



SERVIZIO IMMIGRAZIONE
E PROMOZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA E DELL'ASILO

QUESTIONARIO

Introduzione

Gentile Utente,

- Il Servizio Immigrazione vuole sapere se le persone sono soddisfatte dei servizi che offre.
- Per questo Le chiediamo di compilare il questionario: desideriamo conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto.
- Bastano circa 15 minuti per rispondere alle domande.
- **Il questionario è anonimo.**
- Le Sue risposte sono importanti perché ci aiutano a migliorare il servizio e ci possono suggerire come avvicinarlo ai bisogni delle persone che lo usano.
- Questa indagine sulla soddisfazione dell'utente è prevista dalla *Carta dei Servizi* del Servizio Immigrazione.
- Tutti potranno leggere i risultati dell'indagine dal mese di dicembre 2010 anche sul sito del Servizio Immigrazione: www.comune.venezia.it/immigrazione

Grazie della collaborazione.

Il questionario viene compilato in data _____ / _____ / _____

a Venezia, Castello 6122

a Mestre, Via Verdi 36

Domande sull'accoglienza

1. La sede è facile da raggiungere?

per nulla poco abbastanza molto

2. I giorni e gli orari dello sportello sono adeguati alle Sue esigenze?

per nulla poco abbastanza molto

3. La sala d'attesa è accogliente?

per nulla poco abbastanza molto

4. I materiali informativi che trova nella sala d'attesa sono utili?

per nulla poco abbastanza molto

5. Gli addetti all'accoglienza sono stati cortesi e disponibili?

per nulla poco abbastanza molto

6. Da quando ha ricevuto il numero in sala d'attesa, quanto tempo ha aspettato prima di parlare con l'operatore?

fino a 20 minuti fino a 40 minuti fino a 60 minuti oltre 60 minuti

7. Da quando ha ricevuto il numero in sala d'attesa, pensa di aver aspettato:

poco abbastanza molto troppo

8. Come è venuto a conoscenza del Servizio Immigrazione?

Enti pubblici (specificare quali) _____

Associazioni / patronati (specificare quali) _____

Amici / conoscenti/ familiari

Avvisi scritti / volantini / manifesti

Internet

Altro _____

Domande sul colloquio con l'operatore

9. La stanza del colloquio è confortevole?

per nulla poco abbastanza molto

10. Durante il colloquio, è stata garantita la riservatezza necessaria (*privacy*)?

per nulla poco abbastanza molto

11. L'operatore è stato cortese e disponibile?

per nulla poco abbastanza molto

12. L'operatore è stato chiaro nel darLe le informazioni?

per nulla poco abbastanza molto

13. Ha avuto difficoltà a farsi capire in italiano?

per nulla poco abbastanza molto

14. Era necessaria la traduzione durante il colloquio?

per nulla poco abbastanza molto

15. Il tempo del colloquio è stato sufficiente alle Sue esigenze?

per nulla poco abbastanza molto

16. L'operatore Le ha proposto di ritornare su appuntamento?

SI' NO

17. Ha potuto parlare liberamente? Ad esempio: ha potuto parlare di qualsiasi argomento, si è sentito a Suo agio, sentiva di potersi fidare dell'operatore?

per nulla poco abbastanza molto

18. Complessivamente è soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto?

per nulla poco abbastanza molto

19. Pensa di consigliare ad altri questo servizio?

SI' NO

19b. Perché? _____

20. Conosce lo sportello telefonico del Servizio Immigrazione?
(041.2747408, risponde dal martedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:30)

SI' NO

21. Se SI', lo ha utilizzato?

SI' NO

21b. Se SI', lo ha trovato utile?

per nulla poco abbastanza molto

Osservazioni e suggerimenti

22. Tra i servizi offerti dal nostro sportello, qual è quello che Le sembra più utile?

informazioni sul permesso di soggiorno

informazioni sul ricongiungimento familiare e l'idoneità dell'alloggio

informazioni generali sulle leggi sull'immigrazione

informazioni sui corsi di italiano

informazioni sugli altri servizi offerti dalla città

altro _____

23. Secondo Lei, cosa non va bene del nostro sportello informativo?

le giornate di apertura; perché? _____

gli orari dello sportello; perché? _____

i tempi di attesa sono troppo lunghi

gli operatori non informano in maniera chiara

altro _____

24. Ha qualche suggerimento utile a migliorare il servizio?

--

25. Le chiediamo un giudizio complessivo su questo sportello, da 1 (molto negativo) a 10 (molto positivo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Altre domande sulle informazioni ricevute

26. E' la prima volta che viene a questo sportello?

SI' NO

SE È LA PRIMA VOLTA che è venuto allo sportello, VADA ADESSO ALL'ULTIMA PAGINA DEL QUESTIONARIO.

27. SE *NON* È LA PRIMA VOLTA, qual è l'ultima volta che si è rivolto a questo sportello?

28. Le informazioni che ha ricevuto in precedenza allo sportello Le sono servite?

SI' NO

29. Si è rivolto ad altri sportelli di informazione?

SI' NO

se sì, quali? _____

Le chiediamo ora di fornirci qualche informazione su di Lei per aiutarci a capire meglio i risultati del questionario:

Età: 18-30 anni 31-40 anni 41-50 anni 51-60 anni più di 60 anni

Sesso: maschio femmina

Nazionalità _____

Madrelingua _____

Dove abita?

Municipalità Venezia-Murano-Burano

Municipalità Lido-Pellestrina

Municipalità Mestre-Carpenedo

Municipalità Marghera

Municipalità Chirignago-Zelarino

Municipalità Favaro Veneto

Altro Comune, quale? _____ (provincia di _____)

Da quanto tempo è in Italia? _____

Per quale motivo?

lavoro famiglia studio altro _____

Chiusura

La ringraziamo del tempo che ci ha dato per compilare il questionario.
Le Sue risposte sono importanti per aiutarci a migliorare il servizio.