

CITTA' DI
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2013

**PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

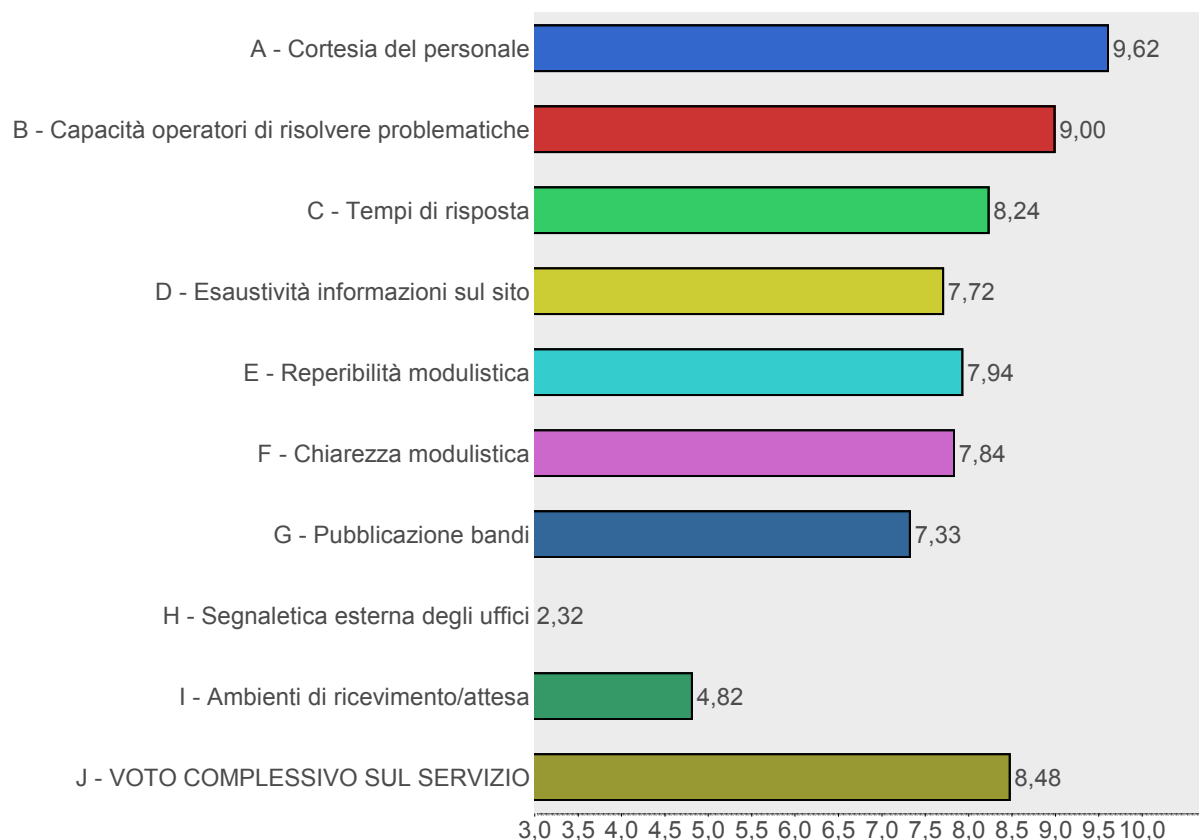
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	34
Totale questionari	34

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,19

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,48

Voto Medio Complessivo



Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
A - Cortesia del personale	9,62
B - Capacità operatori di risolvere problematiche dell'utenza	9,00
C - Tempi di risposta	8,24

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

Domanda	Voto
G - Pubblicazione bandi	7,33
D - Esaustività delle informazioni presenti sul sito	7,72
F - Chiarezza della modulistica	7,84
E - Reperibilità della modulistica	7,94

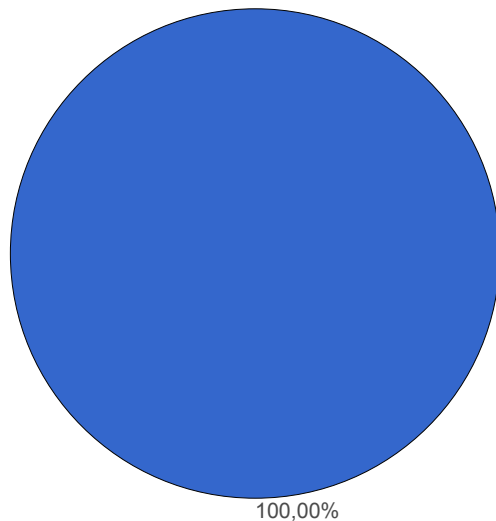
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda	Voto
H - Segnaletica esterna degli uffici	2,32
I - Ambienti di ricevimento dell'utenza	4,82

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento



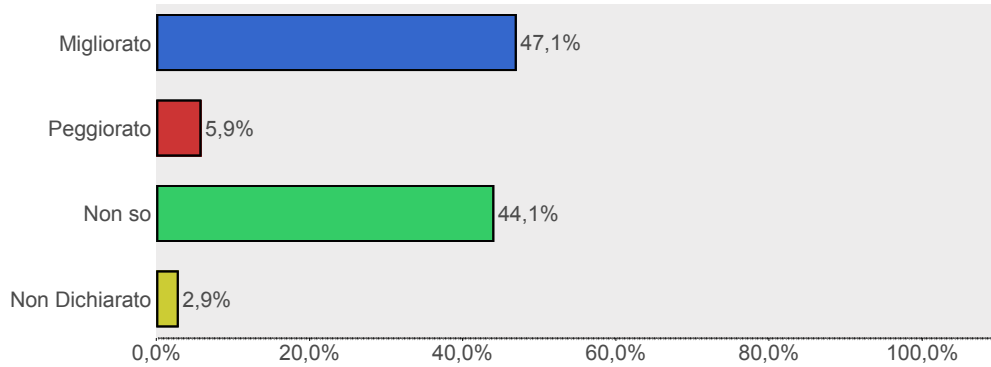
■ VARIE

Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	100,0%	3
Totale		100,0%	3

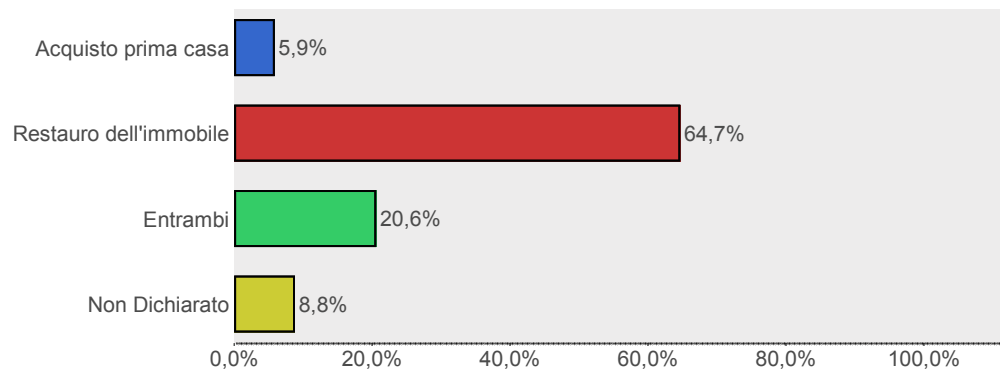
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

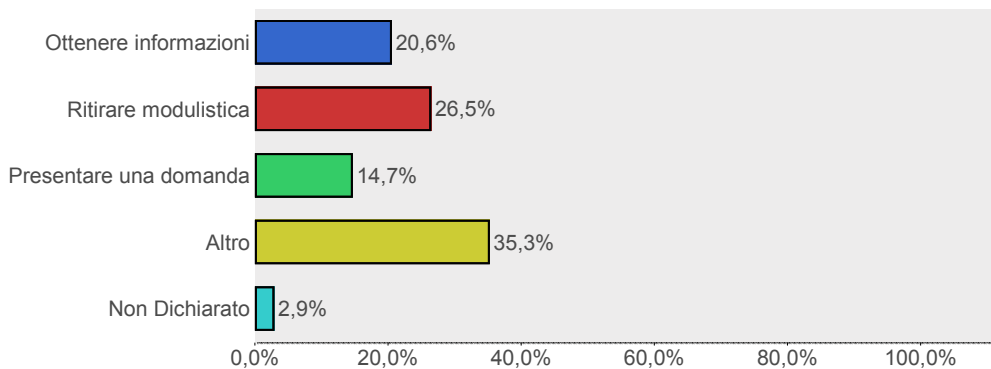
L - Ritiene che, rispetto agli anni precedenti, il sito sia:



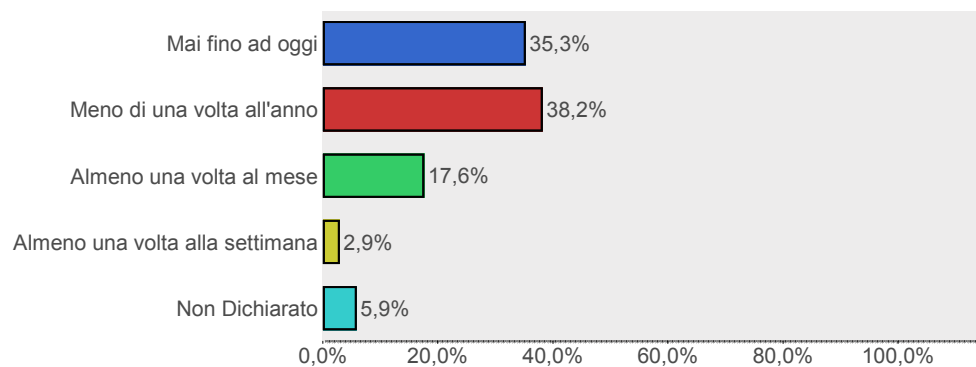
M - Si è rivolto a questo ufficio per:



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



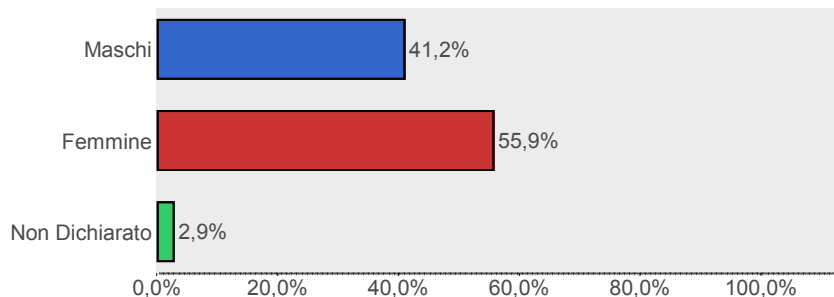
O - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



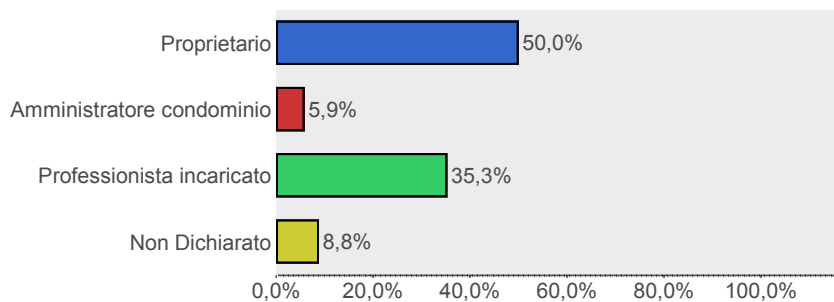
PROFILO UTENTE

VENEZIA

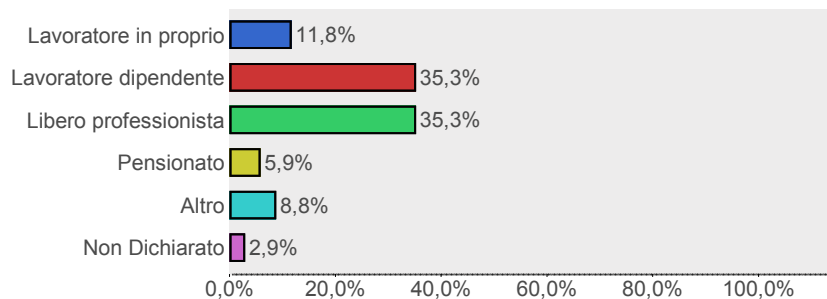
Sesso



Utente



Professione



Età

