



Gestione Amministrativa Traffico Acqueo

Anno 2012



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

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 del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Capacità del personale di farsi carico dei problemi

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 da parte degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Conoscenza delle procedure e aggiornamento rispetto alle novità normative da parte del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, email, sito internet, on-line)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Accessibilità agli uffici (barriere architettoniche ...)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Materiale informativo fornito dal servizio

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...

