

CITTA' DI
VENEZIA



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



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2009

**PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

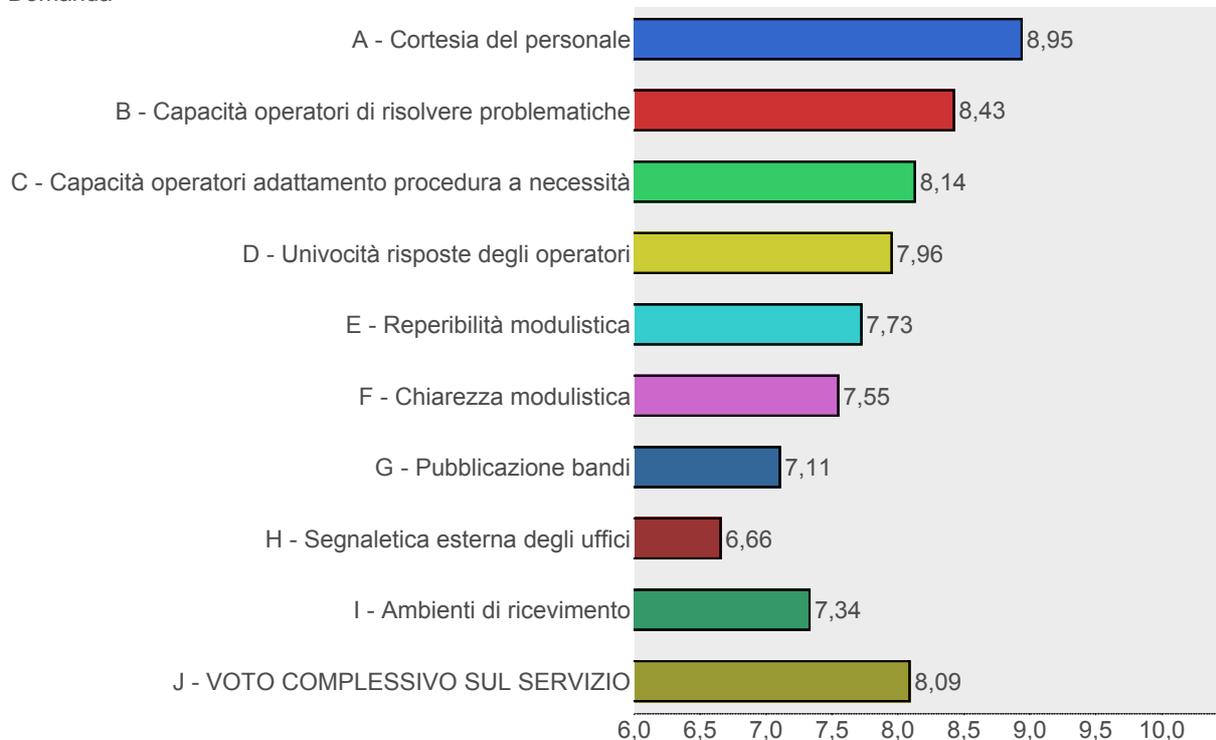
Sede	Questionari
VENEZIA	74
Totale questionari	74

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,77

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,09

Voto Medio Complessivo

Domanda



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI
Anno 2009

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	8,95
B - Capacità operatori di risolvere problematiche utenza	8,43
C - Capacità operatori adattamento procedura a necessità utenza	8,14

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

Domanda	Voto
D - Univocità delle risposte degli operatori	7,96
E - Reperibilità della modulistica	7,73
F - Chiarezza della modulistica	7,55
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	7,34
G - Pubblicazione bandi	7,11

Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda	Voto
H - Segnaletica esterna degli uffici	6,66

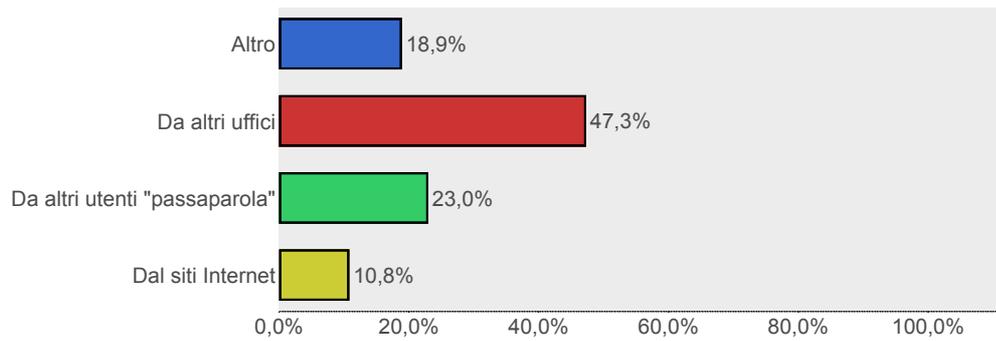
SUGGERIMENTI



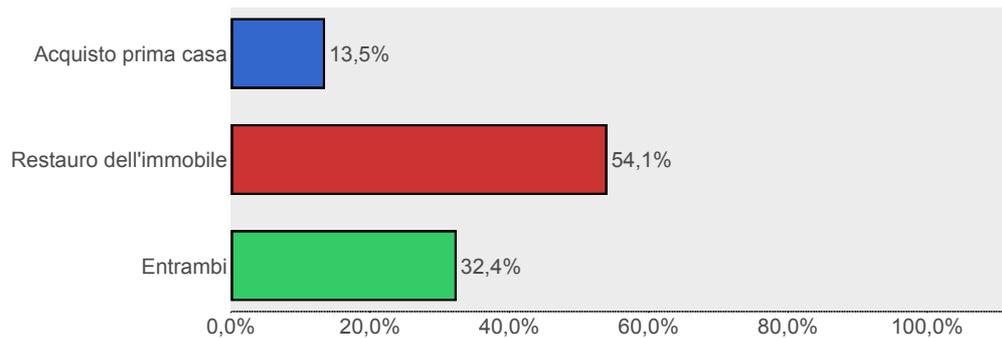
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	1 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA	8,3%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	1 - MIGLIORARE IL SERVIZIO	25,0%	3
	2 - MIGLIORARE/SEMPLIFICARE LA MODULISTICA	8,3%	1
	3 - RIDURRE LA MOBILITA' FRA UFFICI DI P.A.	8,3%	1
	4 - POTENZIARE/MIGLIORARE SITO INTERNET	16,7%	2
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	16,7%	2
	2 - VA TUTTO BENE	16,7%	2
Totale		100,0%	12

ALTRE INFORMAZIONI

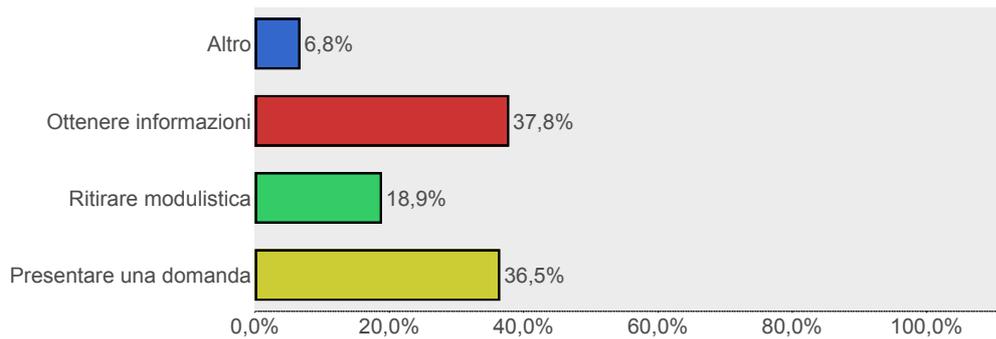
L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



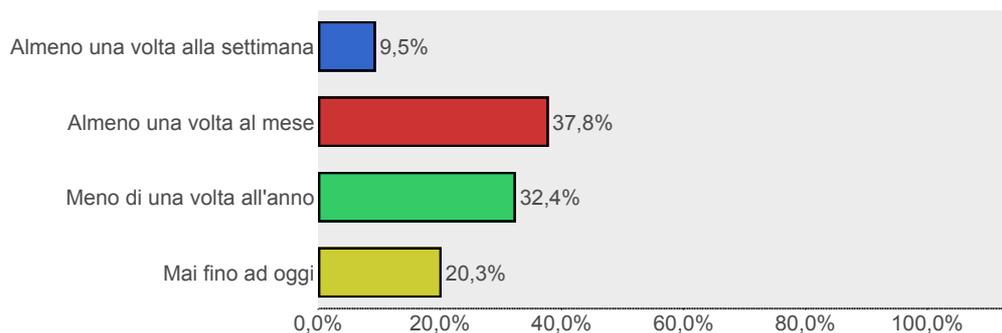
M - Si è rivolto a questo ufficio per:



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

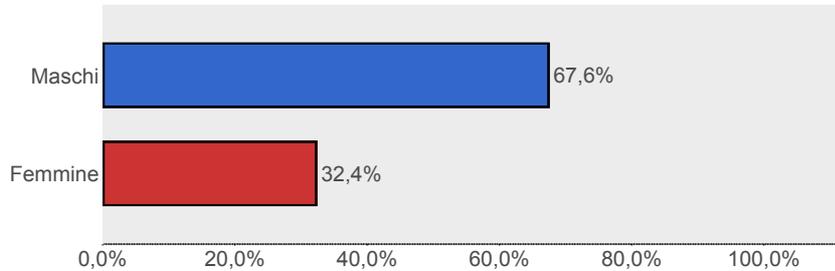


O - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

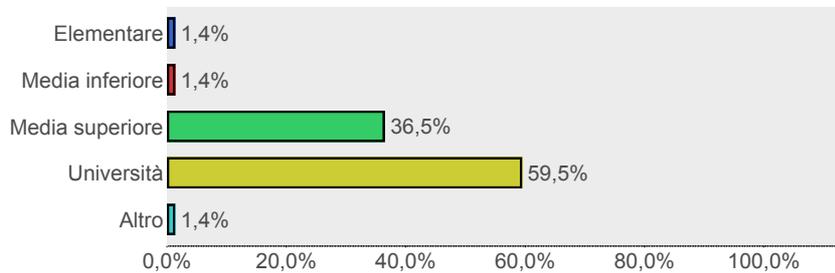


PROFILO UTENTE

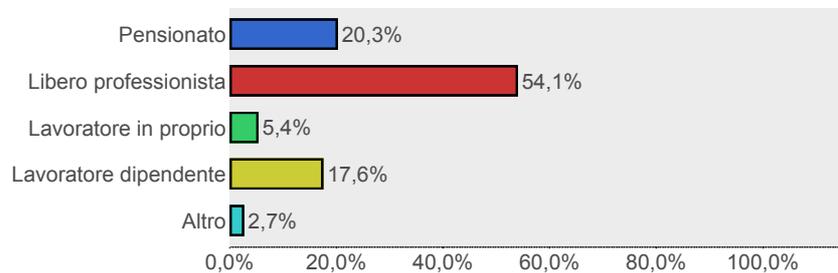
Sesso



Istruzione



Professione



Età

