



Direzione Affari Generali e Supporto Organi  
Servizio Elettorale e Leva Militare

Anno 2014



# 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

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. Competenza del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Comprensibilità di linguaggio del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Orario di apertura al pubblico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Segnaletica interna ed esterna agli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio offerto

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

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes, arranged in 5 rows and 20 columns.

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una sola scelta)

- Mai fino ad ora
- Solo durante periodo elettorale
- Almeno una volta all'anno
- Almeno una volta al mese

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una sola scelta)

- Richiesta di informazioni
- Consegna domande iscrizione albi
- Richiesta duplicato tessera
- Richiesta dati elettorali
- Altro

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

- Si
- No

O. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?

- Si
- No
- Non lo so

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso  M  F

Q. Cittadinanza  Italiana  Appartenente alla Comunità Europea  Non appartenente alla Comunità Europea

R. Età  17-25  26-40  41-55  Oltre 55

S. Istruzione  Elementare  Media inferiore  Media superiore  Università  Altro

Grazie per la cortese collaborazione!



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