



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 **4**

Sede / Anagrafe o Stato Civile

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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 (*gravemente insufficiente*) a 10 (*ottimo*).

A. Gentilezza e disponibilità del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Competenza e preparazione del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Rispetto della privacy

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Comfort degli ambienti d'attesa

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Tempo di attesa allo sportello

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Chiarezza ed affidabilità delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Segnaletica interna ed esterna agli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Canali di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, e-mail)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SEZIONE 2

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

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Come giudica il servizio rispetto al passato?

- Migliore, Peggioro, Uguale, Non so

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

- Meno di 5 volte, Tra 5 e 10 volte, Più di 10 volte, Mai fino ad oggi

N. Per quale motivo prevalente si è rivolto agli uffici?

- Cambi residenza o abitazione, Certificati anagrafici, Autentica firme/atti notarili, Rinnovo carta d'identità, Informazioni

O. Ha mai visitato le pagine del sito dell'Anagrafe?

- Si, No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Sesso M F Q. Residenza Comune Altro Comune

R. Cittadinanza Italiana Comunitaria Straniera

S. Istruzione Elementare Media inferiore Media superiore Università Altro

T. Età 18-30 anni 31-45 anni 46-60 anni Oltre 60 anni

Grazie per la cortese collaborazione!

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

