



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2011

**PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

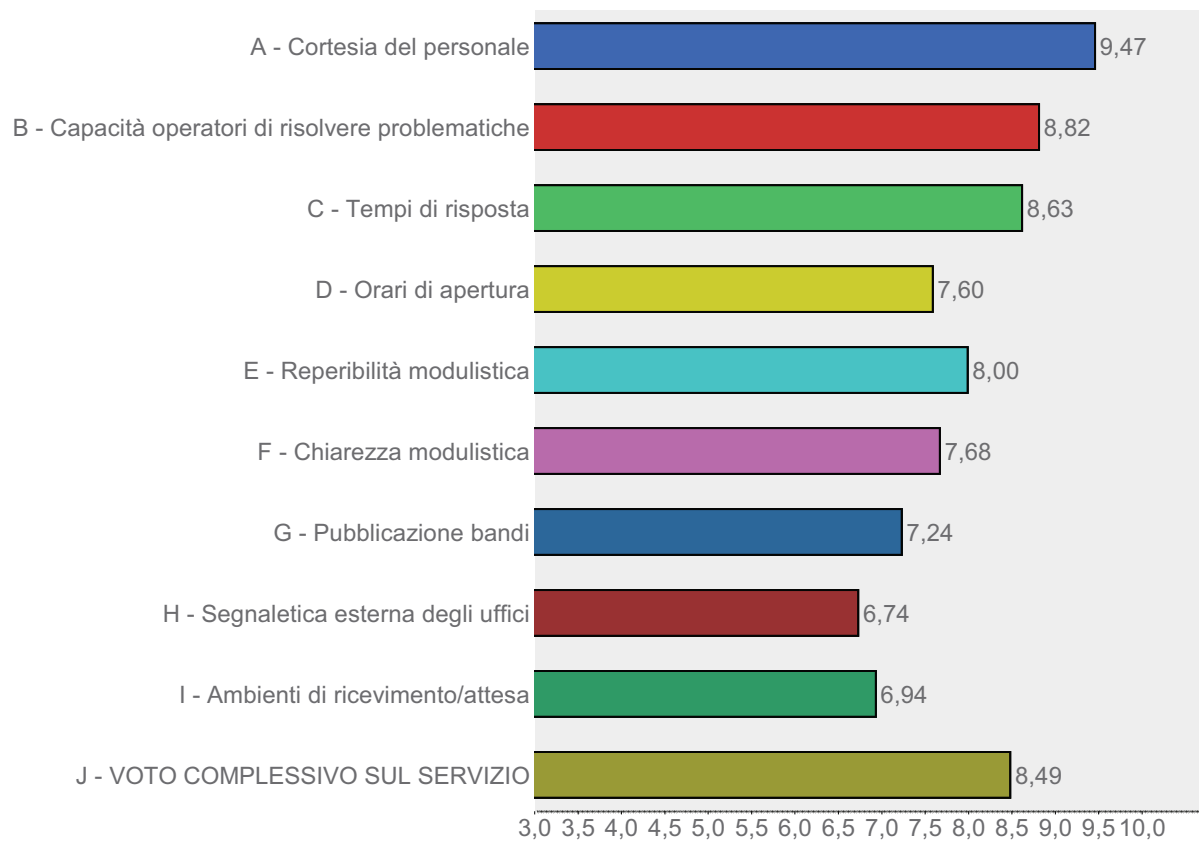
VENEZIA

Sede	Questionari
VENEZIA	51
Totale questionari	51

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

Voto Medio Complessivo (domanda J): 8,49

Voto Medio Complessivo



Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	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)

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

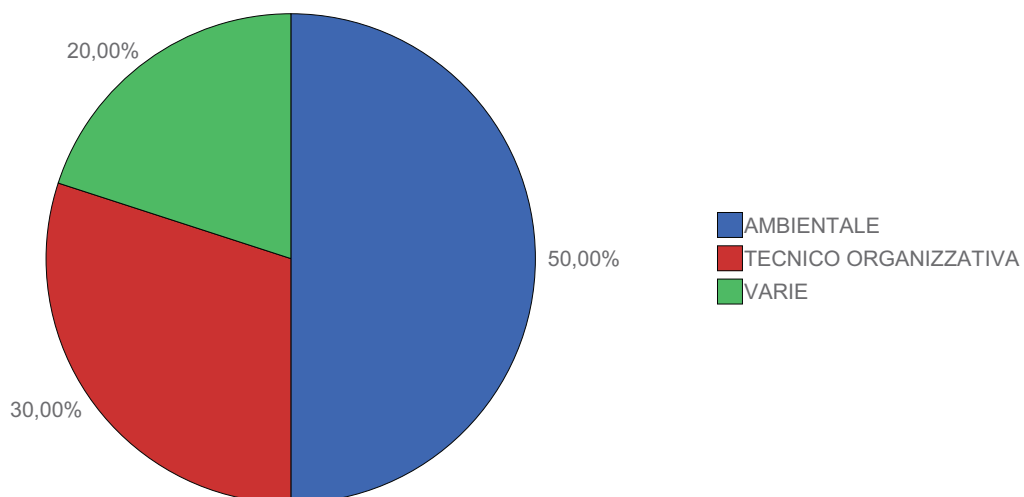
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

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

SUGGERIMENTI

VENEZIA

Tipo suggerimento

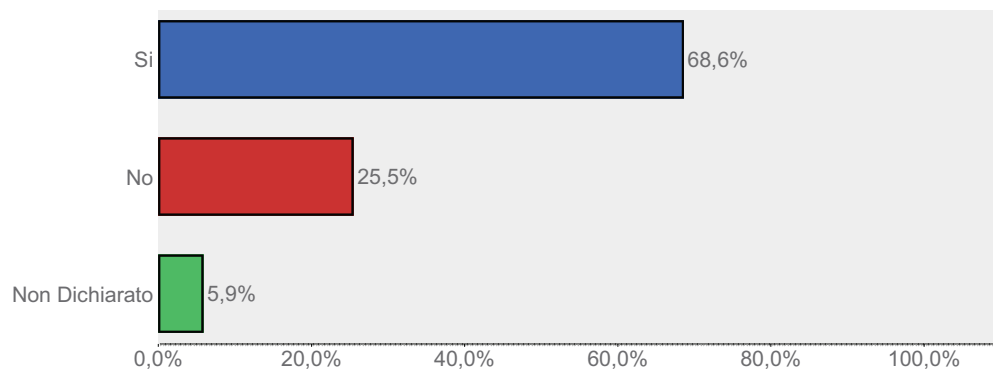


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
AMBIENTALE	3 - MOBILIO/ARREDI	40,0%	4
	2 - MIGLIORARE LA STRUTTURA	10,0%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	7 - PIU' BANDI	20,0%	2
	5 - SNELLIRE LE PRATICHE	10,0%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	10,0%	1
	2 - VA BENE COSI'	10,0%	1
Totale		100,0%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

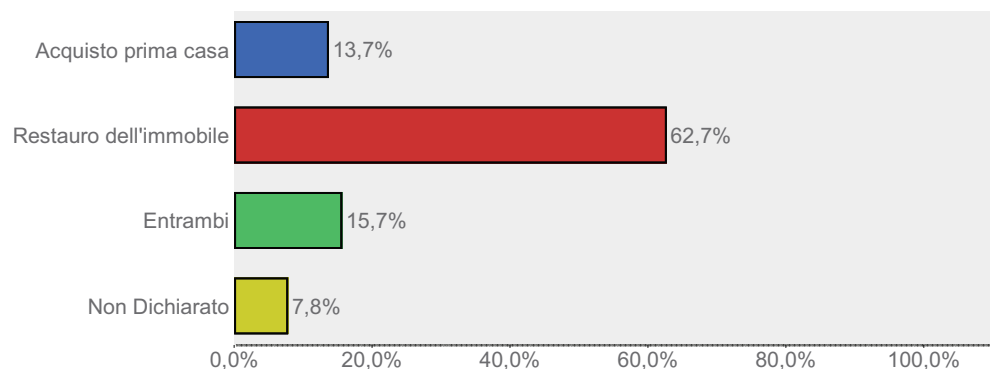
ALTRE INFORMAZIONI

VENEZIA

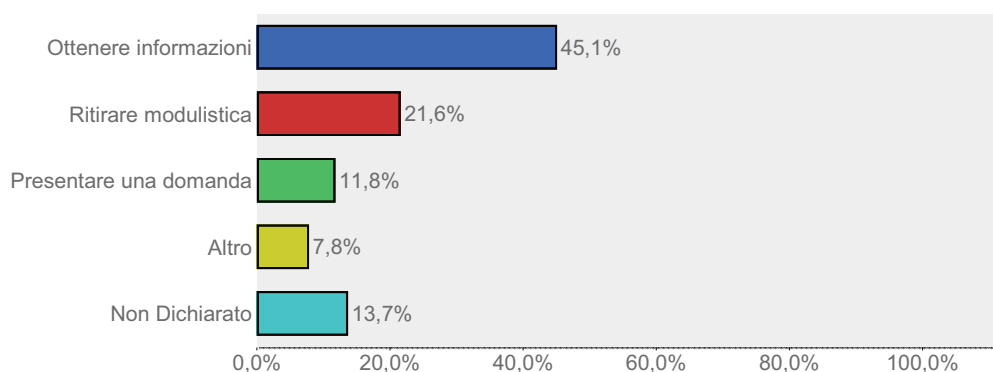
L - Conosce il sito <http://leggespeciale.comune.venezia.it?>



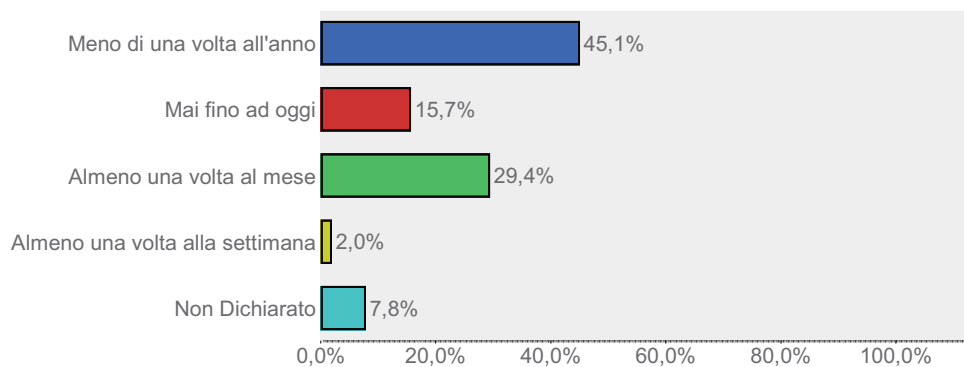
M - Si è rivolto a questo ufficio per:



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



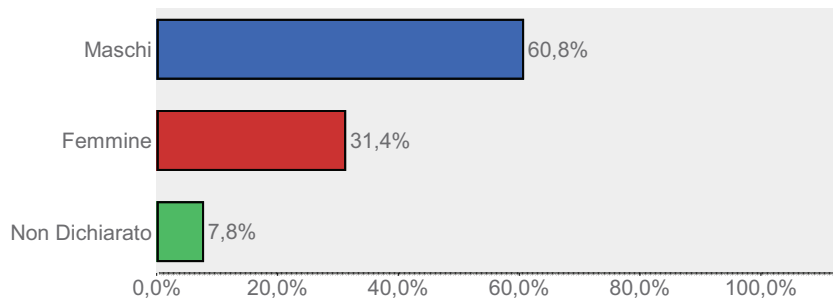
O - Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



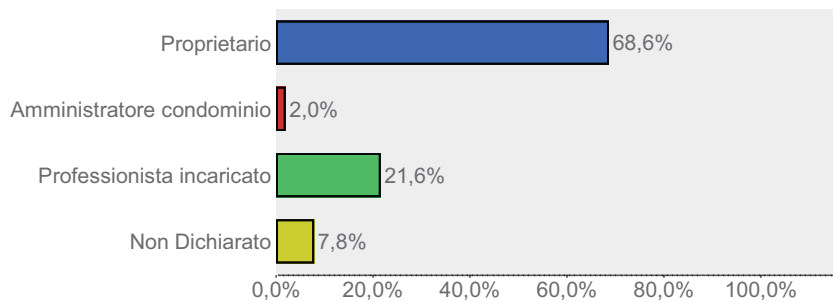
PROFILO UTENTE

VENEZIA

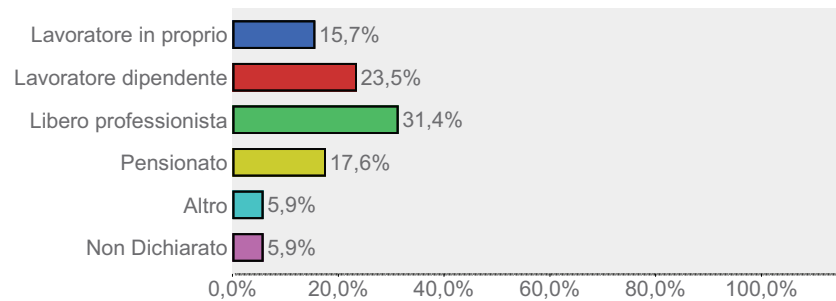
Sesso



Utente



Professione



Età

