CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Legge Speciale Contributi

Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Signora/e,
il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio

A B C D 1 ● oppure X 4

Sede

V E N E Z I A

PIEGARE QUI

SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 a 10, dove con 1 intendiamo "insufficiente" e con 10 "ottimo".

A. Cortesia del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Capacità operatori di risolvere problematiche dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Capacità operatori adattamento procedura a necessità utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Univocità della risposta degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Reperibilità della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Chiarezza della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Pubblicizzazione bandi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Segnaletica esterna degli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio erogato

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

PIEGARE QUI

L. Com'è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio? (Barrare una sola scelta)

- Da altri uffici
- Da altri utenti "passaparola"
- Dal sito internet
- Altro

M. Si è rivolto a questo ufficio per: (barrare una sola scelta)

- Acquisto prima casa
- Restauro dell'immobile
- Entrambi

N. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio di recente? (Barrare una sola scelta)

- Ottenere informazioni
- Ritirare modulistica
- Presentare una domanda
- Altro

O. Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio? (Barrare una sola scelta)

- Mai fino ad oggi
- Meno di una volta all'anno
- Almeno una volta al mese
- Almeno una volta alla settimana

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

O. Sesso
- M
- F

P. Istruzione
- Elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Università
- Altro

Q. Professione
- Lavoratore in proprio
- Lavoratore dipendente
- Libero professionista
- Pensionato
- Altro

R. Età
- Da 18 a 25 anni
- Da 26 a 40 anni
- Da 41 a 60 anni
- Più di 60 anni

Grazie per la cortese collaborazione!

CITTA' DI VENEZIA

I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet www.comune.venezia.it/qualita e disponibili presso gli sportelli del servizio.