



Direzione Interdipartimentale Patrimonio  
Servizio Assicurazioni

Anno 2009



## DICCI LA TUA!

### Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti

Gentilissimo Collega,

il servizio Assicurazioni, sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti ai propri colleghi all'interno del Comune. Chiediamo, pertanto, la tua collaborazione nel compilare il seguente questionario. La tua opinione e i tuoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorarci e a dare risposte più adeguate alle tue esigenze. La compilazione è, comunque, libera ed anonima.

Per ogni quesito seleziona con un click l'opzione che corrisponde alla tua risposta.

Al termine fai click sul pulsante "Invio Questionario".

Grazie per l'attenzione e la collaborazione!

#### Sede

Indicare la sede (prevalente) di lavoro

Centro storico

Isole

Terraferma

#### SEZIONE 1

Dai il tuo giudizio tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 a 10, dove con 1 intendiamo "gravemente insufficiente" e con 10 "ottimo"

- |   |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                             |                                 |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| A. Cortesia del personale del Servizio    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| B. Capacità di ascolto                    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| C. Chiarezza modulistica                  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| D. Capacità di spiegare                   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| E. Consulenza personalizzata              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| F. Capacità di risolvere le problematiche | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| G. Tempestività della risposta            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| H. Modulistica reperibile                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |
| I. Accessibilità degli uffici             | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> Non so |



Direzione Interdipartimentale Patrimonio  
Servizio Assicurazioni

Anno 2009



J. In una scala da 1 a 10 come valuti complessivamente il servizio offerto?

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



Direzione Interdipartimentale Patrimonio  
Servizio Assicurazioni

Anno 2009



**SEZIONE 2**

K. Fra le seguenti iniziative di miglioramento, può indicare quella che ritiene più importante?

- 1) Potenziamento della modulistica on-line
- 2) Attivazione firma digitale
- 3) Non so
- 4) Altro (specificare nello spazio sottostante)

Esponi in questo spazio, se lo desideri, le tue osservazioni per il miglioramento del servizio:

.....  
.....

L. Quante volte si è rivolto ai nostri uffici?

- 1) Una sola volta
- 2) Da due a cinque
- 3) Da sei a dieci
- 4) Più di dieci
- 5) Mai

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici?

- 1) Richiesta di informazioni
- 2) Richiesta attivazione copertura assicurativa
- 3) Richiesta analisi di rischio
- 4) Consulenza assicurativa
- 5) Altro
- 6) Mai rivolto all'ufficio

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire modulistica/materiale nella intranet?

- 1) Si
- 2) No



Direzione Interdipartimentale Patrimonio  
Servizio Assicurazioni

Anno 2009



**INFORMAZIONI RELATIVE AL COMPILATORE**

P. Qualifica ricoperta

- 1) Direttore
- 2) Dirigente

Q. Ambito gestionale

- 1) Centrale
- 2) Municipalità

**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.