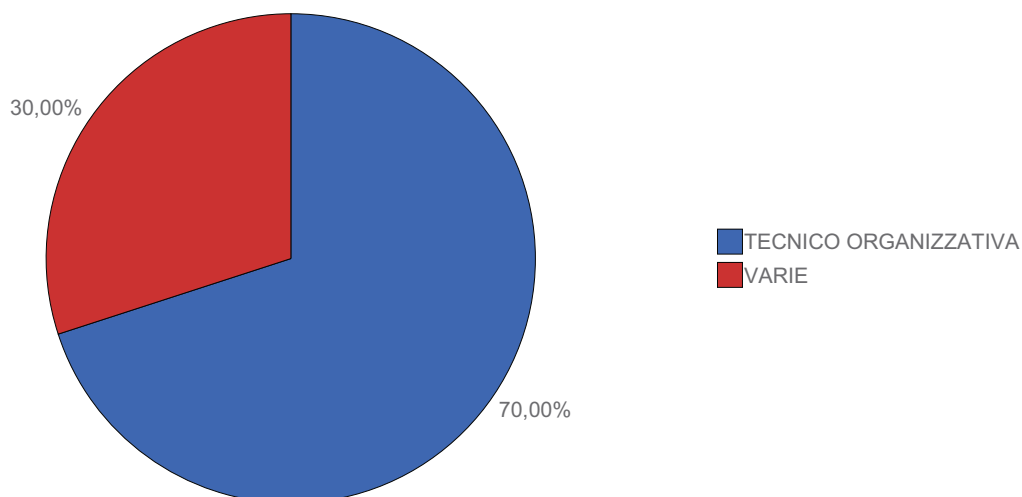
**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

Domanda
---------

## SUGGERIMENTI

### VENEZIA

Tipo suggerimento

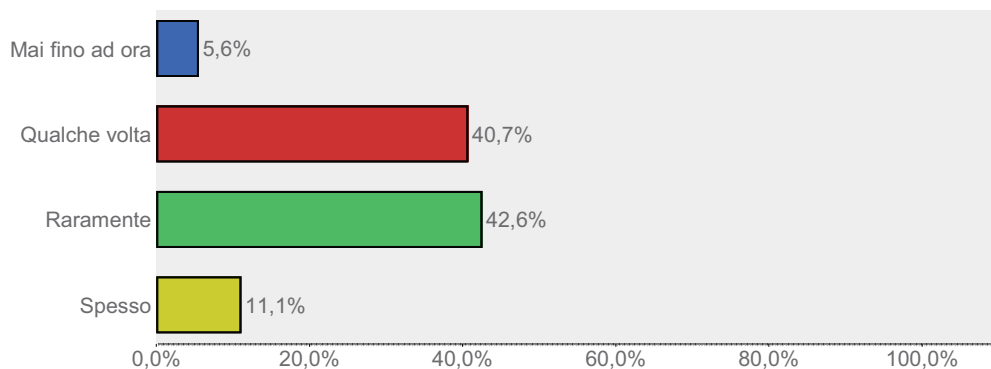


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - PROBLEMI CON ALTANA PER LA MODULISTICA ON LINE	10,0%	1
	2 - POCO SPAZIO PER DESCRIZIONE PROBLEMA	10,0%	1
	3 - APPARECCHI FISSI DI NUOVA GENERAZIONE	10,0%	1
	4 - SERVIZIO ON LINE POCO CHIARO	10,0%	1
	5 - INTERVENTI LENTI E NON ESAUDIENTI	10,0%	1
	6 - ORGANIZZAZIONE INSUFFICIENTE PER AZIENDA COSI' COMPLESSA	10,0%	1
	7 - MANCA LA POSSIBILITA' PER I CONSIGLIERI DI FARE SEGNALAZIONI	10,0%	1
VARIE	2 - VA BENE COSI'	20,0%	2
	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	10,0%	1
Totale		100,0%	10

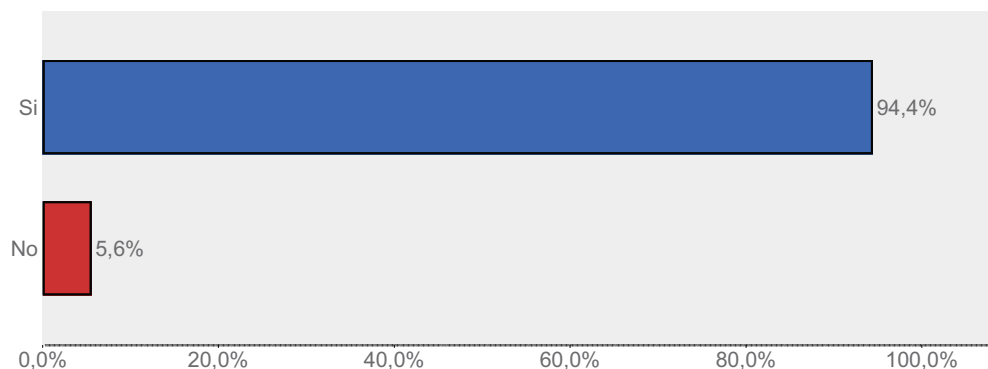
## ALTRE INFORMAZIONI

### VENEZIA

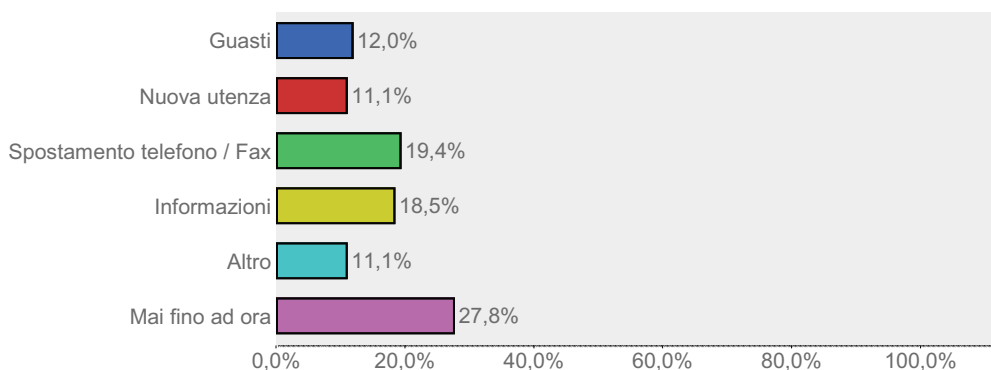
#### L - Con quale frequenza Ti rivolgi mediamente in un trimestre al Servizio SUT?



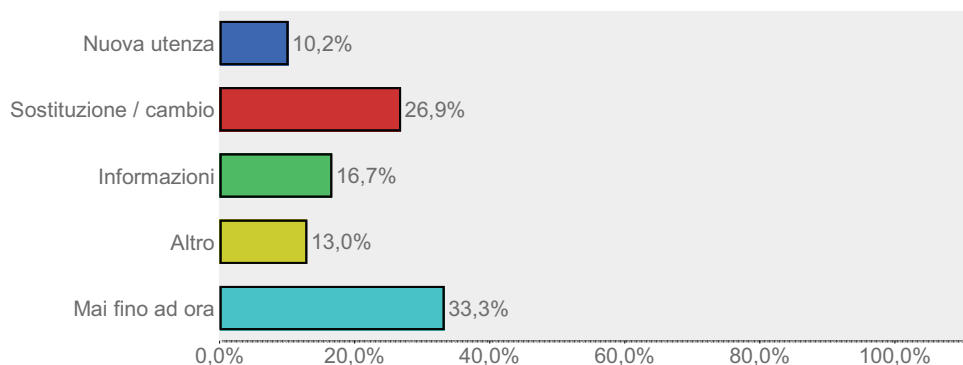
#### M - Conoscenza reperibilità nostra modulistica/informazioni nella intranet comunale (AltanA)?



#### N - Nell'ultimo trimestre Ti sei rivolto al servizio per esigenze legate alla telefonia FISSA per:



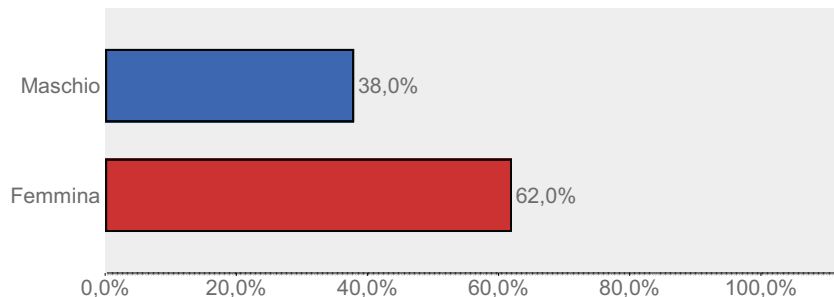
#### O - Nell'ultimo trimestre Ti sei rivolto al servizio per esigenze legate alla telefonia MOBILE per:



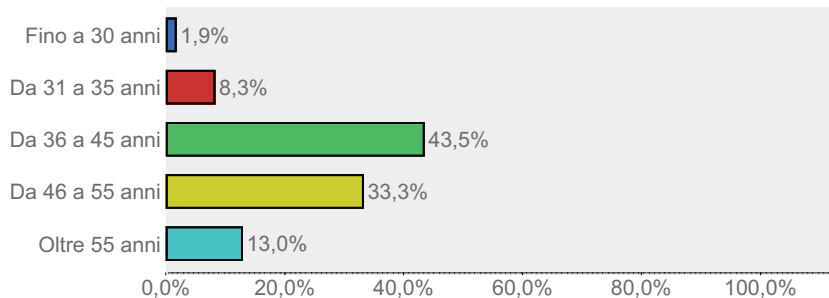
## PROFILO UTENTE

### VENEZIA

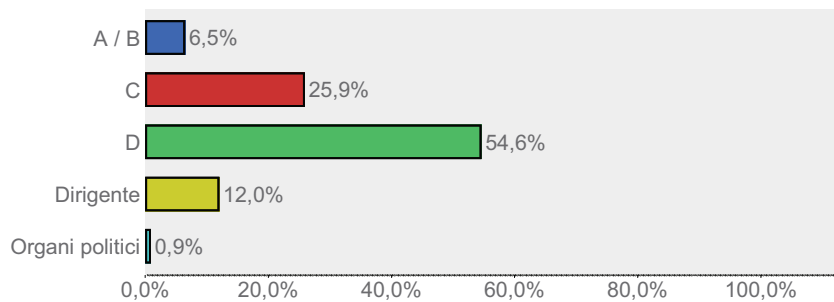
#### Sesso



#### Età



#### Categoria di appartenenza:



#### Tipo di rapporto contrattuale:

