



# Gestione Traffico Acqueo

Anno 2014



## 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. Tempi di risposta da parte dell'Ufficio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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 (regolamenti, ordinanze, normativa di riferimento)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continua...

SEZIONE 2

K. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici? (sportello, telefono, fax, email, sito internet, on-line)

- Almeno una volta a settimana, Almeno una volta al mese, Almeno una volta all'anno, Raramente (meno di una volta all'anno)

M. Per quale motivo prevalente si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una sola scelta)

- Cambio natante, Concessione, Cessazione, Richiesta informazioni, Altro

N. Sa che può reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio [www.comune.venezia.it/trafficoacqueo](http://www.comune.venezia.it/trafficoacqueo)?

- Si, No

O. Conosce il forum del portale Baris dedicato alla discussione sui temi degli spazi acquei?

- Si, No

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso M F

Q. Cittadinanza Italiana, Appartenente alla Comunità Europea, Non appartenente alla Comunità Europea

R. Età Fino a 25 anni, Dai 26 ai 40, Dai 41 ai 55, Dai 56 ai 65, Altro

S. Istruzione Elementare, Media inferiore, Media superiore, Università, Altro

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.