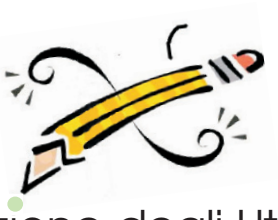
CITTA' DI VENEZIA

Direzione Interdipartimentale Affari Istituzionali e Supporto Organi
Servizio Elettorale e Leva Militare



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. 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. Materiale informativo fornito dal servizio

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

PIEGARE QUI

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

- Mai fino ad ora
- Raramente
- Almeno una volta al mese
- Almeno una volta all'anno

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!

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.