CITTA' DI VENEZIA

DIREZIONE INTERDIPARTIMENTALE
SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI
Servizio Protocollo Generale

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 degli operatori nei suoi confronti

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Capacità degli operatori di trovare una risposta adeguata ai suoi problemi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C .Chiarezza delle informazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Idoneità degli ambienti di ricevimento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Tempi di attesa allo sportello

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Segnaletica interna ed esterna agli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Accorgimenti adottati per garantire la privacy

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Accessibilità dei locali dell’ufficio protocollo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Orari di apertura dell’ufficio protocollo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

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

- Aumentare numero di sedute e piani di appoggio
- Attivare modalità di reclami/ suggerimenti
- Invio documenti tramite fax, e-mail, web
- Altro: *(scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)*

PIEGARE QUI

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.

RVE0507/01