



Direzione Affari Generali e Supporto Organi  
Servizio Elettorale e Leva Militare

Anno 2015



# 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

**M E S T R E**

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.

PIEGARE QUI

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

- Radio buttons for frequency options: 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)

- Radio buttons for reasons: 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?

- Radio buttons for Yes/No.

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

- Radio buttons for 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 e disponibili presso gli sportelli del servizio.