



Direzione Programmazione e Controllo
Servizio
Sportello Unico Telecomunicazioni
Anno 2011



Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti

Gentile Collega,
il Servizio SUT del Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dei suoi utenti. Ti chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la Tua opinione e i Tuoi suggerimenti. Ti 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. RicordandoTi che sarà garantito l'**anonimato** e che I dati saranno trattati in forma aggregata, ti ringraziamo per la collaborazione.

Esempio

A B C D

1



oppure



4

Sede

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

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 (*insufficiente*) a 10 (*ottimo*).

A. Cortesia del personale

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

B. Competenza e preparazione del personale

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

C. Chiarezza del linguaggio del personale

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

D. Tempestività della risposta

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

E. Completezza delle informazioni fornite dal personale

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

PIEGARE QUI

F. Capacità del personale di farsi carico delle Tue esigenze

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

G. Chiarezza della "MODULISTICA ON-LINE TELEFONIA" (<https://intranet.comune.venezia.it/telefoniamodulistica>)

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

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

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



SEZIONE 2

K. Esponi in questo spazio, se lo desideri, le Tue osservazioni ed i Tuoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza Ti rivolgi mediamente in un trimestre al Servizio SUT?

- Radio buttons for: Mai fino ad ora, Raramente, Qualche volta, Spesso

M. Sei a conoscenza della possibilità di reperire nostra modulistica/informazioni nella intranet comunale (AltanA)?

- Radio buttons for: Sì, No

N. Nell'ultimo trimestre Ti sei rivolto al nostro Servizio per esigenze legate alla telefonia Fissa per:

- Radio buttons for: Guasti, Nuova utenza, Spostamento telefono / fax, Informazioni, Altro

O. Nell'ultimo trimestre Ti sei rivolto al nostro Servizio per esigenze legate alla telefonia Mobile per:

- Radio buttons for: Nuova utenza, Sostituzione / cambio, Smarrimento / furto, Informazioni, Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso M F

R. Età radio buttons: Fino a 30 anni, 31- 35 anni, 36-45 anni, 46 - 55 anni, Oltre i 55 anni

S. Categoria di appartenenza radio buttons: A/B, C, D, Dirigente, Organi politici

T. Tipo di rapporto contrattuale radio buttons: Tempo indeterminato, Tempo determinato, Altro

Grazie per la cortese collaborazione!



I risultati dell'indagine saranno pubblicati appena possibile nel sito internet del Comune di Venezia e disponibili presso gli sportelli del servizio.