

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2011**

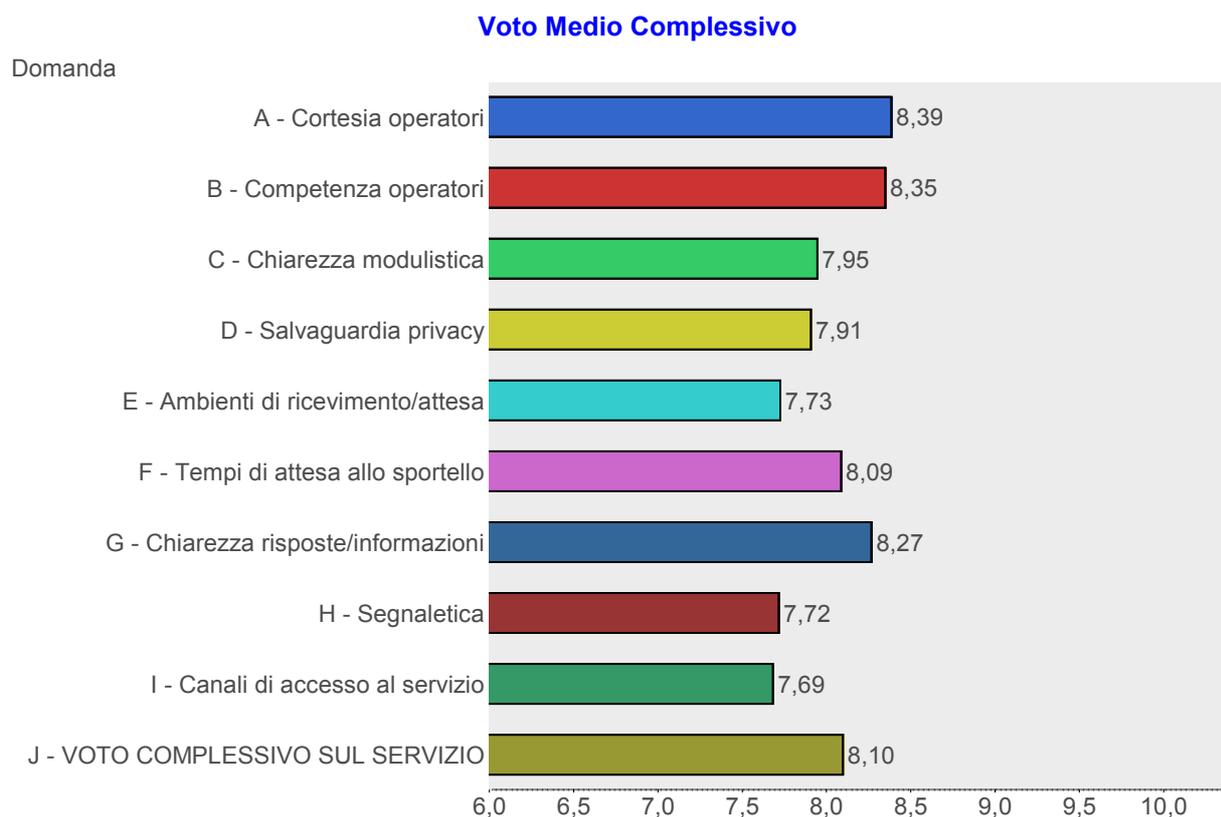
**ANAGRAFE E STATO CIVILE**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
ANAGRAFE FAVARO	197
ANAGRAFE LIDO	161
ANAGRAFE MARGHERA	211
ANAGRAFE MESTRE	224
ANAGRAFE VENEZIA	222
<b>Totale questionari</b>	<b>1.015</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,01**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,10**



**INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO ANAGRAFE E STATO CIVILE**  
**Anno 2011**

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

<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
A - Gentilezza e disponibilità del personale.	8,39
B - Competenza e preparazione del personale	8,35
G - Chiarezza e affidabilità delle informazioni fornite	8,27
F - Tempo di attesa allo sportello	8,09

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

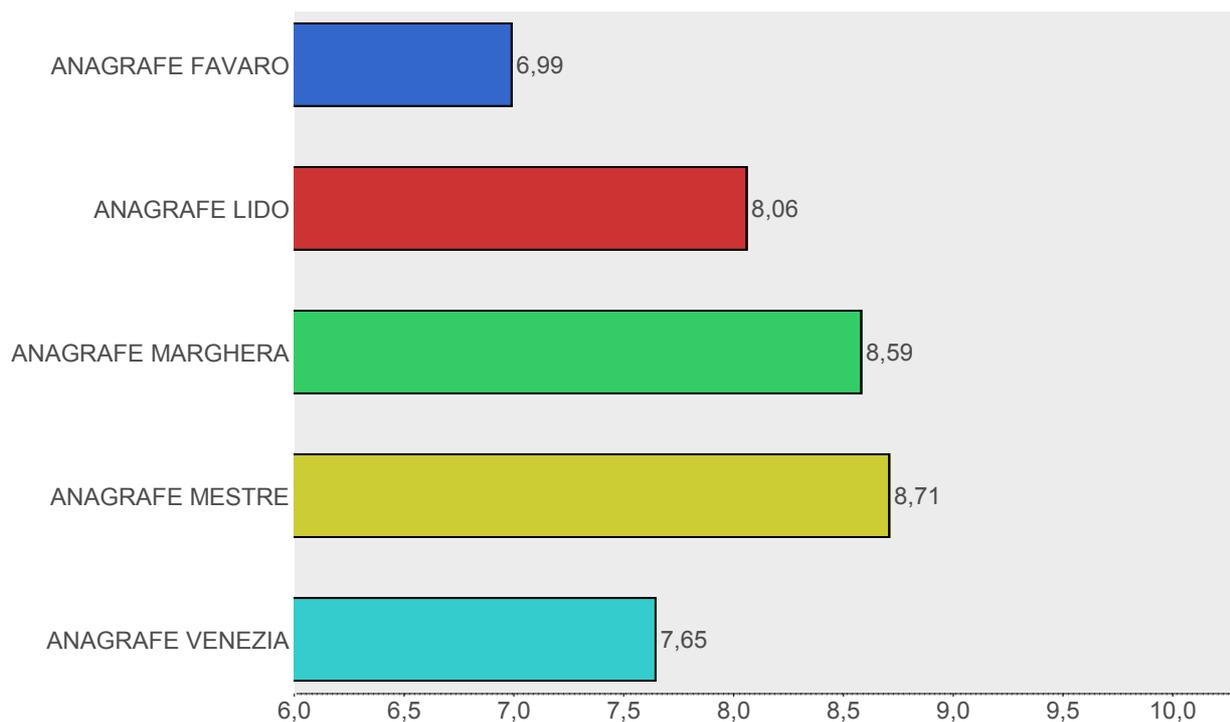
<b>Domanda</b>	<b>Voto</b>
I - Canali di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail)	7,69
H - Segnaletica interna ed esterna agli uffici	7,72
E - Comfort degli ambienti di attesa	7,73
D - Rispetto della privacy	7,91
C - Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	7,95

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

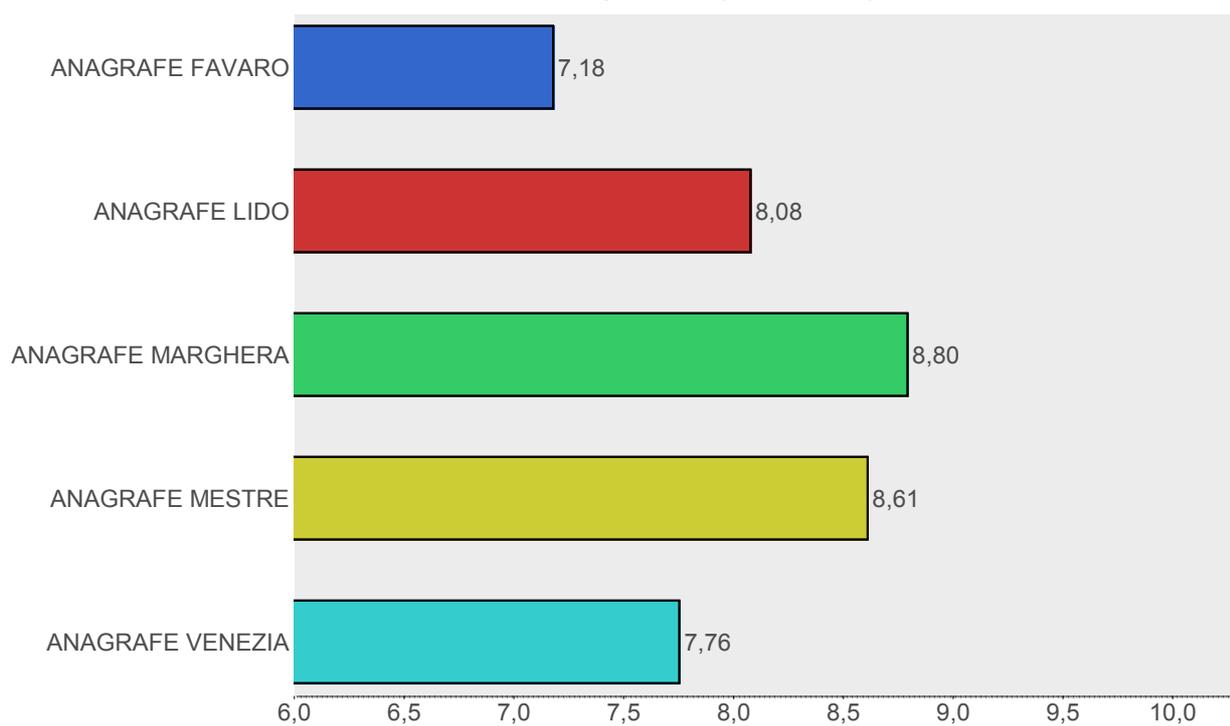
<b>Domanda</b>
----------------

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER MUNICIPALITÀ

Voto Medio Complessivo (domande A-I)

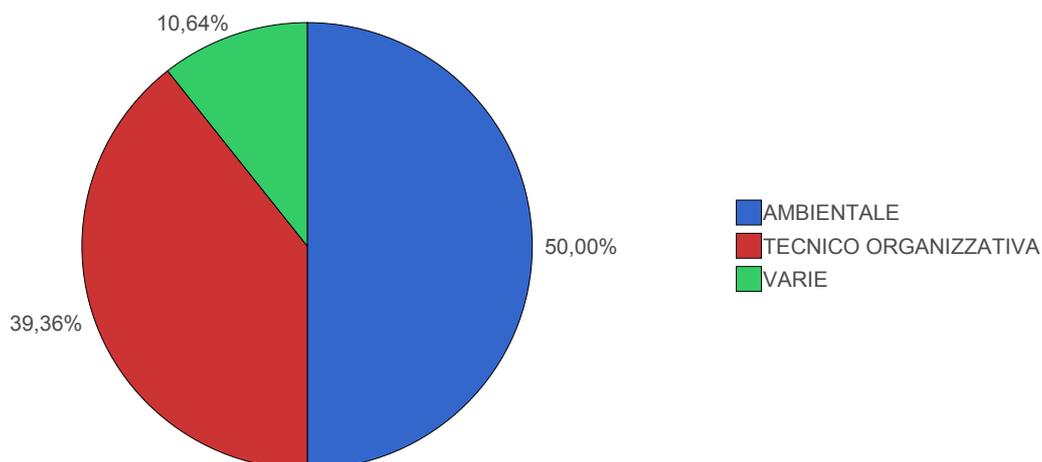


Voto Medio Complessivo (domanda J)



## SUGGERIMENTI

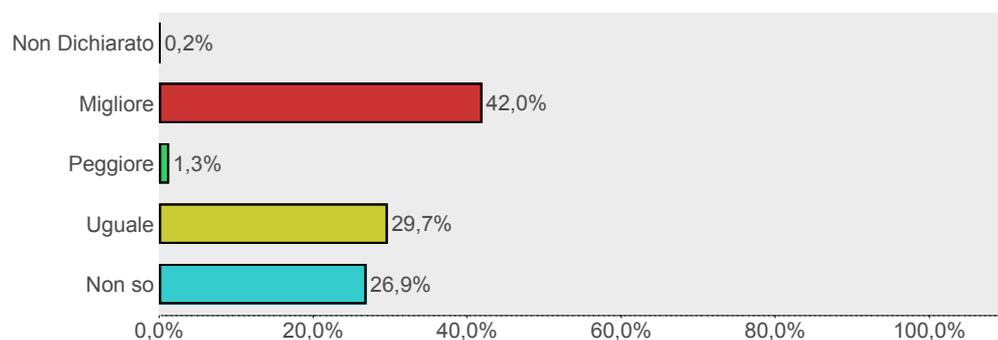
Tipo suggerimento



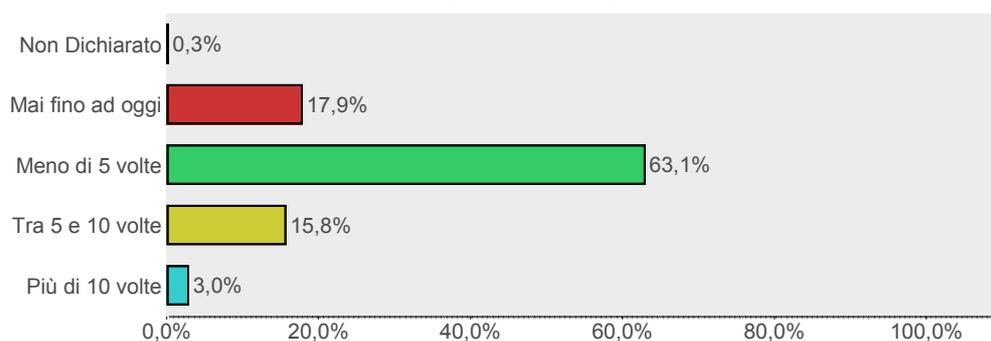
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	3 - SEGNALETICA ESTERNA	13,8%	13
	11 - MIGLIORARE LA SEGNALETICA	13,8%	13
	5 - AUMENTARE SPORTELLI	7,4%	7
	14 - PARCHEGGIO	5,3%	5
	13 - SALVAGUARDIA PRIVACY	4,3%	4
	16 - CAMBIARE SEDE	1,1%	1
	17 - SEGNALETICA IN PIU' LINGUE	1,1%	1
	12 - RISTRUTTURARE AMBIENTI/MOBILIA	1,1%	1
	1 - ASSENZA SEDIE	1,1%	1
	2 - SEGNALETICA INTERNA	1,1%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	5 - POTENZIARE SERVIZI WEB	10,6%	10
	1 - TEMPI DI ATTESA	9,6%	9
	7 - SISTEMA ELIMINACODE	5,3%	5
	16 - SPORTELLO DEDICATO ALLE INFORMAZIONI	4,3%	4
	13 - DIVERSIFICAZIONE SPORTELLI	3,2%	3
	19 - SERVIZIO TELEFONICO DI SEGRETERIA	2,1%	2
	12 - APERTURA TUTTI I POMERIGGI	2,1%	2
	14 - FLESSIBILITA' ORARIO	1,1%	1
	8 - CHIAREZZA MODULISTICA	1,1%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	9,6%	9
	2 - VA BENE COSI'	1,1%	1
Totale		100,0%	94

## ALTRE INFORMAZIONI

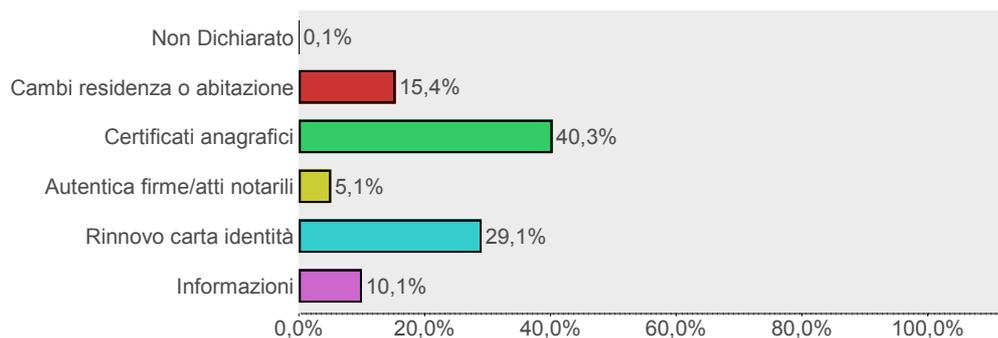
### L - Come giudica il servizio rispetto al passato?



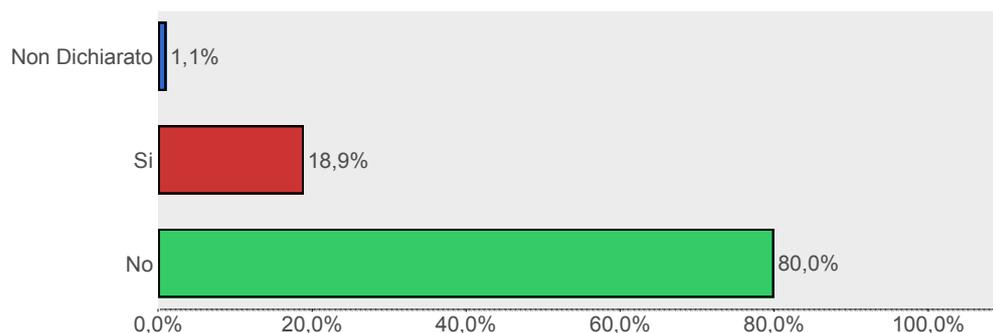
### M - Con quale frequenza si è rivolto agli sportelli Anagrafe e Stato Civile nell'ultimo anno?



### N - Per quale motivo prevalente si è rivolto a questo uffici?

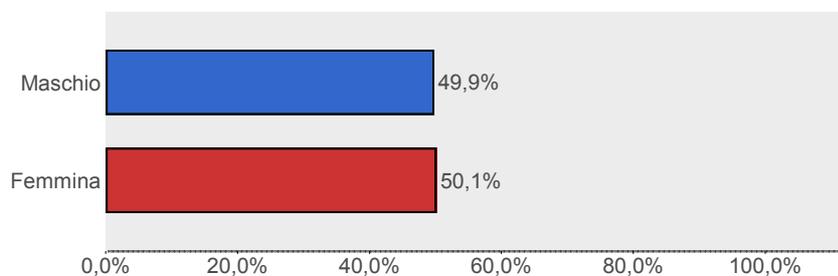


### O - Hai mai visitato le pagine del sito dell'anagrafe?

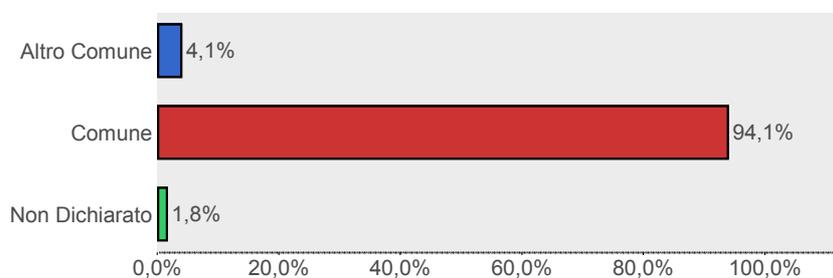


## PROFILO UTENTE

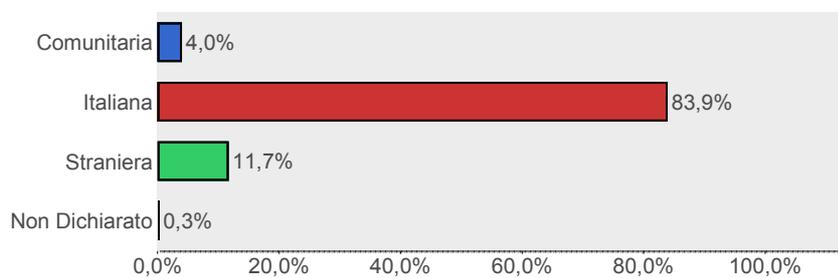
### Sesso



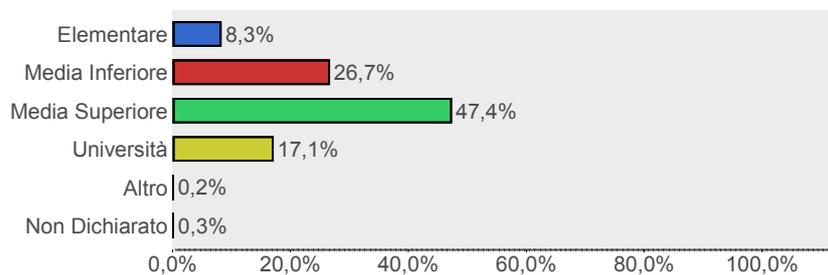
### Residenza



### Cittadinanza



### Istruzione



### Età

