



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

20 empty square boxes for entering the address

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

10 radio buttons numbered 1 to 10

B. Competenza del personale

10 radio buttons numbered 1 to 10

C. Capacità del personale di dare risposta adeguata ai problemi

10 radio buttons numbered 1 to 10

D. Aggiornamento degli operatori rispetto alle novità normative

10 radio buttons numbered 1 to 10

E. Chiarezza con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire

10 radio buttons numbered 1 to 10

PIEGARE QUI

F. Tempi di risposta dell'ufficio

10 radio buttons numbered 1 to 10

G. Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)

10 radio buttons numbered 1 to 10

H. Ambienti di ricevimento dell'utenza

10 radio buttons numbered 1 to 10

I. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

10 radio buttons numbered 1 to 10

J. Valutazione complessiva del servizio offerto

10 radio buttons numbered 1 to 10

SEZIONE 2

K. Fra le seguenti iniziative di miglioramento, ci indichi quella che ritiene essere la più importante:

- Potenziare le informazioni presenti sul sito internet
- Attivazione casella di posta elettronica
- Attivare modalità di gestione di reclami/suggerimenti
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si è rivolto al nostro ufficio? (barrare una sola scelta)

- Annuale
- Mensile
- Quindicinale
- Altro

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto al nostro ufficio? (barrare una sola scelta)

- Richiesta spazi
- Sottoscrizione atto
- Integrazione/modifica richieste
- Altro

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?

- Sì
- No

O. Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?

- Altri uffici
- Municipalità
- Sito internet
- Associazioni/Enti
- Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Tipologia utente

- Privati
- Associazioni/Enti
- Onlus
- Società commerciali
- Altro

Q. Tipologia spazio richiesto

- Occasionale
- Periodico/esclusivo
- Scolastico

R. Settore di attività

- Privato
- Commerciale
- Sociale
- Sportivo/culturale
- Altro

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.

