



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 ai dipendenti. La invitiamo, quindi, a compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei dipendenti ed i loro suggerimenti. Le chiediamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con una X, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. Grazie per la collaborazione!

Esempio: **A B C D** 1 **X** oppure **1 2 3 4**

Data compilazione

Sede

/ / 20

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 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo).

A. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

B. Gli operatori le illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

C. Gli operatori si relazionano tutti con l'utenza allo stesso modo?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

D. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

E. Ritiene adeguato il materiale informativo fornito dagli uffici?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

PIEGARE QUI

F. Gli operatori riescono sempre a trovare una soluzione ai problemi?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

G. Tutti gli operatori danno le stesse risposte per le medesime problematiche?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

H. La modulistica adottata dall'ufficio risulta chiara e di facile compilazione?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

I. Ritiene adeguati i canali di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

J. Come valuta nel complesso il servizio erogato?

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:

- Rendere compilabili i modelli on line Attivare un sistema di gestione dei reclami Aumentare le ore di apertura al pubblico
- Rendere più chiara la modulistica Altro: (scrivere nelle caselle in modo chiaro e leggibile, in stampatello MAIUSCOLO)

PIEGARE QUI

L. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica in intranet?

- Si No

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto all'ufficio di recente? (Barrare una sola scelta)

- Ottenerne informazioni Ritirare modulistica Assistenza alla compilazione Presentare un'istanza Altro

N. Con quale frequenza si rivolge all'Ufficio Gestione stipendi?

- Più di una volta l'anno Almeno una volta al mese Meno di una volta alla settimana Mai fino ad oggi

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

O. Sesso M F

P. Categoria di appartenenza

- Area Dirigenziale Categoria D Categoria C Categoria B / A

Q. In servizio presso il Comune di Venezia

- Da 0 a 5 anni Da 6 a 10 anni Da più di 10 anni Co.Co.Co. Tempo determinato

R. Età

- Fino a 30 anni Da 31 a 40 anni Da 41 a 55 anni Più di 55 anni

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.

RE0507/01

