



# 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 alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini ed i loro 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!

Data compilazione  /  /

Sede

Esempio: **A B C D**  1  oppure  4

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 adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
- D. Gli operatori sono disponibili ad adattare le procedure alle necessità dell'utenza?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
- E. Gli operatori conoscono bene le procedure e si dimostrano aggiornati rispetto alle novità normative?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

PIEGARE QUI

- F. Ritieni adeguati i tempi di risposta degli uffici?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
- G. Si ritiene soddisfatto delle modalità di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
- H. Ritieni adeguata la segnaletica interna ed esterna agli uffici?  
 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
- I. Ritieni adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?  
 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

